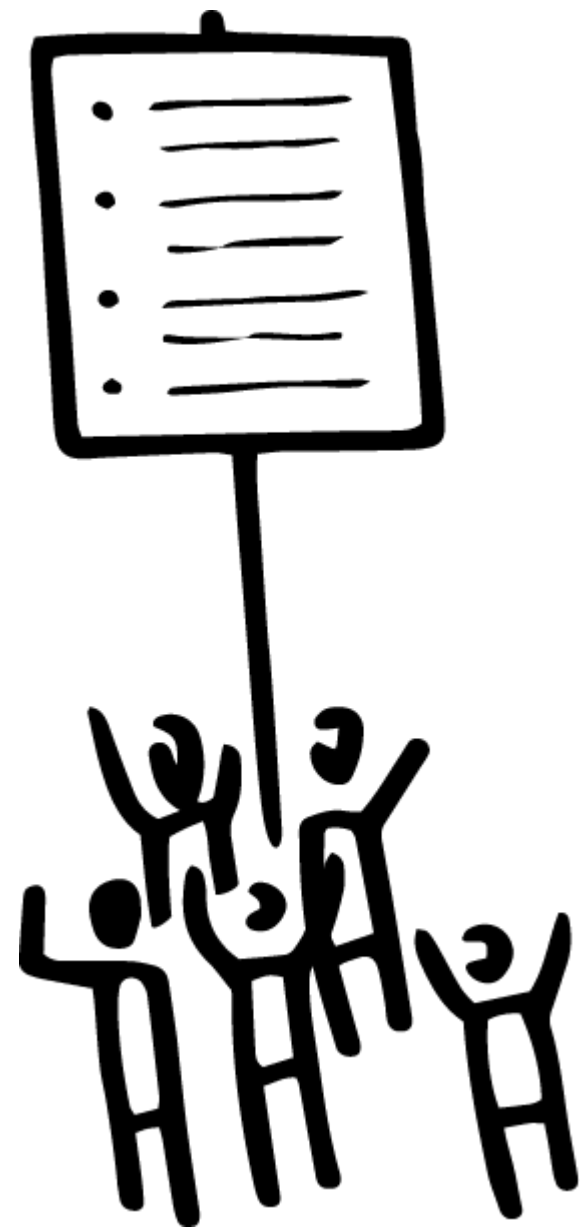


Digitale Helgeland

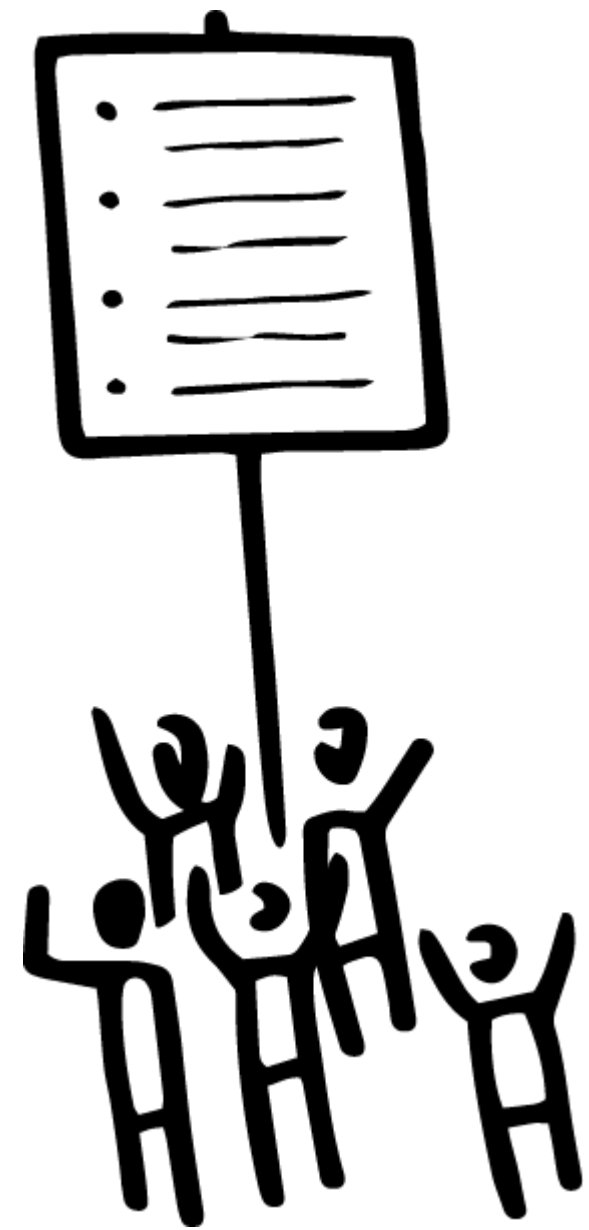
Oppsummering av innsikt

Innhold



- Metodikk
- Proses
- Funn fra innsiktsarbeidet
- Utfordringer og muligheter
- Drømmer og ønsker for samarbeidet
- Visjon og mål
- Konsepter
- Konkrete tiltak

Bakgrunn



Halogen ble engasjert av Digitale Helgeland for å bistå i starten av prosjektets konseptfase med å kartlegge kommunenes behov.

Idet Halogens planlagte aktiviteter skulle settes i gang, kom korona-krisen og planene måtte endres. Alle aktiviteter har blitt gjennomført digitalt, men allikevel har vi fått et godt helhetsbilde.

Dette er en oppsummering av innsikten vi har om kommunenes behov og ønsker for samarbeidsprosjektet Digitale Helgeland, etter intervjuer og workshoper med ansatte i flere ulike roller fra store og små kommuner.

Hva er tjenstedesign?

