



ÅFJORD
KOMMUNE

Handlingsplan for digitaliseringsstrategien

En enklere hverdag for alle – bedre tjenester



Åfjord, 12.12.2024

Innhold

1. Innledning	2
2. Digitale løsninger	2
3. Kompetanseheving.....	3
4. Endring, omstilling og tilpasning.....	3
5. Forvaltning av informasjon.....	4
6. Standardisering.....	5
7. Organisering.....	6
8. Samarbeid.....	6
9. Bærekraft.....	7

Innledning

Handlingsplanen skal gi en oversikt over innsatsområder, initiativ og tiltak for å realisere digitaliseringsstrategien.

Det er to overordnede forutsetninger for å lykkes med å gjennomføre digitaliseringsstrategien med handlingsplan.

1. Digitaliseringsstrategien og handlingsplanen må forankres i kommunens politiske og administrative ledelse.
2. Teknologikompetanse må være representert i kommunens ledergruppe.

Digitale løsninger

Digitale tjenester skal forenkle og gi raskere og mer effektiv tilgang til informasjon og tjenester. Digitale tjenester skal, der det er mulig, være førstevalget for mottakere av kommunale tjenester. Det forutsetter universelt utformede digitale løsninger. Hvis brukeren foretrekker manuelle løsninger, må vedkommende selv velge dette aktivt.

De digitale tjenestene skal følge den teknologiske utviklingen, og være i forkant når det gjelder å videreutvikle eksisterende tjenester så vel som å tilby nye digitale tjenester.

Vi skal

- tilby en oppdatert og brukervennlig hjemmeside for kommunale tjenester
- prioritere å utvikle digitale løsninger, som har størst gevinst, når det gjelder effektivitet, fornøyde brukere og lavest mulig kostnader
- digitale løsninger skal designes slik at de er fleksible. De må kunne endres, for å kunne imøtekomme fremtidige behov og krav
- følge med på den generelle teknologiske utviklingen, for å utvikle og vedlikeholde våre egne digitale tjenester
- alle krav til personvern skal etterleves i våre digitale løsninger
- digitale løsninger og tjenester skal være i samsvar med kravene til universell utforming i WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) og Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)løsninger

Mål for suksess: Digital brukerandel, kundetilfredshet, antall besøk på nettportalen, nedgang i henvendelser på telefon.

Kompetanseheving

Å gjennomføre en digital transformasjon krever at alle deler av organisasjonen har nødvendig teknologisk kompetanse. Kommunens ledelse må forstå hvordan digitale løsninger og teknologi kan benyttes til å levere kommunens tjenester. Mottakere av kommunale tjenester må også ha tilstrekkelig kompetanse til å bruke de digitale verktøyene som tjenestene tilbyr.

Det må bygges en internkultur for læring og utvikling. Ansatte må oppmuntres til å dele kunnskap, tørre å eksperimentere og feile, og å lære av sine erfaringer.

Kompetanse på tjenstedesign og personvern er to områder som er spesielt viktige. Tjenstedesign fordi digital transformasjon handler om å utvikle nye eller bedre digitale tjenester. Personvern fordi digitalisering og digital transformasjon stiller nye krav til etterlevelse av regelverk og håndtering av persondata.

En digital transformasjon innebærer at organisasjonen endrer måten den utfører sine oppgaver. Det krever at mange arbeidsprosesser og deler av organiseringen vil endres. For å lykkes med dette må kommunen tilrettelegge for kontinuerlig læring for sine ansatte.

Vi skal

- analysere hver enkelt sektor, for å finne ut hvor kompetansegapet og behovet er størst, i forhold til den digitale kompetansen som behøves.
- bruke ansattportalen, hjemmesiden og andre aktuelle kanaler til å informere og oppdatere ansatte og innbyggere om datavett og sikkerhet, samt trender og trusler fra kriminelle
- bruke lokale kompetanseambassadører til å motivere, støtte og følge opp ansatte
- tilpasse opplæringsprogrammene i forhold til kompetansebehovene som skal dekkes
- tilrettelegge all læring, slik at den er langsiktig. Kompetanseheving må bli en kontinuerlig prosess.
- brukerteste hjemmesiden, samt be om forslag og innspill fra innbyggerne, til hvordan vi kan forbedre nettsidene
- tilby regelmessige workshops og opplæringsøkter om nye teknologier og arbeidsmetoder
- jevnlig evaluere opplæringen kommunen tilbyr, og tilpasse endringer etter resultatene

Mål for suksess: Antall deltakere, tilfredshet med opplæringstilbudet, færre saker som meldes til support.

