



DIGITALISERINGSSTRATEGI 2020-2023

Innhold

Innledning.....	3
Bakgrunn	5
Status på digital modenhet hos Helgelandskommunene	6
Bruk av fellesløsninger	6
Automatisering.....	7
Anskaffelser	7
Digitalisering i ulike fagområder	7
Digital kompetanse i kommunene	9
Visjon	12
Prinsipp.....	12
Suksesskriterier	13
Innsatsområder	13
Digitale tjenester og felles nasjonale løsninger	13
Nasjonale felles løsninger fra KS	14
Sammenhengende tjenester på Altinn plattform	15
Automatisering ved hjelp av RPA	15
Felles fagprogram.....	16
Felles innkjøp og offentlige anskaffelser.....	17
Felles skyplattform	18
Kompetanse og ressursdeling	19
Spesialistkompetanse.....	19
Endringsledelse.....	20
Digital kompetanse hos innbyggerne	20
Ressurser og arenaer.....	21
Faggrupper	21
Organisering	22
Styret	22
Finansieringsmodell.....	22
Prosjektgjennomføring.....	23
Involvering med andre virksomheter	23
Vedlegg	24

Innledning

Norge og store deler av verden har i lang tid vært under omstilling drevet av en stadig raskere teknologiutvikling. Digitalisering har gjort sitt inntog i de fleste bransjer, både i næringsliv og offentlig sektor og det er viktig også for kommunene å henge med i svingene. Digitalisering vil være avgjørende for at man skal kunne klare å levere og forbedre de kommunale tjenestene i tiden som kommer.

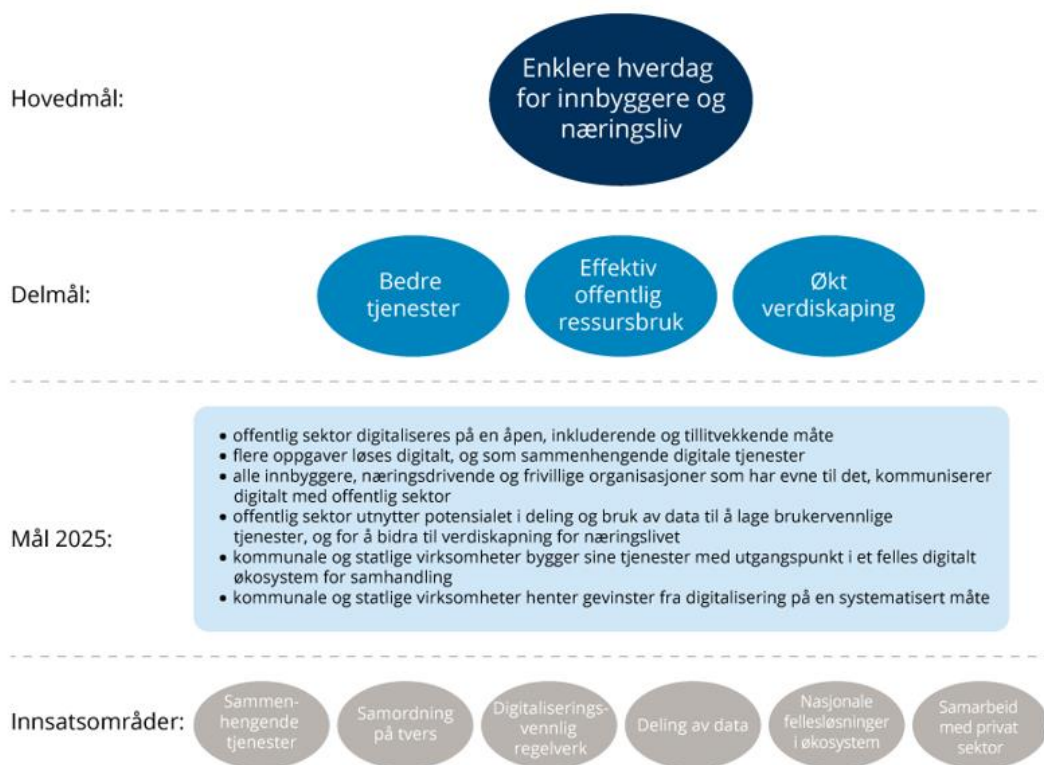
Den største utfordringen vi blir å stå ovenfor i kommune Norge er den store veksten i eldre som ligger foran oss. Beregninger fra SSB tilsier at det innen kun 10 år vil være flere eldre over 65 år enn det vil være barn og unge (0-19 år). Antallet 80 år eller eldre vil mer enn tredobles innen 2060. Eldrebølgen gjør at vi ikke kan fortsette å løse oppgaver på samme måte som i dag. Det vil være mindre folk som er arbeidsføre og som kan utføre jobbene som gjøres i dag i de aller fleste næringer. Om vi tar i bruk teknologi for å automatisere rutinepregede oppgaver og prosesser, tar i bruk teknologi for å effektivisere samhandling, teknologi som forbedrer hverdagen til brukere og utvikler mer selvbetjente løsninger vil vi være bedre rustet for fremtiden. Utviklingen går fort og kravene til effektivisering blir større, og man må følge med på det digitale skiftet uansett om man vil eller ikke.

Den digitale utviklingen medfører et større krav til digitale ferdigheter og vil kreve økt kompetanse i store deler av organisasjonen. De rutinepregede oppgavene vil bli redusert og ansatte må forvente å få mer utfordrende og komplekse oppgaver. For å lykkes med digitalisering vil det kreve en solid forståelse av teknologiutviklingen og hvilken teknologi som vil være relevant. Man må også være villig til å endre arbeidsprosesser slik at de er bedre tilpasset teknologien om man skal få ut gevinster. En god forståelse av og fokus på endringsledelse vil være en viktig nøkkel for å lykkes med digitalisering i kommunene.

Ved innføring av digitale løsninger vil det bli stadig viktigere med personvern og datasikkerhet. Det vil komme flere utfordringer knyttet til regulering av data, hvordan data lagres og deles. Kommunene vil måtte øke fokus og kompetanse rundt tema informasjonssikkerhet.

Når Corona pandemien kom til Norge i første halvdel av 2020, og resulterte i at store deler av samfunnet ble nedstengt, fikk man smertelig erfare hvor viktig det er med gode digitale løsninger i alle deler av samfunnet. For at samfunnet ikke skal få store negative sosiale og økonomiske konsekvenser når samfunnet stenges ned, er vi avhengig av å ha gode løsninger innen alle forvaltningsnivå i kommune og stat. Vi må finne digitale løsninger som gjør at vi kan levere livsnødvendige tjenester og tjenester man har krav på selv om man er i Lock Down.

I siste halvdel av 2019 presenterte digitaliseringsministeren en ny digitaliseringsstrategi for offentlig sektor (2019-2025). I strategien kommer det tydelig frem at det forventes at kommunene må levere bedre tjenester enn vi gjør i dag, at vi må effektivisere og bidra til økt verdiskapning. Vi må også samarbeide på tvers mellom virksomheter og sektorer for å kunne levere sammenhengende tjenester til bruker. Kommunal og digitaliseringsdirektoratet (KMD) sin digitaliseringsstrategi har følgende mål og innsatsområder:



“Vi er mer like enn ulike,
vi leverer de samme
tjenestene”



Digitaliseringsstrategien for Digitale Helgeland vil beskrive retning på utvikling og innsatsområder for digitaliseringssamarbeidet. Digitaliseringsstrategien kan brukes som utgangspunkt for kommunene sin egen digitaliseringsstrategi slik at man sikrer at arbeidet i den enkelte kommune er i tråd med intensjonene i samarbeidet til Digitale Helgeland.

Bakgrunn

Under et ordførermøte i april 2018 hvor også alle rådmenn fra Alstahaug, Vefsn, Rana og Brønnøy var representert ble det diskutert fordeler og muligheter ved at alle kommuner inngikk et samarbeid rundt digitalisering. Arbeidet med å digitalisere kommunens tjenester og skape mer effektive og moderne arbeidsprosesser er krevende, og man så for seg at man kan oppnå store fordeler hvis man får til et tett samarbeid om dette.

