

# Digitaliseringsstrategi for Oppdal kommune

2018 - 2021

# Innhold

Hvorfor digitalisere.....	3
Digital agenda for Norge.....	4
<b>Strategiene:</b>	
1. Styrket digital kompetanse.....	5
2. Digital selvbetjening.....	6
3. Digital tjenesteproduksjon .....	7
4. Åpenhet og medvirkning .....	8
Veien videre.....	9

# Hvorfor digitalisere?

De kommende årene står Oppdal kommune ovenfor en demografi som skaper behov for omstilling, det vil bli flere som har behov for tjenester og økt konkurranse om arbeidskraft til å utføre tjenestene. Presset på kapasitet og økonomi kombinert med høye krav til kvalitet i tjenestene, krever god utnyttelse av tilgjengelige ressurser.

Kommuneplanen «det gode liv i ei attraktiv fjellbygd» fremhever at Oppdal kommune skal være best når det gjelder kvalitet i tjenestene og effektiv ressursbruk. For å lykkes med dette skal kommunen effektivisere arbeidsprosesser, automatisere informasjonsinnhenting og utvikle kvalitativt gode tjenester. Oppdal kommunes ambisjon er å realisere et digitalt førstevalg, det vil si at den primære kommunikasjonskanalen mellom innbyggere/næringsliv og det offentlige skal være digital.

En digitaliseringsstrategi er ikke det samme som en IKT-strategi. En IKT-strategi legger vekt på teknologiske føringer, mens en digitaliseringsstrategi har fokus på hvordan IKT kan forenkle tilgangen til informasjon og tjenester og bidra til at vi jobber smartere.

Oppdal kommune styres etter en tonivå-modell. Mye ansvar er dermed plassert hos kommunens enheter. Tjenesteområdenes digitaliseringsinitiativ gir grunnlag for fragmentering. Effektivisering og kvalitet henger imidlertid tett sammen. Digitalisering er derfor ikke et ekstra element frakoblet øvrige prosesser, men i stedet en integrert del av virksomheten. Skal Oppdal kommune lykkes med digitalisering, kreves en helhetlig tilnærming på tvers av tjenesteområdene.



## Hva koster henvendelser til det offentlige?

Brev eller e-post: ca. 110 kr

Personlig fremmøte: ca. 80 kr

Kundehenvendelse per telefon: ca. 40 kr

**Selvbetjening: ca. 3 kr**

Kilde: Digital agenda for Norge (2013)



# Digital agenda for Norge Meld. St. 27 (2015/2016)

Oppdal kommune støtter seg til regjeringens fem hovedpunkter ([Digital agenda for Norge](#)), som viser retning og som tydeliggjør hvor det er viktig å legge innsatsen i fremover:

**Brukeren i sentrum:** Offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige for **innbyggere, ansatte, offentlige og private virksomheter, samt frivillig sektor**. Forvaltningen skal gjenbruke informasjon i stedet for å spørre på nytt. Dette innebærer at brukernes behov skal være det sentrale utgangspunktet ved digitalisering av offentlig sektor.

**IKT er vesentlig for innovasjon og produktivitet:** Næringslivet og samfunnet skal kunne utnytte mulighetene som digitaliseringen gir. Myndighetene skal legge til rette for økt digital innovasjon.

**Styrket digital kompetanse og deltakelse:** Gjelder fra grunnskolen og gjennom alle faser i livet. Digitale tjenester skal være lette å forstå og lette å bruke for alle. Avansert IKT-kompetanse og IKT-forskning er en forutsetning for digitalisering av Norge.

**Effektiv digitalisering av offentlig sektor:** Offentlige digitaliseringsprosjekter skal planlegges og gjennomføres profesjonelt. Gevinster skal realiseres. Markedet skal brukes når det er hensiktsmessig. Stat, kommune og ulike sektorer bør benytte fellesløsninger for å dekke like behov.

