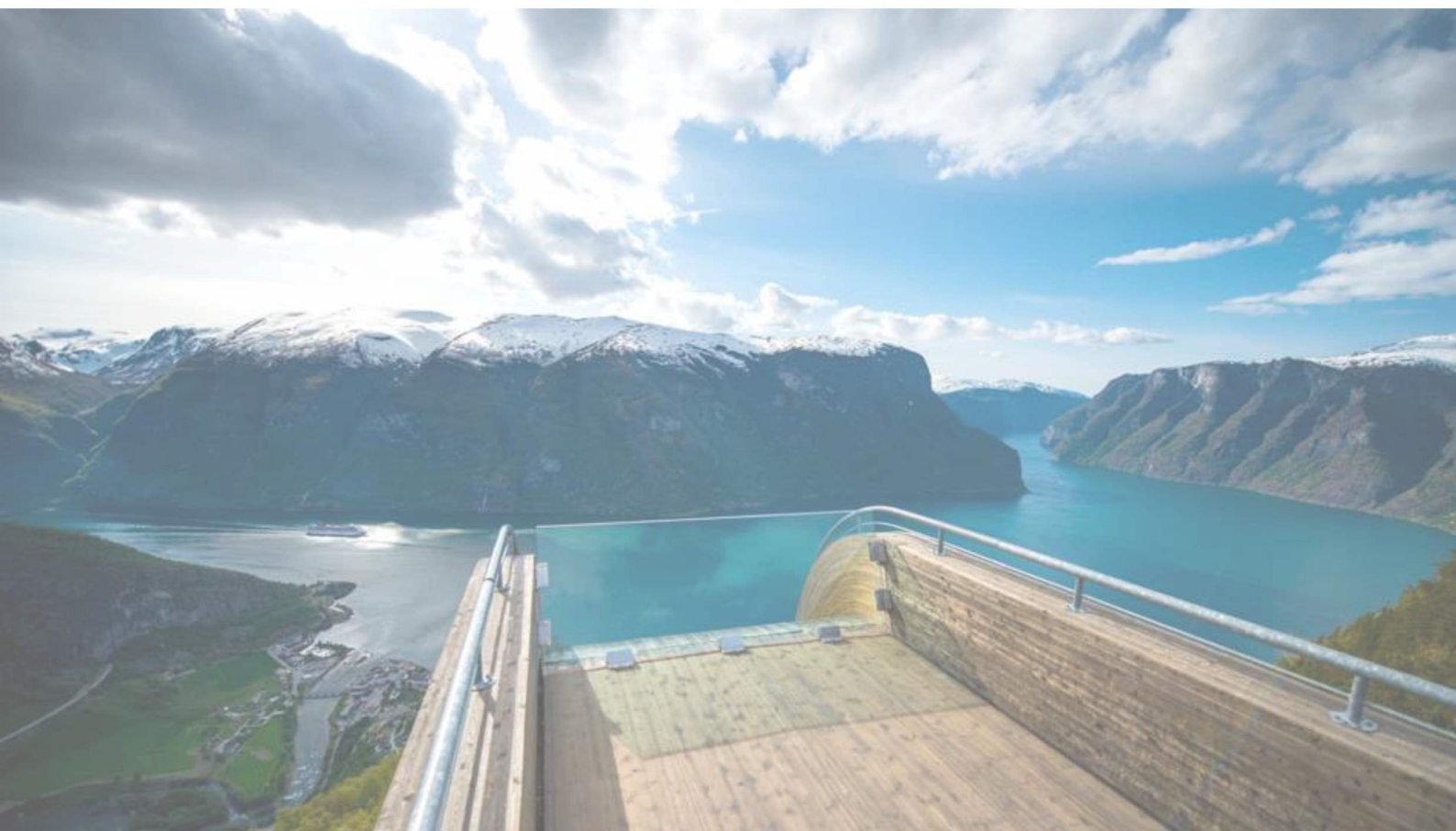


IKTNH

Aurland kommune – erfaringar og opplevingar frå skifte av IKT-samarbeid



Om rapporten

IKTNH starta som eit lokalt IKT-samarbeid mellom kommunar i Nordhordland. Frå 1.1.2020 er samarbeidet organisert som eit kommunalt oppgåvefellesskap etter kommunelova § 19.