Vivento og Agenda kaupang utførte i perioden september 2018 til januar 2019 en kartlegging rundt digital modenhet for alle kommuner på Helgeland og så også på mulighetene for et digitaliseringssamarbeid. Resultatet etter utredningen ble presentert i en rapport «Rapport Digitale Helgeland 250219». Denne rapporten ble også brukt som grunnlag for å søke skjønnsmidler hos Fylkesmannen i Nordland.

Fylkesmannen i Nordland ønsker å fokusere på et tettere samarbeid rundt digitalisering i regionen og har bevilget 4 millioner i skjønnsmidler, i en periode på to år til prosjektet Digitale Helgeland (4 millioner i 2020 og 4 millioner i 2021).

For å kunne lykkes med digitalisering, innfri forventninger til innbyggere, næringsliv og regjering har 16 kommuner på Helgeland inngått et forpliktende samarbeid rundt digitalisering. Vi har en felles visjon «Digitale Helgeland – sammen for utvikling og bedre tjenester».

Følgende kommuner er med i samarbeidet: Alstahaug, Bindal, Brønnøy, Dønna, Grane, Hattfjelldal, Hemnes, Herøy, Leirfjord, Nesna, Rana, Sømna, Træna, Vefsn, Vega, Vevelstad.

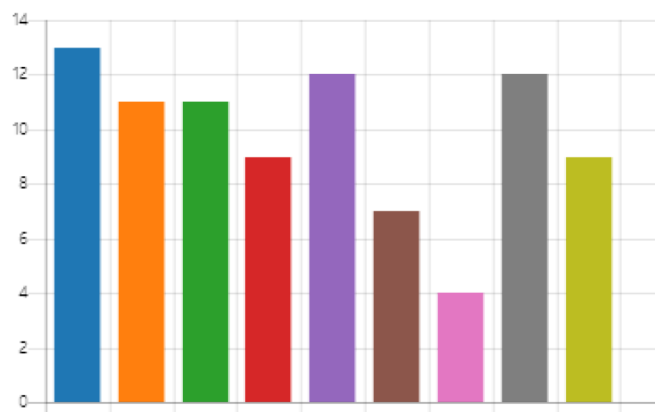
Våren 2020 er det utført en grundig kartlegging av alle 16 kommunene i samarbeidet for å få innblikk i hvilke nasjonale felleskomponenter som benyttes, i hvor stor grad kommunene har automatisert og effektivisert sine tjenester, om man har utviklet sammenhengende tjenester, om man deler data og gjenbraker data og om man har utviklet tjenester slik at innbygger kan få tilgang til data/informasjon vi har lagret om dem i våre system. Vi har også kartlagt hvilke fagprogram som benyttes for å se hvilke systemer vi har felles. Sammen med Halogen har vi jobbet med innsiktsarbeid for å komme frem til kommunene sine behov og ønsker for samarbeidsprosjektet Digitale Helgeland. Det er gjennomført intervjuer og workshoper med deltakere fra både små, store og mellomstore kommuner og på den måten har vi sammen klart å komme frem til en omforent visjon og mål for samarbeidet. Se vedlegg for mer informasjon om kartlegging og innsiktsarbeid.

Status på digital modenhet hos Helgelandskommunene

Bruk av fellesløsninger

De fleste kommunene bruker KS sin svar UT tjeneste for å sende post digitalt til innbygger (13 av 16). 11 av 16 kommuner bruker også KS sin svarInn tjeneste. De fleste bruker også Altinn løsningen, Id porten, Matrikkelen og det sentrale folkeregister. Kun 7 kommuner benytter digital postkasse (se figur 1)

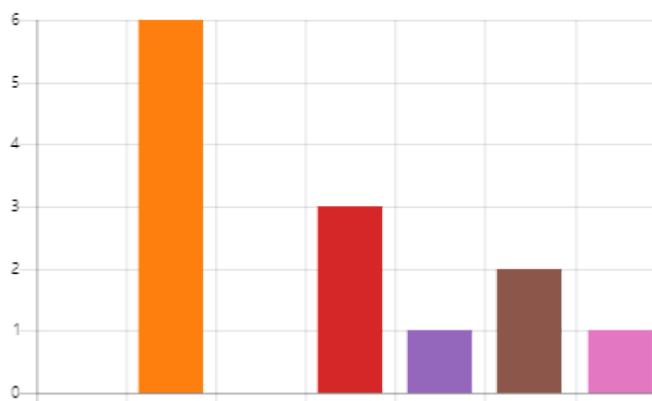
KS svarUT	13
KS svarInn	11
Altinn	11
ID porten	9
Matrikkel	12
Digital Postkasse	7
Integrasjon mot kontakt og re...	4
Det sentrale Folkeregister (DSF)	12
Enhetsregisteret (ER)	9
Ingen benyttes	0



Figur 1 Digitale felleskomponenter som brukes av de 16 kommunene i samarbeidet

11 av 16 kommuner har betalt for å være med i KS sin digitale finansieringsordning, DigFin, som er en forutsetning for å kunne ta i bruk de nasjonale digitale felles løsningene som KS har utviklet. Men det er kun 6 kommuner som har tatt i bruk en av felles løsningene KS tilbyr gjennom DigFin. Det er DigiSos de 6 kommunene har tatt i bruk. Ingen har foreløpig tatt i bruk DigiHelse, DigiBarnevern eller DigiOrden.

DigiHelse	0
DigiSos	6
DigiBarnevern	0
DigiOrden	3
DigiFolkeregister	1
Vi har foreløpig ingen konkret...	2
Annet	1



Figur 2 Oversikt over hvilke digitale fellesløsninger fra KS sin DigFin ordning som er implementert hos de 16 samarbeidskommunene

Automatisering

Mange kommuner har elektroniske skjema som gjør det mulig for innbygger å fylle ut søknadsskjema som da sendes digitalt til kommunen. Men for de aller fleste elektroniske skjemaene er det lite automatikk der bruker får svar automatisk, det er ingen preutfylling av den informasjonen det offentlige allerede har om bruker, og ofte må saksbehandler gjøre mye manuell jobb i saksbehandlingen. Ingen kommuner har så langt utviklet sammenhengende tjenester og det er fortsatt en del søknadsskjema som kun er tilgjengelig på papir. De største kommunene har færre papirskjema enn de minste, men også de største har søknadsskjema kun på papir for enkelte tjenester.

Ingen kommuner i samarbeidet har innført robotisering for å automatisere og effektivisere manuelle prosesser og det er svært liten grav av automatisering (kun tre konkrete eksempler). Det er lite deling eller gjenbruk av data mellom systemene.

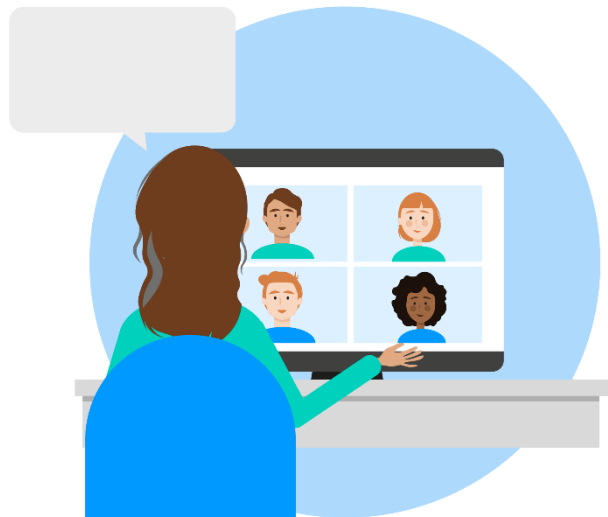
Anskaffelser

Kartleggingen viser at det er lite fokus på tjenstedesign og brukerinnsikt før man anskaffer nye løsninger og at tjenstedesign kompetanse er noe kommunene på Helgeland mangler. Manglende brukerinnsikt før man anskaffer et system kan resultere i at man får et produkt som ikke tilfredsstiller de reelle behovene og at man sitter igjen med et system som ikke kan brukes på akkurat den måten man hadde ønsket. Kartleggingen viser at man innenfor hvert fagområde kan ha veldig mange forskjellige fagprogram og i noen tilfeller har man flere fagprogram med forholdsvis lik funksjonalitet. Vi ser eksempler på at det innenfor helsesektoren kan være tre ulike journalsystemer, ett som legene bruker, ett som hjemmesykepleien bruker og ett som helsestasjonen bruker. Manglende kjennskap til andre fagområder sine løsninger og lite fokus på en helhetlig virksomhetsarkitektur i kommunene kan også resultere i at man anskaffer for mange systemer.