- En metodikk for å sikre at brukernes behov blir ivaretatt

Prinsipper for tjenstedesign



Brukersentrert

Brukernes og tjenesteyternes **behov** settes i sentrum



Samskaping

Tjenester utvikles **med** og ikke for brukerne



Helhetlig

For å forstå hvor **endringer** bør skje, må vi forstå helheten



Visuelt

Visuelle midler hjelper oss å få et **omforent bilde** av situasjonen



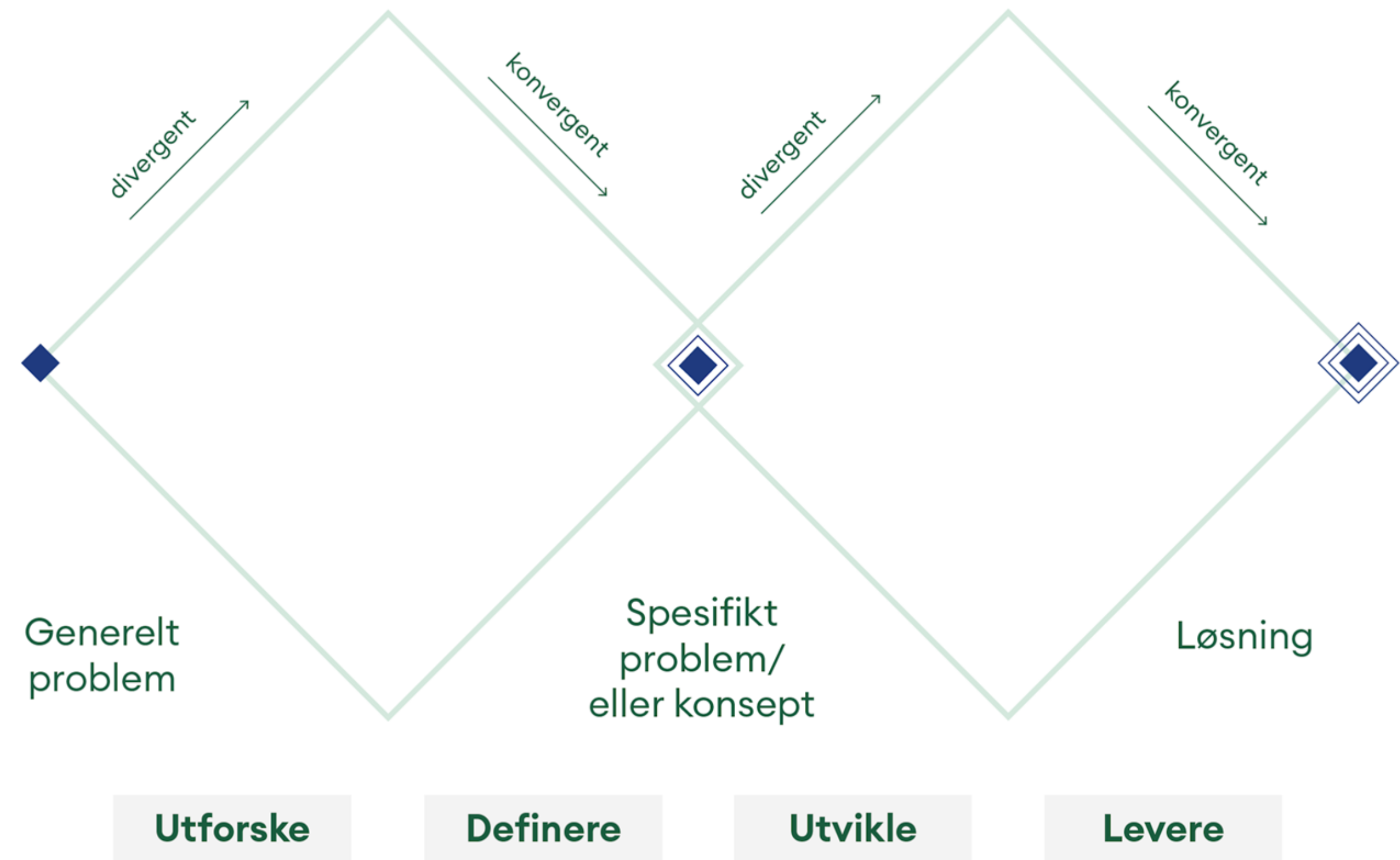
Testet

Både innsikt og løsninger **testes gjentatte ganger** underveis, for å tidlig oppdage og korrigere feil

Den doble diamanten

Double Diamond er en modell over designprosessen, utviklet av British Design Council. Modellen skisserer fire hovedfaser innenfor to diamanter, som bygger på åpne- og lukkefaser.

<https://doga.no/verktoy/designdrevet-innovasjon/guide-for-designdrevet-innovasjon/2/designprosessen/>





Innsikt: Observasjon i felt

Innsikt: Semi-strukturerte intervjuer

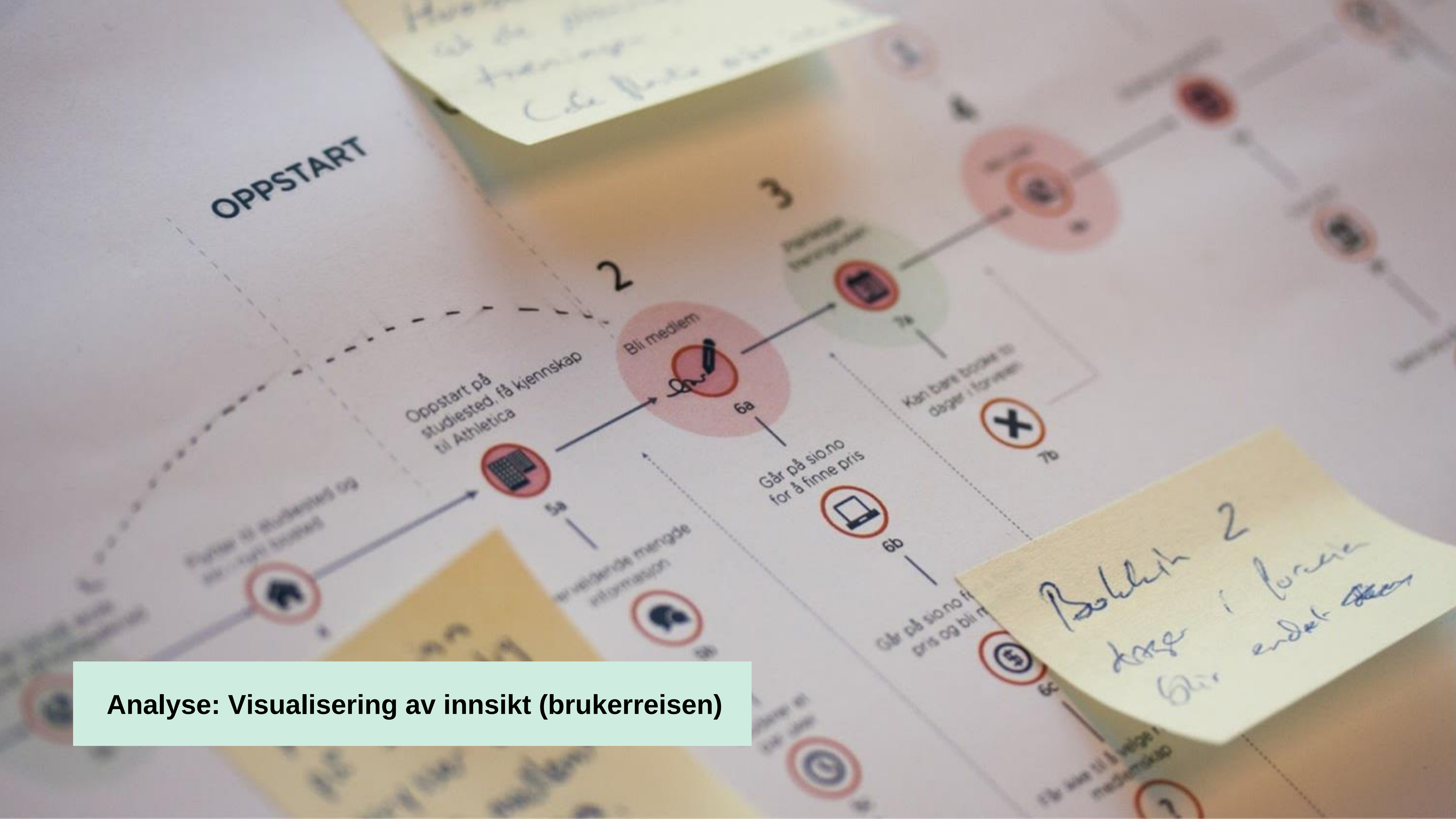




Innsikt og samskaping: Workshops med relevante aktører og brukere

Analyse: Bearbeiding av innsikt

Analyse: Visualisering av innsikt (brukerreisen)





