



Digitaliseringsstrategi (TDDE) Presentasjon kontrollutvalget

07.04.2021





Kontrollutvalget 07.04.2021



Digitalisering

Følges opp slik:

Kommunedirektøren/administrasjonen inviteres til å presentere *kommunens arbeid med digitalisering og hvordan dette påvirker tjenestene. Det bes også om en orientering om hvordan gevinster av digitaliseringsarbeidet realiseres, måles og rapporteres.* Kommunens vedtatte digitaliseringsstrategi vedlegges saken. Saken følges opp snarlig.



Siste treffpunkt august 2019?



- Hva har skjedd siden da?
 - Planlagt orientering i februar 2020 avlyst
 - Nytt kontrollutvalg...
 - Strategien er revidert
 - Digitaliseringsløft er tatt
 - Koronaen rammet...
 - ...og hva har det med digitalisering å gjøre?



Hvorfor «digitalisering»?



- Verden rundt oss digitaliseres...
- Innbyggerne forventer det...
- KS forventer det...
- Sentrale myndigheter krever det
 - Forvaltningsloven – «digitalt førstevalg»
- For å møte et økende ressursbehov...
- Skape et bedre tjenestetilbud...



Hvorfor digitalisere?



Norske kommuner kan spare mer enn 100 milliarder kroner på digitalisering.

© 8. oktober 2018





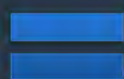
Hva er digitalisering?



DIGITALISERING HANDLER OM Å GJØRE



Digitalisering



**Jobbe med
organisasjonen**



**Implementere
teknologi**

LEAN SOM VIRKSOMHETSSTRATEGI





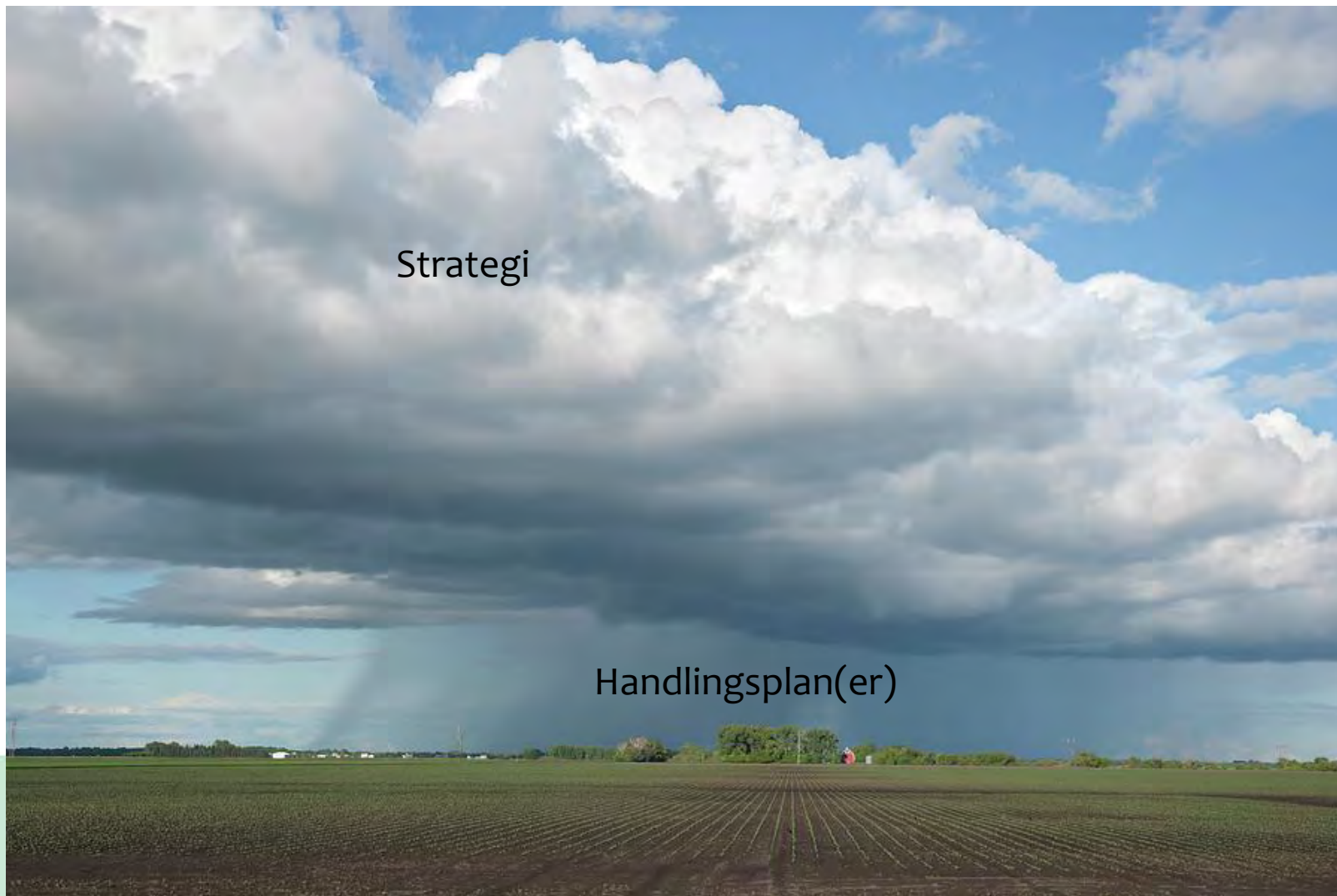
Hvordan jobber vi så med digitalisering?