Mange kommuner mangler god nok kompetanse rundt offentlige anskaffelser og spesielt rundt innovative anskaffelser eller anskaffelser som legger opp til forhandlinger. Det er lett å gjøre feil og man har flere eksempler fra det offentlige på at anskaffelsesregelverket er blitt brutt og at det har resultert i straffeforfølgelse og dom. Mange kommuner leier inn dyre konsulenttjenester til å kjøre anskaffelsesprosessen i mangel på kompetanse og frykt for å gjøre feil.

Digitalisering i ulike fagområder

Selv om kartleggingen som beskrives ovenfor viser at vi har en lang vei å gå i digitaliseringsarbeidet i tiden som kommer er det flere kommuner som har kommet godt i gang med digitalisering innenfor flere fagområder. Innen oppvekstsektoren er det i flere kommuner gjort et stort digitalt løft med innføring av digitale læringsbrett som hovedverktøy for 1. til 10. klasse for å tilegne seg kunnskap og nye ferdigheter. Da coronapandemien resulterte i at skolene måtte stenge helt ned i flere uker fikk man erfare at den store teknologiske investeringen som er gjort med digitale verktøy i skolen, var gull verdt. Alle elevene kunne motta lekser, levere inn oppgaver og få tilbakemelding fra lærer via sitt nettbrett. Lærere og elever kunne også ha videosamtaler og daglig dialog med lærer og hverandre via Microsoft Teams og andre applikasjoner.



Nedstenging av skolen gjorde at både elever og lærere fikk et stort kompetanseløft innen digitale løsninger. De som har vært mest skeptisk til å ta i bruk digitale læringsmetoder i skolen har nå tilegnet seg ny kunnskap fordi man ikke hadde andre valg (ref <https://www.udir.no/tall-og-forskning/finn-forskning/rapporter/sporreundersokelse-til-skoleledere-skoleeiere-og-larere-under-koronautbruddet-2020/>). En undersøkelse blant skoleeiere, skoler og lærere som ble gjennomført i perioden april-mai 2020 viser at 9 av 10 lærere oppgir at de har fått bedre digital kompetanse. Samtidig viser undersøkelsen at de har klart å ha god dialog med hjemmene gjennom digitale kanaler. Oppvekstsektoren vil vi nå være mye bedre rustet til fremtidige pandemier eller kriser som gjør at samfunnet må stenge ned. Og om erfaringer viser seg at det vil fungere bedre med hjemmeskole for enkelte elever ser man ikke bort fra at den tradisjonelle måten å drive skole på vil endre seg.

“Fint å se i disse dager
hva 300 iPads kan gjøre
når korona kommer” (Vi
kan når vi må)



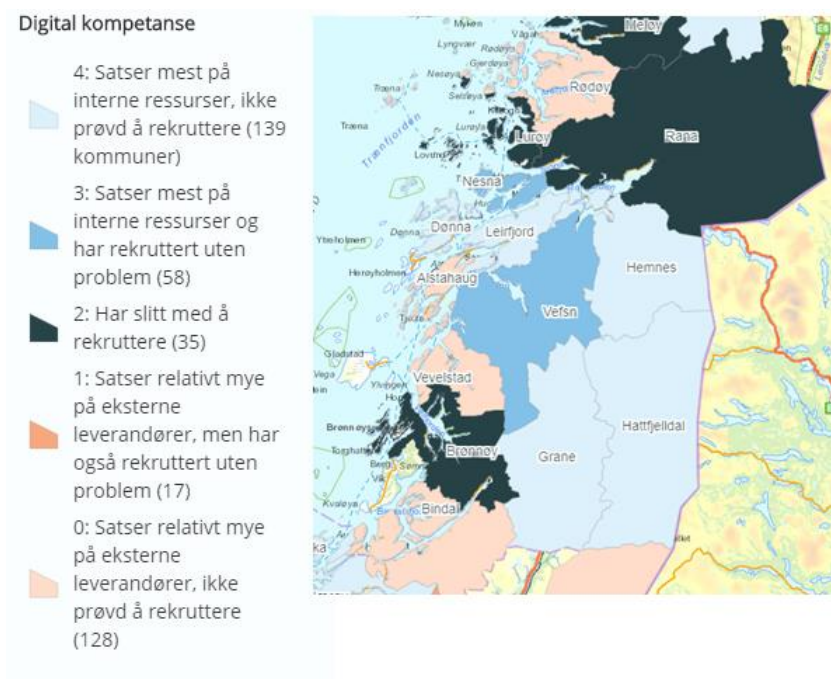
I helse og omsorgssektoren har man kommet godt i gang med innføring av flere velferdsteknologiske løsninger. Flere kommuner har tatt i bruk eller planlegger bruk av digitale trygghetsalarmer, elektroniske medisindispensere, digitalt tilsyn og løsninger for å kunne samhandle mer effektivt på tvers i helsesektoren. Man har også digitale løsninger som gjør at ansatte kan få tilgang til

pasientdata når man er på hjemmebesøk hos pasienter. Når Corona pandemien kom måtte de fleste kommunene også få fortgang i innføring av programvare for videokonsultasjon, slik at pasientene kunne få helsehjelp uten å måtte møte opp på legesenter eller helsestasjon. Helgelandssykehuset er også i testfase på «hjemmesykehus», som forutsetter utstrakt bruk av digitale hjelpemidler.

Innen eiendomsområde får renholdere nå løpende registrert sitt eget arbeid og man vil til enhver tid ha oversikt over progresjonen i dagens renholds leveranse. Det er også investert i robotklippere for å få effektivisert klipping av gress ved kommunale bygg og kirkegårder.