**Godt personvern og god informasjonssikkerhet:** Personvern og informasjonssikkerhet skal være en integrert del av utviklingen og bruken av IKT. Den enkelte innbygger skal i størst mulig grad ha råderett over egne personopplysninger. Informasjonssikkerhet skal ivaretas med utgangspunkt i risikovurderinger basert på trussel- og sårbarhetsinformasjon og følges opp gjennom god internkontroll.

# 1. Styrket digital kompetanse

Digital kompetanse er mer enn å kunne betjene et dataprogram. Digital kompetanse er ferdigheter, kunnskaper, kreativitet og holdninger som alle trenger for å kunne bruke digitale medier for læring og mestring i kunnskapssamfunnet. I dette ligger også digital dømmekraft og digital dannelse, dvs. evnen til velegnet deltakelse på internett som et offentlig rom.

## Brukere

Digital kompetanse blant brukerne er en forutsetning for å lykkes med digitalisering. Mange brukere i Oppdal har ikke tilstrekkelig digital kompetanse til å bruke digitale løsninger og kan dermed ikke betjene seg selv på nett. Oppdal kommune må bidra til at disse får grunnleggende digital kompetanse. Servicetorget vil være sentralt i å gi veiledning og bistand til de som trenger dette.

## Skolen

Framtidens brukere av digitale løsninger går i dag i grunnskolen. Skolene i Oppdal ligger i dag langt fremme i å utvikle elevenes digitale kompetanse. Alle elever på barneskolen disponerer eget nettbrett og elevene på ungdomsskolen har egen pc. Gjennom stadig å bli bedre til å utnytte disse verktøyene på en pedagogisk god måte, arbeider en for å ruste elevene for framtida. Sosial utjevning mellom elever også i forhold til digital kompetanse er viktig. Utviklingen går fort og dette krever et kontinuerlig sterkt fokus på digital kompetanse i skolen både hos lærere og elever.

## Ledere og ansatte

Arbeid med kvalitetsutvikling og effektivisering ved hjelp av digitalisering krever ny kompetanse både hos ledere og ansatte i kommunen. Medarbeidere innenfor alle fagområder må være forberedt på å løse oppgaver på nye måter for å møte innbyggernes krav og forventninger om effektive tjenester av høy kvalitet. Dette må få betydning for rekrutteringen fremover.

Digitalisering innebærer omfattende endringer. Tverrfaglighet og en sammenhengende offentlig sektor, skaper behov for å forstå organisasjonsutvikling og endringsprosesser på tvers av sektorer. Ledernes kompetanse og håndtering av slike omstillingsprosesser er avgjørende for å skape mer effektive arbeidsprosesser, levere høy kvalitet på tjenestene, redusere sårbarheten, gi økonomisk gevinst og fremstå som en attraktiv arbeidsgiver for fremtidens arbeidstakere.

## Nå-situasjon

Den digitale kompetansen innen forskjellige fagfelt er i dag svært varierende, og dette kan gi utfordringer med å utføre det daglige arbeidet. Det finnes heller ingen helhetlig plan for styrking og vedlikehold av kompetansen i kommunen. Digitalisering er en kontinuerlig prosess og det er spesielt viktig å få med de som sliter med utviklingen. De som sitter med digitale flater daglig henger bra med i utviklingen.

Mål	Strategier	Tiltak
<b>Brukerne (innbyggere, ansatte, næringsliv og frivillig sektor) nyttiggjør seg digitale løsninger.</b>	<p>Kommunal sektor skal ha ledere og ansatte med kompetanse til å innføre og bruke digitale verktøy og andre teknologiske løsninger for utvikling av kommunens tjenestetilbud.</p> <p>Kommunal sektor skal legge til rette for nødvendig digital kompetanse hos innbyggere, næringsliv og frivillig sektor.</p> <p>De digitale løsningene skal være utformet slik at de er lett å forstå og lett å bruke.</p>	

# 2. Digital selvbetjening

Digital deltagelse er i dag en forutsetning for å oppleve mestring i alle livsfaser. Oppdal kommune skal legge til rette for at innbyggerne velger digitale løsninger, uavhengig av alder, kjønn, bosted, utdanning og yrkesdeltagelse.