- Jobber med forankring... som med alt annet endringsarbeid er dette viktig!
- Jobber på mange arenaer!
 - Også ikke-kommunale
- Jobber (forsøker) strategisk
 - Gjennom plandokumenter
 - Strategi
 - Handlingsplan



En «strategi»... hva er det?



Strategi

Handlingsplan(er)



Digitaliseringsstrategi 2020 – 2024 (TDDE v.2)



- Forutsetninger
 - Kommuneplan for Vestre Toten kommune
 - Digitaliseringsstrategi Vestre Toten kommune 2019-2022
 - Én digital offentlig sektor (2019 – 2025)
- Ledergruppa – forankring
- Hovedtillitsvalgt(e) – avklaring...
- Visjonen beholdt...
 - «Vestre Toten kommune – tilgjengelig der du er (TDDE)»



Strategi vedtatt 2019...



...hvorfor ny allerede nå?

- Nytt kommunestyre – høsten 2019
- Ny nasjonal strategi – sommeren 2019



Vedtak TDDE-strategien april 2019



Kommunal- og
moderniseringsdepartementet

Strategi

Regjering/KS vedtatt i juni 2019

Én digital offentlig sektor

Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019–2025





Én digital sektor 2019 - 2025



- ✓ Felles strategi – både regjering og KS står bak
 - ✓ «... i samarbeid med KS utvikle...»
- ✓ Tverrsektoriell
- ✓ Lang varighet... relativt
- ✓ Nasjonal strategi for «kunstig intelligens»
 - ✓ = tidligere «stor-data-fokus»



Mål frem mot 2025



- ✓ offentlig sektor digitaliseres på en åpen, inkluderende og tillitvekkende måte
- ✓ flere oppgaver løses digitalt, og som **sammenhengende tjenester**
- ✓ **alle** innbyggere, næringsdrivende og frivillige organisasjoner som har **evne til det**, kommuniserer digitalt med offentlig sektor
- ✓ offentlig sektor utnytter **potensialet i deling** og bruk av data til å lage brukervennlige tjenester, og for å bidra til verdiskapning for næringslivet
- ✓ kommunale og statlige virksomheter bygger sine tjenester med utgangspunkt i **et felles digitalt økosystem** for samhandling
- ✓ kommunale og statlige virksomheter **henter gevinster** fra digitalisering på en **systematisert måte**



Innsatsområder...



- ✓ Brukerne skal settes i sentrum
 - ✓ Ivaretagelse av personvern og informasjonssikkerhet avgjørende
- ✓ Bedre samhandling, samordning og samarbeid i offentlig sektor
 - ✓ Nødvendig for å kunne hente ut gevinster
- ✓ Gjenbruk og deling av data
- ✓ Helhetlig overordnet styrt og koordinert økosystem
- ✓ Samarbeid med privat sektor



Sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum...



- ✓ Status:
 - ✓ Brukeropplevelsen er fragmentert og tjenestene lite sammenhengende
 - ✓ 58 % av befolkningen og 64 % av de næringsdrivende godt fornøyd med offentlige tjenester
 - ✓ 30 % av befolkningen mener digitaliseringen bør økes
 - ✓ 44 % av befolkningen mener digitaliseringen er passe
 - ✓ 13 % av befolkningen mener digitaliseringen har gått for langt





Sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum...



- ✓ Livshendelser som utgangspunkt:
 - ✓ Strategien peker på syv livshendelser som skal prioriteres i første omgang
- ✓ «Virtuelle assistenter»
 - ✓ Filter som viser relevant og individuelt tilpasset informasjon når innbyggeren er pålogget
- ✓ Universell utforming/likeverdig deltakelse
- ✓ Klart og godt språk
- ✓ **Utfordring: Hvordan få til investering i sammenhengende tjenester når gevinstene oppstår utenfor egen virksomhet?**
 - ✓ **Krever et forpliktende samarbeid**



Sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum...