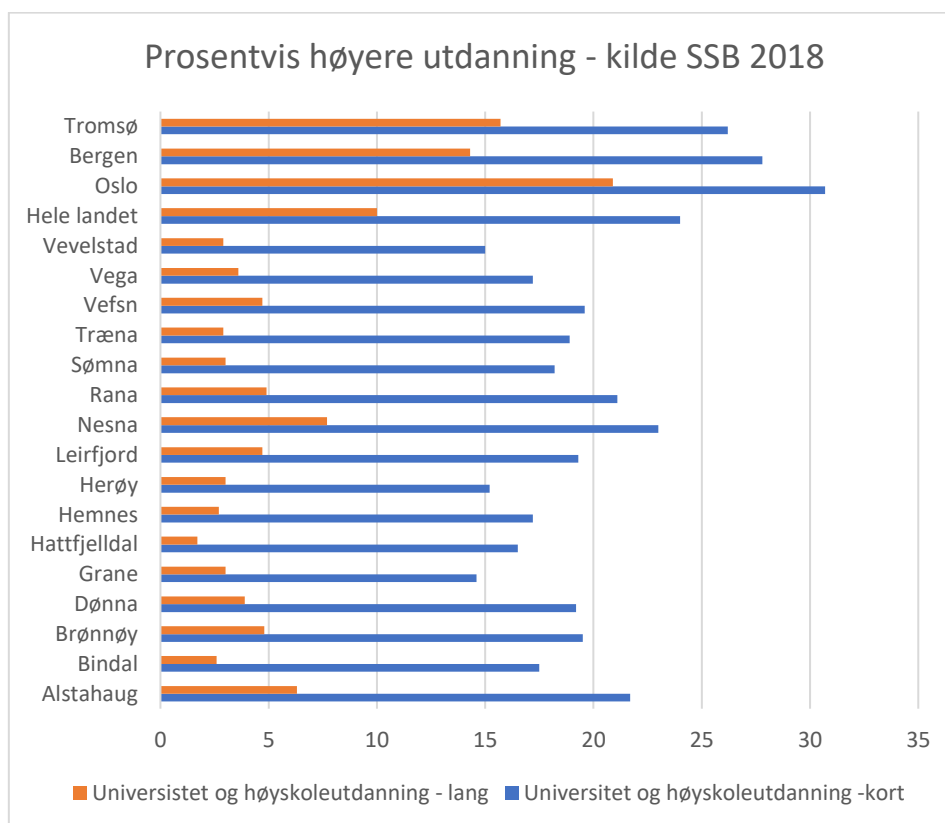
Digital kompetanse i kommunene

SSB gjennomførte en kartlegging i 2018 rundt den digitale kompetansen i kommune Norge (fig 3). Indikatoren viser i hvilken grad kommunen satser på interne ressurser for å utføre diverse IKT-funksjoner og om det var gjort forsøk på å rekruttere egne IKT spesialister. Det indikerte også hvorvidt det var problemer med rekruttering. Med problemer menes det at det har tatt mer enn tre måneder å rekruttere noen med ønsket kompetanse, eller at kommunen må ansette noen med en annen kompetanse enn det man var ute etter. Rana og Brønnøy kommune svarer de har slitt med rekruttering, Alstahaug, Bindal og Vevelstad svarer de benytter seg mest av eksterne leverandører og at de ikke har prøvd å rekruttere. Vefsn bruker interne ressurser og sier de ikke har slitt med rekruttering, mens de andre kommuner sier de ikke har prøvd å rekruttere.



Figur 3 Digitaliseringsindikator Helgelandskommunene

Om man ser på den prosentvise andelen av befolkningen som har høyere utdanning i kommunene på Helgeland, ser man at vi ligger en god del under landsgjennomsnittet og vi ligger enda lengre bak de største byene (figur 4). Det faktum at vi både sliter med rekruttering av IKT-ressurser og ikke har en stor andel av innbyggere med høyere utdanning viser at det vil være store fordeler ved å inngå et større samarbeid rundt kompetansedeling på Helgeland.



Figur 4 Prosentvise innbyggere med høy utdannelse på Helgelandskommunene

Teknologi gir nye muligheter for økt demokratisk deltagelse og bedre tjenester, men gjør samtidig at innbyggerne må forholde seg til en mer digitalisert hverdag. Digital kompetanse blant innbyggerne er en forutsetning for å lykkes med digitalisering. Rambøll kom med en rapport i 2018 som beskrev den digitale modenheten i landets kommuner (ref <https://www.ks.no/contentassets/3f544fbe44c1404a8b81f7f98737509f/digital-modenhet.pdf>). I rapporten så man også på modenheten rundt digital kompetanse og deltagelse med fokus på strategi. Rapporten viste at satsningen på digital kompetanse og deltagelse i hovedsak er rettet innover i kommuner og fylkeskommuner, med størst fokus på kompetanse hos ledere og ansatte fremfor innbyggere, næringsliv og frivillig sektor. Rapporten fra Rambøll viste også at det er liten involvering av brukerne (innbyggere) i utviklingen av kommunens digitale tjenester. De fleste oppgir at de involverer brukerne sine, men tilsynelatende gjennom «passiv» involvering og ikke nødvendigvis i direkte kontakt med brukerne.

Digitalt førstevalg er et prinsipp som innebærer at forvaltningen så langt som mulig er tilgjengelig på nett, og at nettbaserte tjenester er hovedregelen når forvaltningen kommuniserer med sine brukere. En undersøkelse fra 2017 gjort av SSB viser at Norge ligger langt fremme på digitale ferdigheter blant innbyggere. De fleste nordmenn er vant til å bruke digitale løsninger i hverdagen både i kommunikasjon med banken sin, NAV og i sosiale medier. Foreløpig har vi ikke fått god nok innsikt i hvordan den digitale kompetansen er hos innbyggerne på Helgeland. Det må en kartlegging til for å få finne frem til hvilke grupper i befolkningen vår som er ekstra sårbare og hvor vi bør sette inn ekstra tiltak for å få hevet den digitale kompetansen. Fra nasjonal forskning vet vi at det ofte er eldre, førstegenerasjons innvandrere (særlig kvinner), de som står utenfor arbeidslivet og mennesker med nedsatt funksjonsevne som identifiseres som sårbare grupper når det gjelder digital kompetanse. Vi vet også at ungdom og yngre mennesker mestrer sosiale medier godt, men flere har utfordringer med å forstå og navigere seg rundt på offentlige nettsider og tjenester.

Det er en rekke gevinster med digitalisering av offentlige tjenester, men en del av gevinstpotensialet forsvinner dersom innbyggerne ikke klarer å bruke de nye digitale tjenestene. Det er derfor viktig at innbyggerne har en tilstrekkelig digital kompetanse, slik at de kan ta i bruk digitale tjenester og oppleve at de kan delta i samfunnet på lik linje med alle andre.



Visjon

 Digitale Helgeland Visjon Digitale Helgeland – sammen for utvikling og bedre tjenester	
Mål • Innbyggere og næringsliv skal ha tilgang til gode, sammenhengende digitale tjenester. • Ansatte i Helgelandskommunene har god digital kompetanse. • Helgeland er et attraktivt sted å bo og jobbe. • Effektive og papirløse prosesser • Helgeland tar i bruk de muligheter som finnes i teknologi, kapasitet og kompetanse.	Dette oppnår vi ved • å samarbeide der vi kan, dra nytte av hverandres styrker og respektere forskjeller mellom kommunene. • å samskape med innbyggere, næringsliv og frivilligheten. • tydelig og god forankring av mål og handlingsplaner. • å styrke den digitale kompetansen. • å motivere og legge til rette for kompetanseutvikling. • å dele på kompetanse og ressurser. • å ta i bruk nasjonale fellesløsninger

Figur 5 Visjon og mål for Digitale Helgeland

Prinsipp

Følgende prinsipper skal ligge til grunn for hvordan vi prioriterer prosjekter og løse våre oppgaver:

- Utvikle tjenester der brukeren er i sentrum
- Samskaping med innbygger, næringsliv og frivilligheten
- Utvikle sammenhengende tjenester
- Fokus på brukerbehov og tjenestedesign
- Fokus på å hente ut gevinster
- Standardisering og gjenbruk
- Innebygd personvern og informasjonssikkerhet
- Ta i bruk nasjonale felles løsninger fremfor å utvikle egne løsninger
- Dele data
- Fleksibilitet og skalerbarhet

Suksesskriterier

For at Digitale Helgeland skal lykkes, har vi definert suksesskriterier som bidrar til å konkretisere hva vi bør vektlegge i samarbeidet og arbeidet vi gjør:

- Vi samarbeider der vi kan, drar nytte av hverandres styrker og respekterer forskjeller mellom kommunene
- Samarbeidet skal ha verdi for deltakende kommuner
- Kommunene må prioritere å bruke tid og ressurser på samarbeidet
- Prosjekter som settes i gang må ha tilstrekkelig finansiering Digitaliseringsstrategien forankres i hele organisasjonen
- Det er nødvendig å styrke den digitale kompetansen blant innbyggere og ansatte
- Ledere må motivere og legge til rette for kompetanseutvikling
- Kommunene deler på kompetanse og ressurser

Innsatsområder

Digitale tjenester og felles nasjonale løsninger

Vi har som mål at innbyggere og næringsliv skal ha tilgang til gode, sammenhengende digitale tjenester utviklet med brukeren i sentrum, og at vi skal ha effektive og papirløse prosesser.



