

Overhalla kommune

- positiv, frisk og framsynt



- Vi utvikler framtidens attraktive lokalsamfunn med digital nyskaping

Vedtatt av kommunestyret 18.09.2018

Innhold

1. Generell del om digitalisering og det digitale samfunnet	3
1.1. Om digitalisering	3
1.2. Hvor møter vi som innbyggere digitale endringer allerede?	4
1.3. Hvordan påvirker digitaliseringen av samfunnet oss som innbyggere og lokalsamfunn?	5
1.4. «Digitalisere de kommunale tjenestene?»	6
1.5. Samspill om digitalisering i det offentlige	8
1.6. Læring, kompetanse og kapasitet i Overhalla kommune.....	10
1.7. Informasjonssikkerhet og personvern.....	11
1.8. Klart språk og universell utforming er forutsetninger for gevinstrealisering.....	11
1.9. Digital modenhet i Overhalla kommune	12
2. Hvor står vi i dag i Overhalla kommune?	13
2.1. Oppvekst.....	13
2.2. Helse og omsorg	13
2.3. Administrasjon.....	14
2.4. Teknisk.....	15
2.5. Kultur og samfunn	16
2.6. Bredbånd, mobildekning og teknologimestring	17
3. Mål og strategier for digitalisering i Overhalla kommune	18
3.1. Visjon for digitalisering i Overhalla kommune	18
3.2. Hovedstrategier/prinsipper for digitalisering i Overhalla kommune.....	18
4. Handlingsprogram 2018-2021.....	24
4.1. Tiltak i perioden.....	24
4.2. Ressurser og budsjettmessige konsekvenser.....	26

1. Generell del om digitalisering og det digitale samfunnet

1.1. Om digitalisering

Digitalisering er blitt et begrep som snart brukes i alle sammenhenger i samfunnet og dermed også i kommunal sammenheng. Der er ingen tvil om at det vi opplever av digitale, teknologiske endringer i stadig raskere tempo er i ferd med å omforme det samfunnet vi lever.

Digitaliseringen handler ikke først og fremst om at nye digitale løsninger tas i bruk på stadig nye områder. Det handler kanskje mest om at de digitale teknologiene gjør det mulig å løse oppgaver og dekke behov på helt andre måter enn tidligere.

Digitaliseringen påvirker og endrer vår hverdag som innbyggere. I næringslivet endrer digitaliseringen eksisterende bransjer. Noen forsvinner og nye bransjer og virksomheter oppstår. Lokale markeder blir i økende grad globale markeder med globale aktører. Makt- og styrkeforhold endres. Stat og kommune må forholde seg til forventninger, krav og behov fra stadig mer digitalt modne innbyggere, ansatte og andre aktører.

Selv demokratiet som institusjon påvirkes og utfordres i det digitale samfunnet. Nettgrupper erstatter og supplerer tradisjonell nærkontakt, de vil dermed også kunne utfordre dagens politiske strukturer. Helt nye arenaer for dialog, samspill og spredning av informasjon oppstår og overtar til dels for tradisjonelle arenaer.

Der vi tidligere kunne planlegge ut fra relativt stabile rammer og en viss forutsigbarhet, ser vi at det blir stadig mer krevende å legge konkrete, langsiktige planer for hva som vil være fornuftig å gjøre om få år, når de teknologiske endringene omformer omgivelsene og utfordrer etablerte sannheter.

Hastigheten på utviklingen tilsier at vi stadig må tenke helt nytt. Digitalisering brukes dermed gjerne sammen med begrepet innovasjon. Innovasjonsarbeid kjennetegnes i større grad av rask utprøving, feiling og læring enn av detaljerte og omfattende plandokumenter. Slik sett kan vi si at digitaliseringen også påvirker den kommunale planleggingen.

Kommunen har en rolle som:

- Tjenesteyter
- Myndighetsutøver
- Lokalpolitisk arena
- Samfunnsutvikler

Digitalisering vil påvirke og endre alle disse fire rollene for kommunen.

Hastigheten på utviklingen tilsier at de kommunale tjenestene ikke bare skal *gradvis utvikles*, de vil trolig på mange vis kunne bli helt *omformet*. Digitale legekontor har for lengst sett dagens lys. Pasienter søker ofte hjelp på nettet, og de kjøper assistanse fra eksperter i andre deler av landet - eller i utlandet. Over tid vil kanskje enkelte av dagens kommunale tjenester nærmest kunne forsvinne slik vi kjenner de i dag, mens helt andre typer kommunale tjenester vil komme. Samarbeid og samspill om tjenester og utvikling av disse vil kunne foregå på helt annet vis og med andre aktører enn i dag.

Det er med et slikt åpent perspektiv vi må gå inn i arbeidet med å skape morgendagens attraktive (og digitaliserte) lokalsamfunn.

Digitaliseringsstrategien «Digital nyskaping» i Overhalla kommune kan være nyttig for å forsøke å skape en felles dialog og forståelse av hva slags endringsreise vi har lagt ut på. I tillegg bør digitaliseringsstrategien peke ut noen få, tydelige retninger (prioriteringer) for arbeidet i den nærmeste etappen på denne (over tid) lange reisen mot ukjent framtid. Underveis må vi lære og så justere kursen etter behov.

1.2. Hvor møter vi som innbyggere digitale endringer allerede?

På få år er vi kommet dit at det allerede nærmest er vanskelig å se for seg områder i samfunnet hvor vi *ikke* møter digitale endringer. Det enkle budskapet er at **alt som kan bli digitalisert vil bli**



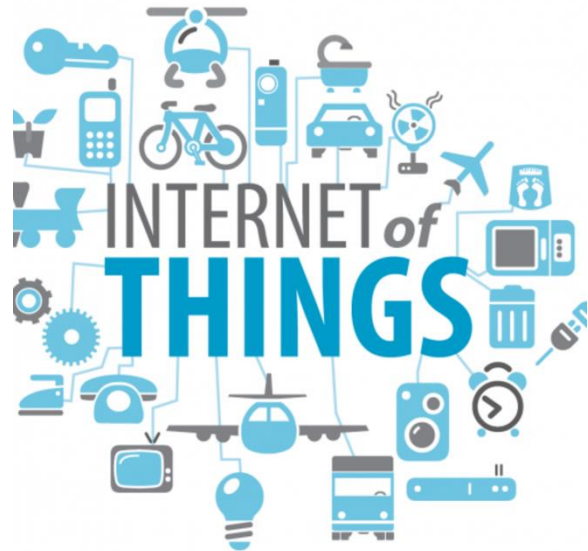
digitalisert – og det er mye mer enn det vi klarer å forestille oss i dag.

Vi kan ikke snakke om kommunale tjenester uten å snakke om innbyggerne og deres hverdag. Det er to sider av samme sak. Da kan det i denne sammenhengen også være grunn til å se på hvor innbyggerne allerede i dag møter digitaliseringen i samfunnet. Vi kan i rask rekkefølge nevne:

- Kommunikasjon og sosialt fellesskap
- Reiser og transport
- Arbeid og samarbeid
- Handel, betaling og bytte/deling av varer og tjenester
- Underholdning
- Informasjon, kunnskap og læring
- Kropp og helse
- Smarte hjem og smarte lokalsamfunn
- Kommunale og andre offentlige tjenester.

Når «alt» blir koblet til internett (begrepet «Tingenes Internett» - Internet of Things - IoT) og kan styres og koordineres på smarte måter fra smarttelefonen og andre redskaper, åpner det seg helt nye muligheter – og fallgruver. Teknologien gjør hverdagen på samme tid både enklere og mer kompleks.