Konseptutvikling og testing



Prosess

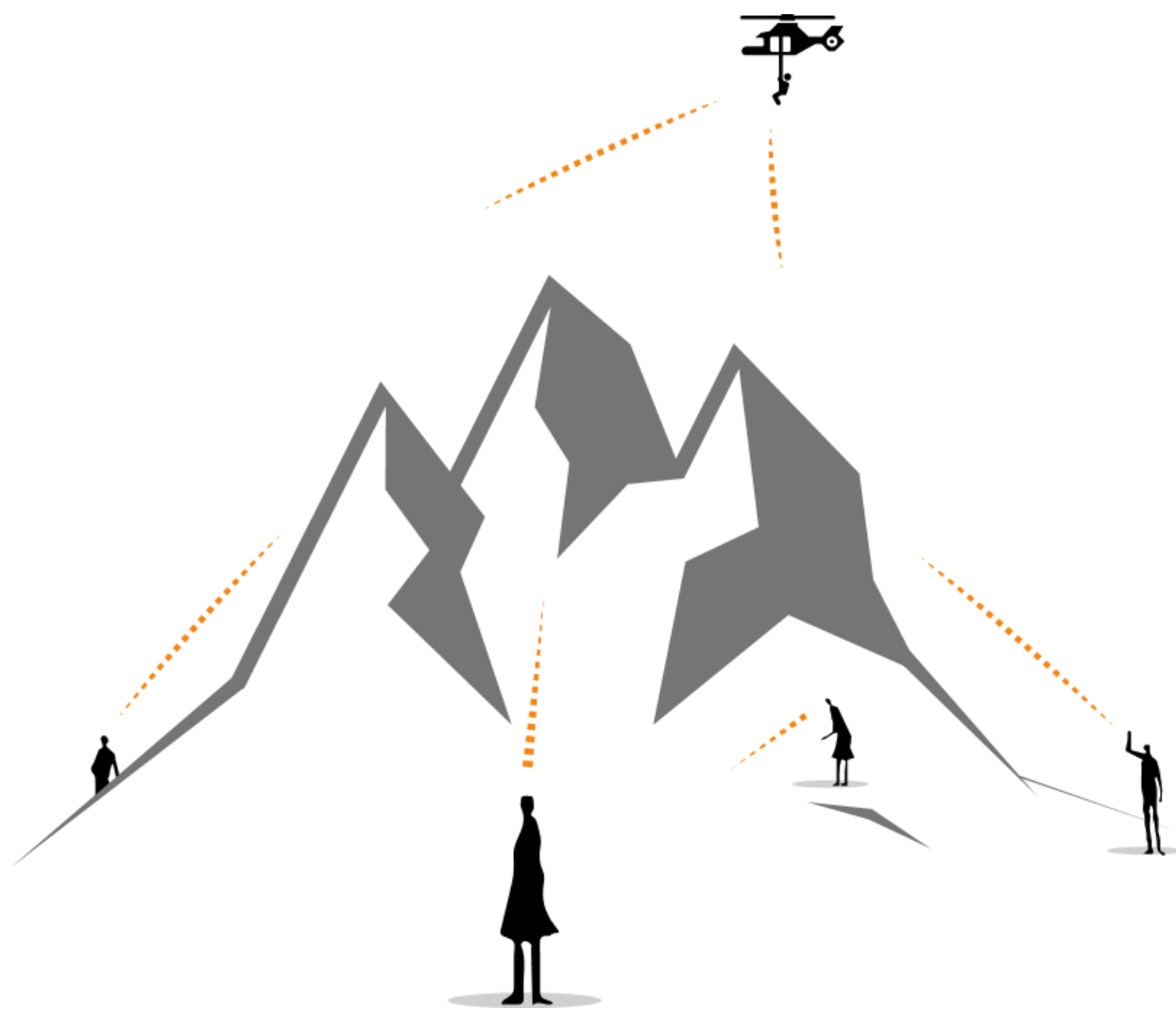
Prosess

For at samarbeidsprosjektet Digitale Helgeland skal lykkes, er det viktig med en **felles forståelse** av hva/hvem som utgjør helheten av aktører som vil være involvert i implementeringen eller utviklingen av nye digitale løsninger i felleskap.

Halogen har jobbet med å kartlegge de ulike kommunenes perspektiver på

- hva digitalisering handler om
- utfordringer og muligheter
- behov og ønsker i samarbeidet

Idet Halogens planlagte aktiviteter skulle settes i gang, kom korona-krisen og planene måtte endres. Alle aktiviteter har blitt gjennomført digitalt, men allikevel har vi fått et godt helhetsbilde.

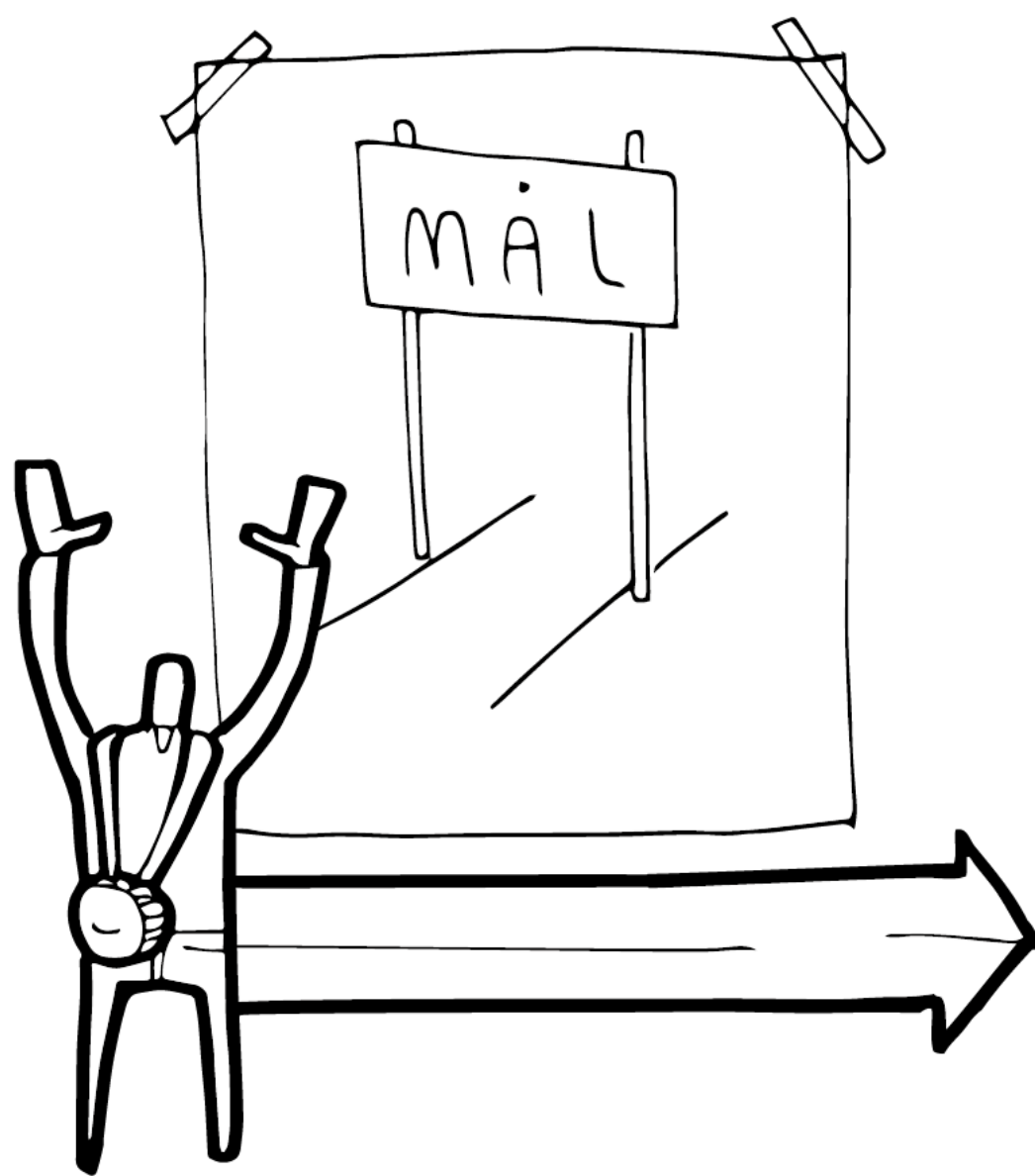


Behov for en strategi

Et av de tidlige funnene var at kommunene savner en strategi og et tydelig målbilde og mandat for Digitale Helgeland.

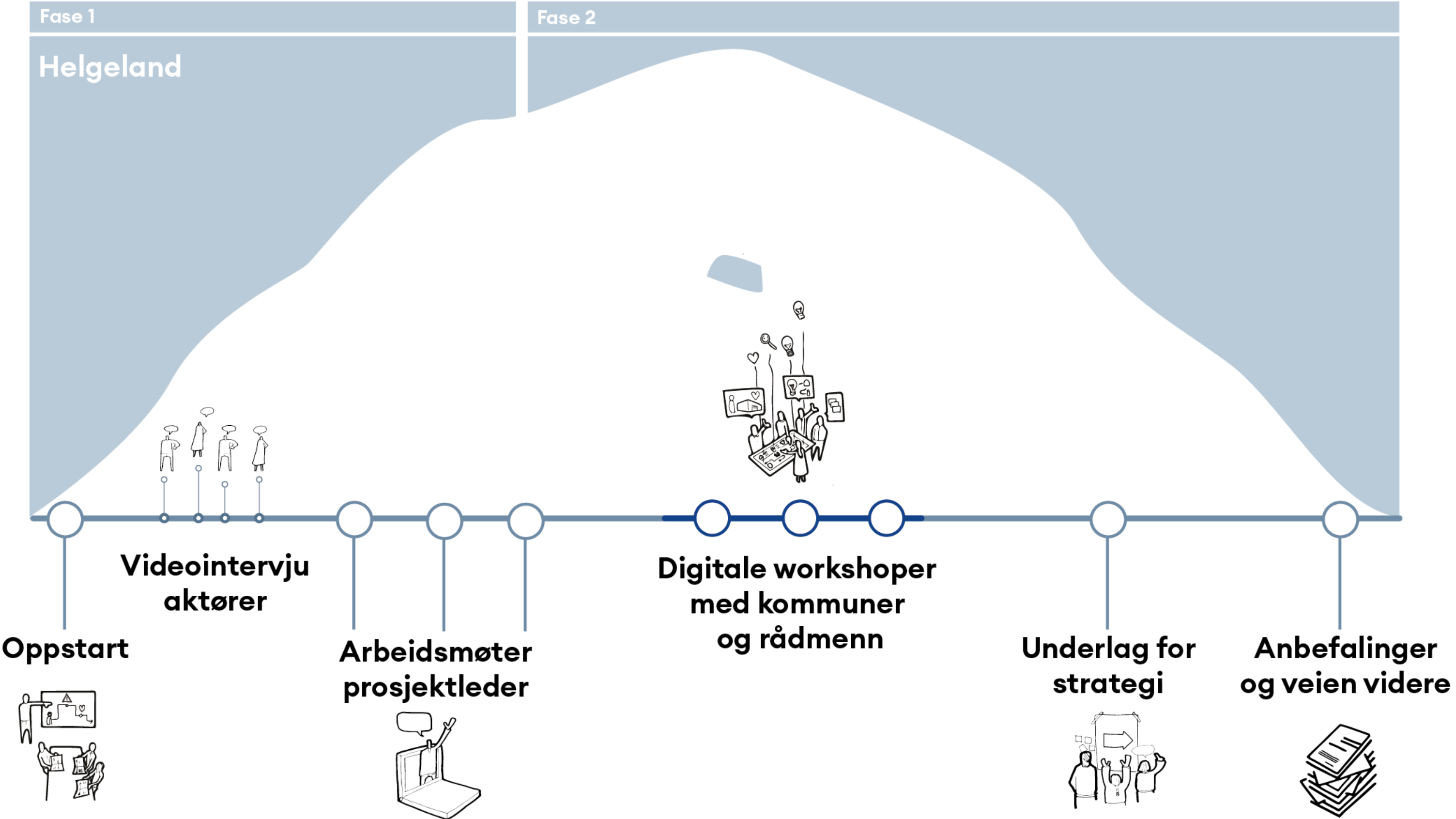
Halogen har derfor fasilitert en prosess som gir et grunnlag for at styringsgruppen kan vedta