Samarbeidet leverer IT-tenester til deltakarkommunar samt tilhøyrande kommunale foretak og selskap.

Etter omorganisering til kommunalt oppgåvefellesskap har samarbeidet opna også for andre kommunar og per august 2023 deltek 11 kommunar i Vestland i IKT-samarbeidet.

Denne rapporten er utarbeidd av Vestlandsrevisjon AS på bakgrunn av ein førespurnad frå IKTNH om å kartlegge erfaringar frå Aurland kommune sin overgang til IKTNH.

Metode og tilnærming

Rapporten er utarbeidd på bakgrunn av intervju med leiande tilsette i Aurland kommune og spørjeundersøking til alle tilsette om erfaringar frå overgangen. 80 tilsette har svara på undersøkinga. Resultata frå undersøkinga vert presentert for dei som har svara at dei i svært stor, stor eller middels grad nyttar pc i arbeidskvardagen dersom ikkje noko anna framgår særskilt.

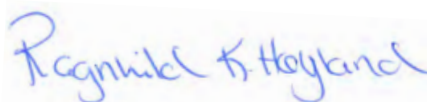
Vi vil takke IKTNH for tilliten og Aurland kommune for tid og ressursar i samband med gjennomføringa.



Janne Eraker

Dagleg leiar / Statsautorisert revisor

Vestlandsrevisjon AS



Ragnhild K. Høyland

Oppdragsansvarleg Forvaltningsrevisor

Vestlandsrevisjon AS

Overgangen til IKTNH

Aurland kommune vart ein del av IKTNH i årsskiftet 2021-2022. Overgangen skjedde etter ei grundig administrativ saksutgreiing og politisk prosess. Som eit ledd i saksutgreiinga vart det sett ned ei arbeidsgruppe som vurderte ulike aktørar, arrangerte firmapresentasjonar, evaluerte og la fram ei innstilling til politisk nivå.

Fleire av intervjuobjekta framhevar at overgangen til IKTNH ikkje primært er eit leverandørskifte, men eit strategisk val av eit IKT-samarbeid med fokus på utvikling og digitalisering samt IT-sikkerheit. Fleire framhevar også at det er ein robust aktør spesialisert på kommunesektoren og at ein opplever å vere trygg med IKTNH.

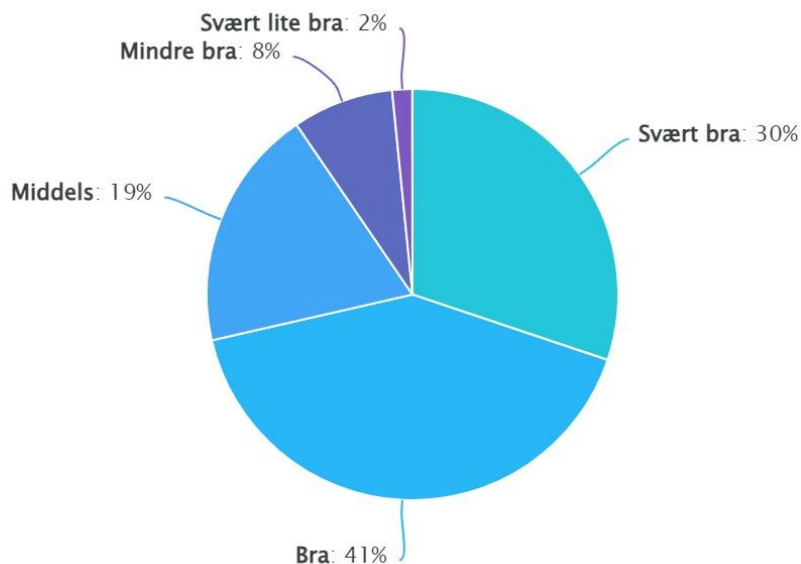
Som forventingar i forkant av overgangen poengterer dei ulike leiarane forventingar om ein sikker, god og robust driftsorganisasjon, rask og effektiv brukarstøtte, ein funksjonell aktør og ei forventing om aukande digitalisering samt auka sikkerheit. Tilbakemeldingane frå leiarane gjennom intervju og spørjeundersøking viser at forventingane i svært stor grad er møtt.