Det å forstå og forholde seg bevisst til **risiko og sårbarhet** i et digitalt, sammenkoblet samfunn er mye vanskeligere enn det å forstå **nytt** av de utallige digitale løsningene man kan velge å ta i bruk.



1.3. Hvordan påvirker digitaliseringen av samfunnet oss som innbyggere og lokalsamfunn?

Innbakt i de ovennevnte digitale endringene vi møter, er det noen generelle utviklingstrekk/utfordringer som påvirker oss fundamentalt. Vi påvirkes både som enkeltpersoner og lokalsamfunn. Disse utfordringene vil også ha stor betydning for hvordan kommunale tjenester bør utformes og hvilken rolle kommunen kan ha som samfunnsutvikler (eksempelvis hva angår folkehelse), lokalpolitisk arena og arbeidsgiver. I denne sammenhengen kan spesielt nevnes tema som:

- **Det sosiale** – store muligheter og store utfordringer vi må lære oss å finne ut av. Nye former for identitet, tilhørighet og lojalitet oppstår. Noen skillelinjer mellom folk viskes ut og nye skillelinjer skapes. Noen opplever at digitale løsninger gir økt mestring, mens andre opplever å tape det de før mestret – hvem havner innenfor/utenfor (digitalt utenforskap)?
- Evne til **kritisk tenkning** blir stadig viktigere: Det å kunne skille det viktige fra det uviktige, fakta fra løgn, det positive fra det skadelige. Trusler og muligheter for demokratiet.
- Evne til å forstå og håndtere **risiko og sårbarhet** blir stadig viktigere. I det digitale samfunnet må digital sårbarhet vies stadig større oppmerksomhet.
- Med «ubegrenset» tilgang til informasjon, kunnskap og maskinlæring/robotisering, hva blir **framtidens viktige kompetanser**? Hva kjennetegner lærende organisasjoner i den digitale tidsalder?
- **Nye krav/forventninger** til både næringsliv og det offentlige. Tradisjonelle løsninger utfordres.

Selv om alle aldersgrupper blir sterkt påvirket av og må forholde seg til de ovennevnte utfordringene, er det nærliggende å tenke at vi som kommune her må ha særlig fokus på **barn og unge**. Hvordan skal vi bidra til at de som vokser opp i et stadig mer digitalisert samfunn kan tilegne seg de kompetanser som kan gi livsmestring og inkludering i framtidens digitale samfunn?

Samtidig vet vi at den demografiske utviklingen i befolkningen framover innebærer at det blir en økende andel eldre innbyggere.



Hvordan kan vi legge til rette for at stadig flere i den godt voksne del av befolkningen fortsatt kan få oppleve mestring, selvstendighet, trygghet, å være til nytte og sosialt fellesskap? Teknologi vil også her kunne spille en stadig viktigere rolle, med både muligheter og utfordringer.

Her må vi ha med oss den gryende overgangen mange snakker om fra «servicesamfunnet» («hva kan vi gjøre for deg?») til «fellesskapsamfunnet» («hva kan vi gjøre sammen?»). Hvordan kan vi i et digitalt samfunn anerkjenne og slippe til de ressursene som aktive innbyggere i alle aldre kan ha? Vi ser allerede eksempler på at nye digitale løsninger kan forenkle det å koble innbyggers behov med andre innbyggers ønske om å bidra.

1.4. «Digitalisere de kommunale tjenestene?»

Digitalisering er ikke et mål i seg selv. Vi skal bruke digitale løsninger målrettet og med kritiske vurderinger for å bedre nå kommunens mål for samfunnsutviklingen og for å utvikle kommunens tjenester til innbyggerne.

Et digitaliseringsprosjekt er et endringsprosjekt hvor IKT utgjør en sentral del, og som endrer arbeidsprosesser, organisering, regelverk eller teknologi.

Eksempelvis vil digitalisering innen grunnskole (eksempelvis vår bruk av læringsbrett til alle elever og medarbeidere) handle om hvordan vi med digital støtte kan **forsterke elevenes læring**, med utgangspunkt i overordnet del av læreplanen (verdier og prinsipper, se nedenfor), de ulike læreplanene i fag og gjennom utvikling av skolens felles pedagogiske praksis, læringsmiljøet og samhandlingen med andre. Teknologien i seg selv er bare en del av denne helheten.

1.	Opplæringens verdigrunnlag
1.1	Menneskeverdet
1.2	Identitet og kulturelt mangfold
1.3	Kritisk tenkning og etisk bevissthet
1.4	Skaperglede, engasjement og utforskertrang
1.5	Respekt for naturen og miljøbevissthet
1.6	Demokrati og medvirkning

2.	Prinsipper for læring, utvikling og danning
2.1	Sosial læring og utvikling
2.2	Kompetanse i fagene
2.3	Grunnleggende ferdigheter
2.4	Å lære å lære
2.5	Tverrfaglige temaer
2.5.1	Folkehelse og livsmestring
2.5.2	Demokrati og medborgerskap
2.5.3	Bærekraftig utvikling

3.	Prinsipper for skolens praksis
3.1	Et inkluderende læringsmiljø
3.2	Undervisning og tilpasset opplæring
3.3	Samarbeid mellom hjem og skole
3.4	Opplæring i lærebedrift og arbeidsliv
3.5	Profesjonsfellesskap og skoleutvikling

1 Verdier og prinsipper i overordnet del av læreplanen for grunnskolen

Alle deler av kommunen vil bli omformet av den digitale utviklingen (jfr. «alt som kan bli digitalisert vil bli digitalisert») – også de områdene vi ennå ikke har tenkt på.

Som beskrevet ovenfor blir det for enkelt å si at vi skal digitalisere de kommunale tjenestene. Det er rett og slett ikke tilstrekkelig å digitalisere *dagens* tjenester og prosesser. Skal vi klare å ha økonomisk og miljømessig bærekraftige tjenester på sikt, tyder alt på at vi må tenke nytt og forsøke å løse våre oppgaver på nye måter. Digitale muligheter kan her spille en viktig rolle. Skal vi løse oppgavene på nye måter, må vi også forsøke å bidra til at innbyggerne selv i større framover kan bli i stand til å mestre sin hverdag og sine utfordringer.

Digital transformasjon brukes gjerne som betegnelse på det endringsarbeidet som digitalisering er.

For å klare å løse kommunens oppgaver på nye måter, må vi først forstå innbyggernes og tjenestenes behov godt innen det aktuelle området. Digitalisering må ta utgangspunkt i brukerne og deres avklarte **behov**, ikke i (antakelser om) «løsninger». Behovskartlegging krever god involvering, metodikk, riktig kompetanse og kapasitet. Vi kan se på dette som et første avgjørende ledd i den omstillingsprosessen som digitalisering er.

Når en har en god behovsforståelse, kan en utforme prosesser og tjenester i organisasjonen, vurdere digitale verktøy og fastsette mål om hvilke gevinster som skal oppnås. Dette er et arbeid som først og fremst må sees på som **organisasjonsutvikling og ledelse**. Prosessen kan innebære bedre utnyttelse av eksisterende digitale verktøy, eller det kan være behov for å ta i bruk helt nye digitale løsninger. Denne fasen krever også god involvering, metodikk, riktig kompetanse og kapasitet.