- en omforent visjon
- mål for samarbeidet

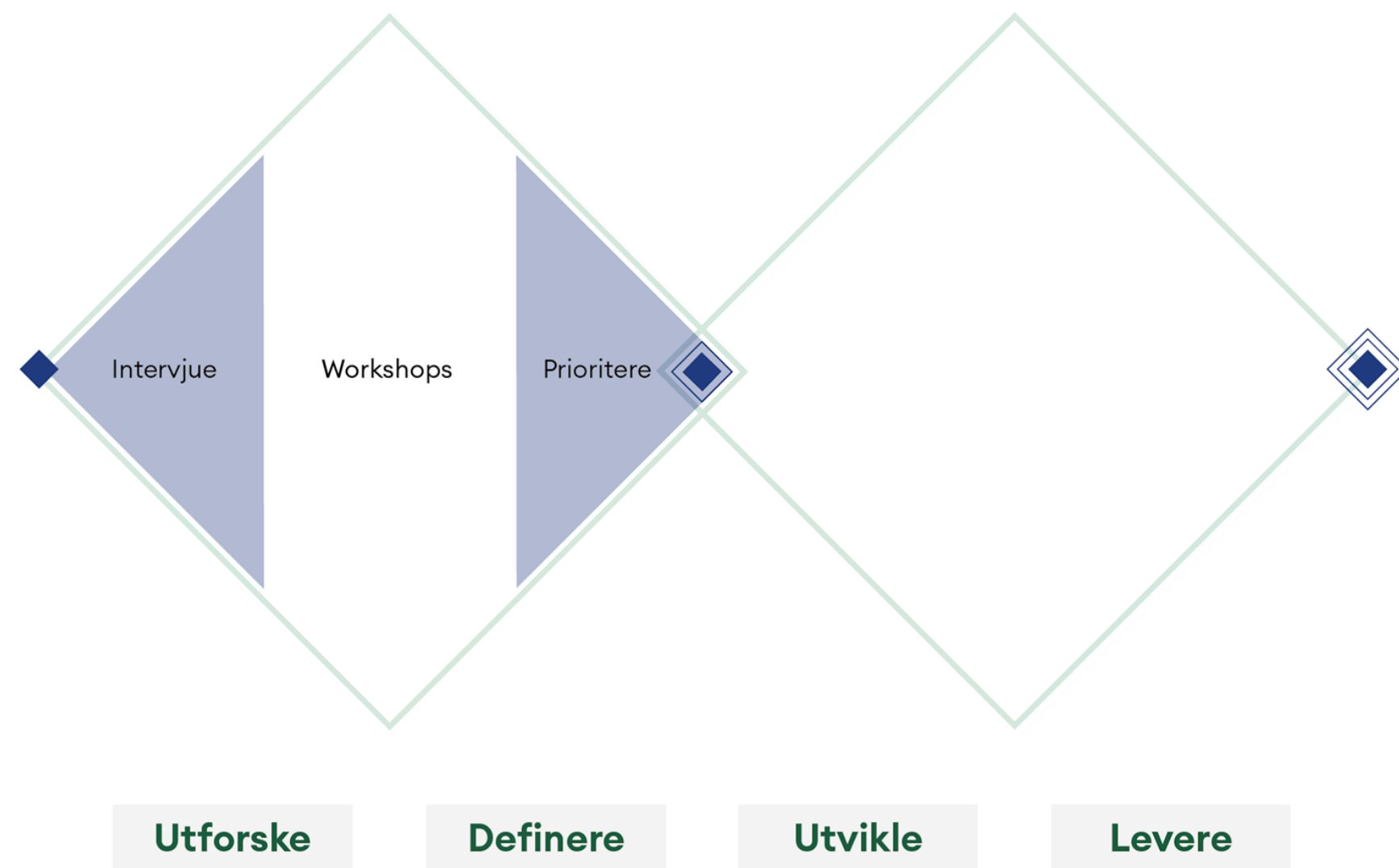


Aktiviteter

Aktiviteter gjennomført i perioden mars-mai 2020.



Utforske behov og prioritere



I henhold til metodikken med den doble diamanten (se side 6), har vi i prosjektet jobbet med den første delen: utforske og definere.

I intervjuer og workshops har vi åpnet opp ved å kartlegge behov, utforsket mulighetsrom og ønsker. Workshopene hadde også en del som handlet om å starte innsnevringen og definere. Den siste workshopen med rådmenn var en prioriteringsworkshop for å definere visjon og mål.

Når retningen for Digitale Helgeland er satt, starter en ny utredning/utvikling av konseptene som er i tråd med de valgte målene. Med kunnskapsgrunnlaget fra utredningene kan man gjøre valg og snevre inn igjen for å beslutte hvilke prosjekter som skal igangsettes/realiseres.

Funn fra innsiktsarbeidet

Det er stor oppslutning om og tro på å
samarbeide om digitalisering på Helgeland.

Funn fra innsiktsarbeidet

Innspillene fra intervjuer og workshops er gruppert i disse temaene. Det vil være ulikt fra kommune til kommune i hvor stor grad de er enige i hvert punkt, det er nyanser som ikke kommer frem her. Formålet er å vise forskjellige perspektiver som utgjør helhetsbildet for Helgeland.

Endre
arbeidsprosesser og
mennesker

Økt kvalitet og
tilgjengelighet for
brukerne

Teknologi

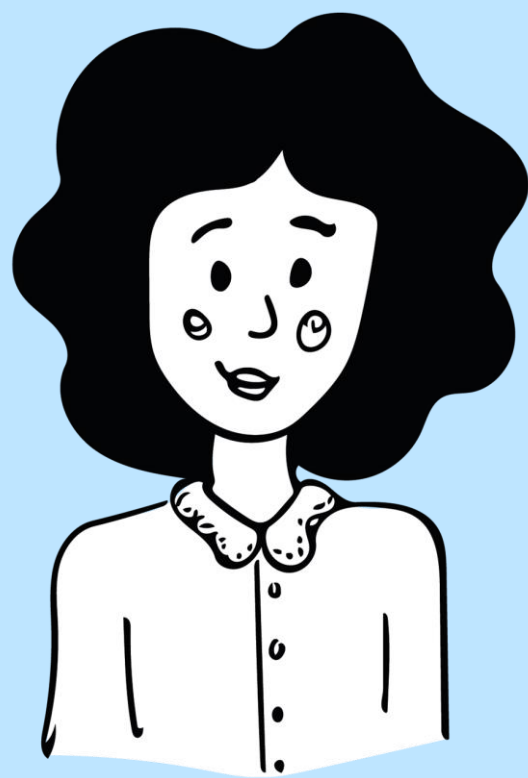
Gevinster

Samarbeid

Stor vs liten
kommune

Endre arbeidsprosesser og mennesker (1/2)