Vi vil legge til rette for og være behjelpelig med at alle kommunene får innført de nasjonale fellesløsningene som tilbys av KS, Digitaliseringsdirektoratet og Brønnøysundregistrene. Vi vil også jobbe for å få utviklet gode, intelligente digitale tjenester som automatiserer prosesser og bruker data vi allerede har lagret, slik at brukere slipper å manuelt gi oss informasjon flere ganger til ulike tjenester. Vi vil jobbe med å få digitalisert alle søknader og prosesser som i dag foregår på papir, selv om søknadene er av et så lite volum at det ikke vil være direkte

kostnadsbesparelser ved å digitalisere dem. Gevinstene for bruker i form av raskere svar må i sånne tilfeller veie høyere enn gevinstene i investeringen.

Digital kompetanse er en forutsetning for å lykkes med digitalisering. Vi skal bidra og legge til rette for at våre innbyggere får økt sin grunnleggende digitale kompetanse. Dette skal vi gjøre ved å lage brukervennlige tjenester, dele kunnskap og gi god veiledning. Ved innføring og utvikling av nye digitale tjenester skal vi fokusere på brukermedvirkning og tjenstedesign for å sikre at vi får tjenester tilpasset brukernes behov.

Alle kommunene på Helgeland og resten av landet har de samme lovpålagte tjenester som skal leveres til innbygger og næringsliv og vi vil etterstrebe med å få utviklet digitale tjenester som er like for alle kommunene. Gjennom erfaringsdeling og samordning ved innføring av nye digitale tjenester vil vi redusere tid og kostnader på forarbeid/gevinstrealisering, implementering, opplæring, dokumentasjon og prosjektgjennomføring i den enkelte kommune.



Nasjonale felles løsninger fra KS

For at kommunal sektor i felleskap skal kunne utvikle digitale fellesløsninger har KS etablert en finansieringsordning DigiFin. Ved å utvikle tjenester sammen kan vi øke verdi for bruker samtidig som man får lavere utviklings- og forvaltningskostnader. DigiFin har satt i gang flere nasjonale prosjekt blant annet Digisos, DigiHelse og DigiBarnevern. Digitale Helgeland vil jobbe for at kommunene på Helgeland skal få tatt i bruk de nasjonale fellesløsningene som tilbys av KS. Vi ønsker også å bidra med innspill til nye prosjektforslag hvis vi kommer frem til gode ideer.

MinSide er en tjeneste fra KS der innbygger kan få lett tilgang til all relevant informasjon som omhandler innbyggeren sin dialog med kommunen. MinSide er en selvbetjeningsløsning som er tilgjengelig 24/7 365 dager i året. På min side kan man blant annet få lese digital post sendt til og fra kommunen, se eiendomsinformasjon og byggesaker. På MinSide kan man også få innsyn i tjenester fra alle kommunene man har et forhold til, en innbygger som bor i en kommune på Helgeland med hytte i en annen kommune vil få tilgang til relevant informasjon fra alle kommuner. MinSide er fremdeles under utvikling og vil etter hvert berikes med mer funksjonalitet.

Digitale Helgeland vil utarbeide handlingsplaner som vil beskrive hvilke fellesløsninger fra KS vi skal prioritere, og det må sees i sammenheng med alle andre digitaliseringsprosjekter vi skal jobbe med.

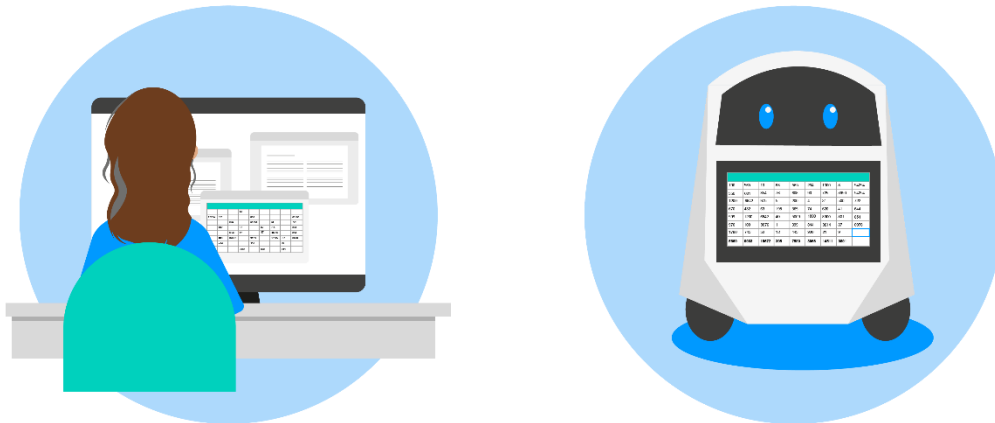
Sammenhengende tjenester på Altinn plattform

Vi ønsker å erstatte alle elektroniske skjema og papirskjema med gode, intelligente og brukervennlige digitale tjenester som er felles for alle kommunene i Digitale Helgeland. Vi vil utvikle sammenhengende tjenester på Altinns tjenesteutviklingsplattform Altinn studio. Altinn studio er et nasjonalt utviklingsverktøy som er laget for å kunne utvikle nye digitale tjenester raskt og billig. Altinn løsningen legger også til rette for enkel deling av data på tvers av etater. Ved å bruke Altinn og produktene Altinn tilbyr kan vi unngå kostbare investeringer i egen infrastruktur. Gjenbruk av nasjonale felleskomponenter er kostnadseffektivt, og ved å bruke en nasjonal fellesløsning kan vi også være sikre på at informasjonssikkerhet og personvern blir godt ivarettatt.

Regjeringen satser på videreutvikling av Altinn plattformen og Altinn studio er et verktøy som tilrettelegger for samarbeid innad og på tvers av organisasjoner.(ref: <https://www.digdir.no/digitale-felleslosninger/altinns-nye-skyplattform-i-produksjon/1590>)

Tjenester som utvikles for Digitale Helgeland kan kjøre i sin helhet på plattformen til Altinn, med et kvalitetssikret, universelt utformet og brukervennlig design som er felles for alle tjenestene, men det er også mulig å integrere tjenestene på kommunenes egne nettsider ved å bruke Altinns APIer.

Automatisering ved hjelp av RPA

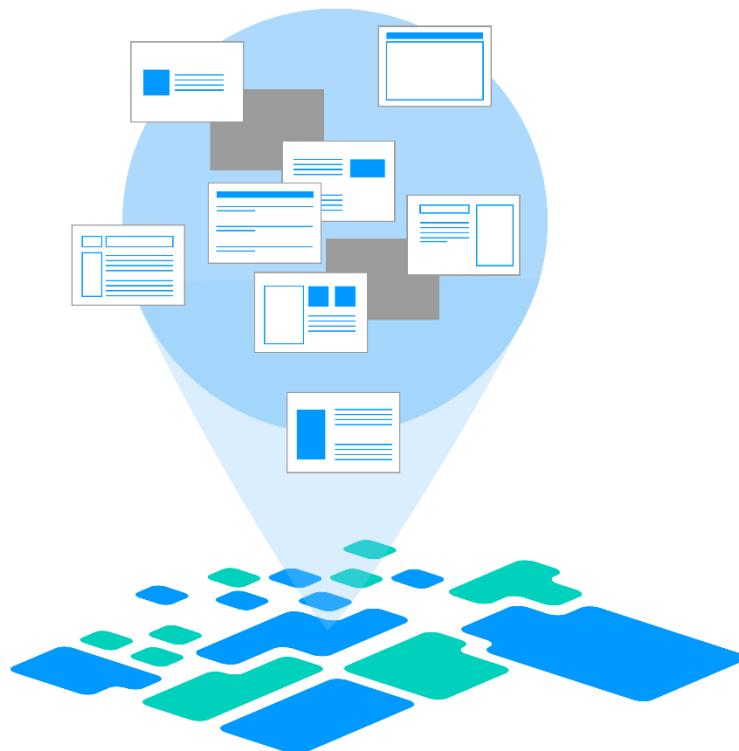


Digitale Helgeland vil ta i bruk RPA (Robotic Process Automation) for å få automatisert repetitive manuelle prosesser, der vi ser det vil ha store effektiviseringsgevinster.. RPA er en enkel programvarerobot som tolker og arbeider i et brukergrensesnitt for å utføre handlinger om og om igjen, basert på bestemte regler. En digital medarbeider utfører samme jobb som et menneske, men jobber raskere, tar aldri pauser, blir aldri syk og gjør mindre feil. Vi har mange store og viktige oppgaver i en kommune som krever analysearbeid og kreativitet og det er bedre at vi utnytter våre ressurser til å løse flere av disse oppgavene i stedet for at ansatte må bruke store deler av sin arbeidsdag til å utføre oppgaver som kan løses av en programvarerobot. Det går bort mye verdifull tid til manuelle operasjoner som for eksempel å kopiere data fra ett fagprogram til et annet, sjekke at innholdet i felt 1 stemmer med innholdet i felt 2. Spesielt innen fakturering, sak og arkiv løsninger og

innsynsbehandling ser man eksempler på gode prosesser som kan automatiseres. For ansatte som må bruke mye av tiden sin på rutineoppgaver vil automatisering gjøre at ansatte får rom til å utvikle seg og bli mer kvalifisert fordi man får frigjort tid til fordypning i sitt fagfelt. Mange mennesker vil også bli mer motivert av mer stimulerende oppgaver der man får brukt sin kreativitet og kompetanse.