Når arbeidsmåter, digitale verktøy og mulige gevinster er avklart, går en over til å innføre endringene i tjenestene og følge opp at endringene gir ønsket effekt. Dette er faser som er avgjørende for om en klarer å oppnå de gevinstene som endringsprosessen har hatt som mål å utløse. Igjen krever dette god metodikk, riktig kompetanse og kapasitet. Underveis vil en gjerne måtte gjennomføre anskaffelser, og god kompetanse og systematikk i arbeidet med anskaffelser vil være en kritisk faktor for å lykkes.

Indikasjoner på at digitale endringstiltak har hatt positive effekter, vil kunne være at arbeidsmåter er tydelig endret og effektivisert, at noe gammelt er avviklet og at brukerne opplever forbedringer – ikke at en jobber som før med nye digitale verktøy.

Erfaringer i mange kommuner har vært at digitalisering i alt for liten grad har omfattet behovs- og gevinstkartleggingen i den første fasen og at oppfølgingen etter anskaffelsene (arbeidet med gevinstrealisering) har vært mangelfull. For ofte har en gått direkte på anskaffelser av «løsninger», uten å ha tilstrekkelig forståelse og analyse av behov som skal dekkes og hvilke mulige gevinster som skal oppnås. Ofte har en dermed heller ikke oppnådd gevinster.

Om vi deler digitaliseringsarbeidet inn i tre faser som skissert ovenfor, må vi legge til grunn at hoveddelen av arbeidet vil foregå i fasene med forarbeid og etterarbeid – dersom vi skal kunne hente ut gevinster.

Det er avgjørende at vi utvikler en helhetlig systematikk i å kontinuerlig følge opp de løsninger vi har, med sikte på å forbedre prosesser og tjenester. Dette må være tydelig forankret i kommuneledelsen.

Det som beskrives ovenfor av faser og arbeidsmetodikk i omstillingen av tjenestene (digitaliseringsarbeidet), krever en lederforankret forståelse, kompetanse, systematikk og type kapasitet som hver kommune må utvikle. Digitaliseringsstrategien er et ledd i å utvikle dette i Overhalla kommune.

1.5. Samspill om digitalisering i det offentlige

Skal vi lykkes med digitalisering i kommunene, må kommunene lære av hverandre, dele med hverandre og samarbeide. Vi ser at dette nå skjer i stadig økende grad.

Føringer fra Regjeringen gjennom «[Digital agenda for Norge](#)» (Meld. St. 27 2015–2016) trekker opp forventningene til hva innbyggere og næringsliv skal oppleve. Prinsippet om «**digitalt førstevalg**» i møtet med offentlige tjenester er sentralt.

Digitalt førstevalg

- *Offentlig sektor spør deg ikke på nytt om noe den vet.*
- *Du trenger ikke søke om noe du har rett til.*
- *Hvis offentlig sektor trenger informasjon fra deg, skal du kunne gi den digitalt.*
- *Du får svar digitalt.*
- *Du får umiddelbart svar hvis det ikke er behov for bruk av skjønn.*
- *Du kan enkelt få vite hva offentlig sektor vet om deg og hvem som har sett denne informasjonen.*

Digitalt førstevalg innebærer at kommunen så langt som mulig er tilgjengelig på nett, og at **nettbaserte tjenester er hovedregelen** for kommunens kommunikasjon med brukerne. Innbyggerne må aktivt velge manuelle løsninger hvis de foretrekker det. Målsettingen er å lage så gode digitale løsninger at de aller fleste ønsker å benytte disse, og velger bort manuelle kanaler. Brukerorientering er viktig for å oppnå digitalt førstevalg.

En nasjonal hovedprioritering er at **brukernes behov** skal være det sentrale utgangspunktet ved digitalisering av offentlig sektor. Brukerne skal møte *sammenhengende og helhetlige tjenester*. Det krever gjerne samarbeid og koordinering mellom ulike aktører i det offentlige.

KS og andre spiller en viktig rolle i å tilrettelegge for fellesløsninger som kommunene kan ta i bruk. Det finnes allerede en rekke nasjonale felleskomponenter som kommunene tar i bruk og som forenkler endringsarbeidet og forbedrer tjenestene. Det pågår også et arbeid med utvikling av



nasjonale fellesløsninger på utvalgte tjenesteområder. En ny mekanisme for kommunal medfinansiering av utviklingsarbeidet er kommet på plass (Digifin) og vil forsterke felles satsninger mellom kommunene.

Samtidig foregår det mye på utvikling og utvidelse av samarbeid regionalt mellom kommuner, fylkeskommune mv. I Trøndelag ser vi at temaet digitalisering i stor grad er blitt et fellestema, og ulike arenaer for samhandling mellom

kommunene etableres. Overhalla kommune vil bidra til og være en del av dette.

Digitaliseringsutvalget for Trøndelag (DiguT) har utarbeidet til en **samhandlingsstrategi for digitalisering i kommunene i Trøndelag** som administrativt og politisk har fått tilslutning i det offentlige Trøndelag. Kommunestyret vedtok i juni 2018 at Overhalla slutter seg til denne strategien og arbeidet videre som strategien legger opp til. Øvrige kommuner i Trøndelag har vedtatt eller er i ferd med å vedta tilslutning til samarbeidet om digitalisering i Trøndelag.

Kommunene i Midt-Norge deltar i arbeidet med utvikling av *Helseplattformen*, en felles løsning for pasientjournal og samhandling mellom kommunehelsetjenesten, sykehusene og den enkelte pasient. Staten har utpekt dette prosjektet til å være en pilot i utviklingen av en nasjonal løsning. Trondheim kommune har en sentral rolle i dette arbeidet sammen med Helse Midt, og de øvrige kommunene er koblet på.



I løpet av de kommende årene vil innføringen av Helseplattformen kunne innebære en betydelig omstilling og digitalisering av helsetjenestene i kommunene, og med stort fokus på forbedringer for pasientene. Sammen med de øvrige kommunene må også Overhalla forberede seg godt på den omstillingen som Helseplattformen vil innebære. Dette omtales senere i digitaliseringsstrategien.

Kommunene i Namdalen samarbeider for tiden om å utvikle pleie- og omsorgstjenestene gjennom å ta i bruk ulike former for velferdsteknologi (VINA-prosjektet).

Samarbeid om digitalisering i Namdalen er satt på dagsorden gjennom Namdal regionråd og rådmannsforum for Namdalen. Dette passer godt inn i samhandlingsstrategien for digitalisering i Trøndelag. Overhalla kommune ønsker å bidra til god samhandling om digitalisering i Namdalen.

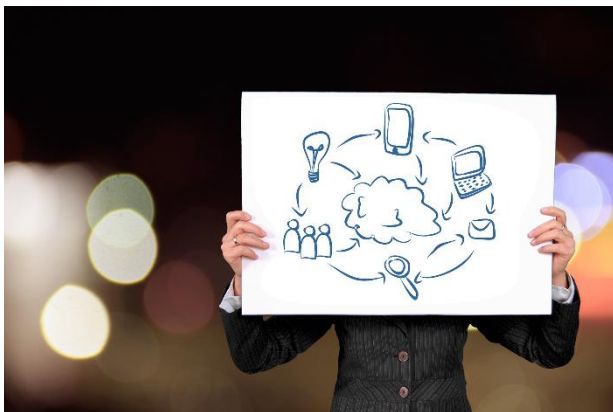
Overhalla kommune har i dag et samarbeid gjennom Midtre Namdal samkommune om flere IKT-løsninger og infrastruktur innen IKT. Dette vil framover utvikle seg i tråd med videre samhandling i Namdalen og Trøndelag om digitalisering. I takt med teknologiens overgang til såkalte sky-løsninger, vil lokal anskaffelse og drift av tekniske tjenestemaskiner (servere) i økende grad erstattes av kjøp av nettbaserte løsninger som en tjeneste. Dette vil endre IKT-arbeidet også i Midtre Namdal og Trøndelag for øvrig.

