

### 3. Mål og strategier for digitalisering i Overhalla kommune

Digitalisering i Overhalla kommune skal samlet sett bidra til at vi når de overordnede mål som er fastsatt i kommuneplanen og øvrige styrende planer for kommunens drift og utvikling. Vi er nå i 2018 i ferd med å starte arbeidet med revidering av kommuneplanen og dermed kommunens overordnede målsettinger. Digitalisering vil naturlig være et tema som vil inngå i dette arbeidet.

#### 3.1. Visjon for digitalisering i Overhalla kommune

Vi kan formulere følgende visjon for arbeidet med digitalisering i Overhalla kommune:

#### **- Vi utvikler framtidens attraktive lokalsamfunn med digital nyskaping.**

Dette angir en åpen, bred og positiv ambisjon for langsiktig utvikling av Overhalla som lokalsamfunn i en framtid hvor teknologiutviklingen i stadig raskere takt omformer hele samfunnet. Visjonen gir uttrykk for at vi må tenke nytt og endre oss. Visjonen sier også noe om at dette er noe som handler om hele lokalsamfunnet, og ikke bare kommunal drift.

Innbakt i visjonen ligger også det at digitalisering må bidra til både **kostnadseffektive tjenester og tjenester med god kvalitet**. Enkelt sagt skal digitalisering bidra til at kommunens budsjetttrammer gir rom for gode tjenester til innbyggerne. All digitalisering vil dermed ha som siktemål å maksimere slike gevinster for kommunen og for innbyggerne.

#### 3.2. Hovedstrategier/prinsipper for digitalisering i Overhalla kommune

For å styrke digitaliseringsarbeidet i retning av det visjonen uttrykker, vil vi prioritere noen hovedstrategier/prinsipper. Disse skal konkretiseres med tiltak i handlingsdelen av dokumentet.

Hovedstrategier/prinsipper for digital nyskaping – «de 7 Vi'ene»:

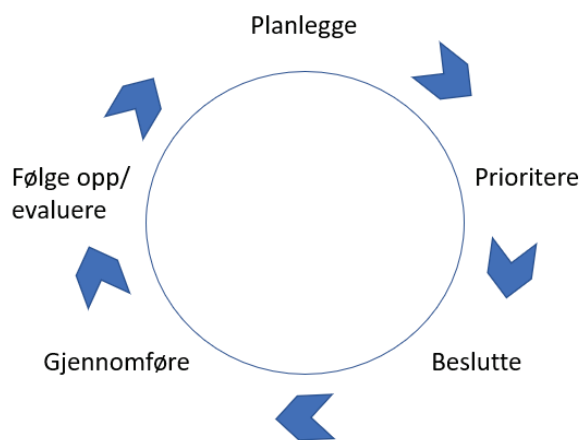
1. Vi leder systematisk vår digitale nyskaping med fokus på brukerbehov og gevinstrealisering.
2. Vi kartlegger og utnytter potensialet for digital nyskaping innen våre arbeidsprosesser, tjenester og i lokalsamfunnet.
3. Vi jobber systematisk med læring, deling, nytenking, prøving og feiling.
4. Vi samarbeider med andre, standardiserer og tar i bruk fellesløsninger.
5. Vi har høy bevissthet om informasjonssikkerhet og personvern i arbeidet med digital nyskaping.
6. Vi bruker klart språk og universelt utformet informasjon.
7. Vi bruker ikke papir til informasjon og kommunikasjon.

Disse hovedstrategiene/prinsippene kan utdypes nærmere slik:

### *1. Vi leder systematisk vår digitale nyskaping med fokus på brukerbehov og gevinstrealisering.*

For å sikre at vi oppnår gevinster og dekker brukernes reelle behov gjennom vår digitalisering, må vi utvikle vår systematikk med helhetlig ledelse og styring av arbeidet med digitalisering. Vi ser på digitalisering ikke som innkjøp av teknologi, men som endringsprosesser i organisasjonen hvor digitale teknologier inngår. Slike endringsprosesser må ledes og følges godt opp for å lykkes.