- ✓ Strategien peker på syv livshendelser som skal prioriteres i første omgang:
 - ✓ Få barn (ASD)
 - ✓ Alvorlig sykt barn (HOD)
 - ✓ Miste og finne jobb (ASD)
 - ✓ Ny i Norge (KD)
 - ✓ Dødsfall og arv (KMD)
 - ✓ Starte og drive en frivillig organisasjon (KUD)
 - ✓ Starte og drive en bedrift (NFD)



FÅ BARN



ALVORLIG SYKT BARN



MISTE OG FINNE JOBB



NY I NORGE



STARTE OG DRIVE EN BEDRIFT



DØDSFALL OG ARV



STARTE OG DRIVE EN FRIVILLIG ORGANISASJON



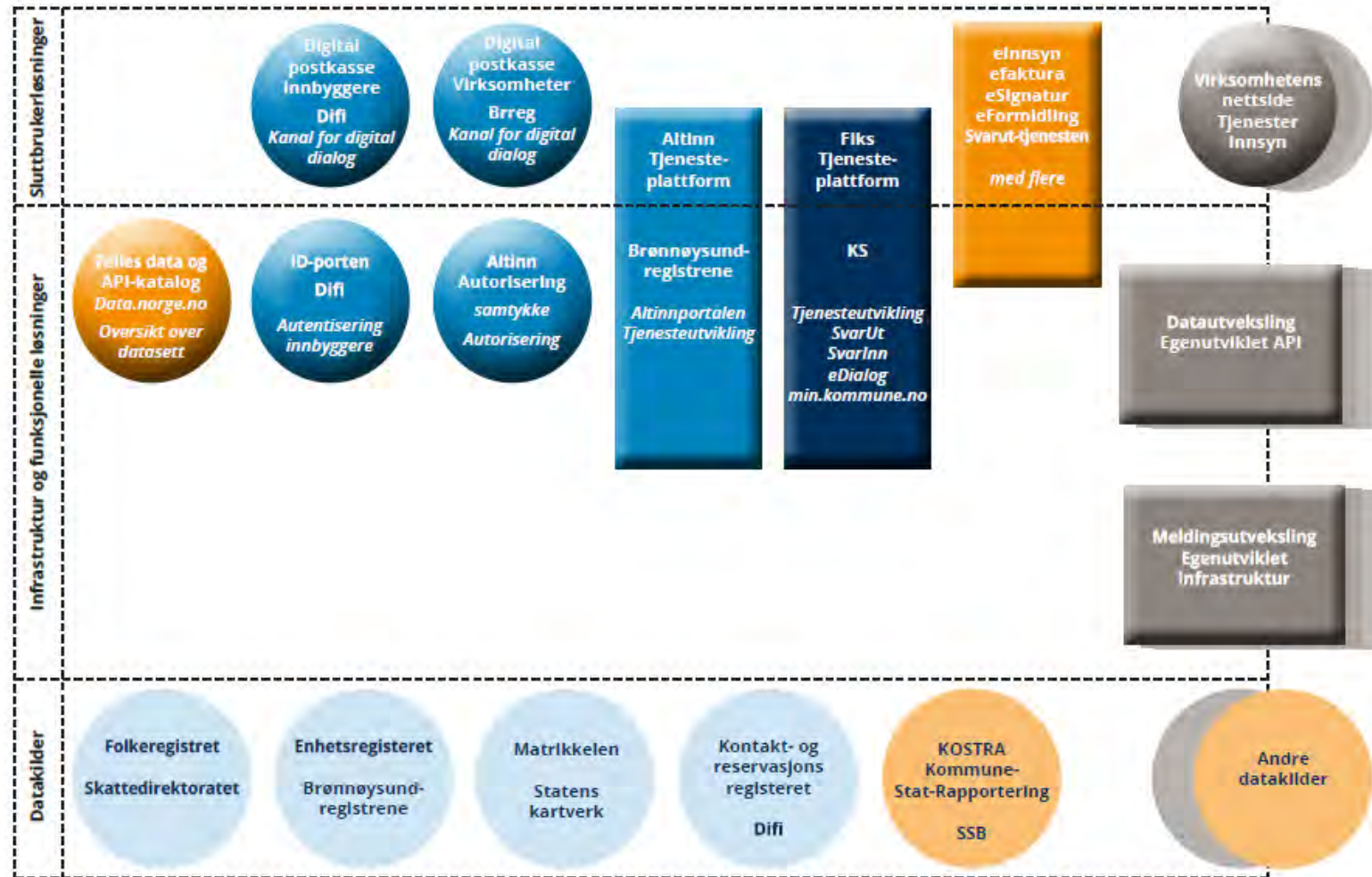
Deling av data og verdiskapning...



- ✓ Brukerne skal unngå å oppgi informasjon som det offentlige allerede har innhentet
 - ✓ Forutsetter deling mellom forvaltningsnivåer
 - ✓ Felles nasjonal datakatalog
 - ✓ <https://gardskart.nibio.no/search>
 - ✓ Økt deling i plan- og byggesaksprosesser
- ✓ Fokus på et mer «digitaliseringsvennlig» regelverk



Felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling



Nasjonale felleskomponenter

Felles

Løsninger i virksomheter/sektorer

Kommunale fellesløsninger



Andre momenter...

