



NKKs regioner, klubber og –forbund

30. september 2013

Deres Ref.:

Vår ref: MONMON

Høring - Strategi for IT satsing i Norsk Kennel Klub

NKKs høyeste myndighet, Representantskapet (RS), vedtok i 2012 en intensivert satsing på IT som skal understøtte klubbenes og medlemmenes aktiviteter. Samtidig vedtok RS at IT satsingen skulle defineres i en strategiplan basert på behov og ønsker fra medlemsklubbene.

Vedlagt følger utkast til strategi for IT satsing i NKK. Utkastet til strategi er ikke behandlet i Hovedstyret (HS). Dette fordi HS skal ha et generelt strategimøte i midten av januar 2014, og ønsker da samtidig å ha innspillene fra organisasjonen rundt IT satsingen med i diskusjonen.

NKKs regioner, klubber- og forbund er velkommen til å gi høringsinnspill på hele dokumentet. Vi ber om at endringsinnspill er så konkrete som mulig og eventuelt viser direkte til hvor i dokumentet man ønsker endring, utvidelse, ting inn/ut osv.

Som det fremgår i utkastet til strategi vil det bli nødvendig med streng prioritering av hvilke områder og deler som skal prioriteres først i den videre IT utviklingen. Denne prioriteringen er det viktig at organisasjonen har deltatt aktivt i. Vi ber derfor om at det i høringsinnspillet gis tilbakemelding på hvilke 5 tiltak/delmål regionen/klubben/forbundet ser som de aller viktigste. I den grad det i høringsspillet foreslås delmål som ikke er ivaretatt i utkastet, må disse eventuelt også omfattes av høringsinstansens prioriteringsinnspill.

Vi ber om at høringsinnspill sendes administrasjonen på e-post til anikken.waaltorp@nkk.no innen 2. januar 2014.

Med vennlig hilsen
for Norsk Kennel Klub

Marianne Ono Njåten
konstituert administrerende direktør

Torbjørn Dybdahl
IT-sjef
(sign)



Besøksadresse:
Nils Hansensvei 20
0667 Oslo

Postadresse:
Boks 163, Bryn
0611 OSLO

Sentralbord: 21 600 900
Telefaks: 21 600 901

Organisasjonsnummer: 937 125 577 MVA
Kontonummer: 1600.40.39983

*Hund til
nytte og glede*



**Norsk
Kennel Klub**
HUNDEEIERNES ORGANISASJON

Utkast 24.9.13

**STRATEGI
FOR IT-SATSING**

I

NORSK KENNEL KLUB

Innhold

- 1. Strategi for IT-satsing i Norsk Kennel Klub**
- 2. NKKs formål, mål og verdier**
- 3. Forutsetninger for strategien**
- 4. NKKs kjernevirksomhet**
- 5. NKKs tjenester med IT støtte 2013**
- 6. NKKs satsingsområder for IT utviklingen**
- 7. Mål for satsingsområdene**
- 8. Prioriteringer**
- 9. Strategi for å oppnå målene**

1. Strategi for IT- satsing i Norsk Kennel Klub

IT-utviklingen i samfunnet har «eksplodert» de siste 20 årene. Behovene og ønskene øker raskt, samtidig som utvikling tar tid. NKKs høyeste myndighet, Representantskapet, vedtok i 2012 en intensivert satsing på IT for årene 2013 – 2015.

I denne planen legges strategien for hva vi skal satse på knyttet til IT utvikling i denne perioden. En strategi skal være på overordnet nivå, og si noe om hva vi ønsker oss for fremtidens NKK. Dette kommer konkret til uttrykk i punkt 7. Mål for satsingsområdene.

Når strategien er på plass må det legges konkrete planer for hvordan vi skal jobbe frem mot målene. IT utviklingen vil være kontinuerlig og tar tid. Alle målsettinger vil ikke kunne nås i løpet av denne strategiperioden, og det må stram prioritering til. Men sammen vil vi komme et stykke på vei!

2. NKKs formål, mål og verdier

Lover for Norsk Kennel Klub, vedtatt av Representantskapet 24.april 2010, beskriver NKKs formål i § 1-2:

«NKK har til formål å ivareta hundens og hundeholdets interesser i Norge, samt å bidra til å fremme positive aktiviteter med hund og utviklingen av den enkelte hunderase. NKK skal også arbeide for etisk og praktisk riktig behandling av hunder, og for at avl av hunder skjer i ønsket retning, både når det gjelder rasestandard og rasenes sunnhet. NKKs formål søkes nådd gjennom at NKKs organer og medlemsklubbene arbeider for NKKs formål på sine områder innenfor de rammer som gjelder for NKK nasjonalt og NKKs internasjonale forpliktelser.»

NKKs overordnede mål fremkommer i Verdi og måldokument 2014 – 2016. Dokumentet rulleres slik at det årlig vedtas av Representantskapet for kommende treårs periode.

Verdi og måldokumentet omfatter overordnede mål på områdene:

- Sammen om mål/strategi for fremtiden
- Økonomi
- Administrasjon
- Organisasjon
- Kommunikasjonsarbeid
- Utdanning
- IT
- Aktiviteter
- Avl, helse og velferd
- Internasjonalt arbeid

For IT fremkommer følgende for perioden 2014-2016:

1. NKK skal understøtte organisasjonens aktiviteter gjennom nyvinnende og kostnadseffektive IT systemer.
2. NKK skal bidra til å sikre balanse mellom ønsket kvalitet, funksjonalitet og økonomi
3. Kvalitetssikre og utøke NKKs datagrunnlag på vegne av NKK, klubber, medlemmer og andre samarbeidspartnere. IT-systemene skal lette arbeidet for brukere.
4. NKK skal utarbeide, tilgjengeliggjøre og forvalte løsninger i samarbeid med klubber, forbund, brukerutvalg og eventuelle samarbeidspartnere.
5. NKK skal arbeide aktivt og strategisk mot økt Nordisk og Internasjonalt samarbeid. NKK IT skal sikre strategisk kontroll og styring av IT relatert virksomhet

NKKs vedtatte verdier angir at NKK skal være:

*** Engasjerende**

Med engasjerende mener vi:

- at NKK arbeider for at hundehold skal være en spennende og engasjerende aktivitet.
- at medlemskap og tillitsverv i NKK-systemet skal oppleves som meningsfylt, lærerikt og engasjerende.
- at NKK viser seg i media og i samfunnet med tydelige holdninger og meninger.