Dagens og fremtidens generasjoner, både innbyggere, næringsliv, ansatte og politikere, har forventninger om at informasjon og selvbetjeningsløsninger er tilgjengelig når man trenger den. Digitale offentlige tjenester skal være i tråd med brukernes ønsker og behov, enkle å bruke og mer tilgjengelige enn papirskjema eller personlig oppmøte.

Tjenestene må være profesjonelt tilrettelagt, og brukerne må være trygge på at all data behandles på en korrekt og sikker måte. Tjenestene må være driftssikre, og brukerne må få innsyn i sine saker når de ønsker det.

I følge en undersøkelse gjennomført av konsulentselskapet Rambøll i samarbeid med IKT-Norge ønsker i underkant av 65 % av innbyggerne å kommunisere med kommunen via epost, nett eller elektroniske selvbetjeningsløsninger.

Utviklingen går raskt. I 2016 hadde 419.000 digital postkasse, nå er det 1.767.000, og de stiger hver dag. Tallene for Oppdal er 2059 personer med digital postkasse, dvs. 36.7 % av innbyggere over 15 år.

## Nå-situasjon

I «Min side» på nettsiden logger man seg inn en gang og har tilgang til: «Min Eiendom», Altinn og «Mine skjema». Oppdal kommune har tatt i bruk «Min Eiendom», en døgnåpen digital tjeneste som gir en full oversikt over all informasjon knyttet til den enkelte innbyggers eiendom i kommunen.

Vi har 13 elektroniske skjema som lastes direkte opp i sak- og arkivsystemet. 16 skjema som kan skrives ut, og fylles ut for hånd eller maskin. 16 selvlagde papirskjema der opplysningene må fylles inn for hånd.

Vi har innsyn i postlister og dokumenter som er politisk behandlet. Man kan søke på et saksnummer eller f.eks. et gårds- og bruksnummer.

Skolene bruker Visma Flyt skole som skoleadministrativt system. Gjennom Digital meldingsbok kommuniserer foresatte og lærer via SMS.

I Barnehageportalen kan foresatte søke, endre eller si opp barnehageplass digitalt i kommunale og private barnehager. Behandling av søknadene skjer digitalt og systemet er integrert med kommunens faktureringsystem.

I kartløsningen Kommunekart kan innbyggere og næringsliv finne åpne data om eiendommer som f.eks. innsyn i Webplan, der planer og bestemmelser ligger.

Andel digital tilbakemelding om avlest vannmålerstand i fra abonnentene var for året 2017 på 74 % mot 55 % i 2016.

Landbruk bruker blant annet gardskart og eStil (søknadsportel for landbruket)

Mål	Strategier	Tiltak
<b>90 % av brukerne bruker kommunens digitale løsninger i 2025.</b>	<p>Utvikle «Min side» med flere løsninger.</p> <p>Tilby ulike digitale løsninger som gir høy service i form av fleksibilitet og hurtighet.</p> <p>Legge til rette for veiledning av innbyggere, næringsliv og frivillig sektor i servicetorget.</p> <p>Kommunen skal i hovedsak kommunisere digitalt.</p>	

# 3. Digital tjenesteproduksjon

Digital tjenesteproduksjon er de tjenester hvor teknologi benyttes for å effektivisere, samhandle og utføre tjenester i hele eller deler av arbeidsprosessen. Den mest effektive formen for digital tjenesteproduksjon er tjenester som bruker informasjon som flere offentlige virksomheter allerede besitter om innbyggeren, eller tjenester hvor innbyggeren ikke trenger å gjøre noe som helst for å motta tjenesten fordi det offentlige vet når innbyggeren har behov for tjenesten.