- ✓ Styring og samordning for en mer **sammenhengende** offentlig sektor
 - ✓ DigiFin-ordningen
 - ✓ Større KS-involvering i statlige prosjekter
- ✓ Styrket samarbeid med privat sektor
 - ✓ Offentlig sektor skal unngå å utvikle digitale løsninger i konkurranse med privat sektor
- ✓ Økt digital kompetanse i offentlig sektor
 - ✓ En kritisk faktor for transformasjon og uthenting av gevinster fra digitalisering
- ✓ Digital sikkerhet
 - ✓ Må sees i sammenheng med samfunnssikkerhet ellers



Forholdet til «VTk – Tilgjengelig Der Du Er»



TDDE v.1 (2018):

- ✓ Ser ingen (direkte) konflikter/ikke behov for umiddelbar revidering
- ✓ Kan gi oss økt «drahjelp»
- ✓ Utfordring «ikke å bli for navlebeskuende» i vår tenkning

TDDE v.2 (2021):

- ✓ Fra «mål» til «Vestre Toten kommune vil»...



«VTk – Tilgjengelig Der Du Er» v.2

- ✓ Varighet 2020 - 2024
- ✓ Ny strategi bygges på «Én digital sektor»
 - ✓ Samme lest (så langt praktisk)
 - ✓ 6 innsatsområder
 - ✓ Handlingsplan som vedlegg (årlig)
 - ✓ Prosjektveiviseren





Sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum



- 1) Vestre Toten kommune vil digitalisere sine tjenester med utgangspunkt i brukernes behov.
- 2) Vestre Toten kommune vil legge prinsippet om sammenhengende tjenester til grunn for arbeidet med utvikling av digitale tjenester i et livsløpsperspektiv. Nye digitale løsninger som tilfredsstillende dette prinsippet, skal implementeres planmessig så raskt som mulig.
- 3) Vestre Toten kommune vil automatisere regelstyrte prosesser så langt det lar seg gjøre.
- 4) Vestre Toten kommune vil sørge for at digitale løsninger følger kravene om universell utforming og forhindre «digitalt utenforskap».
- 5) Vestre Toten kommune vil kommunisere i et klart og godt språk.
- 6) Vestre Toten kommune vil ha gode samhandlingsløsninger for effektiv arbeidsflyt i organisasjonen.

Min side, Vestre Toten kommune

KOMMUNALE TJENESTER



MINE FAKTURAER

Full fakturaoversikt. Endre forfallsdato, se fakturagrunnlag mm. Pålogging via ID-porten.



MIN EIENDOM

Informasjon knyttet til din eiendom i kommunen. Pålogging via ID-porten.



BARNEHAGE OG SFO

Søknad om plass via Barnehageportalen.



MIN RENOVASJON

Varslingstjeneste med oversikt over tømmedager, kildesortering og miljøstasjoner.



eDialog

Sikker dialog med kommunen. Send dine dokumenter trygt til oss. Pålogging via ID-porten.



ELEKTRONISKE SKJEMA

Oversikt over digitale skjemaer og søknader i Vestre Toten kommune.

NASJONALE TJENESTER



HELSENRORGE

Fastlege, kjernejournal, e-resepter, frikort og andre



ALTINN

Meldinger fra det offentlige.



Husbanken

HUSBANKEN

Startlån og botilskudd.



Digitalisering på flere arenaer...

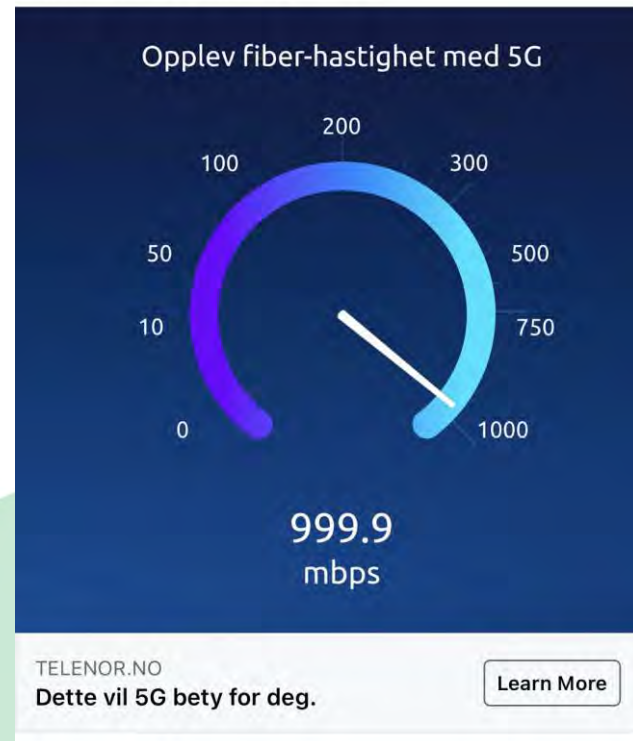
1) Bredbåndsutbygging

- ✓ Vestre Toten kommunestyre – kr 7 000 000,-
- ✓ Fiberutbygging – fire områder av kommunen (2021-2022)
- ✓ Mobilutbygging – tre-fire nye master i planlegging for andre deler av kommunen



Sponsored · 🌐

Vi bygger ut 5G! I gjennomsnitt vil 3500 personer landet rundt få tilgang til den nyeste mobilteknologien – hver dag.