*** Inkluderende**

Med inkluderende mener vi:

- at alle hundeeiere skal være tilknyttet NKK fordi de føler de har noe igjen for det. I NKK skal det være plass for alle interesser innen hundesport.
- at NKK arbeider for inkludering av hund og hundehold som en naturlig del av samfunnet.

*** Kunnskapsrik**

Med kunnskapsrik mener vi:

- at NKK arbeider for at Norge skal være et foregangsland for kunnskap om og interesse for hund.
- at NKK er den fremste fagekspert på hund i Norge.

*** Offensiv**

Med offensiv mener vi:

- at NKK skal være premissleverandør og part i alt som har med hund å gjøre i det offentlige Norge. NKK fronter hundeeiernes interesser og hundens plass i samfunnet.
- at NKK aktivt bidrar til å gjøre sine medlemsklubber gode.

*** Serviceinnstilt**

Med serviceinnstilt mener vi:

- at alle som henvender seg til NKK skal oppleve at de får rask og god hjelp uansett hvordan de velger å ta kontakt.
- at NKK skal oppleves som lett tilgjengelig for klubber og enkeltmedlemmer.

*** Åpen**

Med åpen mener vi

- at NKK skal være en transparent organisasjon og vektlegger tilgjengelighet og åpenhet i sin dialog med enkeltmedlemmer, klubber, forbund og allmennheten i henhold til

- at NKK skal etterstrebe å gjøre relevant informasjon offentlig.
- at NKK er åpen om utfordringer vedrørende hundehelse.
- at NKK gir pressen og andre instanser informasjon også i vanskelige og negative saker.
- at NKK i forkant informerer pressen og andre instanser om utfordrende saker.

I tillegg til Mål og verdidokument vedtar Representantskapet årlig Tiltaksplan for Norsk

Kennel Klub for tilsvarende treårs periode. Tiltaksplanene angir en rekke konkrete oppgaver og områder hvor NKKs organisasjon ønsker utvikling. Dokumentene kan ses på [www.nkk.no/Om NKK/Dette gjør NKK/Strategiske dokumenter](http://www.nkk.no/Om_NKK/Dette_gjør_NKK/Strategiske_dokumenter).

3. Forutsetninger for strategien

IT utviklingen i det norske samfunnet har gått svært raskt, og behovene for utvikling i NKKs organisasjon har økt tilsvarende.

Høsten 2012 ble det gjennomført en evaluering av NKKs fagsystemer av konsulentselskapet Acando. Rapporten dokumenterte et historisk bilde av organisasjonens IT-tjenester. Basert på analysen ble det vurdert som hensiktsmessig å modernisere det eksisterende fagsystem ved å omstrukturere og skrive om gammel kode, samt at eksisterende system fryses og det gjøres kun nødvendige oppdatering/ endringer inntil man er sikker på hvordan nytt system skal utformes.

I representantskapsmøte i november 2012 ble det fattet vedtak om økt IT satsing for NKK:

«a) Det avsettes ressurser og midler til intensivert satsing på NKKs IT-systemer som skal understøtte klubbene og medlemmenes aktiviteter.

b) Prosjekt og innleide prosjektstillinger kan finansieres av egenkapitaloverskuddet med inntil 5 millioner pr år over en periode på tre år. Prosjektkostnadene skal holde seg innenfor tidligere representantskapsvedtak i forhold til belastning av opptjent egenkapital. Finansieringen skal komme i tillegg til budsjetterte IT-kostnader i prosjektperioden.

c) NKKs Hovedstyre oppnevner egen styringsgruppe for prosjektet, bestående av ressurspersoner fra HS, BIT og administrasjonen, samt to personer fra klubber/forbund (totalt 5 personer).

d) Satsingen skal defineres i en strategiplan utarbeidet av NKKs IT-avdeling/administrasjon/BIT basert på ønsker og behov fra medlemsklubbene, og skal godkjennes av HS før den iverksettes.»

NKKs formål, mål og verdier, samt vedtaket fattet av representantskapet gir viktige forutsetninger for IT-satsingen som skal gjøres i årene fremover.

Denne strategiplanen skal synliggjøre satsingsområdene i lys av dette.

4. NKKs kjernevirksomhet

NKKs kjernevirksomhet utledes først og fremst av NKKs formål, samt vedtatte verdier og mål. Vedtatte tiltak og planer må også tas hensyn til da mange oppgaver er av langsiktig karakter, eksempelvis vedtak om at raseklubbene skal utarbeide rasespesifikke avlsstrategier.