Standardisering og fellesløsninger vil være nøkkelbegreper i vårt arbeid med digitalisering framover, sammen med ledelse av systematisk tjenesteutvikling.

1.6. Læring, kompetanse og kapasitet i Overhalla kommune

Digital omstilling av tjenestene endrer Overhalla kommune til en vesentlig mer digital arbeidsplass. Kompetansebehovet er i endring for alle ansatte. Vi er nå kommet dit at ingen yrkesgrupper i Overhalla kommune ikke berøres av digitale løsninger i det daglige.

Ikke minst gjelder kravet til digital kompetanse for lederne. Ledere må ha nødvendig forståelse og interesse for å lede det digitale omstillingsarbeidet, og kunne se mulighetene som digitale teknologier gir til å utvikle egen virksomhet.



En stor del av digitaliseringsarbeidet framover vil være å **styrke lederes og øvrige medarbeideres læring og kompetanse i den digitale omstillingen**, slik at kommunen klarer å oppnå de gevinster/effekter vi setter som mål for endringsprosessene.

Det blir da avgjørende at vi utvikler en systematikk i læringsarbeidet som vi kan ha kapasitet til å følge opp, og at vi sørger for å ha **tilstrekkelige ressurser for planlegging, tilrettelegging og gjennomføring** av

læringsarbeidet. Vi må her også ta i bruk digitale former for læring, og læringsressurser som kan forenkle og forsterke læring på arbeidsplassen.

En framsynt kommune som utvikler medarbeidernes kompetanse og løser oppgavene med god digital støtte, vil lettere kunne rekruttere og være attraktiv som arbeidsgiver.

I en lærende og nyskappende organisasjon må vi ha en **utprøvende og utforskende tilnærming** til utviklingsarbeidet, og hvor vi stadig stiller åpne spørsmål ved eksisterende prosesser og tjenester. Vi oppnår mye læring gjennom utviklingsprosjekter. Innovative offentlige anskaffelser og god anskaffelseskompetanse generelt er en viktig del av dette.

En lærende organisasjon legger også til rette for en kultur hvor medarbeiderne i stor grad **deler kunnskap og erfaringer med hverandre**, sørger for å holde seg oppdatert om utviklingen og lærer av andre. Det å skape en positiv delingskultur krever bevisst fokus, god ledelse og medarbeiderskap.

1.7. Informasjonssikkerhet og personvern

Det er ikke noe nytt at kommunene håndterer store mengder personopplysninger og må sikre at opplysningene håndteres på forsvarlig vis. Når kommunale tjenester i økende grad baseres på digitale løsninger, øker imidlertid behovet for å ha tilstrekkelig kontroll på risiko og sårbarhet.

Med stadig økende omfang av digitale løsninger øker også kompleksiteten i kommunens arbeid med informasjonssikkerhet og personvern. Det er da avgjørende at kommunen har god internkontroll og bevissthet i arbeidet med informasjonssikkerhet. Vi utvikler fortløpende vår internkontroll og vårt arbeid med beredskap for håndtering av digital risiko og sårbarhet. Fra 2018 er det utpekt eget personvernombud i Overhalla kommune.

Den europeiske personvernforordningen (GDPR) har gitt økt fokus på arbeidet med personvern og informasjonssikkerhet.

Vi skal til enhver tid tilstrebe å ha teknologiske informasjonssystemer som er tilstrekkelig sikret hva angår konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet.

Kommunens internkontroll innen informasjonssikkerhet blir likevel ikke bedre enn medarbeidernes bevissthet, forståelse og kompetanse om risiko/sårbarhet og praktiseringen av våre rutiner på området.

Arbeidet med informasjonssikkerhet er dermed nært knyttet til arbeidet med læring/kompetanseutvikling i organisasjonen.

1.8. Klart språk og universell utforming er forutsetninger for gevinstrealisering

Et klart språk i de digitale tjenestene gjør at tjenestene blir tatt i bruk. Klart språk vil gjøre kommunens tjenester lettere tilgjengelige for brukerne, og vil kunne redusere antall henvendelser. Klart språk er enkelt sagt god service og er språk som setter brukeren i fokus. Språkrådet bruker begrepet «klarspråk».

Erfaringer viser eksempelvis at mange unge brukere (de såkalt «digitalt innfødte») ikke forstår hva offentlige virksomheter skriver eller hvordan de skal bruke offentlige digitale tjenester.

Vi kommuniserer i klart språk når ordlyd, struktur og visuell utforming er så tydelig at **målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og bruker den.**

Kjennetegn ved klarspråk:

- Setter leseren først
- Formidler det viktigste først
- Fokuserer på handling
- Gjør tekster mer forståelige
- Sparer tid og penger
- Gir mottakeren en bedre opplevelse
- Skaper tillit

Korrekt
+ klart
= godt språk

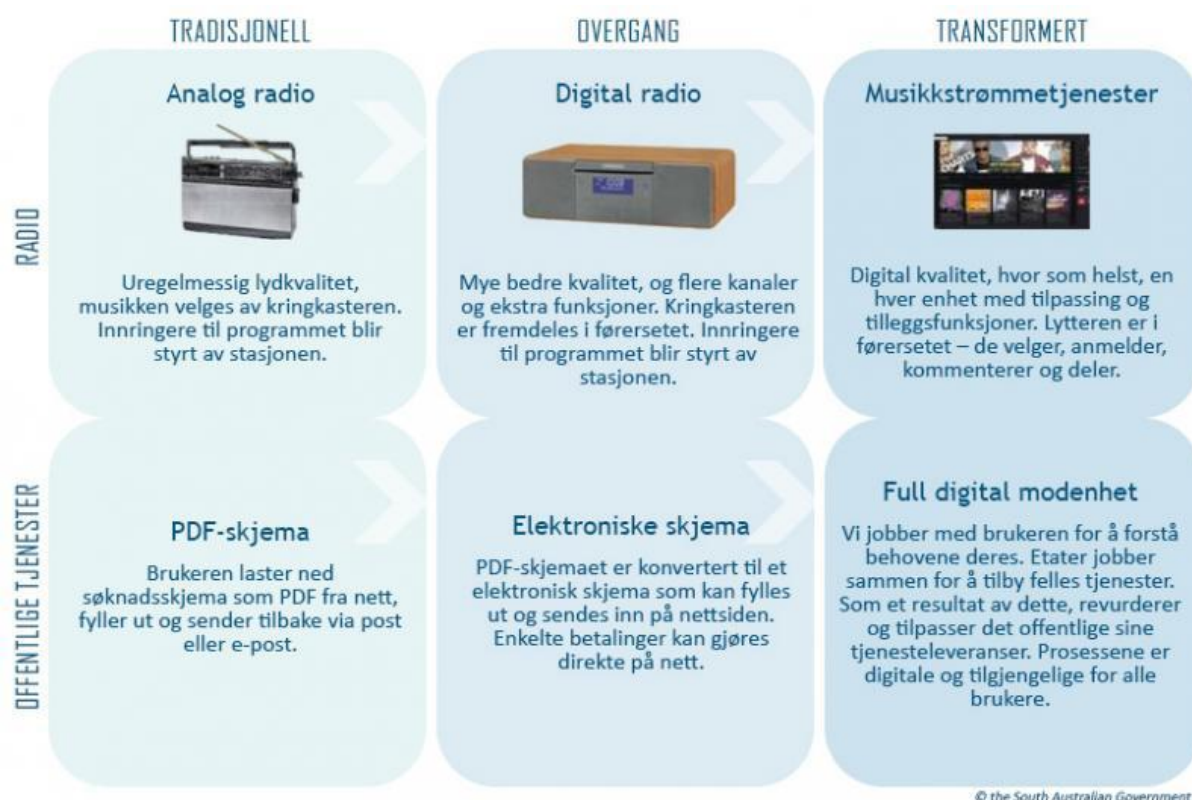
Arbeidet med digital nyskaping i Overhalla kommune må også handle om å forbedre vårt språk, både internt i organisasjonen og overfor innbyggerne. I tillegg må vi sikre at vårt nettsted og våre allment tilgjengelige digitale løsninger følger forskrift om **universell utforming av IKT**. Alle nye IKT-løsninger som utvikles må være universelt utformet fra 1. juli 2014. Eksisterende løsninger skal følge kravene om universell utforming innen 1. januar 2021.