Økt deling av data og verdiskaping



- 1) Vestre Toten kommune vil legge til rette for innovasjon og verdiskaping ved å ta i bruk teknologi som bidrar til tjenesteinnovasjon og effektive tjenester, f.eks. velferdsteknologi.
- 2) Vestre Toten kommune vil gi tilgang til sine åpne offentlige data, slik at næringsliv, forskere og sivilsamfunn kan bruke disse i nye sammenhenger.
- 3) Vestre Toten kommune vil gjøre bruk av KS FIKS (en felles tjenesteplattform for norske kommuner, der VTK allerede gjør bruk av bl.a. tjenestene SvarUt/SvarInn og DigiSos) for deling av kunnskap og kompetanseheving.
- 4) Vestre Toten kommune vil dele resultater og erfaringer fra eget digitaliseringsarbeid.



Økt digital kompetanse



- 1) Vestre Toten kommune vil tilstrebe å legge til rette for nødvendig digital kompetanse hos innbyggerne og ansatte i organisasjon.
- 2) Vestre Toten kommune vil ha ledere og ansatte med tilstrekkelig kompetanse til å forstå sammenhengen mellom tjenesteutvikling og digitalisering.
- 3) Vestre Toten kommune vil jobbe tverrfaglig internt og ha et tverrfaglig samarbeid med andre kommuner for å bredde kompetanse og utvikle gode tjenester.



Styring og samordning for en mer sammenhengende offentlig sektor



- 1) Vestre Toten kommune vil legge til rette for innovasjon og verdiskapning ved å ta i bruk teknologi som bidrar til tjenesteinnovasjon og effektive tjenester, f.eks. velferdsteknologi.
- 2) Vestre Toten kommune vil aktivt gjøre bruk av mulighetene KS FIKS (en felles tjenesteplattform for norske kommuner, der VTK allerede gjør bruk av bl.a. tjenestene SvarUt/SvarInn og DigiSos) gir til videre tjenesteutvikling.
- 3) Vestre Toten kommune vil ha en enhetlig metodikk for prioritering og gjennomføring av felleskommunale og nasjonale digitaliseringsprosjekter med fokus på gevinstrealisering (LEAN).



Styrket samarbeid med privat sektor



- 1) Vestre Toten kommune vil legge nasjonale felleskomponenter og standarder til grunn i digitaliseringsarbeidet og stiller som pilot der det er mulig og ønskelig.
- 2) Vestre Toten kommune vil gi tilgang til sine åpne offentlige data, slik at næringsliv, forskere og sivilsamfunn kan bruke disse i nye sammenhenger.
- 3) Vestre Toten kommune vil være en pådriver og legge til rette for utbygging av digital infrastruktur.
- 4) Vestre Toten kommune vil samhandle med privat sektor der det vurderes rasjonelt og økonomisk hensiktsmessig



Digital sikkerhet



- 1) Vestre Toten kommune vil ivareta informasjonssikkerhet og personvern på alle områder som en integrert del av hele kommunens virksomhet.
- 2) Vestre Toten kommune vil sikre at riktig informasjon er tilgjengelig for rett person.
- 3) Vestre Toten kommune vil sørge for innebygd personvern i nye løsninger.
- 4) Vestre Toten kommune vil ha styringssystem for informasjonssikkerhet.
- 5) Vestre Toten kommune vil dele informasjon om sikkerhetshendelser vi har vært utsatt for.
- 6) Vestre Toten kommune vil ha en helhetlig dokumentasjons- og arkivforvaltning.
- 7) Vestre Toten kommune vil samhandle med aktuelle kompetansemiljø innen informasjonssikkerhet.