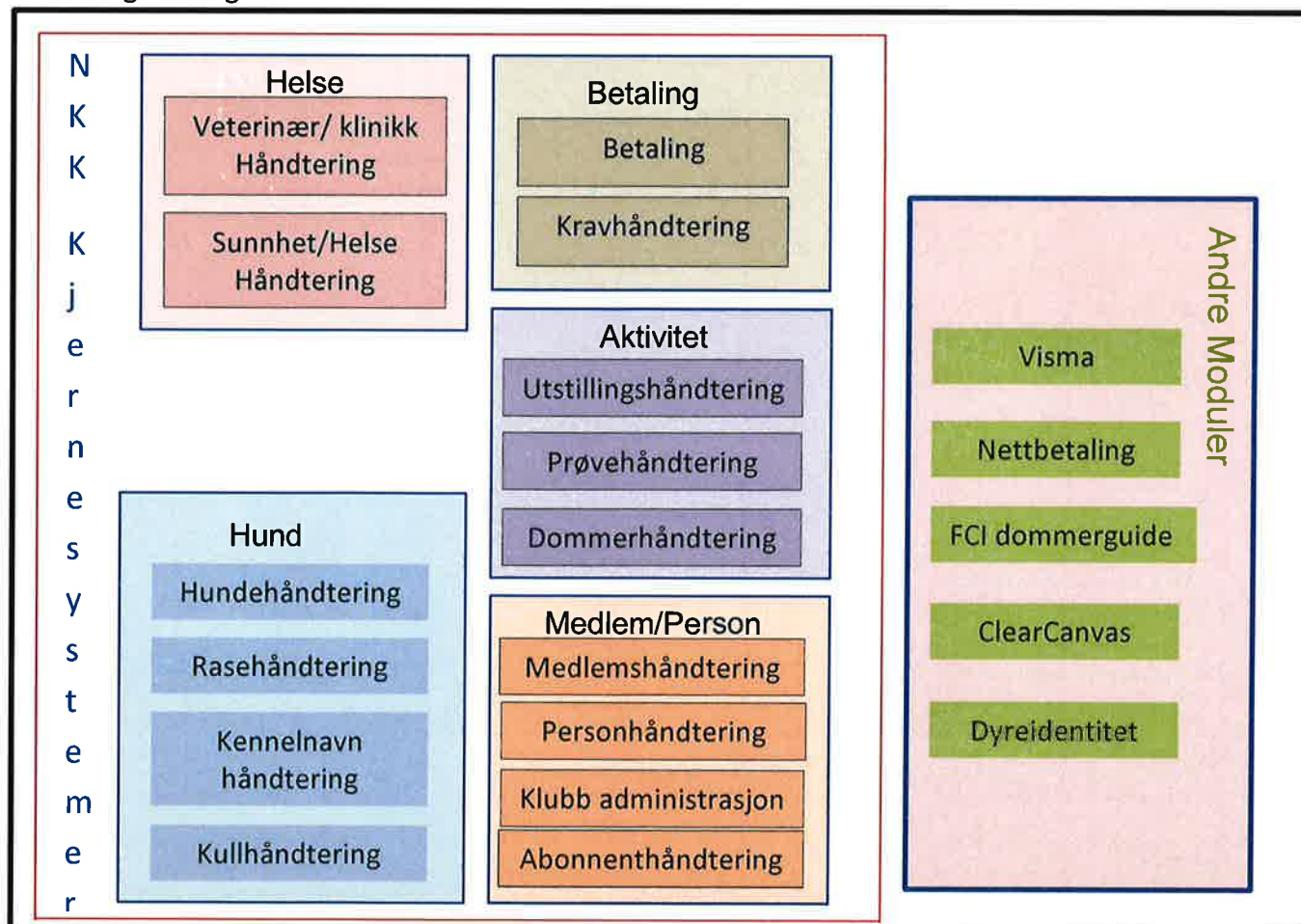
Tekst i formålsparagraf	Omfatter
Ivareta hundens interesse	Dyrevelferd - etisk riktig hundehold (sett fra hundens side), herunder: <ul style="list-style-type: none"> - Regelverk (utvikling, forvaltning og anvendelse) - Avl og helse (inkl. gode data for å kunne drive avl) - Opplæring og kompetanse - Mulighet for å tilrettelegge for generelle aktiviteter og aktiviteter tilpasset rase - Mulighet for å utøve naturlig atferd (friområder) - Mulighet for å identifisere og gjenfinne individer - Forskning og forskningsformidling
Ivareta hundeholdets interesse	<ul style="list-style-type: none"> - Rettighet og mulighet til å holde hund, utfolde seg med hund og opptre med hund i det offentlige rom - Skape politisk forståelse av hundens verdi - Skape positivt omdømme for hundehold, hunder og raseavl (inkl. hundens positive funksjoner/bidrag, servicehund, tjenestehund mv) - Ivareta mangfoldet og toleranse for dette - Publikumshenvendelser - Felles kommunikasjonskanaler - Ansvarsbevisste og kompetente hundeeiere
Fremme positive aktiviteter med hund (inkl. blandingshunder)	<ul style="list-style-type: none"> - Stor bredde i aktiviteter med hund (agility, lydighet, kreativ lydighet, rallylydighet mv, juniorhandling og junioraktivitet, rasespesifikke aktiviteter/prøver) - Regelverk knyttet til aktiviteter (utvikling, forvaltning og anvendelse)
Raseavl og helse	<ul style="list-style-type: none"> - Hundens/rasens funksjon tilpasset rasens bruk - Registrering og identifikasjon av hunder - Registrering av helsedata inkl. screeningdiagnose av raserelaterte problemer - Data for å kunne vurdere avlsresultater (inkl. utstilling, jaktprøver og andre raserelevante prøver, mentaltesting mv) - Motvirke potensielle eksteriøre og mentale overdrivelser som truer hundens sunnhet - Sædbank - Registrering av levealder og dødsårsak
Arbeid gjennom NKKs organer og medlemsklubber/forbund	Arbeid for regioner, klubber, forbund og enkeltmedlemmer <ul style="list-style-type: none"> - Tilgjengelighet av registrerte og kvalitativt gode avlsdata, statistikk, medlemsdata mv - Medlemsrekruttering - Medlemshåndtering, inkl. egenhåndtering

	<ul style="list-style-type: none"> - Støtte til komiteer og utvalg -Tilrettelegge for kompetansebyggende tiltak (om organisasjon og verktøy) - Regelverk, felles maler mv. - Involvering og innflytelse (inkl. BIT, høringer, dialogmøter mv.)
Nasjonale og internasjonale forpliktelser og samarbeid	<ul style="list-style-type: none"> - Samarbeid med andre relevante organisasjoner (inkl. NJFF, FRIRO, Mattilsynet, samarbeidspartnere og sponsorer) - Nordisk samarbeid - Internasjonalt samarbeid, inkl. påvirkning - Promotere og påvirke FCI, herunder deltakelse i komiteer mv. - Følge internasjonale retningslinjer og regelverk, rasestandarder mv.

I årene fremover vil det være behov for og ønskelig med IT-støtte knyttet til de aller fleste av oppgavene knyttet til NKKs kjernevirksomhet.

5. NKKs tjenester med IT-støtte i 2013

NKK har utviklet sine IT-støttede tjenester over tid og ut fra de behov som har meldt seg parallelt med IT utviklingen i samfunnet. Områdene som i dag har IT-støtte kan illustreres i følgende figur:



Sammen med den teknologiske utviklingen, mer tilgjengelig informasjon og moderne kommunikasjonskanaler vokser behovet for tilgang på kvalitative data, systematisering av disse og muligheten for medlemsklubber og forbund, oppdrettere og medlemmer til å kunne gjøre seg bruk av relevante data.