For å muliggjøre effektive digitale tjenester må arbeidsprosessene være designet for delvis eller full automatisering. Dette innebærer oppsett av roller, regler, informasjonsbehov og identifisering av hvilken informasjon som må være tilgjengelig for hvilke steg i prosessen. For å lykkes med digitalisering må det etableres en klar forståelse for at digitalisering ikke er det samme som bruk av IKT-systemer.

Oppdal kommune skal være ambisiøse på egne og innbyggernes vegne til tjenester vi prioriterer å utvikle, skal være blant de beste. Vi vil prioritere de tjenester hvor vi oppnår stor grad av kostnadsreduksjon og/eller bedre tjenestekvalitet.

For å etablere fleksible muligheter for gjennomføring av tjenesteutvikling skal vi søke samarbeid. Oppdal kommune ønsker ikke å drive mer egenutvikling enn nødvendig. Der hvor det er lønnsomt, skal vi søke å utvikle nasjonalt tilgjengelige komponenter og søke utstrakt samarbeid nåde regionalt og lokalt. Vi skal samtidig gjenbruke allerede anskaffede løsninger og teknologi.

I de kommende årene vil helse- og omsorgstjenesten møte store utfordringer. Det kommer nye yngre brukergrupper og antall eldre øker. Samtidig reduseres andelen personer i yrkesaktiv alder i forhold til den totale befolkningen. Dette stiller krav til nye måter å organisere tjenestene på. Økt bruk av teknologi som støtte i omsorgstjenestene åpner for helt nye muligheter i utforming av tjenestetilbud.

Velferdsteknologi skal bidra til økt trygghet og sikkerhet og styrke den enkeltes evne til å klare seg selv i hverdagen. Bevegelsessensorer, trykksensorer, varslings- og sporingssalarmer, fallalarmer og kommunikasjonsverktøy er eksempler på slik teknologi.

Om alle som benytter digitale løsninger fra Oppdal kommune skal få en best mulig og effektiv hverdag er det viktig at infrastrukturen er tilstrekkelig oppdatert. Med infrastruktur mener vi da alt fra internett-linje fra nettleverandør, via serverrommene, kabling, switching, software, sikkerhet, veggpunkter for pc/terminal, og pc med software. Telefoniløsning er også inkludert i infrastruktur.

## Nå-situasjon

Kommunen benytter mange digitale løsninger i tjenesteproduksjon i dag som SvarUt, fakturaprogrammet Visma, Komtek, Ephorte, elektroniske skjema, gode kartløsninger, trygghetsalarmer, kartverkets saksbehandlingsløsninger ved konsesjon og matrikkulering, eStil og øks.

Kommunens IKT-infrastruktur har i dag variabel kvalitet, og har i tillegg til vanlig vedlikehold og fornyelse også sterke behov utskiftninger på en del områder. Telefoniløsningen som i dag er både fast og mobil kan det være ønskelig å skifte ut til mobil løsning med et sentralbord i «skyen». Fagapplikasjoner har stort behov for bedre integrasjoner og mer automatisering. Sikkerheten i dette er i dag tilfredsstillende, men her er det stort rom for forbedringer blant annet på leveringsikkerhet.

Mål	Strategier	Tiltak
<b>Digitalisering av kommunale tjenester legger til rette for at kommunens ansatte jobber smartere, slik at tid brukt på rutineoppgaver overføres til kjerneoppgaver.</b>  <b>Eldre bør kunne bo hjemme og er selvhjulpne så lenge som mulig.</b>	Oppdal kommune skal legge til rette for digitalisering gjennom målrettet innsats og etablering av gode og sammenhengende arbeidsprosesser.  Arbeidsprosesser skal støttes av standardiserte, integrerte og effektive IKT-systemer. All teknologi skal så langt det er mulig bygge på samme plattform og være gjenkjennbar.  Søk samarbeid med andre for utveksling av ideer og samarbeid. Kommunen skal søke beste praksis fra andre offentlige instanser.  Alle innkjøp av IKT-løsninger skal samordnes.  Programmene må «snakke» sammen.	