Viktige retningslinjer for det videre digitaliseringsarbeidet, jfr. handlingsplanen (vedtatt i kommunestyret april 2019)



- 1 Sky er førstevalget
- 2 Ett nytt system inn betyr minst ett system ut
- 3 Vi må utnytte de systemene vi har fullt ut
- 4 Rett første gangen
- 5 Nye systemer krever nye prosesser
- 6 Vi bruker nasjonale felleskomponenter
- 7 Faktabasert innsikt i innbyggernes behov danner basis for nye løsninger
- 8 Vi tenker miljø i alle digitale løsninger
- 9 Strategien skal materialiseres i årvisse handlingsplaner
- 10 Økonomi



Handlingsplanen

Første del en oversikt over gjennomførte tiltak 2019 - 2020

- ✓ 2019 - 2020: 22 prosjekter gjennomført av «digital karakter»
 - ✓ En del påbegynt 2019 og fullført 2020
 - ✓ Noen fortsatt «work in progress»... f.eks M365

Andre del en liste over innspill til tiltak 2021 =>

- ✓ 2021: 19 prosjekter «planlagt»
 - ✓ Drift: kr 5 500 000,- (skole størst)
 - ✓ Investeringer: kr 5 600 000,- (teknisk drift størst)



Gevinstrealisering...



TDDE v2:

«Det er også et nasjonalt mål at offentlige digitaliseringsprosesser skal gjennomføres profesjonelt. For å oppnå effektiv digitalisering, er det avgjørende å ha fokus på gevinstrealisering i gjennom hele prosessen.

Gevinstrealisering er de aktivitetene som leder til at ønskede og planlagte gevinster blir realisert. I juni 2012 vedtok kommunestyret at LEAN skulle implementeres som utviklingsmodell i Vestre Toten kommune. I den sammenheng fikk rådmannen i oppdrag å utarbeide en **gevinstrealiseringsmodell** som er lagt til grunn for dette arbeidet. Dette er dermed en kjent og etablert arbeidsform som også bør overføres på arbeidet med å identifisere, planlegge uttak og realisere gevinster fra digitalisering.



Gevinstrealisering...



Digitaliseringsdirektoratet
Prosjektveiviseren

Om prosjektveiviseren

Søk



Hva er Prosjektveiviseren?

Prosjekttyper

Roller

Dokumentasjon

God praksis

Begreper

■ De blå fasene tilhører virksomhetsstyringen

■ Prosjektets faser er grønne, og er prosjekteierens ansvar



Gevinst må ha fokus i alle faser og ledd!



Gevinstrealisering...

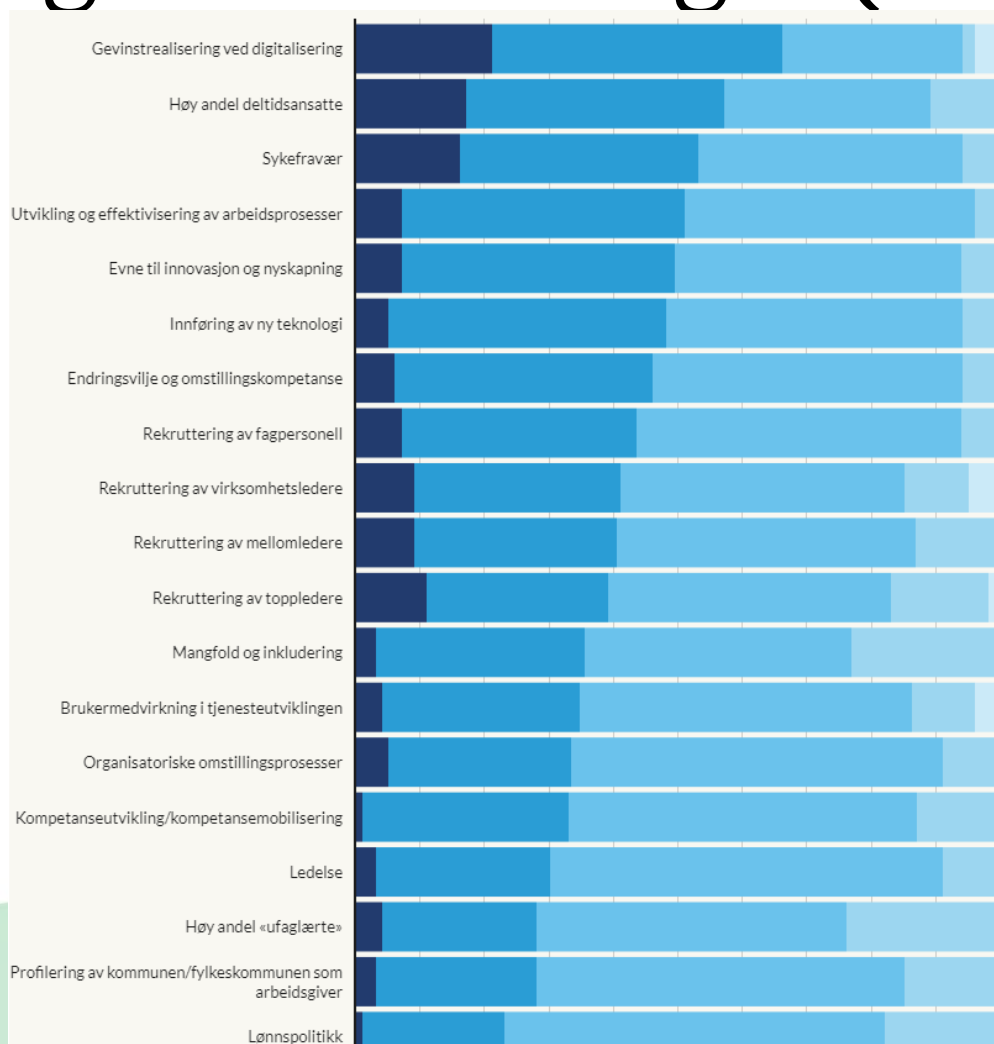


Selve **T**emaet som får norske kommunedirektører til “å svette” mer enn noe annet...