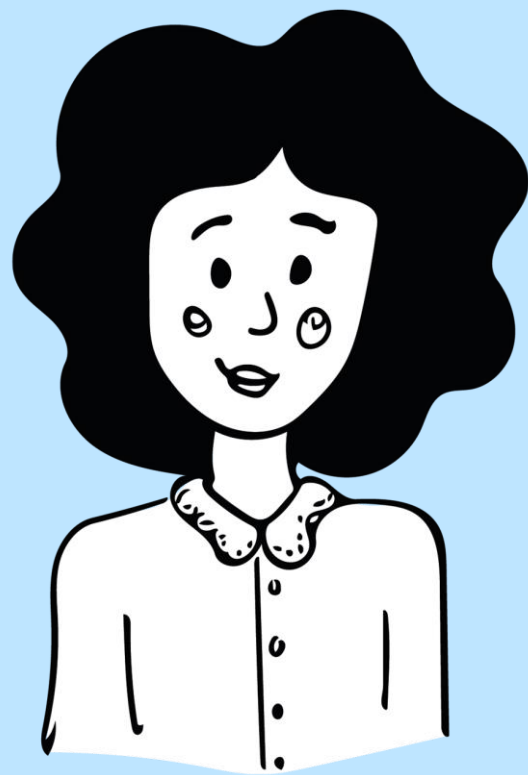
"Det er et sprang fra å ville være digital til å ville jobbe på andre måter"



- Løse prosesser på en mer effektiv måte og med bedre kvalitet.
- Digitale støtteverktøy til utøvelse av kommunal rolle
- Forenkle og forbedre tjenestene internt og eksternt ved hjelp av digitale løsninger - mindre papir, mindre fysisk oppmøte.
- Effektivisering, utvikling, fornying, produktivitetsvekst, digitale verktøy - forenklet oppgaveløsning.
- Forenkling og automatisering av prosesser hele veien - både frontend og backend.
- Bruk av digitale hjelpemidler – enklere og mer oversiktlig hverdag.

Endre arbeidsprosesser og mennesker (2/2)

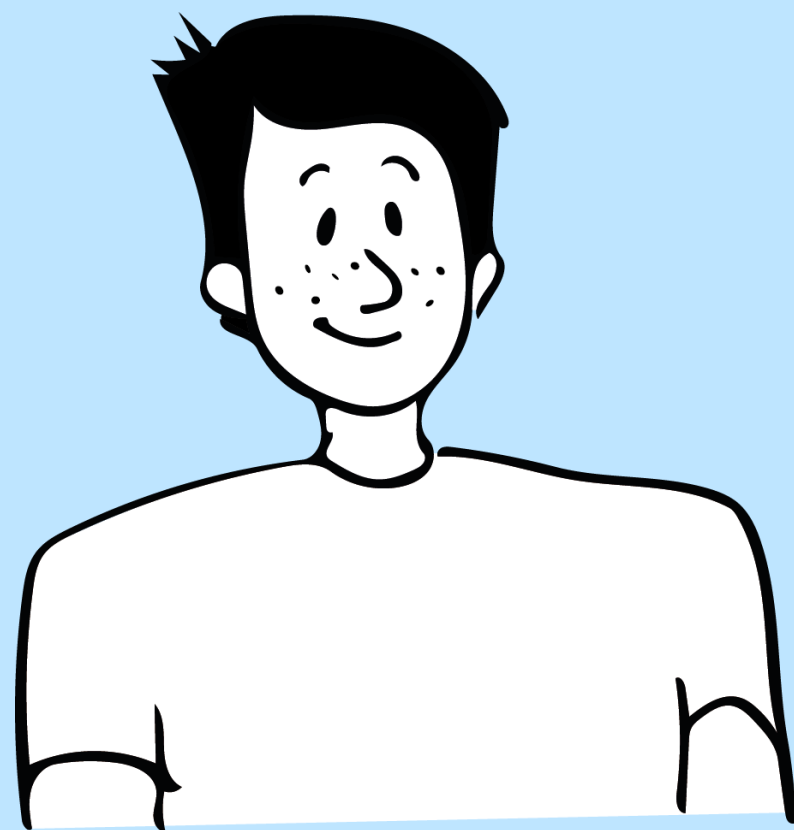
*"Det er et sprang fra å ville
være digital til å ville jobbe
på andre måter"*



- Ulik fokus og modenhet innen de ulike sektorene - helse har kommet langt
- Ledelse - endringsledelse
- Realistisk syn på dagens situasjon – og aksept for hvor vi skal og hvordan vi skal komme dit.
- Få alle med

Økt kvalitet og
tilgjengelighet for
brukerne

*"Vi er en servicebedrift, vi
skal levere tjenester til
innbyggerne våre"*



- Gi et bedre tilbud til innbyggerne, helhetlige tjenester og god flyt
- En mulighet til å fortsatt kunne levere tjenester med kvalitet i framtiden.
- Kortere saksbehandlingstid
- Økt selvbetjening og "tidsuavhengige" tjenester for brukere – de kan gjøre ting når det passer dem.
- Få tilgjengeliggjort informasjon – sparer tid.
- Økt kvalitet på dialogen mot innbygger.

Teknologi/IKT

"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."

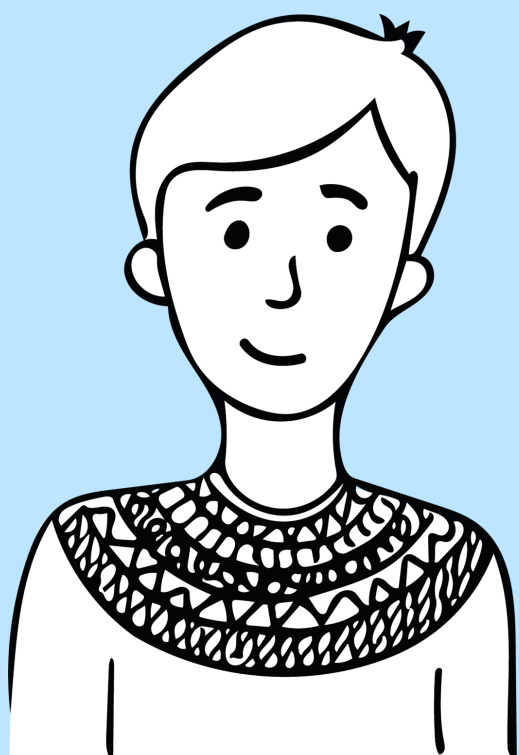


- Ta i bruk funksjonalitet i eksisterende systemer, utnytte de muligheter som finnes.
- Vi er avhengige av at leverandøren faktisk leverer det vi trenger.
- Digitalt tilsyn.
- Sikkerhet-personsikkert-sikre løsninger.
- Forbedre og tilgjengeliggjøre grunnlagsdata.
- Mobildekning.
- Infrastruktur – store variasjoner – klasseskille.
- Fornyning av prosesser og systemer.

Gevinster

"IT-folk må se at det blir bedre, rådmenn må se at det blir billigere"

- Redusere risiko og sårbarhet
- Sparer arb.timer ved at manuelle operasjon er forsvinner. Kan gjennomføre flere oppgaver uten å øke budsjettet.
- Gevinstrealisering – hva er det?
- Hva er et akseptabelt resultat?



Samarbeid (1/2)

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



- Nettverk og samarbeid er viktig, mye samarbeid pågår allerede
- Mye å lære på tvers av sektorer, ikke bare kommuner (samarbeid på tvers innad i egen kommune)
- Samarbeid reduserer sårbarheten, og er kostnadsbesparende.
- Samarbeid om spesialistkompetanse mellom kommuner kan skape fleksibilitet og robusthet.

Samarbeid (2/2)

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



- Samarbeid og felles systemer gir muligheter for å hjelpe hverandre ved eks. sykdom.
- Kontorfellesskap - ha kontor i en kommune, jobbe for en annen.
- Samarbeid om drift er lettere en utviklingssamarbeid
- Utviklingsarbeid krever kompetanseheving som kan skje gjennom samarbeidsprosjekter.
- Akseptere de løsninger som blir valgt.
- Forståelse og aksept for at man kanskje går litt i ulik takt.