Det er i lys av dette og kjernevirksomheten den fremtidige utviklingen av NKKs IT-systemer må staves ut. For å kunne møte de ønsker og behov som finnes i organisasjonen, samtidig som offentlige krav til datakvalitet, - sikkerhet, - lagring ivaretas, må det gjøres et systematisk arbeid og prioritering av hva som er viktigst på kort og lengre sikt.

6. Satsingsområder for IT utviklingen

Basert på NKKs kjernevirksomhet og de behov og ønsker som synliggjøres i organisasjonen kan de fremtidige satsingsområdene se på i noen hovedområder eller funksjonsområder.

Område 1 – Sentral forvaltning av helse og avlsdata

Område 2 – Aktivitet

Område 3 – Klubb og forbundstjenester

Område 4 – Medlemstjenester

Nedenfor følger en analyse knyttet til de ulike områdene og fremtidige behov, samt strategiske vurderinger for området.

6.1 Område 1 – Sentral forvaltning av helse og avlsdata

6.1.1 Analyse

Historisk har kjernevirksomheten til alle kennelklubbene internasjonalt vært forvaltning av hunderaser og tilhørende avls- og helsedata.

Avl og helse er knyttet nært sammen; registrering av helsedata skjer utelukkende for bruk i avlsarbeidet. For en lang rekke raser er kjente helsedata hos foreldrene obligatorisk for å få valper registrert, for andre er skjer innsamling og sentral registrering av slike data etter oppfordring/krav fra raseklubbene.

NKK var banebrytende på IT-området for avls- og helsedata på '80, '90 og første halvdel av 2000-tallet. NKK trenger et IT-system som skal være så vidt og fleksibelt at det kan fange opp både nåtiden og fremtidens krav, inkludert gode saksbehandlingsverktøy.

Fremtidige behov:

- Rutiner/programmer for uthenting av data angående populasjonsstruktur
- Mulighet for å beregne avlsparametere i fagsystemet, som for eksempel avlsindeks for HD og andre aktuelle parametere
- Mulighet for å registrere nye individuelle helseparametere

- Mulighet til automatisk kontroll av avlskrav, både eksisterende og fremtidige krav i systemet for registrering av valpekull
- Mulighet til å identifisere at en hund kan ha ulike registreringsnumre
- System for innlegging og kontroll av stamtavleopplysninger gjennom for eksempel DNA-profiler

Sikker identifisering av individet

Sikker (unik) identifisering av individet er nødvendig for

- Korrekte stamtavler
- Korrekte avlsparameter, som populasjonsanalyser, innavlsberegninger, avlsindeks for ulike heleparametere, DNA-tester for spesifikke sykdommer (hvor avkom registreres i systemet som fri hvis begge foreldre er fri for den spesifikke sykdommen)
- Sikre utstillings- og prøveresultater (riktig hund stilles)

En hund – ett registreringsnummer

For de fleste hunderaser i Norge er det både nødvendig og ønskelig å benytte også utenlandske hunder i avl. Ved en import til Norge beholder hunden sitt utenlandske registreringsnummer, mens alle andre kennelklubber gir hunden et nytt nummer. Norskfødte hunder som eksporteres, vil alle få et nytt registreringsnummer. Enkelte hunder ligger i den norske databasen, og også i stamtavlen på enkelt hunder, med flere ulike registreringsnumre og oppfattes av systemet som ulike hunder.

Forutsatt at alle kennelklubber også lagrer hundens opprinnelige utenlandske registreringsnummer ved import, kan man se for seg å innhente avls- og aktivitetsdata fra utlandet eller gjøre data fra Norge tilgjengelig for utlandet og dermed se en større helhet på populasjonen. Dette krever imidlertid at det opprinnelige registreringsnummeret alltid oppgis på hundens registreringsbevis, slik at det følger hunden for alltid, slik det er angitt i FCI Standing orders, art. 8.11.

Chip-nummer som unik ID (ID-nummer)

For bruk i avl i Norge – og i de fleste andre kennelklubber – er det et krav at hundens skal være ID-merket, noe som i dag nesten utelukkende skjer med microchip. I dag er det i NKK krav om ID-merking ved registrering av alle valper. Chipnummeret for hver hund i hele verden er unikt, og bør kunne fungere som hundens unike ID uavhengig av om hunden har flere registreringsnumre. Det finnes imidlertid en teoretisk mulighet for at en microchip kan overføres fra en hund til en annen gjennom et kirurgisk inngrep, selv om dette ansees som ytterst sjeldent.

Hvis beregninger av ulike avlsparametere gjøres på bakgrunn av chipnummer istedenfor registreringsnummer, vil man unngå at en hund oppfattes som ulike hunder pga flere registreringsnumre. Det er imidlertid langt fram for at dette skal kunne benyttes i avlsindekser og innavlsberegninger, da det vil gå generasjoner før databasen inneholder tilstrekkelig informasjon om utenlandske hunder. Hvis det skal være mulig å foreta en

innavlsberegning med en utenlandsk hund utifra ID-nr, må vi ha tilgang til ID-nr på hele stammen bakover. Per i dag blir ikke ID-nr på utenlandske hunder lagt inn i Dyreidentitet, det blir kun haket av som kjent ID. Det bør tilrettelegges for forandring av dette systemet.

DNA-profil

Ved registrering av valper er det oppdretter selv som oppgir hvem som er valpenes foreldre. Det finnes ikke sikre tall for hvor mange valper som registrert med feil foreldre; et forsiktig anslag er at dette gjelder 5-10 % av registrerte valper. Dette medfører feil i stamtavleopplysninger, helseregistreringer, innavlsberegninger, avlsindekser etc. Microchip som unik ID vil ikke løse problemet.