Endring, omstilling og tilpasning

Digital transformasjon handler om endring, omstilling og tilpasning ved hjelp av digitale løsninger. Målet er at tjenester og arbeidsprosesser er utformet slik at de digitale løsningene er førstevalget.

Teknologi kan benyttes for å levere tjenester på en annen måte enn i dag. Da må mottakerne settes i stand til å tilegne seg/motta hele eller deler av tjenestene selv, der dette behøves. Deler av tjenestene må være personlig tilpasset og forutseende.

For å lykkes med den digitale omstillingen, er følgende viktig:

- Endring, omstilling og tilpasning krever at politisk og administrativ ledelse må ta aktivt eierskap til den digitale omstillingen, og forankres i hele organisasjonen
 - Toppledelsen i kommunen må være tydelig på hva som forventes av mellomlederne
 - Mellomlederne må gis riktige forutsetninger til å håndtere endrings- og omstillingsprosessene
 - Topp- og mellomlederne må evne å være rollemodeller og meningsbærere for endringene som den digitale transformasjonen innebærer
 - Vi må benytte såkalte «interne endringsagenter», som vil fungere som ambassadører i omstillingsarbeidet. Disse skal hjelpe, bistå, motivere og skape trygghet blant ansatte
 - Mottakerne av kommunale tjenester må involveres i endrings- og omstillingsprosessene.
 - Organisasjonen må raskt kunne tilpasse seg nye og endrede behov
 - Kommunens ledelse må skape trygghet blant ansatte om at endring og omstilling ikke medfører at man mister jobben. Man må vise hensikten og gevinstene av prosessene, som vil bidra til å skape motivasjon.
 - Det må etableres grupper på tvers av sektorene, for å finne ut hvilke arbeidsprosesser som kan tilpasses, forenkles og automatiseres
 - Det må etableres en overordnet gruppe, som har ansvar for å samordne alle gruppene sitt arbeid (se punktet ovenfor)
 - Vi skal digitalisere papirarkiv som brukes i informasjonsflyt og saksgang, som ikke allerede er digitalisert
 - Gå igjennom digitaliserte arkiv, for å vurdere og evaluere hvordan de best kan utnyttes til mer effektiv informasjon og saksbehandling
 - Etablere en rolle for å finne riktig verktøy for å understøtte nye arbeidsprosesser

Mål for suksess: Automatiseringsgrad, redusert behandlingstid, kostnadsreduksjoner.

Forvaltning av informasjon

Vi må kommunisere tydelig og forståelig med mottakerne av kommunale tjenester, om endringer og omstillinger. Fokus er praktisk info om status, mål og fremdrift.

Organisering og forvaltning av informasjonen skal være systematisk og strukturert, og henge sammen med digitaliseringsstrategien og handlingsplanen for den digitale transformasjonen.

Vi skal

- bruke kommunens kanal- og servicestrategi som grunnlag for all informasjonsforvaltning. Dokumentet må forankres i alle ledernivå i kommunen
- jevnlig informere mottakere av kommunale tjenester om status for digitaliseringsstrategien og den digitale transformasjonen, med fokus på praktisk og forståelig info.
- informere så enkelt og kortfattet som mulig
- aktivt involvere ledere og mellomledere i lokal informasjonsflyt
- etablere en digital plattform for spørsmål og svar knyttet til digitaliseringsstrategien og den digitale transformasjonen, som er tilgjengelig for mottakere av kommunale tjenester

Mål for suksess: Færre henvendelser til kommunen, økt andel «fant du det du lette etter».

Standardisering

En standardisert IT-infrastruktur er en forutsetning for å kunne bygge en organisasjon som er tilpasset digital transformasjon. Dette sikrer kompatibilitet, felles grensesnitt, økt effektivitet, samtidig som at det reduserer kostander og minsker kompleksitet.

Vi skal

- bygge en standardisert, fleksibel og skalerbar IT-infrastruktur
 - integrere standarder som en sentral del i alle endrings- og omstillingsprosjekter
 - ved anskaffelser og innkjøp av digitale løsninger få standarder inn som en del av kravspesifikasjonen. Dette skal være en faktor som vektas ved valg av leverandør
 - primært velge standarder som har felles grensesnitt og kan samhandle mellom ulike plattformer, systemer og teknologier
- (Prioritere innkjøp av plattformer, systemer og teknologier som «snakke» sammen.)
- etterleve nasjonale retningslinjer for digital transformasjon
 - benytte nasjonale digitale komponenter i den digitale transformasjonen
 - benytte nasjonale rammeverk og fellesløsninger i størst mulig grad

Mål for suksess: unngå / fase ut proprietære løsninger, bruk av fellesløsninger, lavere driftskostnader.