Felles fagprogram

Alle kommuner i Norge skal levere de samme lovpålagte tjenestene til sine innbyggere, men prosesser og rutiner rundt hvordan man utfører tjenesten kan være ulike. Innenfor hvert område i kommunene benytter man ulike fagprogram for å kunne saksbehandle og levere sine tjenester. En kartlegging viser at hver kommune på Helgeland har mellom 90 og 150 ulike fagprogram. Noen kommuner har noen av de samme fagprogrammene, men vi har eksempler på at man for de 16 ulike kommunene har mange ulike system for samme type område. Kartleggingen viser at vi har 6 ulike sak/arkiv system og 8 ulike elektroniske pasientjournal system.



Hvert fagprogram krever utgifter til lisenser, drift, oppgradering/vedlikehold og ressurser til systemansvarlig og superbrukere. Prosesser og rutiner er ofte tilpasset de fagprogrammene man benytter, og vi ser eksempler på at kommuner som bruker samme fagprogram har bygd det opp på ulike måter. Flere kommuner på Sør-Helgeland bruker for eksempel samme økonomi system, men har bygd det opp med helt ulike kontostrenger. I Hald kommunene benytter man også samme økonomi system, men der har man valgt å bygge opp lik struktur på kontostrenger slik at de kan ha felles drift og samhandler bedre. Noen av de mest komplekse fagprogrammene krever mye tid for å forstå og konfigurere på en slik måte at man klarer å bruke systemet på en best mulig måte for å kunne ta ut gode effekter.

I tilfeller der kommunene i Digitale Helgeland skal gjøre skifter av sine systemer bør det gjøres med tanke på at flest mulig kommuner deltar i utskiftingen. Dette er for at vi både kan få ned kostnader og at vi i mye større grad kan supportere og hjelpe hverandre i innføring og bruk av fagsystemene. Vi ønsker å jobbe for at kommunene på Helgeland skal velge de samme fagprogrammene og lage felles prosesser rundt tjenestene når vi ser at det er mest hensiktsmessig. Spesielt de mindre kommunene er veldig sårbare når det kommer til ressurser, da det ofte er kun en person som har opparbeidet seg god kompetanse på de fagprogrammene som brukes. Veldig ofte har man også begrenset med tid til å sette seg godt nok inn i de komplekse fagprogrammene som brukes da man har mange ulike arbeidsoppgaver innenfor sitt fagområde. Som en konsekvens får man da mindre tid på å bli eksperter/superbruker på fagprogrammet som benyttes og man får mindre tid til å gi støtte og opplæring til andre som bruker fagprogrammene. Om vi velger de samme fagprogrammene kan vi dele på kompetanse, opplæring, ideutvikling, rutinebeskrivelser og dokumentasjon. I Hald kommunene (Alstahaug, Dønna, Leirfjord og Herøy) har man allerede gode erfaringer med at Alstahaug er systemansvarlig for økonomisystemet de kjører felles. Om man i tillegg velger å gå for en felles driftsløsning på fagprogrammene vil man få reduserte driftsutgifter.

Vi har som mål at ansatte i Helgelandskommunene skal ha god digital kompetanse og da må vi legge til rette for å bygge opp god kompetanse rundt alle fagprogrammene som benyttes. Vi ønsker å tilrettelegge for at vi kan kjøre felles fagprogram og ha felles systemansvarlig der man ser det vil gi gode gevinster. Ved å bygge opp spisskompetanse som kan deles mellom alle kommunene og bygge gode kompetansemiljø rundt fagområder og fagprogrammene som benyttes vil man i mye større grad kunne utnytte potensialet som ligger i fagprogrammene samtidig som man får redusert behovet for å ha systemansvarlige i hver enkelt kommune.

Felles innkjøp og offentlige anskaffelser

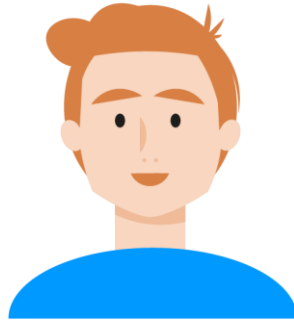
Når kommunen skal anskaffe ny teknologi eller nye digitale løsninger av en viss størrelse sier lovverket at man må gjennomføre en offentlig anskaffelse. I digitaliseringsstrategien «En digital sektor» fra KMD og regjering er de tydelig på at målet er å øke innovasjonseffekten av offentlige anskaffelser. Innovative anskaffelser handler om å bruke offentlige anskaffelser til å effektivisere og fornye offentlig sektor, samtidig som næringslivet innoverer og skaper nye arbeidsplasser.

Vi ønsker å øke kompetansen rundt offentlige anskaffelser. I prosesser og prosjekter som Digitale Helgeland har ansvar for vil vi sikre at anskaffelser skjer på en effektiv og forsvarlig måte.

Digitale Helgeland skal utarbeide en egen anskaffelsesstrategi som vil være et godt verktøy for å kunne sette langsiktige mål for anskaffelsene vi gjennomfører i regi av Digitale Helgeland. Alle innkjøp og anskaffelser som gjennomføres utenom Digitale Helgeland må kommunene selv ta ansvar for.

Vi ønsker å jobbe for at kommunene i samarbeidet går sammen om anskaffelser som omhandler teknologi og digitale løsninger, slik at man ikke risikerer å anskaffe flere ulike systemer til samme formål. Ved å gå til felles anskaffelser vil man spare penger og ressurser i tillegg til at vi står sterkere sammen i samarbeid med leverandøren. Vi har i det siste året hatt gode erfaringer ved at flere kommuner har gått til felles anskaffelse både av elektroniske medisindispensere, felles løsninger for nettsider og digitale trygghetsalarmer. Kommunene Herøy, Alstahaug, Leirfjord, Dønna, Grane, Hattfjelldal og Vefsn har også valgt å samarbeide rundt anskaffelse av eByggesak og har nå ute anbud på ny løsning.