For sikre at alle valper registreres med riktige foreldre, er det nødvendig med helt unik og identifiserbar identifikasjon – en DNA-profil. Det arbeides internasjonalt med at alle skal bruke en felles standard for slike profiler (ISAG), og stadig flere kennelklubber legger inn DNA-profiler i sine datasystem. Per i dag har NKK ikke et system for innlegging og lagring av slike profiler. Ved tilrettelegging for dette, vil en åpne for å fange opp feilregistreringer med hensyn til hvem som er de virkelige foreldre til valpene. Ved å kreve en DNA-profil av alle hunder som brukes i avl samt en IT-løsning som automatisk sjekker avkommenes DNA-profil opp mot de oppgitte foreldrenes, vil enhver form for juks i løpet av få generasjoner enkelt kunne avsløres. På sikt bør det være aktuelt å kreve DNA-profil av alle valper før registrering; da vil enhver form juks med stamtavleopplysninger i forbindelse med valperegistrering elimineres.

Registrering når hunder dør

NKKs system registrerer hundens fødselsdato, men hunder dør aldri i NKK-systemet. En registrering av dødsdato og døds/avlivningsårsak vil gi en bedring av datakvaliteten samt gi verdifull informasjon til bruk i avlsarbeidet.

Helseregistreringer

Alle helseregistreringer i NKK i dag gjøres som et ledd i avlsarbeidet. IT-systemet må ta høyde for tilrettelegging av registrering og bruk av data for et økende antall helseregistreringer, med tilhørende saksbehandlingsverktøy samt tilrettelegge for bestilling og forhåndsbetaling av rekvisisjoner. Feil/svakheter i systemet bør enkelt kunne rettes opp. Dataene må kunne benyttes til forskning gjennom samarbeid mellom avdelingens ansatte samt konsulenter og forskningsinstitusjoner.

NKK har registrering av helsedata på noen områder i dag. Noen av disse kan både utvides, forbedres og effektiviseres, eksempelvis ved hyppigere oppdatering av avlsindekser, system for elektronisk innsending av røntgenbilder fra veterinærer og opplysninger om HD/AD i hunder og forfedre i stamtavlen.

Opplysninger på hundens registreringsbevis

Inntil for kort tid siden var status for HD og AD for hunder i stamtavlen oppgitt på hundens registreringsbevis. Ved omlegging av registreringssystemet har dette falt bort. Dette skaper

problemer/merarbeid ved salg av hunder til utlandet. Disse helseopplysningene må komme tilbake på valpenes registreringsbevis.

FCI Standing Orders, art. 8.8 slår fast alle valper i et kull skal ha kun ett registreringsbevis og ett export pedigree, som må inkludere eiers navn.

Innsending og lagring av røntgenbilder

Til tross for at de fleste røntgenbilder i dag er digitale, har NKK ikke noe system for online innsending av røntgenbilder. Et web-basert system for innsending av røntgenbilder vil være arbeidsbesparende for NKK og redusere behandlingstiden fram til diagnose foreligger. Man bør ta høyde for at også rekvisisjonen kan sendes elektronisk.

FCI krever at røntgenbilder skal oppbevares i regi av kennelklubbene i minst 5 år. En slik lagring av digitale bilder bør gjøres på en server i NKKs regi, og bilder bør fortrinnsvis lagres lenger enn 5 år. Bilder bør lett kunne hentes ut av NKKs saksbehandlere og avlesere (ankesaker/kontroll ved rerøntgning) samt til bruk i forskning etter godkjenning/avtale med fagpersonale i NKKs Helseavdeling.

Kontroll av parametere i registreringssystemet

Systemet for registrering av valper bør tilrettelegges for langt flere parametere enn i dag, og slik at det gis automatisk gis beskjed dersom det foreligger brudd på NKKs regler. Dett bør omfatte bl.a. forbud mot kryssparring av rase som ikke er lov, parring av to hunder med merlegenet, ev. begrensninger i antall valper på hannhund/tispe mv. samt andre mulige registreringsrestriksjoner.

6.1.2 Strategiske vurderinger

Det er en sterk og samlet vilje til å løfte kjernesystemene til NKK til å kunne dekke flere behov knyttet til avl og helse. NKK er i en unik posisjon til å samle vesentlig mer data enn i dag. Spesielt ser en her for seg å ta vare på data om flere av momentene fra aktivitetsbedømming, helsedata, DNA-profiler og populasjonsstruktur. Dette er avlsparene miljøene ønsker. Systemet skal lagre data samt tilrettelegge for kontroll i NKKs registreringssystem og behandling av populasjonsdata.

Forvaltning av hunderaser og tilhørende avls- og helsedata er definitivt NKKs kjernevirksomhet, og det er vesentlig at NKK eier og sikrer data knyttet til dette området.

Unik ID – DNA-profiler

Når det gjelder unik ID og DNA-profiler er flere aktører er på banen for å tilby hundeeiere å utføre en DNA-profil på sine hunder. NKK har gjennom mange år hatt et samarbeid med Biobank Hund på Norges veterinærhøgskole (NVH), Genetikavdelingen, som igjen har et utstrakt samarbeid med nordiske og internasjonale biobanker. Per i dag er det lagret et stort antall prøver fra hund i NVHs biobank, tatt i forbindelse med DNA-undersøkelser for spesifikke sykdommer og raser samt i forbindelse med en lang rekke forskningsprosjekter. Et utvidet samarbeid med denne forskningsinstitusjonen ved at de får ansvaret for å gjøre DNA-

profiler for norske hunder vil ha svært stor verdi innen forskning for identifisering av nye sykdomsfremkallende gener. Genetikavdelingen på NVH har også et tilbud til hundeklubber om å utføre helseundersøkelser basert på web-skjema. En videre oppbygging av NVHs biobanken sammenholdt med resultater fra spørreundersøkelsene og andre helseundersøkelser vil gi et unikt tilskudd til forskning på sykdomsfremkallende gener og være til stor nytte for framtidens avlsarbeid.

Beregning av avlsindeks for spesifikke sykdommer

Indeksberegning blir i dag utført for HD for rundt 40 raser, og som en innkjøpt tjeneste. Beregningene oppdateres kun inntil 4 ganger per år. NKKs IT systemer må tilrettelegges slik at NKK selv kan utføre disse. Det vil være kostnadseffektivt for organisasjonen og gi bedre kvalitet. På sikt bør data kunne utveksles mellom de nordiske landene. Helseregistreringer som HD, AD og andre registreringer er absolutt nødvendig for nåtidens og fremtidens avl.