Rådmann, rådmannens ledergruppe og enhetslederne i organisasjonen er sentrale i styringen av arbeidet med digitalisering. For å unngå at digitaliseringen blir tilfeldig, sporadisk og mangelfull, må vi ha en tydelig struktur for å:



Vi må her utvikle en systematikk som passer til våre forutsetninger og ressurser. I størst mulig grad må vi integrere arbeidet med digitalisering i vår ordinære struktur med arenaer og systemer for ledelse og styring. Samtidig må vi gjøre arbeidet med digitalisering tydeligere enn tidligere og mer systematisk.

I det videre arbeidet vil vi utvikle kommuneledelsens metodikk for å styre vår portefølje av digitale prosjekter/satsinger. Til støtte for kommuneledelsens porteføljestyring vil rådmannen organisere et hensiktsmessig sekretariat. Sekretariatet følger opp i det daglige og legger til rette informasjon og beslutningsgrunnlag for kommuneledelsen.

Prosedyrer og retningslinjer for porteføljestyringen utvikles og innarbeides i vårt internkontrollsystem. Vi må også avklare og få på plass hensiktsmessige redskaper for å holde oversikt over status og utvikling for våre digitale satsinger.

### *2. Vi kartlegger og utnytter potensialet for digital nyskaping innen våre arbeidsprosesser, tjenester og i lokalsamfunnet.*

Skal vi møte framtida med bærekraftige tjenester og utvikle lokalsamfunnet, må vi gjennomgå alle sider av kommunens virksomhet med tanke på effektivisering, kvalitetsforbedring og samhandling. Digital nyskaping er en del av dette.

En systematisk kartlegging av våre arbeidsprosesser og tjenester er et kontinuerlig arbeid som må gå over tid og i et tempo vi har mulighet til å gjennomføre. Vi må prioritere hvilke områder som bør kartlegges først ut fra vurderinger av mulig forbedringspotensial.

Arbeidsprosessanalyser, brukerreiser, tjenstedesign og gevinstarbeid er stikkord for metodikker som vil inngå i kartlegging og digital nyskaping innen våre arbeidsprosesser, tjenester og i lokalsamfunnet.

### *3. Vi jobber systematisk med læring, deling, nytenking, prøving og feiling.*

Vi ser hvor viktig det er med tilstrekkelig opplæring og kompetanseutvikling for å klare å ta ut ønskede gevinster fra våre digitale satsinger. Vi ser imidlertid også at digitale muligheter åpner for nye former for læring generelt i kommunen, innenfor alle de ulike fagområdene og samfunnstema hvor vi må utvikle vår kompetanse over tid. E-læring, YouTube, videokonferanser/webinarer, samhandlingsløsninger, osv er noen stikkord her.

Læring i en digital tidsalder ønsker vi å jobbe systematisk med framover.

Begrepet læring omfatter mer enn opplæring og tradisjonelle kompetansetiltak. Læring er nært knyttet til kommunens kontinuerlige forbedringsarbeid. Vi skal stadig forbedre våre prosesser, tjenester, samhandling, kommunikasjon osv. gjennom å **lære av våre avvik, feil, mangler og tilbakemeldinger** fra innbyggere og andre. Vi skal **lære av hverandre** i organisasjonen (dele kunnskap, erfaringer og refleksjoner). Vi skal **lære av våre omgivelser** (både nært og fjernt) og vi skal **lære gjennom å utforske og prøve ut** nye metoder og løsninger. I tillegg lærer vi gjennom konkrete opplæringstiltak og andre kompetansehevende tiltak innen ulike tema.

Vårt nye kvalitets- og forbedringssystem (nevnt foran i dokumentet) er en del av vårt arbeid med læring. Gjennom en systematisk registrering og håndtering av avvik får vi et grunnlag for å forbedre våre tjenester, prosedyrer og prosesser. Vi lærer av avvikene våre når vi bevisst følger de opp, og når vi fortløpende stiller spørsmål om hvordan vi framover kan unngå tilsvarende avvik og endrer vår praksis. Dette krever en systematisk oppfølging som vi må utvikle framover.

Prinsippet om digitalt førstevalg (omtalt foran i dokumentet) tilsier også at vi framover må vektlegge å rekruttere medarbeidere med nødvendig digital forståelse og interesse når vi skal rekruttere nyansatte.