1.9. Digital modenhet i Overhalla kommune

I arbeidet med digitalt endringsarbeid (transformasjon) varierer det hvor digitalt modne organisasjonene er. Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI) bruker en 5-nivå skala som går fra «minimalt» til «transformert»:

Nivå 1	Nivå 2	Nivå 3	Nivå 4	Nivå 5
Minimal	Uformell og tilbakelemt	I bevegelse	Brukerdrevet	Transformert

Figuren nedenfor illustrerer veien fra tradisjonelle tjenester til digitalt transformerte tjenester (full digital modenhet):



DIFI deler også digital modenhet inn i kategoriene:

1. Styring og ledelse
2. Mennesker og kultur
3. Kapasitet og evner
4. Innovasjon
5. Teknologi

Disse kategoriene viser at det å lykkes med digitalisering (gevinstrealisering) **handler 80 % om «folk»** (menneskelige aspekter og organisasjonsutvikling/ledelse) og bare 20 % om teknologi.

*Digitalisering:
80% folk, 20% teknologi*

Foreløpig vurdert har kanskje Overhalla kommune i dag samlet sett en digital modenhet som ligger omtrent midt i laget («i bevegelse», på skalaen ovenfor) blant

norske kommuner. På noen områder har vi styrker, mens vi på andre områder har svakheter/forbedringsbehov.

Gjennom utvikling av digitaliseringsstrategien og videre gjennomføring av den ønsker vi å forbedre kommunens digitale modenhet, med mål om å gi best mulig tjenester til innbyggerne. De strategier og tiltak vi velger å prioritere for dette arbeidet må være tilpasset våre forutsetninger og ressurser. Det innebærer at vi ikke bare kan *kopiere* andre – men vi kan og skal *lære av* andre.

2. Hvor står vi i dag i Overhalla kommune?

For å gi en viss oversikt over den digitale tilstanden i Overhalla kommune i dag, kan vi gi noen eksempler innenfor de ulike områdene. Dette er ingen fullstendig oversikt, men et forsøk på å gi et innblikk i helheten.

2.1. Oppvekst

Siden høsten 2015 har grunnskolene våre tatt i bruk læringsbrett (iPad) til alle elever og medarbeidere. Innføringen av teknologien har vært fulgt av en omfattende satsing på læring om pedagogisk anvendelse av denne teknologien i elevenes læringsarbeid. Det å integrere slik teknologi i læringsarbeidet og samtidig omforme læringsarbeidet i tråd med fagfornyelsen, er et langsiktig arbeid vi må følge opp godt og utvikle videre.

Fra og med 2018 er også våre barnehager i gang med tilpasset pedagogisk bruk av læringsbrett på områder hvor det er naturlig.

I 2018 vil vi starte innføringen av nytt, helhetlig oppvekstadministrativt system for barnehager og (i 2019) skoler. Ny løsning vil også innebære et langt steg videre i å ta i bruk digitale verktøy i den daglige kommunikasjonen mellom barnehagen og heimen, og mellom skolen og heimen. Ny løsning vil både kvalitetssikre og forbedre/effektivisere informasjonsflyten internt og eksternt.



2 Læringsbrett i grunnskolene i Overhalla

2.2. Helse og omsorg

I de ulike områdene innenfor helse og omsorg er det i bruk pasientadministrative systemer og ulike administrative løsninger. I økende grad tas det i bruk ny funksjonalitet. I hjemmetjenesten er en i ferd med å ta i bruk løsninger for digital kommunikasjon med hjemmeboende brukere.

I en døgnåpen og kompleks tjeneste som helse og omsorg ser vi at det framover er behov for en tettere og mer systematisk oppfølging/utvikling av digitale løsninger, og i sammenheng med utvikling av tjenestetilbudet til brukerne. Dette handler om å utnytte digitale muligheter til å:

- Frigjøre pleiernes tid til pleierettet arbeid ved å effektivisere manuelle oppgaver/rutiner og bidra til å gi brukere økt mestring/selvstendighet.
- Øke kvalitet på tjenestene. Bruke teknologi som støtter arbeidsprosesser, effektiviserer kommunikasjon, gir bedre oversikt og understøtter sikkerhet og bidrar til trygghet.
- Effektivisere administrasjons- og driftsoppgaver.
- Aktivisere frivillige ressurser til ulike tiltak innen velferd og aktivisering.

Når den demografiske utviklingen framover innebærer en kraftig økning i antall innbyggere over 67 år, er det åpenbart at vi også må ta i bruk digital nyskaping til å utvikle bærekraftige tjenester.

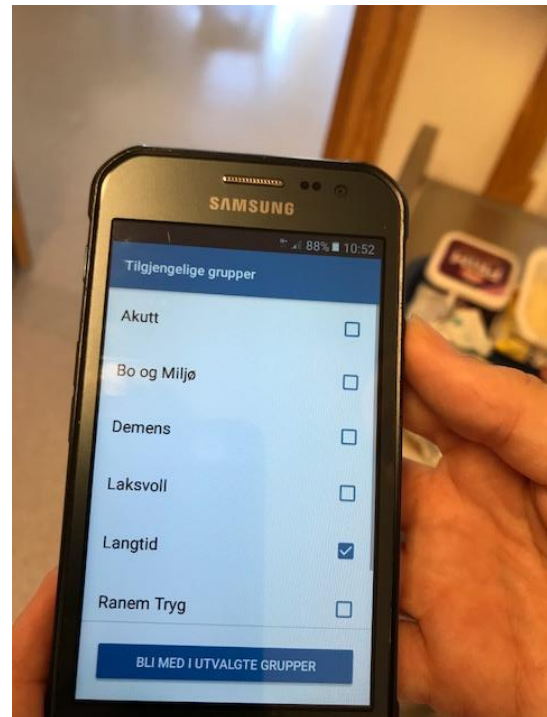
Pleie og omsorg har nylig innført trygghetsteknologi (varslingssystem mv.) gjennom en omfattende prosess med en innovativ offentlig anskaffelse. Dette innebærer et langt steg videre i digitaliseringen av pleie og omsorg, og gir en plattform vi kan bygge videre på framover. Vi er likevel fortsatt i en startfase med å ta de teknologiske mulighetene i bruk for å hente ut ønskede gevinster. Dette må følges tett opp videre for å sikre at løsningene tas systematisk i bruk og gir ønsket effekt.