6.2 Område 3 - Aktivitet

6.2.1 Analyse

Det gjennomføres en rekke aktiviteter med hund i regi av NKKs organisasjon. I det alt vesentligste arrangeres disse av klubber og forbund. I 2013 er det 30 ulike offisielle og terminfestede aktivitetstyper som gjennomføres årlig. Trenden er at det jevnlig godkjennes nye aktiviteter som øker mangfoldet på området.

Hoveddelen av aktivitetstypene (eks. eksteriørutstilling, ulike jaktprøver, bruksprøver, mentalbeskrivelse) har som formål å vurdere avlsresultater og/eller bruksegenskaper og gjennom dette tjene avlsarbeidet. Andre aktiviteter er mer rettet mot positive aktiviteter for og med hund. Samlet sett er aktiviteten i «Hunde-Norge» veldig høy. Over 150.000 deltakere/starter (ikke unike hunder) gjennomføres årlig fordelt på snaut 2000 ulike arrangementer.

Alle aktiviteter krever autorisert personell i tillegg til personell som håndterer administrativt arbeid. For noen aktiviteter kreves kun en autorisert dommer, for andre kreves autoriserte ringsekretærer, testledere, figuranter, konkurranselidere mv. Dette er personell som utdannes og autoriseres gjennom NKK og NKKs medlemsklubber og –forbund. Alle arrangører trenger tilgang til oversikt over dommere og annet personell som en del av sitt arbeid for å gjennomføre en aktivitet.

Aktivitetene er ulike i sin karakter når det gjelder selve gjennomføringen, men det er likevel noen felles dimensjoner ved arrangementene:

- **Tid:** Søknad om arrangement/prøve for etablering av terminlister, planlegging, påmelding, gjennomføring og etterarbeid

- **Interessentene:** Planleggere/arrangører (i NKK og i klubber/forbund), dommere og annet personell, deltakere, eiere, raseklubber, avlskomiteer, oppdrettere av rasen mv.
- **Resultater og bruk av disse:** Ulike sider ved resultatene vektlegges ulike av ulike interessenter. Resultater danner grunnlag for ulike titler på hundene og viktig for avlsarbeidet, utvikling av ulike raser mv.

Nåsituasjonen per 2013 er at det i varierende grad er IT støtte knyttet til aktivitetene. På noen områder er det IT støtte på alle oppgavene knyttet til aktiviteten, mens det på andre områder kun foreligger resultatregistrering. For noen aktiviteter finnes det ikke IT støtte eller systemer i dag og resultatene blir heller ikke registrert på hundene som deltar.

Klubber og forbund ser et behov for å kunne tilrettelegge og administrere sine offisielle prøver eller arrangementer ved hjelp av IT støtte. Videre er både arrangørene og den enkelte hundeeier/deltaker opptatt av at merittene til hundene registreres raskt og vises på deres hund. Raseklubber og oppdrettere har også ønsker og behov for tilgang til data knyttet til aktiviteter for å kunne nytte dette i arbeid med forvaltning av sin rase og/eller oppdrett.

6.2.2 Strategiske vurderinger

En del av NKKs formål er å bidra til å fremme positive aktiviteter med hund og utviklingen av den enkelte hunderase. Ulike aktiviteter er viktige forutsetninger for dette, mangfoldet er stort og interessentene mange.

Aktivitetene bidrar til å skaffe viktig kunnskap på mange områder og det anses vesentlig for NKK å ha gode, kvalitetssikrede og tilgjengelige data som kan benyttes i avlsarbeidet. Det er således strategisk viktig at NKK selv eier dataene.

De ulike aktivitetene i regi av NKK og NKKs klubber og forbund skjer i hovedsak gjennom et stort antall tillitsvalgte og frivillige ildsjeler. Og med det store omfanget av aktiviteter i løpet av et år er dette svært ressurskrevende for alle ledd i organisasjonen. Fremtidens IT løsningen må derfor søke å underlette aktivitetene slik at de enkelt og effektivt kan håndteres av klubber/forbund, arrangører og deltakere. Korrekte resultater må være raskt på plass og kunne nyttiggjøres av de ulike interessentene avhengig av deres behov.

For å sikre kontinuerlig utvikling av systemene og kostnadseffektiv utnyttelse av NKKs ressurser er det være aktuelt å vurdere om noen tjenester kan vurderes for salg. Eksempelvis kan dette være tilgang til tilpassede rapporter og statistikk for medlemmer i klubbene/oppdrettere mv. mot en mindre ytelse, mens tilsvarende tilpassede data leveres til klubbene som en del av NKKs kjernetjeneste.

6.3 Område 4 – Klubb- og forbundstjenester

6.3.1 Analyse

Klubbene og forbundene er NKK sine viktigste partnere. Klubbene er NKKs eiere, og administrasjonen yter tjenester til disse. Raseklubbene står for raseforvaltning og aktiviteter for den/de enkelte rase(ne), lokale aktivitetsklubber skaper aktiviteter utover dette, og mange av aktivitetene generer inntekt til NKK.

NKK har et sett tjenester mot klubbene knyttet til samarbeid rundt hundeinformasjon (se eget kapittel om helse/avl), medlemsregister, fakturering, aktiviteter og påmeldingstjenester. Det er ønskelig med flere tjenester, som f.eks. mulighet til å nå sine egne medlemmer med epost i den enkelte klubb eller følge opp frafallede medlemmer.

Det kommer mange henvendelser til NKK om informasjon knyttet til medlemskaphåndtering fra klubbene. Klubbsystemet har forbedringsområder, som for eksempel å fjerne mulig å registrere medlemskap i ikke eksisterende-klubber. Det er behov for kontrollrutiner innebygd i systemet, og at systemet kan bidra til å sikre at krav til regnskapslovgivningen følges. Dagens system oppfattes av mange som lite intuitiv i dag.