# 4. Åpenhet og medvirkning

Gode og legitime vedtak vil i økende grad stille krav til prosessene som leder frem til beslutningene. Det er ikke tilstrekkelig at vedtak er fattet på formelt riktig grunnlag. Skal beslutningene være legitime, må de som påvirkes av dem, ha mulighet til å delta. For Oppdal handler det blant annet om å ha åpne demokratiske prosesser, og at kommunen aktivt engasjerer og informerer om pågående innbyggerprosesser.

Oppdal kommune skal være en kommune som har full åpenhet omkring styring og forvaltning av fellesskapets verdier. Gjennom søkbare elektroniske postjournaler skal vi gjøre offentlige brev og dokumenter lettere tilgjengelig for innbyggerne og effektivisere forvaltningens gjennomføring av offentlighetsprinsippet.

Alle skal oppleve Oppdal som en åpen og inkluderende kommune hvor innbyggerne har mulighet til å engasjere seg, komme med innspill og bli hørt. Det forutsetter et forståelig språk.

Kommunen skal aktivt bruke digitale møteplasser som er universelt utformet, for å engasjere og inkludere alle i utviklingen av «fremtidens Oppdal». Offentlige tjenester må derfor svare på brukernes behov, og ha god brukskvalitet. Tjenestene skal være enklere å bruke og lettere tilgjengelige enn papirskjemaer eller personlig fremmøte. Tjenestene skal også gi en reell merverdi, for eksempel ved raskere saksbehandling, innsyn i egne personopplysninger og redusert rapportering ved gjenbruk av data som allerede er samlet inn. Kommunen skal aktivt benytte de toneangivende sosiale mediene for å komme i dialog med innbyggerne og for å informere om ulike tjenestetilbud.

Brukere skal få hjelp og veiledning til å benytte virksomhetens digitale tjenester, for eksempel gjennom veiledning på nett, digital dialog, direkte kontakt, eller med betjening ved personlig fremmøte.

For innbyggerne er det grunnleggende at kommunen gir god og lett tilgjengelig informasjon om rettigheter, hvilke tjenester kommunen gir og politikken som føres. Åpenhet innebærer også at befolkningen får vite hvilken informasjon politikerne legger til grunn for sine beslutninger, og hvem som har ansvar for hvilke beslutninger. Det bør også være en lav terskel for å ta kontakt med kommunen og enkelt å forstå hvordan man som innbygger kan ta opp saker med de folkevalgte.

En av tre nordmenn sliter med å forstå innholdet i brev de mottar fra offentlige etater. Andelen som ikke klarer å oppfatte budskapet fra offentlige tjenestetilbud, har økt siden 2013.

## Nå-situasjon

Språket i vedtak og planer kan oppleves vanskelig og uforståelig for mange. Vi har lett tilgjengelig innsynsløsning på hjemmesiden, men tilbakemeldinger fra brukere sier noe om at den kan oppleves som vanskelig å bruke. «Min side» inneholder noen få elementer, men kan utvikles mye mer. «Min eiendom» gir alle eiendomseiere godt innsyn i matrikkel og kommunal info om eiendommene. Vannmåleravlesningen kan leveres gjennom SMS. Vi har SMS varsling som kan brukes til informasjon og i beredskapssituasjoner.

Mål	Strategier	Tiltak
<b>Vi har åpenhet rundt styring og forvaltning av fellesskapets verdier.</b>  <b>Utvikle lokaldemokratiet ved å ha tekster i vedtak og planer som er forståelige.</b>	Sikre at kommunens virksomhet skjer i full åpenhet ved å bruke teknologi som gjør viktig offentlig informasjon tilgjengelig.  Vi skal ha et klart og forståelig språk. Språket skal være brukervennlig, og det skal brukes et korrekt, godt og klart språk som kan forstås av alle.  Vi sikrer medvirkning i beslutningsprosesser ved å informere om viktige prosesser, samt invitere brukere til å engasjere seg og komme med innspill.  Gi målrettet informasjon gjennom å bruke forskjellige plattformen.  Bruke nettsiden og sosiale medier som en plattform for digital Innbyggerkontakt.  Ha jevnlig innbygger- og brukerundersøkelser.	