Innenfor lønns- og personalhåndtering har vi i helse og omsorg over flere år innført effektiviserende løsninger for turnusadministrasjon, vikarinneleie, digitale sykmeldinger m.v. Dette er løsninger som effektiviserer arbeidet i mange ledd.

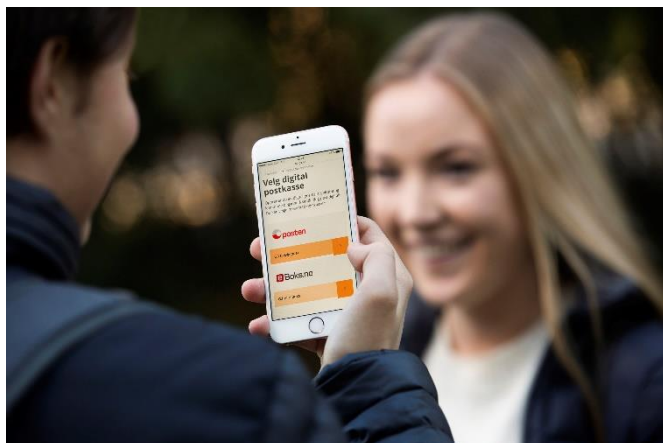
Det regionale arbeidet i Midt-Norge med anskaffelse av *Helseplattformen* (nevnt foran i dokumentet) medfører også at vi må forberede oss og våre tjenester på helt nye digitale løsninger om få år for medarbeiderne, brukerne og samhandlingen mellom de ulike aktørene.

2.3. Administrasjon

I 2017/2018 har vi innført nytt kvalitets- og forbedringssystem for å styrke vår internkontroll og kvalitet innenfor ledelse, administrasjon og tjenester. Et slikt helhetlig løft er en omfattende og langsiktig satsing som må følges opp over tid slik at det fører til en ny felles praksis for organisasjonen. Vårt arbeid med læring og kompetanseutvikling henger nøye sammen med det å sikre kvalitets- og forbedringsarbeidet.



3 Mobile trygghetsløsninger i pleie og omsorg



4 Digital postkasse tas i bruk

Vi har i 2018 tatt i bruk såkalte nasjonale felleskomponenter (SvarUt/SvarInn, eDialog) for å effektivisere og kvalitetssikre vår skriftlige kommunikasjon med innbyggere og virksomheter. Digital post sendes på sikker måte (i motsetning til e-post) direkte fra kommunens saksbehandlingssystem til innbyggerens digitale postkasse. Vi kan i saksbehandlingssystemet nå også motta sikker informasjon direkte fra innbyggerne.

Fra sommeren 2018 innfører vi verktøy for digital konkurransegjennomføring (KGV) i tråd med nye lovkrav til gjennomføring av anskaffelser. Alle framtidige anskaffelser vil da foregå digitalt i en helhetlig løsning mellom kommunen og tilbydere/leverandører. Dette vil effektivisere og kvalitetssikre anskaffelsesprosessene.

Som en del av vedtatt samhandlingsstrategi for digitalisering i Trøndelag deltar Overhalla kommune i prosessen med felles anskaffelse av sak-/arkivsystem for kommunene i Trøndelag. Dette vil være en vesentlig del av vår framtidige administrative plattform.

Vi har i dag felles økonomisystem og sak-/arkivsystem med kommunene i Midtre Namdal.

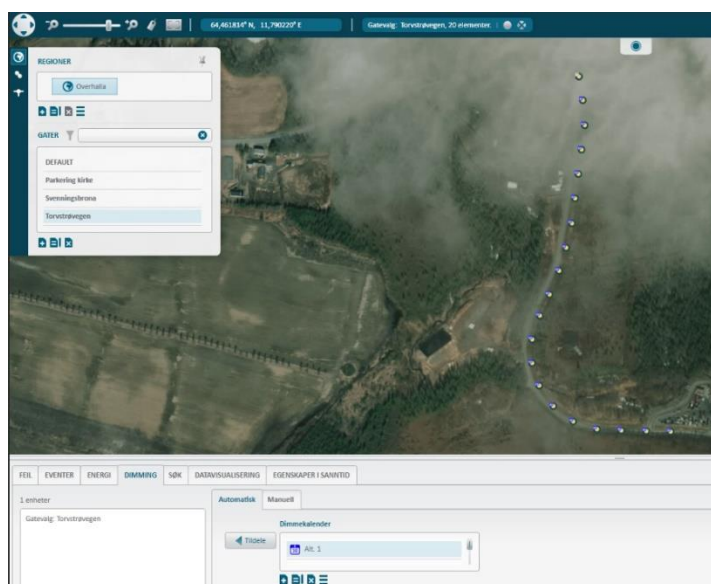
I stadig større grad gjennomføres møter gjennom løsninger for videokonferanse. Dette er blitt dagligdags løsninger som gir store besparelser både tidsmessig og økonomisk.

2.4. Teknisk

I 2017/2018 har teknisk avdeling innført en digital løsning for forvaltning, drift og vedlikehold (FDV) av kommunale bygg. Dette vil effektivisere og kvalitetssikre arbeidet med kommunens bygg og eiendommer, og redusere sårbarhet gjennom felles system for dokumentasjon.

I 2017/2018 er det på noen strekninger innført LED smart gatebelysning med digital styring. Dette vil være et satsingsområde framover og har et betydelig potensial både for energieffektivisering og effektivisering av drift/vedlikehold. Samtidig vil det gi større fleksibilitet til lysstyring i tråd med innbyggernes behov og opplevelse av service.

I snøbrøyting av kommunale veger brukes i dag GPS-teknologi som et ledd i styringen av tjenesten. Kommunen har da full oversikt over når og hvor det brøytes til enhver tid, og kan bruke det i oppfølgingen av tjenesten.



5 Smart styring av gatelys

Det har vært jobbet med et forprosjekt om digitale vannmålere til husstandene. Forprosjektet viser at denne type teknologi med sensorer og smart-funksjonalitet er på full fart inn i alle deler av samfunnet. Framover vil vi utforske mulighetene omkring begreper som Smarte bygg, Smart energi, Smart vann, Smart mobilitet osv.

Innen slamtømming har vi etablert en digital base som gir tømmeoperatørene oversikt over plassering, type, når tømt sist mv.

Det pågår vurderinger omkring en bedre digital løsning for innbyggernes varsling om feil og mangler ved bl.a. kommunale veier og anlegg. Det er behov for å effektivisere dette og tilby brukervennlige løsninger for innbyggerne, slik at vi fortløpende fanger opp og får håndtert forbedringsbehov.

Løsning for befolkningsvarsling via SMS brukes for å varsle om hendelser, først og fremst innen vann og avløp men også generelt i forbindelse med kommunens kriseberedskap.

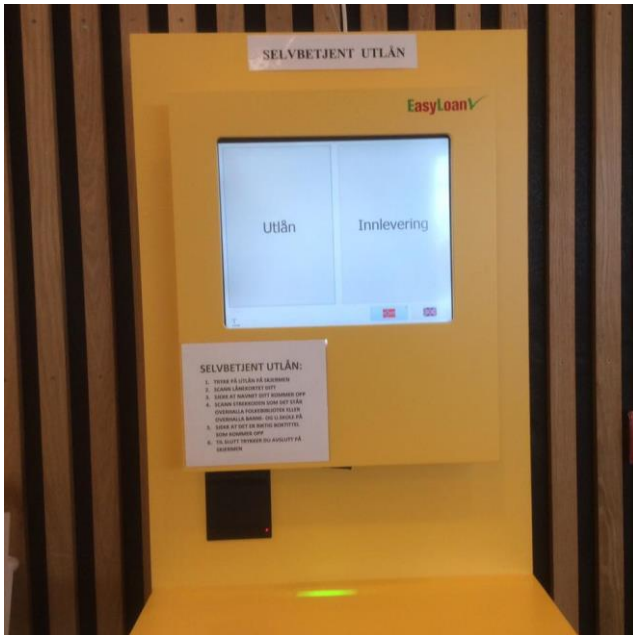
Vi kartlegger for tida gevinster og muligheter for digitalisering av tidligere papirbasert byggesakarkiv.