Klubbsystemet bærer preg av at det ikke har søkt standardisering av medlemskap i NKK. Det er et stort behov for opprydding og strømlinjeføring. Antall medlemskaps typer (såkalte TID) er overveldende i dagens system og ikke enhetlig. Husstandsmedlemmenes rettigheter bør vurderes slik at disse kan omfattes på hensiktsmessig måte..

De fleste fellestjenestene har forbedringspotensial både når det gjelder brukervennlighet, funksjonalitet og rutiner. Flere tjenester mangler (jmf også kapittel om Medlemstjenester lenger ned). Oppetiden på tjenester kan tidvis være en utfordring i følge klubbene.

6.3.2 Strategiske vurderinger rundt klubb- og forbundstjenester

Det er kritisk viktig for NKK at klubbene har godt verktøy for å håndtere medlemmer, og at tjenestene som NKK skal gjennomføre for klubbene fungerer tilfredsstillende. Vervesystemet, systemet for effektiv medlemshåndtering (se neste kapittel) og systemet for medlemskontingentinnkreving er kritisk viktig for klubbenes og NKKs virksomhet.

Klubbene må få enkel tilgang til håndtering av sine medlemmer og data om «sin» rase. Deres hverdag må gjøres enklest mulig, men lavterskeltilbud da det ofte er utskiftning i klubbstyrer. De må ha et verktøy som opererer innenfor dagens regler og loven, er effektiv og enkelt, samtidig som det tilfredsstiller deres behov.

6.4 Område 5 – Medlemstjenester

6.4.1 Analyse

Medlemstjenester består i dag av kommunikasjon med og til medlemmene, håndtering av medlemsdata (hund/eier) og medlemskap, påmelding til aktiviteter, registrering av resultatene. Kommende medlemmer kan selv registrere og betale online, men dette oppleves ofte vanskelig uten bistand.

Videre består tjenestene i tilgang til medlemstilbud fra samarbeidspartene, kjøp av varer i nettbutikk, utsendelse av informasjon/nyhetsbrev, nettside nkk.no og andre elektroniske kanaler. Tjenesten for salg av valper etter registrering er under produksjon («kjøpehund.no»).

Mange tjenester kan gjennomføres av medlemmet selv via Min side, med tjenestene har i dag varierende kvalitet og begrensinger i funksjonalitet.

Mye av kommunikasjonen foregår direkte med saksbehandlere i administrasjonen eller i første linje (ca 5000 telefoner i måneden, pluss et betydelig antall eposter). NKKs fagsystemer er et viktig verktøy, men de er produktorienterte – ikke kundeorienterte – og burde «spille» sammen. Grunnet manglende felles kontaktlogg knyttet opp mot unik ID kjenner ikke saksbehandlere til tidligere dialoghistorikk på telefon eller mail. Konsekvensen er at kunden opplever at NKK ikke har kontroll, dette åpner for usikkerhet hos kunden og kan raskt føre til frustrasjon og sinneutbrudd.

NKK har forbedringspotensial knyttet til dokumentering av arbeidsprosesser og rutiner. Det meste sitter i «hodene» på dyktige medarbeidere. Dette fører til at kundene kan få forskjellig svar avhengig av hvem de snakker med som igjen skaper usikkerhet og irritasjon. Det er store avhengigheter mellom medlemservice og andre avdelinger for å kunne utøve god service. Effektivt verktøy for dette har vi ikke i dag.

NKK har tekniske løsninger for registrering av nye medlemmer, men trenger kvalitetssikringsrutiner innebygd i systemet. Konsekvensen er et utall duplikater og sammenslåingen er en manuell tidkrevende oppgave. Databasen krever opprydning for å sikre at kun reelt antallet medlemmer ligger inne i dag.

Mail fungerer som en del av et uformelt saksbehandlingssystem som gjør både ansatte og NKK som organisasjon sårbar.

6.4.2 Strategiske vurderinger rundt medlemstjenester

De fleste av medlemstjenestene har forbedringspotensial, spesielt med tanke på stabilitet og brukervennlighet slik at systemene ikke oppfattes som «så vanskelig» at kunden likevel må ringe for å få hjelp.

Flere av tjenester har ytterligere kommersielt potensiale dersom de forbedres, og de vil også generere mer aktivitet i klubbene.

Min side bør gjøres mye mer brukervennlig og intuitiv, men utvidelse av funksjonalitet. Ved at kundene i stor grad gjør jobben selv, ligger det innsparing i ressursene, men det forutsetter høy grad av brukervennlighet og stabilitet for løsningen. Utvidelse av funksjonalitet, samt målrettet informasjon, medlemstilbud og andre tjenester vil være positivt for bildet av NKK som organisasjon.

Det vurderes som viktig å etablere et system som ivaretar kundedialogen. Dette er noe NKK skårer lavt på i kundens oppfatning av service da ingen vet historikk på samtaler og hva man har lovet kunden. Dette vanskeliggjør håndteringen henvendelser både for kundene og saksbehandler.

I fremtiden er det stort behov for at alle aktiviteter knyttes opp mot en unik identitet på eier. Eksempelvis:

- Kontaktlogg (all kontakt med kunde logges etter avtalt mal)
- Mail
- Post
- Dokumenter
- All øvrig informasjon

Det er stor etterspørsel etter en enkel måte å få oversikt over aktivitetene på, både store «offisielle» og små, klubbinterne aktiviteter. Dette bør kunne samles i en «Aktivitetskalender» med mulighet til direkte påmelding.