# Veien videre

## Realisering av digitaliseringsstrategien – hva krever det?

Digitalisering er samspillet mellom organisasjon, prosesser og teknologi. For å lykkes med digitaliseringen må det være en klar forståelse for at digitalisering ikke er det samme som bruk av IKT - systemer. Der IKT har blitt betraktet som en støttefunksjon, vil digitalisering være en kjernefunksjon for etablering av prosesser og tjenester gjennom smart bruk av teknologi.

Oppdal kommune vil styre og forvalte digitaliseringsarbeidet, samt sikre gode prioriteringer og koordinering av tjenesteutviklingen på tvers av fagområdene.

Digitaliseringsstrategien skal være førende for aktiviteter i alle kommunens enheter. Digitalisering skal gjennomføres enhetsovergripende, med forankring i toppledelsen og med hele virksomhetens fokus og deltagelse. Det krever at ulike organisatoriske nivå og enheter i kommunen forholder seg til målene og konkretiserer hva de betyr for egen del.

## Styringsmodell for digitaliseringsarbeidet i Oppdal kommune

Rådmannen har det overordnede ansvaret for digitalisering i kommunen. Rådmannen vil foreta prioriteringer for å sikre at kommunen iverksetter en helhetlig og koordinert satsning på de rette prosjektene. Disse prioriteringene innarbeides som tiltak i handlingsplanen og i eksisterende styringsdokumenter. Beslutninger om store anskaffelser som er enhets- overgripende tas av rådmannen.

Det operative ansvaret legges til servicetorget. Leder i servicetorget har ansvaret for en tverrfaglig sammensatt ressursgruppe (Controller og leder IKT), som sørger for fremdriften av digitaliseringsarbeidet. En helhetlig oversikt over behov samt evnen til å prioritere tiltak innenfor begrensede økonomiske rammer, er viktige forutsetninger for å sikre effektiv og samordnet ressursbruk. Innspill til tiltak i handlingsplanen som omhandler digitale løsninger innhentes og koordineres av ressursgruppa. Planlagte tiltak (digitale løsninger, anskaffelser, opplæringstiltak) skal inn i tiltaksplanen før de igangsettes.

IKT enheten skal ha oversikt over aktiviteter innenfor alle sektorer og fungere som rådgiver i anskaffelsesprosesser. Den enkelte enhetsleder har ansvar for at mindre anskaffelser er i tråd med vedtatt strategi. IKT, arkiv (PAS) og ressursgruppen skal konsulteres og orienteres, før og etter løsninger som velges.

Effekter tas ut fortløpende, og vil i noen tilfeller gi økt kvalitet og brukermedvirkning for innbyggere, næringsliv og ansatte, og i andre tilfeller innebære mulighet for økt produktivitet og økonomiske besparelser.

Mål	Strategi	Tiltak
<b>Oppdal kommune skal ha kompetanse til å vite hvilke muligheter som ligger i digitaliseringen.</b>	<p>Digitaliseringsprosjekter skal gjennomføres som organisasjonsprosjekter og ikke som rene IKT – prosjekter.</p> <p>Ledere skal ha digital kompetanse og trenes til å se sammenhengen mellom tjenesteproduksjon og teknologibruk.</p> <p>IKT – strategier og medfølgende handlingsplaner skal understøtte overordnet digitaliseringsarbeid.</p> <p>Bestiller kompetansen i forhold til anskaffelser og systembestillinger skal styrkes.</p> <p>Kommunale foretak er omfattet av digitaliseringsstrategien.</p>	