(i hvert fall før koronaen)!



Kommuners arbeids- giverutfordringer (2018)



● Meget utfordrende ● Ganske utfordrende ● Litt utfordrende ● Ikke utfordrende ● Vet ikke



Gevinstrealisering



Gevinster skapes når mennesker utfører tjenester og arbeidsprosesser på nye måter.

- ✓ Unngåtte kostnader
- ✓ Spart tid (økt produksjon)
- ✓ Økt kvalitet

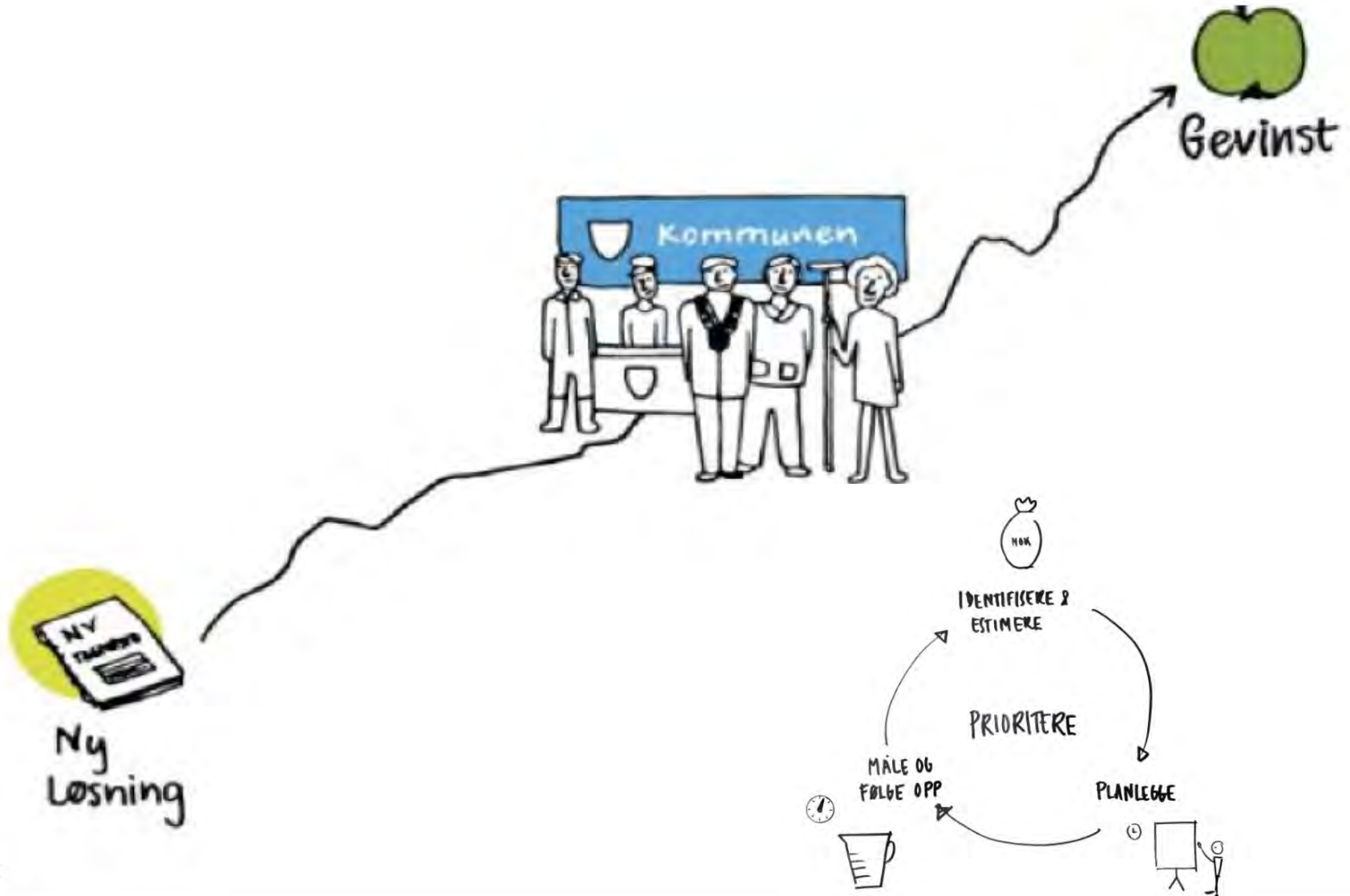
Gevinstrealisering skjer gjennom tre faser:

- ✓ Gevinstkartlegging
- ✓ Gevinstplanlegging
- ✓ Gevinstoppfølging



Bekk Consulting

«Gevinster kommer virkelig ikke av seg selv!»