2.5. Kultur og samfunn

I løpet av 2016-2018 har vi etablert Overhalla-TV som en ny kanal for formidling av informasjon om ulike tema i lokalsamfunnet. Vi ser store muligheter for videre bruk og utvikling av denne typen informasjonskanal i ulike sammenhenger.



6 Overhalla-TV



7 Selvbetjent utlån og innlevering på biblioteket

På Horisonten bibliotek og kultursenter har vi etablert selvbetjeningsautomat for boklån for å kunne utvide åpningstiden og øke tilgjengeligheten til biblioteket. Dette som et ledd i å utvikle biblioteket som en møteplass og felles kultur- og kunnskapsarena.

Som i andre deler av kommunen bruker vi hjemmeside og sosiale media som Facebook mv for å engasjere og nå innbyggerne med informasjon og for å fange opp innspill og synspunkter.

2.6. Bredbånd, mobildekning og teknologimestring

Kommunestyret behandlet i februar 2018 rapport om bredbånds- og mobildekning i Overhalla. Kommunestyret vedtok samtidig

bredbåndstrategi for kommunen og støtte til prioriterte områder i 2018. I bredbåndstrategien står det også kommunale tiltak og virkemidler, blant annet årlig støtte til bredbåndsprosjekter i perioden 2018-2021. Kommunen skal også legge trekkør for fiberkabel i forbindelse med kommunal anleggsvirksomhet med gravevirksomhet i områder som mangler bredbåndstilbud. Det pågår arbeid med søknad om gjennomføring av konkrete bredbåndsprosjekter i 2018, i tråd med kommunestyrets vedtak.

Bredbåndsrapporten viser at Overhalla i all hovedsak har tilfredsstillende mobildekning, i den forstand at områdene har mobildekning fra minst én av operatørene (Telenor/Telia). Det står da innbyggerne fritt å velge operatør og dermed få dekning.

Det er utvilsomt nødvendig framover å ha god infrastruktur som bredbåndsdekning og mobildekning. Det er imidlertid også vesentlig at innbyggerne er i stand til å bruke slik teknologi i hverdagen. På stadig flere områder er eksempelvis bruk av programmer (såkalte app'er) på smarttelefoner (iPhone/Android) nærmest en nødvendighet for å mestre ulike hverdagsoppgaver. Som kommune må vi vurdere hvordan vi framover kan bidra til å styrke innbyggernes **teknologimestring**, både slik at vi kan utnytte slik teknologi i de kommunale tjenestene og slik at innbyggerne selv i størst mulig grad mestrer sin egen hverdag.

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»:

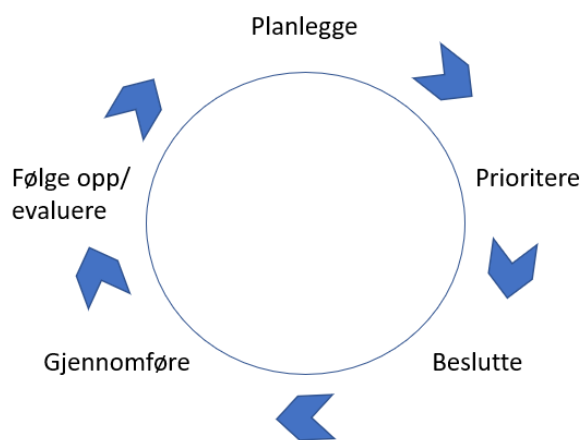
1. Vi leder systematisk vår digitale nyskaping med fokus på brukerbehov og gevinstrealisering.
2. Vi kartlegger og utnytter potensialet for digital nyskaping innen våre arbeidsprosesser, tjenester og i lokalsamfunnet.
3. Vi jobber systematisk med læring, deling, nytenking, prøving og feiling.
4. Vi samarbeider 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 porteføljestyling 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 porteføljestylingen 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.

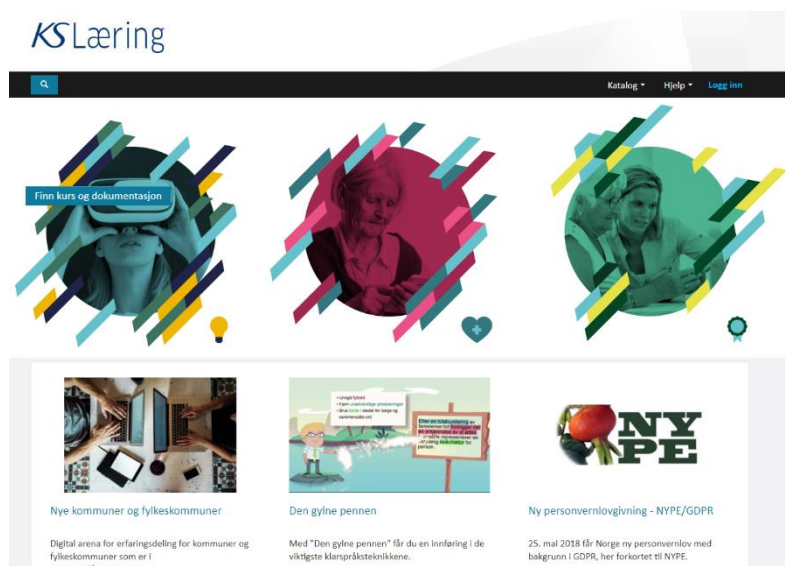
Vårt nye kvalitets- og forbedringssystem (nevnt foran i dokumentet) er en del av vårt arbeid med læring. Gjennom en systematisk registrering og håndtering av avvik får vi et grunnlag for å forbedre våre tjenester, prosedyrer og prosesser. Vi lærer av avvikene våre når vi bevisst følger de opp, og når 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.

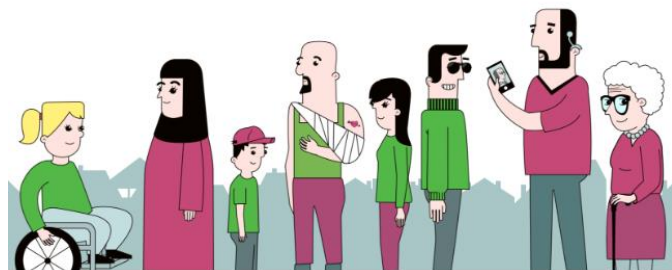
5. *Vi har høy bevissthet om informasjonssikkerhet og personvern i arbeidet med digital nyskaping.*

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.

4. Handlingsprogram 2018-2021

For å følge opp de hovedstrategiene/prinsippene for digitaliseringsarbeidet som er beskrevet i kapittel 3, gir denne første versjonen av strategidokumentet forslag til tiltak i perioden.

Det er grunn til å presisere at dette ikke er et teknologifokusert plandokument som angir konkrete IKT-anskaffelser, men et strategidokument som skal bidra til at vårt digitaliseringsarbeid gir gevinster gjennom endringsprosesser med digital støtte i organisasjonen. Forslagene til tiltak nedenfor preges av dette.