Vi opplever at gjennomføringskapasiteten- og tynga har auka etter vi vart del av IKTNH.

Beathe E. Stentvedt – Leiar støtte og digitalisering

Overgangen til nytt samarbeid

Sjølve overgangen med skifte av system og utstyr vart opplevd positivt i kommunen. Heile 71% opplevde gjennomføringa som bra eller svært bra, medan 19 % opplevde dette som middels.



IKTNH stiller strenge krav til det utstyret som skal nyttast. Dette medførte ein del oppgradering og utskifting av både utstyr og infrastruktur. For å redusere påverknad på tenesteyting og arbeidstilhøve i samband med dette vart det lagt opp til ein intensiv prosess der ein i all hovudsak hadde nedetid etter arbeidstid. Fleire av intervjuobjekta poengterer at dette er ein intens og krevjande periode men at prosessen likevel er positiv.

Implementeringsfasen gjekk veldig fint og det praktiske fungerte veldig bra. Vi opplevde ingen nedetid. Smertefritt for eininga sin del å få opp systema.

Reinhardt Sørensen, Tenesteleiar kommunal driftseining

I samband med overgangen vart det vald ut nokre tilsette som fekk rolle som ambassadørar. Desse fekk meir omfattande opplæring og ei rolle i høve til å spreie kunnskap i einingane. Heile 60 % opplevde implementering og opplæring som bra eller svært bra, medan 29 % opplevde denne middels.

Nærare om enkelte område etter overgangen

I samband med undersøkinga har vi identifisert enkelte sentrale område som er særskilt undersøkt. Utvalet av område har skjedd på bakgrunn av ei vurdering av kva som er viktige tenester og tilhøve ved eit IKT-samarbeid samt kva intervjuobjekta er særskilt opptatt av i samband med overgangen og område der IKTNH utmerkar seg.

Dei områda som vert sett nærare på er:

- IT-tryggleik
- Brukarstøtte
- Nett-tilgang og stabilitet
- Heimekontorløysing og fleksibilitet
- Program og verktøy
- Samarbeid og utvikling
- Økonomi

For kvart av dei presenterte områda vil det bli presentert statistikk frå spørjeundersøkinga, tilbakemeldingar i intervju og eventuelle tilbakemeldingar gjennom spørjeundersøkinga.

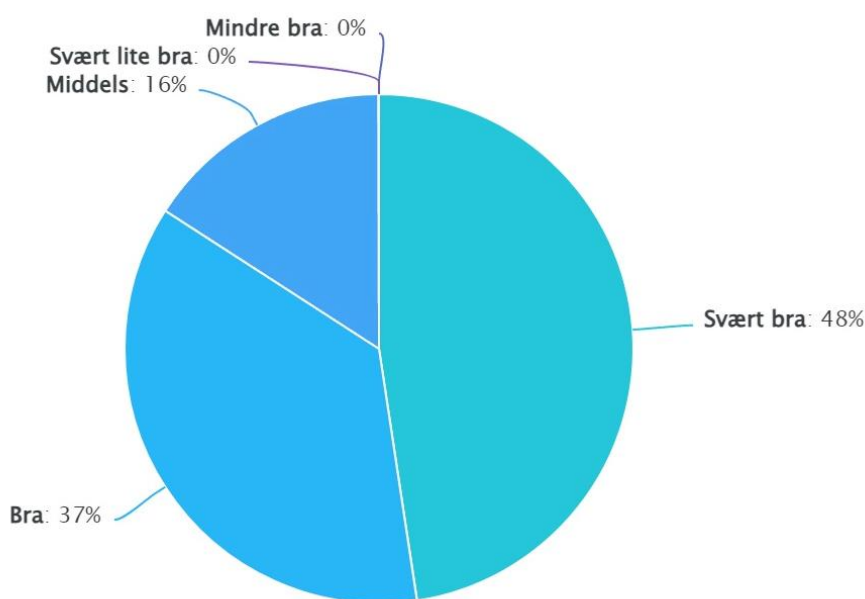
IT-tryggleik

Opplever IKTNH som veldig fremoverlent og fremtidsrettet. IKT-sikkerhet i fokus på en helt annen måte.