Økonomi



1 Finansiering

- investeringer
- økte utgifter («kjent pukkeeffekt»)

2 Gevinster

- økt kvalitet
- økt produksjon
- kostnadsbesparelser

...kommer ikke av seg selv og ofte realiserbare fram i tid!



Hvorfor digitalisere?



Norske kommuner kan spare mer enn 100 milliarder kroner på digitalisering.

© 8. oktober 2018





Rapportering...

Økonomisk omstilling 2020 –

- ✓ Digitalisering er et definert tiltak
- ✓ TingTarTid
 - ✓ De aller fleste digitaliseringsprosjekter har en «pukkeeffekt», både av utgifter/kostnader/effektivitet osv
 - ✓ Gevinster kan komme langt fram i tid
 - ✓ Hva er gevinstene på lang sikt av at skolene i VTk bedrer elevenes fremtid i en «digital verden»?



Gevinster – igangsatte digitaliseringstiltak (eksempel 1)



M365 (Microsoft 365)

- ✓ Var planlagt, så kom koronaen...
- ✓ Forsinket oppstart (fra mai til september)
- ✓ Fase 1: Kurs planlagt for ca 180 saksbeh.
- ✓ Prosjektleder sluttet
- ✓ Fysiske møter planlagt
 - ✓ Kurset gjennomført på løsningen som vi skulle læres opp i
- ✓ Telenor – kursholdere (3 x 2 timer)



Gevinster – gjennomførte digitaliseringstiltak (eksempel)



M365 (Microsoft 365) - gevinster

- ✓ Sparte alternativkostnader \approx kr 7 000 000,-
- ✓ Kompetansemåling
 - ✓ Før-måling (i regi av kursholder)
 - ✓ Etter-måling (i regi av kursholder) => verdi?
- ✓ Reduserte utgifter kurs (2019=>2020), oppholdsutgifter, kjøregodtgjøring og diett \approx kr 1 200 000,-
- ✓ Fleksibilitet, mobilitet etc. => verdi?



Gevinster – igansatte digitaliseringstiltak (eksempel)

Elements

- ✓ Forsinket oppstart (korona)
- ✓ «Før- og ettermålinger» kjøres parallelt
 - ✓ Kostnader og behandlingstid
 - ✓ Post og byggsaksbehandling (antall saker etc.)
 - ✓ Bedret kvalitet og brukertilfredshet
- ✓ Pga. sykdom har prosjektleder måttet prioritere dette arbeidet ned

Velferdsteknologi

- ✓ Egne gevinstrealiseringsmetoder



Velferdsteknologi



Egen handlingsplan (til politisk behandling nå)

- ✓ Nasjonale anbefalinger også mht. gevinstrealisering





Kritiske suksessfaktorer



Arbeidsform

- Tro mot valgt modell for organisering og prosess knyttet til de ulike prosjekter (LEAN-basert)
- Menneskelige ressurser (nok)

«Å bygge en digital kultur på tvers av organisasjonen er en kritisk suksessfaktor for å lykkes med digitalisering» (McKinsey)

- Krever ledelse



Fra strategi til handling...



Organisering av videre arbeid

– Koordinerende gruppe

- Rådmann
- Adm.leder stab/støtte
- Fagleder HR
- IKT-leder
- Sikkerhetsrådgiver og/eller personvernombudet (ved behov)

– Gevinstrealisering i fokus (systematikk)

- Lean A3-metode => mindre prosjekter? (Testes)
- Difi Prosjektveileder => større prosjekter?

KS FIKS plattformen

- Gitt utviklede løsninger prioritert



«Verktøykasse»

Digitaliseringsrådgiver

- ✓ Ny rekruttert. Oppstart mai 2021?
- ✓ Fokus på gevinstrealiseringsarbeidet
 - ✓ Allerede vært kursdeltaker



LEAN...digitaliseringslean

- Digitaliseringsarbeid = LEAN-utviklingsarbeid
- Gevinstrealisering – et «springende punkt»

Gjennom LEAN-forankringen har VTK et spesielt godt utg.pkt. for å lykkes også med digitalisering!



Kontrollutvalget 07.04.2021



Digitalisering

Følges opp slik:

Kommunedirektøren/administrasjonen inviteres til å presentere *kommunens arbeid med digitalisering og hvordan dette påvirker tjenestene*. Det bes også om en orientering om hvordan *gevinster av digitaliseringsarbeidet realiseres, måles og rapporteres*.



Bestillingen svart opp?