Organisering

For å lykkes med digital transformasjon, er det avgjørende at hele organisasjonsstrukturen, på alle nivå og i alle ledd, er tilpasset og tilrettelagt for digital transformasjon. Å bygge en slik struktur er en kontinuerlig prosess, med tanke på hvor raskt den digitale utviklingen går. Det er en forutsetning at politisk og administrativ ledelse tar et aktivt eierskap til den digitale omstillingen og til digital transformasjon. Det gjør at organisasjonen raskt kan tilpasse seg endrede forhold og behov.

Vi skal

- ha teknologikompetanse representert i kommunens ledergruppe (mer tydelig at vi snakker om et hode)
- ha realistiske mål og visjoner for den digitale transformasjonen, som samtidig må være forankret i organisasjons overordnede strategi
- involvere alle ansatte i alle prosesser som gjelder organisasjonsstrukturen
- gjennomføre en virksomhetsanalyse for å kartlegge nåsituasjonen, og for å identifisere områder hvor digital transformasjon vil gi størst gevinst
- etablere (lokale) digitale superbrukere, som skal bidra til å styrke digitaliseringsprosessen lokalt i organisasjonen.
- etablere en gruppe med digitaliseringssambassadører på tvers av fagområde, som har som mandat å fremme utvikling, samarbeid, samhandling og kunnskapsdeling på tvers av sektorene.
- oppmuntre til utvikling, digitale initiativ og åpenhet i forhold til digitalisering, endring og omstilling.

Mål for suksess: teknologikompetanse er representert i kommunens ledergruppe.

Samarbeid

Samarbeid mellom ulike parter som har felles mål innen digitalisering er avgjørende for å kunne gjennomføre en digital transformasjon. Parter i et samarbeid kan være interne, eksterne, regionale og nasjonale.

En uavhengig IKT-organisasjon vil være sentral i et slikt samarbeid, og inneha en nøkkelrolle for å lykkes med digital transformasjon.

Vi skal

- være en pådriver for økt regionalt samarbeid
- være en pådriver for et selvstendig, robust, fremtidsrettet og kompetent regionalt IKTsamarbeid
- samarbeide mer internt, på tvers av sektorene
- delta i forum og arbeidsgrupper for digitalisering og digital transformasjon
- samhandle digitalt for gjenbruk av data, løsninger og tjenester
- dele av egne erfaringer, til andre som kan ha nytte av dem
- bruke digitale samarbeidsplattformer som gir bedre samarbeid, informasjonsdeling, kommunikasjon, fjernarbeid, opplæring, kunnskapsdeling og bedre utnyttelse av ressursene

Mål for suksess: IKT samarbeidet: felles applikasjoner, løsninger og tjenesteutvikling.

Bærekraft

Den digitale transformasjonen skal gjennomføres ved å etterleve bærekraftige prinsipper på alle nivå i organisasjonen og i kommunen. Ved å ta i bruk nye digitale løsninger på en bærekraftig måte vil dette redusere ressursforbruk, energiforbruk, karbonavtrykk og kostnader.

Vi skal

- ha bærekraftsverdiene med i alle endrings- og omstillingsprosjekter
- velge leverandører og samarbeidspartnere som deler organisasjonens og kommunens bærekraftsverdier
- ved anskaffelser og innkjøp av digitale løsninger ha bærekraftsverdiene som en del av kravspesifikasjonen. Dette skal være en faktor som vektes ved valg av leverandør
- ved anskaffelser og innkjøp av digitale løsninger skal bærekraftsverdiene, inkludert det som gjelder avhending av brukt IT-utstyr, inn som en faktor som vektes ved valg av leverandør.
- avhende utrangert IT-utstyr og IT-relatert utstyr ut ifra hva som er det beste alternativet både miljø- og klimamessig, økonomisk og sikkerhetsmessig.
- tilrettelegge kommunens daglige virksomhet slik at ansatte reiser mindre, redusere bruk av papir, samt at kommunen så langt det er mulig informerer og kommunisere digitalt.

Mål for suksess: Lavere reisekostnader, lavere papirforbruk enn foregående år, prosentvis retur av utrangert IT-utstyr.