7. Mål for satsingsområdene

Det er en overordnet målsetting at NKKs IT-støtte skal sikre:

- kvalitet på dataene og optimal bruk av disse på tvers av fagsystemer
- tilgang og forvaltning av dataene på en hensiktsmessig og lovmessig måte
- tilstrekkelig fleksibilitet for endringer og endringsbehov
- god servicehåndtering og -oppfølging
- tilgang for klubber/forbund til tilpassende data, eks. avlsdata, statistikk, medlemsdata mv.
- automatiserte kontroller i fagsystemet i henhold til lover, regelverk og retningslinjer
- fagsystem som er integrert med økonomiske og administrative systemer
- korrekt økonomisk oppfølging av alle forretningsprosesser som skapes i fagsystemet
- Komplette og fleksible saksbehandlerverktøy – løsninger for de oppgaver og tjenester NKK utøver/forventes å utøve
- strategiske valg knyttet til kommunikasjonskanaler og publiseringsløsninger

7.1 Delmål område 1 – Sentral forvaltning av helse og avlsdata

- NKK skal tilby sentral registrering og forvaltning av data til godt avlsarbeid og forskning anno 2013, inkludert å åpne for å legge inn DNA-profiler og kontroll av avkom mot foreldrene profil.
- Det tilbys elektronisk uthenting og forhåndsbetaling av rekvisisjon for alle aktuelle helsedata, inkludert sykdoms- og rasespesifikke DNA-tester straks de er godkjent av NKK.
- NKK skal tilby et system for innrapportering av dødsfall/dødsårsak og tilrettelegging for at uthenting av data for populasjonsstatistikker.
- Registreringssystem for valper tilrettelegges for å fange dagens helse- og populasjonskrav, inkl. klargjøre til innleggelse og kontroll av øvrige parametere (sepkt 6.1.1 Analyse).
- HD/AD-resultater hos foreldre/aner skal påføres valpenes registreringsbevis slik det tidligere det var før omlegging av registreringssystemet.
- NKK skal tilby en løsning hvor digitale røntgenbilder skal sendes inn online
- Avlsindeks for HD skal beregnes månedlig og bør også kunne beregne andre avlsindekser i fremtiden (som AD, patellastatus).
- Identifisering av hunder med flere registreringsnumre ferdigstilles innen 01.01.2015.
- DNA-profil skal i fremtiden fremgå av hundens registreringsbevis. Inntil dette kan gjennomføres skal NKK kunne tilby hundeeier et ID-kort for hund hvor hundens navn, registreringsnummer, ID-nummer og DNA-profil samt opplysninger om hundens eier fremgår.
- Utenlandske oppdrettere tilbys mulighet til abonnement på DogWeb.

7.2 Delmål område 2 – Aktivitet

- Offisielle terminfestede arrangementer/aktiviteter i regi av NKKs klubber skal kunne håndteres fullt ut elektronisk fra søknad arrangement, planlegging og gjennomføring, til overføring resultater på hunden, betaling av aktivitetsavgift og anerkjennelse av arrangementet.
- Terminfestede arrangementer/aktiviteter skal etableres i et åpent system hvor arrangørene kan se når andre planlegger samme type arrangement, samt kunne godkjenne deltakelse for rasen til andres arrangementer på en enkel måte.
- Interessenter skal kunne få tilgang til rasespesifikke data (rapporter, statistikk mv.) som de selv kan benytte i analyse og avlsarbeid, enten gratis eller ved rimelig kjøp.

7.3 Delmål område 3 – Klubb- og forbundstjenester

- NKK skal ha et standardisert og enhetlig klubbsystem som benyttes i alle klubber. Klubbsystem skal legge til rette for enkel og effektiv kommunikasjon med medlemmene, inneha automatiserte kontrollrutiner og sikre at tilgangs/rollestyring enkelt kan administreres av klubbene.
- Tilrettelegge som rullerende medlemskap (med forbehold om RS vedtak)

- Det skal tilbys system for verving mv. som gjør at NKK, klubber og forbund kan lage kampanjer, sende ut informasjon, følge opp nye og tidligere medlemmer, nye hundeeiere mv og hente ut relevant statistikk. Systemet må kommunisere med fagsystemet, eksempelvis i fh registrering.

7.4 Delmål område 4 – Medlemstjenester

- Nye medlemmer skal i 99 % av tilfellene kunne utføre sin innmelding på en enkel måte og uten bistand fra NKK, klubb eller forbund.
- Min side og de tjenestene som gjøres tilgjengelige der skal være oversiktlige og brukervennlige, inkl. gi mulighet for differensierte priser for ikke-medlemmer.
- Medlemssystemet tilrettelegges med funksjonalitet som kvalitetssikrer nye medlemmer slik at dubletter unngås.
- Etablere et loggføringssystem som er knyttet opp mot et unikt ID for medlemmer - verktøy for håndtering av kundehenvendelser og klagehåndtering for hele NKK, inkl. mulighet til automatiske tilbakemeldinger til kunder mm.
- NKKs nettside skal oppleves som brukervennlig og med god kvalitet.
- Tilrettelegge for bedre utnyttelse av avtaler med samarbeidspartnere gjennom bedre tilbud til medlemmer og mer fornøyde samarbeidspartnere.
- Tilby system for håndtering av kurs, konferanser, seminar som kan benyttes av NKK, klubber og forbund.

8. Prioritering

NKK som organisasjon har et bredt oppgaveområde, og alle deler av organisasjonen har mange ønsker for IT støtte og IT utvikling for fremtiden.

All utvikling krever ressurser, både i form av økonomiske og menneskelige ressurser og kompetanse. På kort sikt er det ikke mulig for NKK å kunne imøtekomme alle de fremtidige ønsker og behov som fremkommer i punktene 7.1 – 7.4 over, og andre behov som medlemsklubber og –forbund måtte ha utover dette.

En streng prioritering vil måtte til, og det er viktig at ulike deler av organisasjonen er med å ta disse prioriteringene, samt stiller seg bak de delmålene som til slutt settes øverst på prioriteringslisten.

9. Strategi for å oppnå målene

NKK har for fremtiden både mange utfordringer og muligheter. Dette krever målrettet innsats fra mange ledd i organisasjonen.

For å nå målene som satsingsområdene angir skal NKK:

- sikre at avls og helsedata som er av vesentlig betydning for forvaltning og utvikling av hunderaser eies og forvaltes av NKK.

- utvikle NKKs fagsystem internt og i tett samarbeid med kompetente samarbeidspartnere.
- vurdere hensiktsmessigheten av å utvikle og/eller kjøpe perifere tjenester fra andre miljøer.
- foreta prioritering av områder og utviklingstakten i samarbeid mellom administrasjonen, Brukerforum IT (BIT), NKKs regioner og styringsgruppen for IT-satsingen innen 1. mars 2014.
- ved styringsgruppen for IT-satsingen fremme forslag til Hovedstyret til tids- og gjennomføringsplan for de ulike satsingsområdene innen 1. juni 2014.