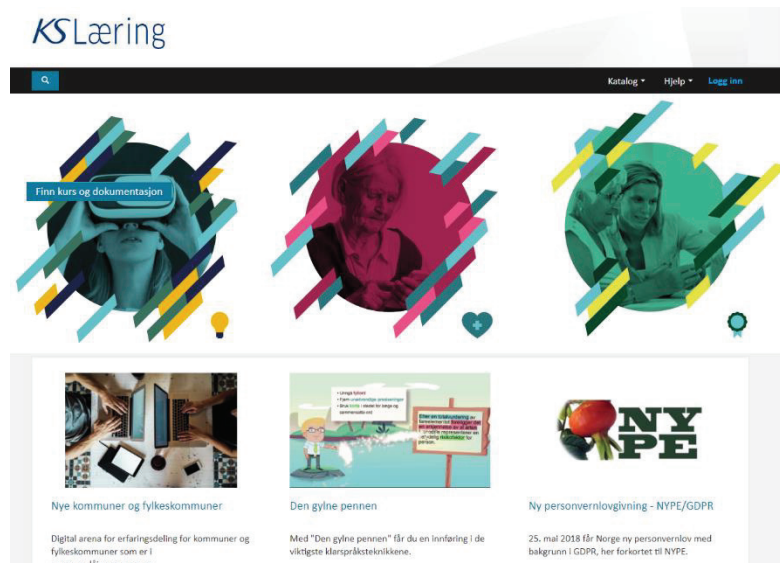
---

**«Vi må både lære for å digitalisere og vi må digitalisere for å lære.»**

---

Samtidig er det en omfattende oppgave å sørge for at vår internkontroll, standarder og rutiner er

tilstrekkelig kjent hos medarbeiderne og blir fulgt. Dette krever også systematisk oppfølging, læring og ledelse.



KS har utviklet en felles læringsplattform for kommunene i form av **KS Læring**. Her kan kommuner dele kunnskap og kompetanseheving for ansatte. Vi vurderer om KS Læring vil være et hensiktsmessig redskap i vårt læringsarbeid framover.

8 KS Læring

### 4. Vi samarbeider med

### andre, standardiserer og tar i bruk fellesløsninger.

I digitaliseringsarbeidet må vi både «ha orden i eget hus» (systematisk arbeid med digital nyskaping), og vi må være aktive for å ta i bruk løsninger sammen med andre og nyttiggjøre oss regionale/nasjonale fellesløsninger. Det utvikles nasjonale standardiserte løsninger (felleskomponenter mv.) på stadig flere områder. Når kommunene standardiserer på beste praksis, heves nivået i alle kommunene. Innbyggere og næringsliv møter da en stadig bedre sammenkoblet offentlig sektor med brukervennlige og effektive, forutsigbare tjenester.

Den kommende *Helseplattformen* (nevnt tidligere) vil gi en helhetlig og standardisert pasient- og samhandlingsløsning for helse og omsorg i kommunene i Midt-Norge og helseforetak. Dette vil endre måten vi arbeider på i stor grad. *Helseplattformen* skal gi bedre kvalitet i helsetjenestene og gi økt involvering og mestring for innbyggerne.

Samhandlingsstrategien for digitalisering i Trøndelag gir et godt utgangspunkt for både læring og gjennomføring av konkrete felles satsinger. Dette krever god styring og struktur for samarbeid, slik samhandlingsstrategien beskriver.

Vi vil bidra til at kommunene i Namdalen framover kan finne sammen i arbeidet med digitalisering. Dette er satt på dagsorden gjennom arbeidet i Namdal regionråd.

Vi ser ellers at samarbeid om digitalisering også kan utvikles mellom kommuner som ikke er geografisk nære hverandre, men som ut fra behov, fokus og kompetanse finner sammen i konkrete satsinger. Digitale verktøy for samhandling gjør dette mulig.

Robotisering, automatisering og maskinlæring er stadig mer aktuelt også i kommunesektoren. Selv de største kommunene ser at man her må samarbeide med andre for å oppnå ønskede gevinster. Dette som eksempel på digitale områder som krever samarbeid.

Skal vi som kommune bidra til å styrke innbyggernes teknologimestring, vil det være nødvendig å spille på lag med alle de ressurser i lokalsamfunnet som kan ta en rolle i dette.