“Det er selgers marked, nye løsninger blir solgt inn veldig hardt. Vi risikerer å kjøpe inn systemer som ikke er svar på det problemet vi har”



Felles skyplattform

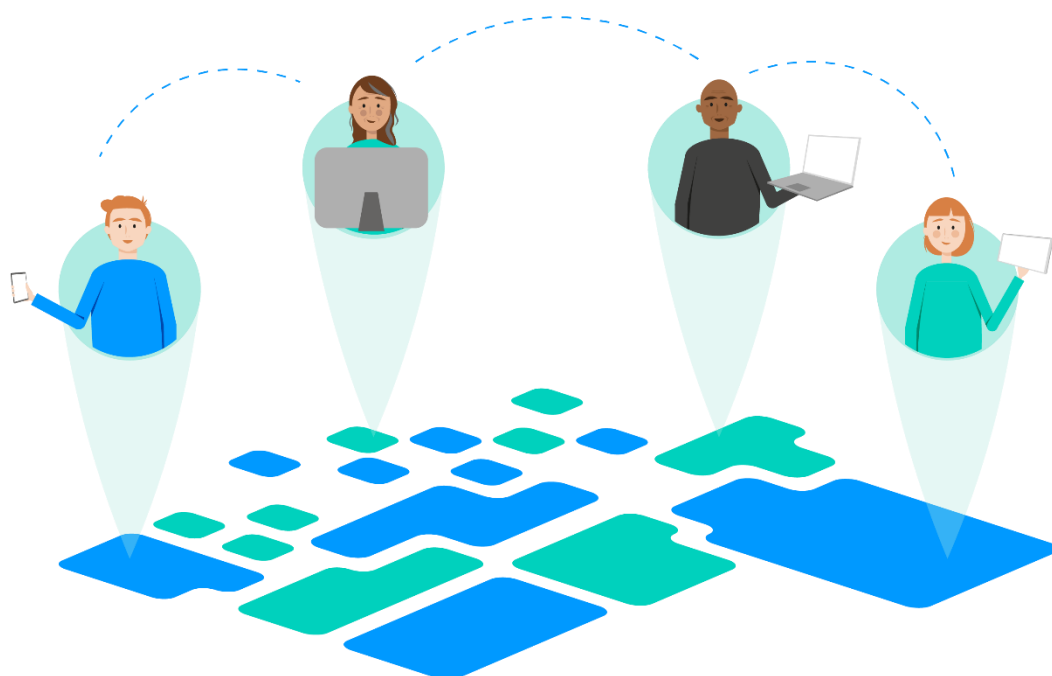
Skytjenester er kostnadseffektive og fleksible, og i mange tilfeller minst like sikre som tradisjonelle IT-tjenester. Skybaserte tjenester gir tilgang til nye tjenester raskere, uten behov for store og omfattende oppgraderingsløp, og de legger til rette for at informasjonen er tilgjengelig på flere plattformer. Mange tjenester er billigere å kjøre i skyen, mens for andre tjenester vil det fremdeles være mest hensiktsmessig å bruke lokale datasenter.

Stadig flere bedrifter og offentlige etater har flyttet sine kjerneløsninger og tjenester over på skyplattform da det gir dem flere muligheter til innovasjon, effektivisering og lettere videreutvikling av gode tjenester. Skyteknologi er i en ekstrem hurtig vekst og utviklingen viser at stadig flere arbeidsoppgaver til store bedrifter flyttes over til skyen. Flere offentlige virksomheter satser også nå på skyplattformer og skytjenester. I digitaliseringsrundskrivet blir det anbefalt å bruke skytjenester dersom tjenesten er den beste og mest kostnadseffektive løsningen.

Det vil på flere digitaliseringsområder bli mer ressurskrevende og mer kostbart når de felles løsningene vi velger å implementere må tilpasses infrastrukturen til hver enkelt kommune, som i mange tilfeller vil være ulike. På sikt bør vi jobbe for å bygge opp en felles virksomhetsarkitektur for kommunene i Digitale Helgeland og denne løsningen bør være basert på skyteknologi. Ved å sammen bygge opp en felles infrastruktur vil vi ikke bare spare penger, men vi vil samtidig kunne bygge opp et stort kompetansemiljø rundt fremtidsrettet teknologi. Ett av våre mål er at vi vil gjøre Helgeland til et mer attraktivt sted å bo og jobbe. For de ungdommene som har satset på høyere teknologisk utdanning og som ønsker seg en interessant jobb på sin hjemmeplass vil et stort kompetansemiljø rundt skyteknologi, IKT og digitale løsninger gjøre kommunene mer attraktive å søke jobb i. Et sterkt Digitale Helgeland vil gjøre at vi kan konkurrere med andre store kompetansebedrifter i regionen når det kommer til rekruttering. Selv om vi på sikt vil jobbe for felles virksomhetsarkitektur for alle kommunene på Helgeland vil man fremdeles måtte ha ansatte som sitter nært bruker. Samtidig vil man være mindre sårbar da kommunene kan avhjelpe hverandre når kjernesystemene og infrastrukturen er bygd opp på samme måte.

Kompetanse og ressursdeling

Digitale Helgeland har som mål at ansatte i helgelandskommunene skal ha god digital kompetanse samtidig som vi ønsker å bidra til at Helgeland er et attraktivt sted å bo og jobbe. Vi ønsker å legge til rette for tett samarbeid og kompetansedeling mellom alle kommunene, og å dra nytte av hverandres styrker. Vi ønsker å skape gode løsninger sammen med innbyggere, næringsliv og frivilligheten i vår region. Vi skal legge til rette for aktiv deltaking i faglige faggrupper, skape gode nettverk og prosjekter. På denne måten skal vi skape motivasjon og legge bedre til rette for kompetanseutvikling og nettverksbygging.



Gode kompetansemiljø er et viktig virkemiddel for å gjøre regionen vår og næringslivet mer attraktivt. De demografiske utfordringene er tydelige og viser at unge folk tiltrekkes til de store byene og store regionene der de ser flere muligheter for å få seg en interessant jobb. I byene er kompetansemiljøene større og man har større muligheter for å utvikle seg videre i takt med samfunnet for øvrig. Digitale Helgeland ønsker å bidra til at ungdommen har lyst til å flytte hjem etter endt utdanning, samtidig som vi ønsker å skape kompetansemiljø som gjør oss attraktive på jobbmarkedet også for resten av landet.

Spesialistkompetanse

Spesielt de minste kommunene er sårbare når det kommer til å opprettholde god nok kompetanse innen alle fagområder. Det er vanskelig å rekruttere folk med høy kompetanse og folk som innehar spesialistkompetanse. Vi ser at flere kommuner har behov for kompetanse innenfor personvern, jus, prosjektledelse og offentlige anskaffelser. Det er også vanskelig å finne ressurser med høy

kompetanse innenfor tjenstedesign, IKT nettverk og brannmur. Vi ønsker at kommunene på Helgeland skal kunne dele på spesialistkompetanse for å redusere sårbarheten, for å kunne effektivisere, for at Helgeland skal bidra til et mer attraktivt arbeidsmarked og for å øke fleksibiliteten. Om man deler på ressurser vil det gjøre oss fleksible ved at man kan bo i en kommune på Helgeland og jobbe i en annen.

Ledelse

Innføring av teknologi og digitale løsninger er ofte komplekst og vil ofte medføre endringer både i struktur, kultur, verdier, kompetanse, arbeidsprosesser, samhandlingsmønster og arbeidsmetoder om man skal få ut gevinster av den nye løsningen man har investert i. Om man ikke er villig til å endre tjenesten og endre måten man jobber på kan digitaliseringen bli dyrere og man klarer ikke å ta ut ønskede effekter.

For å lykkes med digitale omstillinger anbefaler PWC følgende:

(<https://www.pwc.no/no/publikasjoner/ledelse-og-utvikling/rapport-lederutfordringer-i-digitale-omstillingsprosess.pdf>):

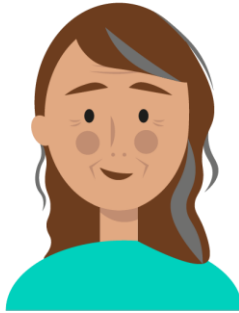
- Politisk og administrativ toppledelse må ta aktivt eierskap til den digitale omstillingen
- Ansatte må involveres i omstillingsprosessene
- Gi handlingsrom for ildsjeler og endringsagenter
- Digitalisering må henge sammen med utvikling av en lærings- og innovasjonskultur
- Vurdere dagens arbeidsprosesser, styringsmodeller og organisering på nytt
- Legge til rette for kontinuerlig læring
- Gevinster må planlegges tidlig og følges opp over tid

I alle prosjekter og prosesser som gjennomføres i regi av Digitale Helgeland vil vi sette søkelys på anbefalingene som gis ovenfor. På denne måten skal vi sikre at vi får tatt ut de effektene og gevinstene vi ønsker i de digitale prosjektene vi gjennomfører i fellesskap.