Tiltakene nedenfor handler i stor grad om organisasjonsutvikling og hvordan vi i perioden skal sette oss i stand til (ressurser og systematikk) å gjennomføre slik organisasjonsutvikling.

Digitaliseringsarbeidet i perioden må henge sammen med styringen av den økonomiske utviklingen for kommunen. Som vedtatt økonomiplan viser, må vi i perioden gjennomføre tiltak for å opprettholde langsiktig balanse i kommuneøkonomien. Digital nyskaping vil være en del av dette. Samtidig innebærer digitaliseringsstrategien at vi i kommende periode også må sette av tilstrekkelige ressurser til å gjennomføre det endringsarbeidet som digitalisering er og skape langsiktige gevinster. Se nærmere om det i kapittel 4.2. nedenfor.

4.1. Tiltak i perioden.

Område:	Tiltak:	Når:				Oppfølging:
		2018	2019	2020	2021	
1. Vi leder systematisk vår digitale nyskaping med fokus på brukerbehov og gevinstrealisering.	1. Avklare ansvar og oppgaver for digitalisering i vår styringsstruktur. - Porteføljestyre - Sekretariat - Faggrupper	X	X			Rådmannen, rådmannens lederteam og enhetsledere
	2. Utvikle vår systematikk for porteføljestyling. - Prosedyrer - Prosjektstyring	X	X	X	X	
	3. Styrke vår kompetanse om digitalisering og gevinstarbeid på ledernivå.	X	X	X	X	
2. Vi kartlegger og utnytter potensialet for digital nyskaping innen våre arbeidsprosesser,	1. Sette av prosjektrussurser til arbeidet med kartlegging og gjennomføring av prioriterte /områder satsinger.		X	X	X	Rådmannen, rådmannens lederteam, og enhetsledere
			X	X	X	

tjenester og i lokalsamfunnet.	2. Planlegge gevinstkartlegging av endringer i arbeidsprosesser og tjenester med prioritering av områder. 3. Gjennomføring av gevinstkartlegging innen prioriterte områder. 4. Prioritere og gjennomføre konkrete digitaliseringsprosjekter.		X	X	X	
3. Vi jobber systematisk med læring, deling, nytenking, prøving og feiling.	1. Sette av prosjektpressur til økt arbeid med læring, kunnskapsutvikling og nyskaping. 2. Styrke vår kompetanse om læring, kunnskapsutvikling og nyskaping for ledere og medarbeidere. 3. Avklare og ta i bruk samarbeids- og læringsverktøy for organisasjonen som forenkler og forsterker læring, deling, samarbeid og kommunikasjon, uavhengig av hvor ansatte befinner seg. 4. Utvikle vår systematikk for læring og nyskaping - et program for læring i Overhalla kommune.		X	X	X	Rådmannen, rådmannens lederteam og enhetsledere
4. Vi samarbeider med andre, standardiserer og tar i bruk fellesløsninger.	1. Deltakelse i DiguT og samhandling om digitalisering i Trøndelag. - Styring og struktur - Kompetanseløft - Konkrete satsinger 2. Deltakelse i felles arbeid med digitalisering i Namdalen, herunder Midtre Namdal. 3. Vi tar i bruk etablerte regionale/nasjonale fellesløsninger, herunder Helseplattformen. 4. Vi samarbeider med aktører i lokalsamfunnet for å øke innbyggernes teknologimestring.	X	X	X	X	Rådmannen, rådmannens lederteam og enhetsledere
5. Vi har høy bevissthet om informasjonssikkerhet	1. Kontinuerlig utvikling av vår internkontroll innen	X	X	X	X	Rådmannen, rådmannens

og personvern i arbeidet med digital nyskaping.	informasjonssikkerhet og personvern. 2. Kontinuerlig bevisstgjøring og opplæring av ledere og medarbeidere i informasjonssikkerhet og personvern.	X	X	X	X	lederteam og enhetsledere
6. Vi bruker klart språk og universelt utformet informasjon.	1. Utvikle klart språk i Overhalla kommune og utarbeide en språkprofil til hjelp for ansatte i kommunen. 2. Styrke vår kompetanse om universell utforming av IKT. 3. Sørge for at vår informasjon og digitale løsninger utad er universelt utformet.		X	X	X	
7. Vi bruker ikke papir til informasjon og kommunikasjon.	1. Følge opp og komplettere bruken av våre digitale løsninger og avvikle bruk av papir der det er hensiktsmessig.	X	X	X	X	Rådmannen, rådmannens lederteam, enhetsledere og informasjonsmedarbeider

4.2. Ressurser og budsjettmessige konsekvenser.

Som beskrevet i digitaliseringsstrategien står vi overfor en spennende periode hvor mye vil endre seg, i Overhalla som i resten av samfunnet. Digitalisering vil være en av drivkreftene i denne utviklingen. Det er viktig at vi forbereder oss og rigger oss slik at vi kan møte utviklingen på en positiv måte.

I planperioden for digitaliseringsstrategien (2018-2021) ser vi det som nødvendig å sette av ressurser til å bygge en langsiktig plattform i organisasjonen for videre utviklingsarbeid. Dette er i tråd med tidligere forslag fram rådmannen om å sette av 5 mill. kr. av regnskapsoverskuddet fra 2016 til et utviklingsprogram i kommende periode med fokus på digitalisering og læring. Kommunestyret vedtok dette i juni 2017 ved behandlingen av regnskapet:

«Resterende mindreforbruk kr. 5.000.000 avsettes til disposisjonsfond for gjennomføring av Utviklingsprogram 2017-2020 som skal ha følgende programområder:

1. Tjeneste- og organisasjonsutvikling med digital støtte (digitalisering)
2. En lærende organisasjon.

Rådmannen gis fullmakt for å planlegge og komme tilbake med en sak for gjennomføring av utviklingsprogrammet.»

Denne digitaliseringsstrategien konkretiserer den videre gjennomføringen av utviklingsprogrammet.

Så langt som mulig må vi klare å gjennomføre digitaliseringsstrategien innenfor de rammer vi har, og gjennom omdisponeringer innenfor rammene der det er mulig.

Det er i hovedsak under hovedstrategi 2 og 3 hvor vi ser at vi i en periode må sette av ekstra ressurser/kompetanse for å kunne få nok slagkraft til å gjennomføre tiltakene.

Ut fra størrelse og omfang på tjenestene er det innen **oppvekstområdet og helse og omsorg** det er størst behov for å forsterke innsatsen med utvikling og nyskaping, herunder digital nyskaping. I dette arbeidet vil vi ha behov for en type kompetanse som har forståelse for både **organisasjonsutvikling, fag og teknologi/digitalisering**.

Samtidig ser vi ut fra hovedstrategi 3 behov for ressurser til å utvikle helhetlig vårt med læring og kunnskapsutvikling generelt og med digital nyskaping som en del av det.

Hvordan vi konkret organiserer og fordeler ekstra ressurser til gjennomføringen, vil være en fortløpende vurdering av eksisterende organisasjon, kompetanse og kapasitet opp mot mulig kompetanse hos de økte ressursene.

Som nevnt vil vi prioritere å sette inn de midlertidig økte ressursene til gjennomføring av digitaliseringsstrategien innen områdene **oppvekst, helse og omsorg og kommunens helhetlige læringsarbeid** i perioden 2018-2021 og innenfor rammen for utviklingsprogrammet.