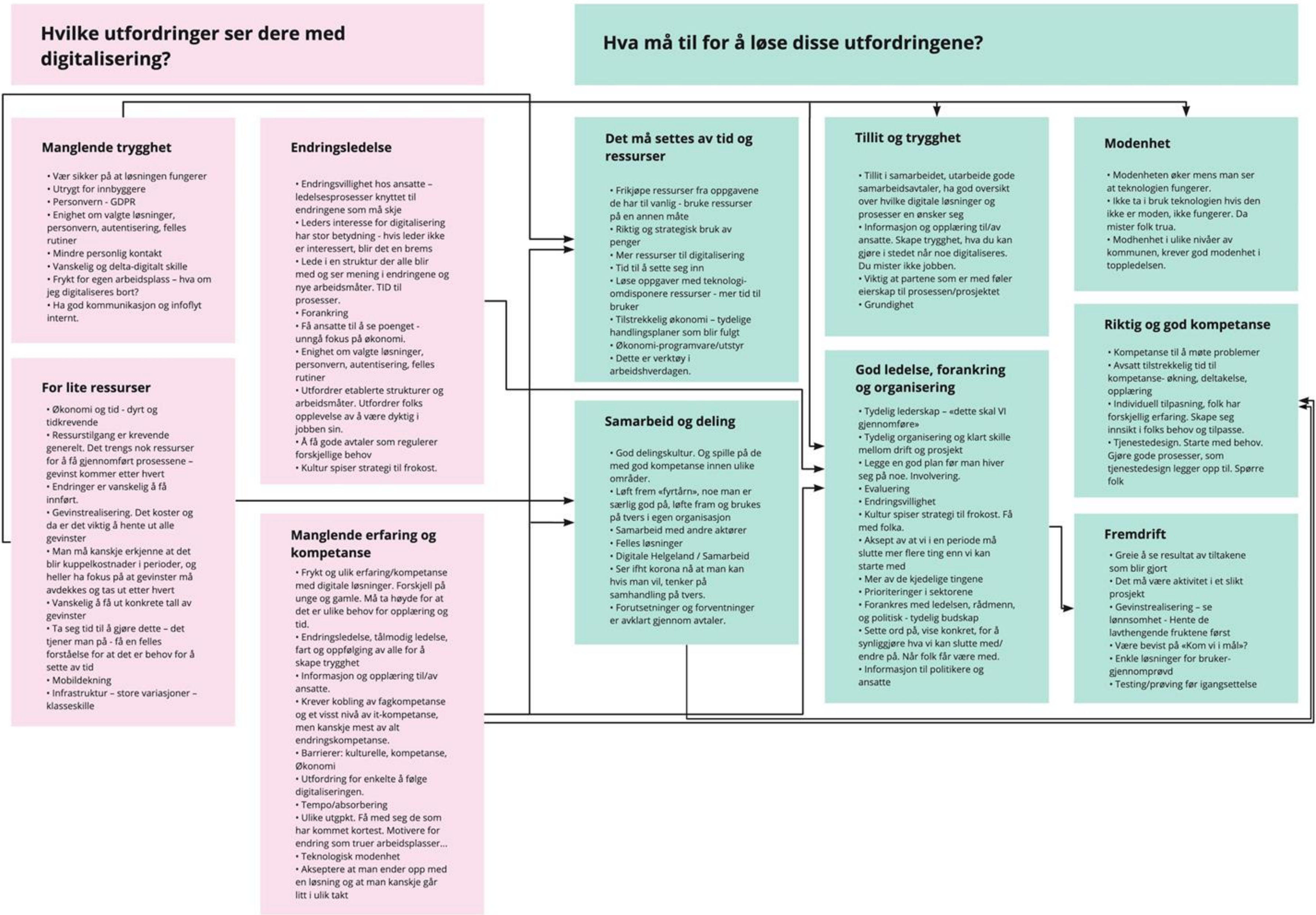
Stor vs liten kommune

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

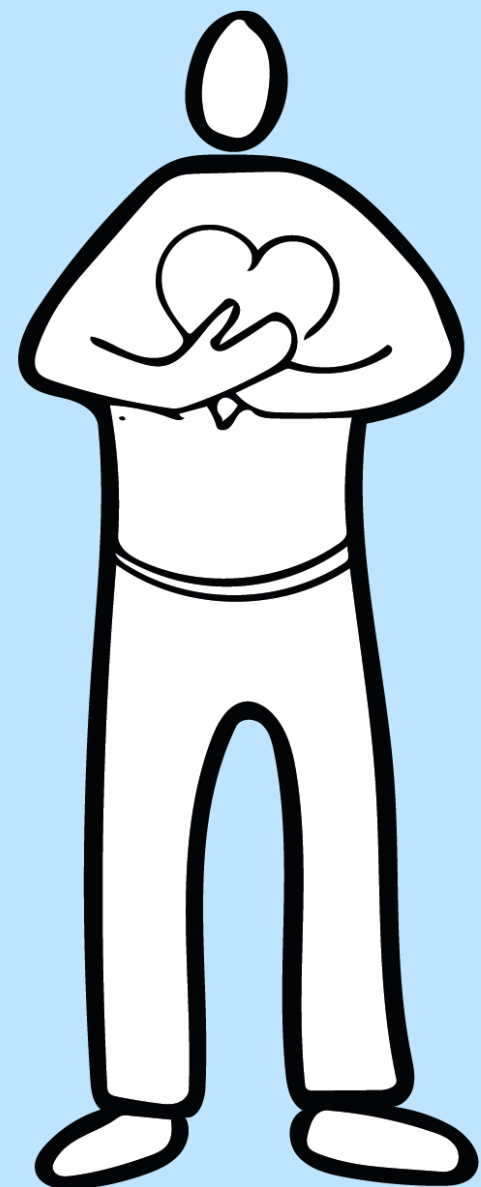


- Det er mange likheter, men man jobber forskjellig i store og små kommuner.
- Små kommuner kan teste ting raskt.
- De store kommunene må være motorer i utviklingen.
- De store har nettverk, bredere kompetanse og mer kapasitet.
- Mye brannslukking i små kommuner, som gjør at man ikke får tenkt like strategisk som man burde.
- Styrken med å være liten, er at vi kan få til et tett samarbeid på tvers av enheter innad i kommunen.

Utfordringer og muligheter



Trygghet



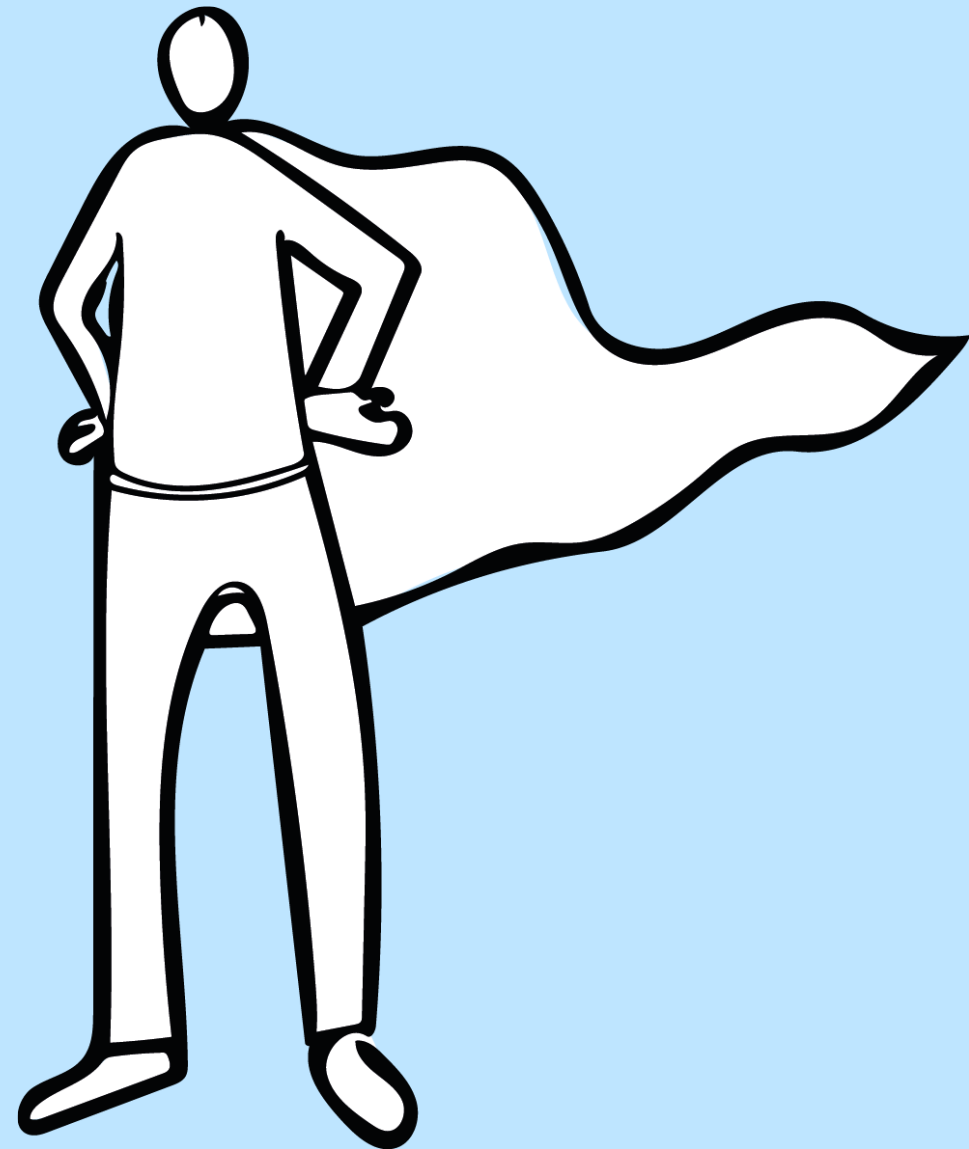
Mulige utfordringer

- Personvern - GDPR
- Frykt for egen arbeidsplass
- Utrygt for innbyggere
- Mindre personlig kontakt
- Fungerer løsningen?