Digital kompetanse hos innbyggerne

For at vi skal klare å ta ut gevinstpotensialet i våre digitale tjenester, og at innbyggerne skal oppleve det offentlige tjenestetilbudet som godt når det blir digitalisert, er vi avhengig av at alle innbyggere faktisk klarer å bruke de digitale tjenestene. På lik linje med digitale tjenester som leveres av Altinn og NAV så skal våre digitale løsninger være enkle og brukervennlige. Alle digitale tjenester som blir utviklet i Digitale Helgeland skal være universelt utformet og vi skal ha fokus på klart språk. I situasjoner der teknologi er vanskelig å forstå skal vi legge til rette for at brukere får god veiledning og menneskelig hjelp der det trengs.

“Det er et sprang fra å
ville være digital til å ville
jobbe på andre måter”



Ressurser og arenaer

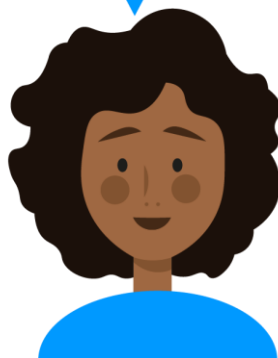
Faggrupper

Digitale Helgeland vil ha egne regionale kompetanseorgan og arbeidsgrupper som skal benyttes til prosjektarbeid og deling av kunnskap og erfaringer på tvers. For hvert prosjekt som prioriteres må det følge med faggrupper. Faggruppene vil være viktige samarbeidspartnere i jobben med å kartlegge behov og gevinster.

Gruppene vil fasiliteres av Digitale Helgeland, som også vil utgjøre sekretariatfunksjonen. Faggruppene vil ha sitt eget mandat som beskriver forventninger til leveranser og samarbeid opp mot Digitale Helgeland. Digitale Helgeland kan ha følgende faggrupper:

- Tjenester, felleskomponenter og virksomhetsarkitektur
- Oppvekst (barnehage, skole og barnevern)
- Personal, arkiv, økonomi
- Helse og omsorg
- Plan, bygg, eiendom, teknisk, landbruk, næring og kultur
- Ungdom

“Vi er en kommune og leverer de samme tjenestene. Det er mye som er det samme. Vi er mer like enn forskjellige”



Organisering

Det er mange måter å organisere samarbeidet i Digitale Helgeland på; aksjeselskap, ansvarlig selskap, samvirkeforetak, kommunalt oppgavefelleskap eller IKS. Vi ønsker å danne et selskap som skal være et strategisk instrument for at kommunene i samarbeidet skal kunne nå målene vi har satt oss. Prosjektgruppa vil lede en prosess med hele styringsgruppa slik at vi kommer frem til en gunstig organisering av fellesskapet.

Aksjeselskap, ansvarlig selskap og samvirkeforetak er ikke mye brukt i kommunal forvaltning og er ofte mislikt av politisk miljø fordi de da mister styringsmulighet. Kommunalt oppgavefelleskap (KO) og interkommunalt selskap (IKS) er begge selskaper som kan styres etter kommuneloven og som da vil egne seg som organisasjonsform.

Digitale Helgeland vil bestå av et team med høykompetente folk som skal sikre at vi sikrer høy gjennomføringsevne og klarer å få realisert gevinster i alle prosjektene vi starter. Teamet skal jobbe for alle kommuner og vil bistå med spiss kompetanse innen for eksempel digitalisering, tjenstedesign, gevinstrealisering, endringsledelse, anskaffelser, personvern, informasjonssikkerhet, virksomhetsarkitektur og prosjektarbeid.

De som jobber i Digitale Helgeland kan bo i den kommunen de tilhører og det vil ikke være behov for å ha egne kontorlokaler i en av kommunene.

I styringsgruppemøte 23. oktober 2020 ble vi enige om at det ennå er for tidlig å ta en beslutning om selskapsform. Vi vil derfor komme tilbake til organisering ved et senere tidspunkt.

Styret

Styringsgruppa må sammen bli enige om hvem som skal sitte i styret for selskapet når organisering og selskapsform er valgt. Det må også avklares hvilket ansvar og hvilke beslutninger som skal fattes av styret og hva som skal avklares av styringsgruppa/styremedlemmene.

Finansieringsmodell

De første 2 årene vil vi belage oss på finansiering fra skjønnsmidler hos fylkesmannen. Digitale Helgeland har fått signaler om finansiering på 4 millioner i året over to år i første gang. Men vi vil

også jobbe for at støtten fra fylkesmannen kan forlenges ytterligere. Skjønnsmidler fra fylkesmannen vil alene kunne dekke lønnsmidler til 2-3 stykker i 100% stilling i to år.

Satsningen vi ønsker å få til i Digitale Helgeland krever langsiktighet og forutsigbarhet i finansieringen. Det er derfor nødvendig at vi enes om en finansieringsmodell der vi sikrer penger til å kunne realisere prosjekter og nå våre strategiske mål på lang sikt.

Vi foreslår en modell der hver kommune betaler inn en fast sum i året ut ifra om du er en kommune under 500 innbyggere, mellom 500-5000 innbyggere, 5000-10 000 innbyggere eller over 10 000 innbyggere. Hvordan finansieringsmodellen skal være vil vi komme tilbake til når vi har bestemt oss for selskapsform og organisering ved et senere tidspunkt. Inntil videre vil prosjektet finansieres av skjønnsmidler fra fylkesmannen.

Prosjektgjennomføring

Alle prosjektene vi gjennomfører skal følge prosjektveiviseren. Prosjektveiviseren er utarbeidet av Digitaliseringsdirektoratet. KS anbefaler kommunene å følge veiviseren. Formålet med prosjektveiviseren er å bidra med flere vellykkede prosjekter. Den beskriver virksomhetens overordnede styring av sine prosjekter, basert på faser og beslutningspunkter. Ved hvert beslutningspunkt vil styret i Digitale Helgeland godkjenne overgangen fra en fase til en annen. Mange kommuner har liten erfaring med å gjennomføre digitale prosjekter og det er heller ikke alle som har erfaring med å jobbe etter modellen til prosjektveiviseren. Ved å gjennomføre alle prosjekter etter denne modellen vil vi på sikt opparbeide oss god kompetanse på prosjektarbeid.



Figur 6 Faser i prosjektveiviseren

Involvering med andre virksomheter

Det er flere kommuner som allerede er godt i gang med innføring av velferdsteknologiske løsninger og som er med i Nasjonalt Velferdsteknologi program (NVP). Disse prosjektene vil gjennomføres i parallell med egne prosjekt og milepælsplaner. Det er derimot viktig at man tar med seg erfaringer fra velferdsteknologi prosjektene inn i jobben som gjøres rundt Digitale Helgeland og omvendt. Vi må strebe etter å ta strategiske valg og infrastruktur valg som går i samme retning.

Digitale Nordland er et overbygg for hele fylket, der rådmannsutvalget i Nordland er styringsgruppe. Og det er startet opp et prosjekt for Digitale Salten. Det er naturlig at man går i dialog med Digitale Nordland og Digitale Salten for å diskutere problemområder og muligheter. Vi må se på om det vil være hensiktsmessig med samordning på enkelte områder. Vi vil også utveksle erfaringer og støtte oss på andre kommunale digitaliseringssamarbeid som for eksempel DigiVestland, DigiRogaland og Digitale Gardermoen.

Vi ønsker å få til et tettere samarbeid med Digitaliseringsdirektoratet, Brønnøysundregistrene og KS. Både Digitaliseringsdirektoratet og Brønnøysundregistrene er lokalisert i Brønnøysund og vi bør utnytte fordelene med at vi har store nasjonale kompetansebedrifter i regionen, for å få ut synergier.

Det er også viktig at vi setter oss inn i alle digitaliseringsprosjektene fra KS og at vi involverer oss. Vi ønsker at også Helgeland skal få en stemme inn i det nasjonale digitaliseringssamarbeidet i kommune Norge.

Vedlegg

Rapport Digitale Helgeland Februar 2019

Oppsummering av innsikt

Samarbeidsavtale

Kartleggingsdokument