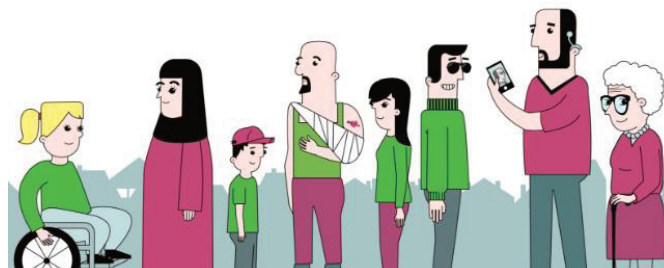
### 5. *Vi har høy bevissthet om informasjonssikkerhet og personvern i arbeidet med digital nyskaping.*

Se beskrivelse i kapittel 1.7. Vi må og vil framover ha fokus på digital risiko og sårbarhet. I dagens samfunn kan vi ikke eliminere all risiko knyttet til de digitale løsningene som brukes, men vi må være best mulig bevisst hva slags risiko vi står overfor, hva som er akseptabel risiko og hva vi kan gjøre for å håndtere risiko. Vår internkontroll må fortløpende utvikles. En viktig oppgave i dette er å bevisstgjøre ledere og medarbeidere på hva som er anbefalt praksis og hvordan vi skal arbeide med informasjonssikkerhet og personvern.

### 6. *Vi bruker klart språk og universelt utformet informasjon.*

Vi kommuniserer daglig med innbyggerne i mange sammenhenger. Innbyggerne klarer i ulik grad å forstå og bruke den skriftlige informasjonen vi sender fra oss. Vårt språk er et verktøy for å gi god service og å gi innbyggerne mulighet for deltakelse og involvering i lokalsamfunnet. Som i alle andre kommuner er det også i Overhalla behov for å utvikle bruk av klart språk i alle sammenhenger. Mange kommuner har jobbet systematisk med dette og oppnådd klare forbedringer.

Fra 2014 ble det vedtatt en forskrift for universell utforming av IKT for å sikre god tilgjengelighet til offentlige tjenester for alle. DiFI gjennomfører nå tilsyn i kommuner for å sjekke om kravene følges, blant annet på kommunale nettsider. I de fleste tilfellene finner de avvik som må rettes. Klarer kommunene ikke å rette avvik tidlig nok får man dagbøter. Vi ser at vi framover både må sikre at vi selv har tilstrekkelig kompetanse om dette og utformer våre løsninger universelt, og at våre leverandører tilbyr løsninger som følger kravene. Dette for å sikre god tilgjengelighet til våre tjenester.



9 Illustrasjon universell utforming (DiFI)

### 7. *Vi bruker ikke papir til informasjon og kommunikasjon.*

Prinsippet om digitalt førstevalg (omtalt foran i dokumentet) og det generelle arbeidet med digital transformasjon i kommunen, tilsier at tidligere papirbaserte tjenester og prosesser gradvis må avvikles. Papirbruken er en tydelig indikator på hvor vi er i den digitale overgangen.

På tross av dagens digitale løsninger i Overhalla kommune har vi fortsatt en god del papirbasert dokumenthåndtering. Fra 2014-2017 er papirforbruket samlet redusert med vel 20 %. Skolene står for ca. 60% av papirforbruket i 2017, mens helse/omsorg og administrasjonen/teknisk hver står for ca. 15%. Fra 2011-2017 har administrasjonen/teknisk redusert papirforbruket med 64%, mens skolene og helse/omsorg har hatt et mer stabilt forbruk.

Nye digitale løsninger innen oppvekst, helse/omsorg og administrasjon/teknisk skal framover også vises i form av vesentlig redusert papirforbruk. **Det er ikke papiret i seg selv som er det vesentlige**

**her, men hva som ligger i effektivisering av prosesser og forbedrede tjenester når digital nyskaping omformer gamle prosesser og tjenester.**

På arkivområdet har vi fortsatt noen arkiver som fortsatt er papirbaserte, som tidligere byggesaksarkiv. Digitalisering av slike papirarkiver kan være aktuelt å gjennomføre som et ledd i en helhetlig digitalisering, også for å sikre tilgang til viktig informasjon som er sårbar i dag.

Å gradvis gå bort fra tradisjonell, papirbasert informasjon handler også om å styrke innbyggernes teknologimestring.