Hva som må til:

- Informasjon og opplæring til/av ansatte
- Partene føler eierskap til prosessen/prosjektet
- Tillit til samarbeidet
- Tydelig og god forankring
- Vente med å ta i bruk teknologi til den er moden og fungerer.

Endringsledelse



Mulige utfordringer

- Dårlig forankring
- Ansatte som ikke ser poenget eller meningen
- Utfordrer etablerte strukturer og arbeidsmåter
- Å komme til enighet om valgte løsninger, autorisering, personvern og felles rutiner
- Leders interesse for digitalisering

Hva som må til:

- Tydelig lederskap
- Tydelig organisering som skiller mellom drift og prosjekt
- God forankring i toppen - ledelse, rådmenn og politisk
- Endringsvillighet
- Gode planer før man starter noe
- Mer av de kjedelige tingene
- Prioriteringer i sektorene
- Evaluering
- Se resultat av tiltakene som blir gjort
- Testing før igangsettelse
- Hente lavthengende frukter

Ressurser



Mulige utfordringer

- Det er dyrt og tidkrevende - man må erkjenne at det blir pukkelkostnader i perioder
- Ta seg tid til å gjøre dette
- Det er krevende å få tilgang til nok ressurser, enten det er økonomisk eller kompetanse
- Infrastruktur
- Endringer er vanskelig å få gjennomført

Hva som må til:

- Frikjøpe ressurser
- Riktig og strategisk bruk av penger
- Tid til å sette seg inn
- Mer ressurser til digitalisering
- Løft frem «fyrstårn», noe man er særlig god på, løfte fram og brukes på tvers i egen organisasjon

Kompetanse og erfaring



Mulige utfordringer

- Frykt og ulik erfaring/kompetanse med digitale løsninger blant unge og gamle
- Tidligere dårlige erfaringer gjør at ansatte er skeptisk til forandringer
- Ulike utgangspunkt
- Informasjon og opplæring til/av ansatte
- Kapasitet og kompetanse til å gjennomføre utviklingsprosjekter

Hva som må til:

- Avsatt tilstrekkelig tid til kompetanseheving, deltakelse og opplæring
- Individuell tilpasning
- Opplæring i tjenstedesign og prosjektarbeid
- Ressurser
- God delingskultur - spille på de med god kompetanse innen ulike områder
- Samarbeid med andre aktører
- Felles løsninger
- Modenhet i toppledelsen, endringsledelse

*"Fint å se i disse dager hva
3000 iPads kan gjøre når
korona kommer" (Vi kan
når vi må)*



Drømmer og ønsker for samarbeidet

Drømmescenario

Hvis alt fungerte med digitalisering på Helgeland - hvordan ser det ut da?

- De digitale tjenestene fra det offentlige er like bra som i resten av landet.
- Felles driftsenhet for kommunene
- Digitale selvbetjenings-/dialogløsninger for innbyggerne i flere tjenester (skole, barnehage, bibliotek, servicetorget etc.)
- Slutt på papir - timebestillinger, innkallinger og referater går digitalt og kutter dermed ned tid som i dag går bort til sen postgang.
- God flyt og automatikk i tjenestene
- Sømløse integrasjoner mellom leverandører
- Felles digitaliseringsavdeling for Helgeland
- Digitalt førstevalg for innbyggerne, digitale arbeidsprosesser for de ansatte
- Supereffektive arbeidsprosesser

Drømmescenario

“Da hadde vi hatt et oppegående driftsselskap, en gruppe folk med god innsikt som utgjør en digital utviklingsenhet. Som gir erfaringslæring, går i forkant, samler faggrupper på tvers av kommuner.”

- Velferdsteknologibehandling hjemme og DMS
- Digitale Helgeland blir et godt samarbeid på tvers av kommunene, der vi får gode løsninger for ansatte og innbyggere. Det (er) blir artig å jobbe i en Helgelandsk kommune.
- En felles driftsenhet og prosjektavdeling som server alle kommunene på Helgeland og gjør oss landsledende innenfor digitale tjenester.
- Alle på hele Helgeland har tilgang til stabilt nett.
- Kunne jobbe fra andre steder, mer fleksibilitet
- Felles prioritering
- Felles dybdekompetanse på strategiske områder

Mål og visjon

I workshopene med kommunene, fikk de i oppgave å si noe om hva som skal oppnås ved å samarbeide om digitalisering på Helgeland. Deltakerne diskuterte fremlagte forslag (Halogens formulerte mål basert på intervjuene), justerte og la til egne, og stemte til slutt på hva de syntes var viktigst.

Hva skal vi oppnå ved å samarbeide om digitalisering på Helgeland?

Man kan bo i en kommune og jobbe i en annen

Innbyggerne skal ha tilgang til (gode) offentlige tjenester uavhengig av hvor de bor og hvor tjenesten er

Vi utnytter de teknologiske mulighetene som finnes

Det blir mer effektiv kommunikasjon mellom innbyggere og kommunen

Helgeland blir et mer attraktivt arbeidsmarked

Få være del av et større nettverk

Dele på spesialistkompetanse på tvers av kommunenes tjenester

Redusere sårbarhet gjennom samarbeid

Det skal være lett å drive næringsvirksomhet på Helgeland

Øke makten overfor leverandører gjennom samarbeid

Alle kommunene på Helgeland er på samme nivå, med samme systemer og prosesser

Bedre samarbeid med leverandører gjennom økt kompetanse og samarbeid

Øke kompetanse om muligheter digitalisering gir.

Alle kommunene er på samme nivå når det kommer til digitale innbyggertjenester

Innbyggere og næringsliv opplever mer flyt og et mer helhetlig tjenestetilbud gjennom sammenhengende tjenester, på tvers av kommuner, forvaltningsnivå og sektorer

Større faglig IT-miljø

De fire viktigste

Man kan bo i en kommune og jobbe i en annen

Innbyggerne skal ha tilgang til (gode) offentlige tjenester uavhengig av hvor de bor og hvor tjenesten er

Vi utnytter de teknologiske mulighetene som finnes

Det blir mer effektiv kommunikasjon mellom innbyggere og kommunen

Helgeland blir et mer attraktivt arbeidsmarked

Få være del av et større nettverk

Dele på spesialistkompetanse på tvers av kommunenes tjenester

Redusere sårbarhet gjennom samarbeid

Det skal være lett å drive næringsvirksomhet på Helgeland

Øke makten overfor leverandører gjennom samarbeid

Alle kommunene på Helgeland er på samme nivå, med samme systemer og prosesser

Bedre samarbeid med leverandører gjennom økt kompetanse og samarbeid

Øke kompetanse om muligheter digitalisering gir.

Alle kommunene er på samme nivå når det kommer til digitale innbyggertjenester

Innbyggere og næringsliv opplever mer flyt og et mer helhetlig tjenestetilbud gjennom sammenhengende tjenester, på tvers av kommuner, forvaltningsnivå og sektorer

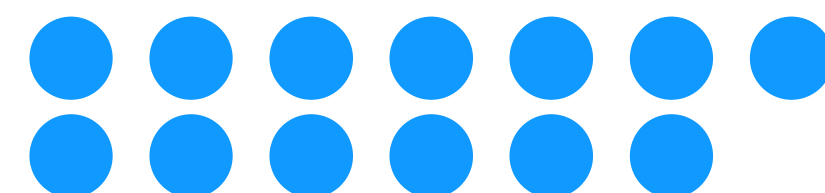
Større faglig IT-miljø

Visjon

Rådmennene fikk fremlagt hvilke mål som ble prioritert i de foregående workshopene, og utkast til visjoner. Disse ble diskutert, justert og flere ble tilføyd. Deretter ble visjonene stemt på.

Visjonene med flest stemmer

Digitale Helgeland - for utvikling og bedre tjenester



Digitale Helgeland - sammen for fremtidens digitale løsninger (ikke begrense til kommunale tjenester)



Vi bygger ett Helgeland gjennom samarbeid og kompetansedeling.

Gode løsninger gjennom samarbeid

Digitale Helgeland skal etablere sømløse (bytte ut dette ordet?) løsninger som gir innbyggerne tilgang til gode offentlige tjenester.

Ledende i digitalisering (veldig hårete og lite spesifikt)

Helgelandskommunene: sammen blir vi digitale

Digitale Helgeland - løsninger i samarbeid



Folk på Helgeland har god tilgang til offentlige tjenester

Helgelandskommunene har et digitalisert tjenestetilbud til sine innbyggere

Sammen for gode digitale tjenester

Sammen for gode digitale tjenester på Helgeland

Sømløst, felles og godt.

Helgeland er et attraktivt sted å bo og jobbe



Digitale Helgeland - sammen for gode digitale tjenester



Forslag til visjon og mål

Etter rådmennenes prioritering og innspill til visjon og mål har vi utarbeidet et forslag til en “målbildeplakat”, etter inspirasjon fra Digitale Rogaland (ill. til venstre).

Felles visjon:

- 1. Folk i Rogaland har lik tilgang til offentlige digitale tjenester
- 2. Kommunene i Rogaland er ledende innen digitalisering

Derfor skal Digi Rogaland være:

Pådriver for at digitale løsninger blir tatt i bruk, og en aktør for å utvikle digitale løsninger

Dette oppnår vi ved å:

Styrke digital kompetanse og deltakelse

Sikre standardisering og felles arkitektur

Sette brukerens behov i sentrum

Samarbeide med kompetansemiljø

Ved hjelp av følgende ressurser:



Styringsgruppen

Ressursgruppen

Faggrupper

Sekretariatet



Tiltak og handlingsplaner



Verktøykasse

A row of logos at the bottom of the slide. From left to right: the KS logo (Kommunenes Sammenheng), the Digi Rogaland logo (Digitalisering for folk i Rogaland), and a series of 18 individual municipal coats of arms representing the municipalities in Rogaland.

H

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

Konsepter

Konseptene fra mandatet til Digitale Helgeland har vi har ikke jobbet spesifikt med i workshopene. Men innsikten viser hvilke av de fem konseptene som kommunene opplever som mest viktige.

Tre av konseptene som fremstår som viktigst for kommunene:

Kjøre felles fagprogram - og bruke dem på samme måte

Felles skyplattform

Felles tjenester

Felles innkjøp og offentlige anskaffelser

Felles nasjonale digitaliseringsprosjekt
(ala diGiSos, diGiBarnevern)

Felles fagprogram:

- samme program i alle kommuner
- nasjonale fellesløsninger
- mindre sårbart, dele på kompetanse og avhjelpe ved sykdom/ferie osv.
- mulig med felles innkjøp

Felles tjenester:

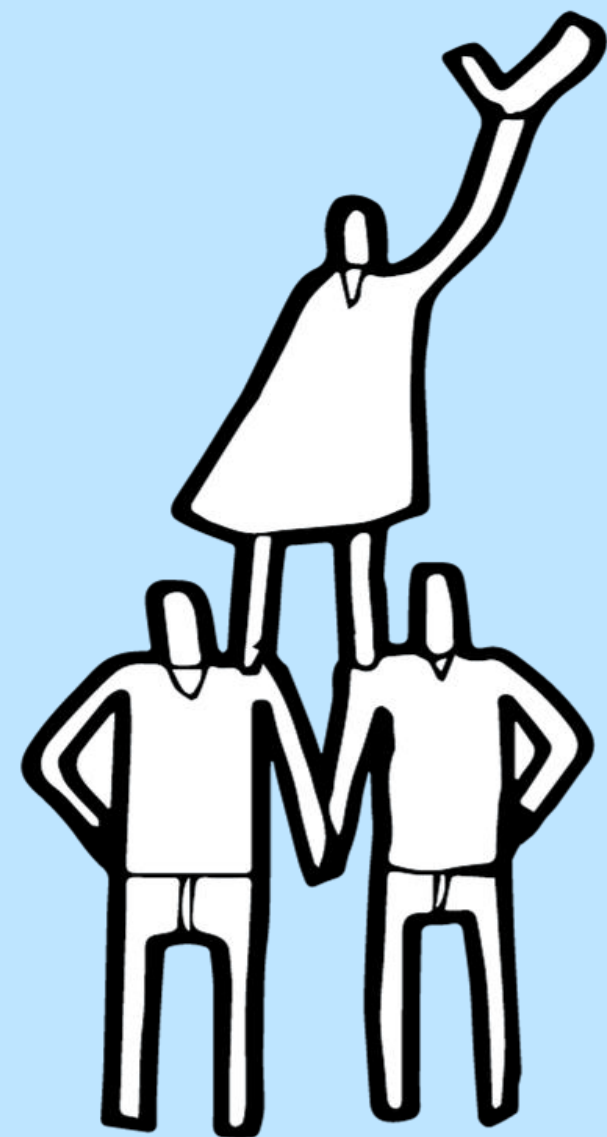
- dele på tjenester og kompetanse
- felles rutiner i systemer, som igjen gjør mindre sårbart
- felles nettportalløsninger, enklere for innbyggere og næringsliv

Felles innkjøp

- kompetanse på behovskartlegging
- stå sterkere sammen
- bedre samarbeid med leverandørene

I tillegg kom det fram et tydelig behov for kompetanse- og ressursdeling på tvers av kommunene. Dette beskrives ikke som et eget konsept, men det bør være et satsningsområde for samarbeidet å etablere samarbeidsformer som tilrettelegger for dette.

Satsningsområde: Dele på kompetanse mellom kommunene



Å samarbeide om og dele kompetanse mellom kommunene kan bidra til blant annet

- redusert sårbarhet - hjelpe hverandre ved ferieavvikling, sykdom etc
- økt fleksibilitet - gjøre det mulig å bo i en kommune og jobbe i en annen
- effektivisering
- et mer attraktivt arbeidsmarked
- at det er lett å drive næringsvirksomhet

Det kan gjelde f.eks.

- spesialistkompetanse innen fag (ikke alle kommuner kan ha samme kompetanse og kapasitet innen f.eks. personvern, jus, barnevern osv.
- ikt-kompetanse (mulig med felles driftssamarbeid?).
- kompetanse innen prosjektledelse og offentlige anskaffelser.

Konkrete tiltak

Vi har spurt om hva Digitale Helgeland bør ta tak i først, hvordan prosjektet bør jobbe for at de prioriterte temaene kommer i gang. På neste side er en uredigert liste over alle forslagene. Vi har også bedt kommunene tenke gjennom hva de selv kan bidra med i samarbeidet.

Konkrete tiltak Digitale Helgeland kan sette i gang med



- Fagnettverk/kompetanse
- Tjenestedesign; prosjekt og kompetanseheving
- Felles kompetanseplan
- Skape arenaer for deling og erfaringsutveksling.
- Lederforum med fokus på utviklingsledelse
- Være en stemme inn i det nasjonale digitaliseringsarbeidet kommune-Norge
- Felles finansiering og prioritering/styringsmodell
- Klar styringsmodell og gjennomføringsmodell for prosjekter
- At de forskjellige kommunene har ansvar for hver sin del
- At Digitale Helgeland går inn med midler for å frikjøpe ressurser i kommunene
- Digitale Helgeland tar en rundtur og presenterer for kommunestyrene når det er noe å presentere
- Holde oversikt over hva som rører seg – fra det offentlige, men også fra leverandører
- Finne frem suksesshistoriene og dele dem
- Bruker-/behovsundersøkelser blant innbyggere

Hva kan de selv bidra med?



- Innspill og erfaringer, men i siste ende er det mye opp til leder i hvilket omfang man kan bidra.
- Engasjement og interesse
- Lang erfaring med interkommunalt samarbeid. Ganske helhetlig infrastruktur i bunn for fire kommuner.
- Bidra med kunnskap fra eget fagfelt og andre bekjente kommuner. Delta på nasjonale arenaer der perspektiver fremover diskuteres.
- Erkjenne og ivareta forskjellene mellom kommunene.
- Stille ressurser til rådighet
- Sette av tid
- Delta i møter
- Delta i prosjekter
- Være sparringspartner
- Testpilot
- Dele erfaringer – samarbeid drift



Digitale Helgeland