Anonym tilbakemelding i spørjeundersøkinga

Det er ein auke i digitale angrep mot norske kommunar. Slike angrep kan få store konsekvensar for kommunen og innbyggjarane. Nasjonal sikkerhetsmyndighet (NSM) har vurdert at 80 % av hendingane dei bistår i kunne vore unngått med grunnleggande tryggingstiltak.

Fleire av intervjuobjekta poengterer IT-tryggleik som noko IKTNH har stort fokus på og der dei raskt opplevde forbetring. I spørjeundersøkinga svarer 85 % at dei opplever IT-tryggleiken som bra eller svært bra etter overgangen til kommunen.



Blant tilsette i administrasjonen i kommunen opplever

- **100 % IT-tryggleiken som bra eller svært bra, herav 83 % som svært bra.**
- **100 % at IT-tryggleiken vart betre ved overgangen til IKTNH.**

Brukarstøtte

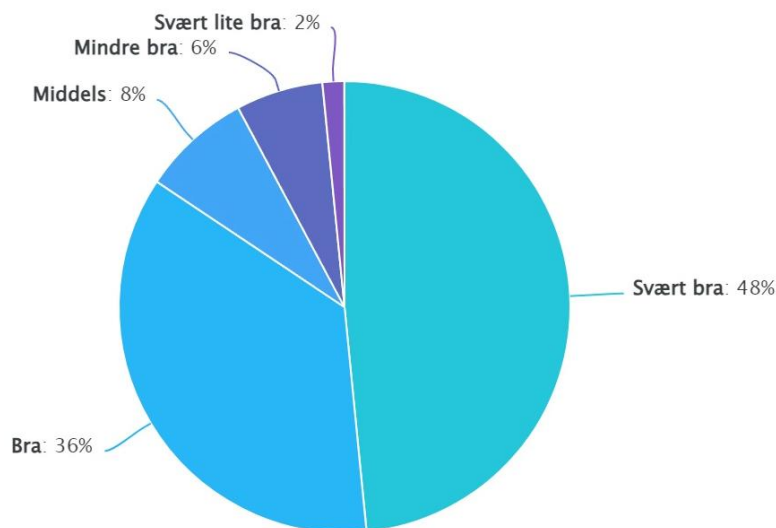
Brukarstøtta er fantastisk- du får hjelp viss det er noko, det er berre til å ta kontakt.

Reinhardt Sørensen, tenesteleiar kommunal driftseining

«Svært positivt for kommunen samla sett! Gode system og strukturer, gode fagfolk som er løysingsorienterte og dyktige på å sette seg inn i dei utfordringane me har i dagleg drift på einingane og bidra til å finne betre løysinger.»

Anonym tilbakemelding i spørjeundersøkinga

IKTNH har etablert ein webportal der ein mellom anna kan melde inn saker til brukarstøtte. Dette sikrar at sakene kjem direkte til dei personane med rett kompetanse, enten det handlar om nettverk, maskinvare eller fagprogram. I tillegg til webportalen har ein høve til å ta kontakt gjennom til dømes telefon.



Brukarstøtta vert trekt fram som svært positivt av fleire av intervjuobjekta. I undersøkinga svarar totalt 84 % at brukarstøtta er bra eller svært bra. Av dei som i stor eller svært stor grad nyttar pc i arbeidskvardagen er tilsvarande tal 91 %.

Uavhengig av i kva grad ein nyttar pc i arbeidskvardagen

opplever heile 84 % brukarstøtta som svært bra eller bra, medan 70 % opplever at denne vart betre ved overgangen til IKTNH.

Blant tilsette i administrasjonen i kommunen opplever

- 100 % brukarstøtta som svært bra eller bra herav 75 % som svært bra
- 92 % at brukarstøtta vart betre ved overgangen til IKTN

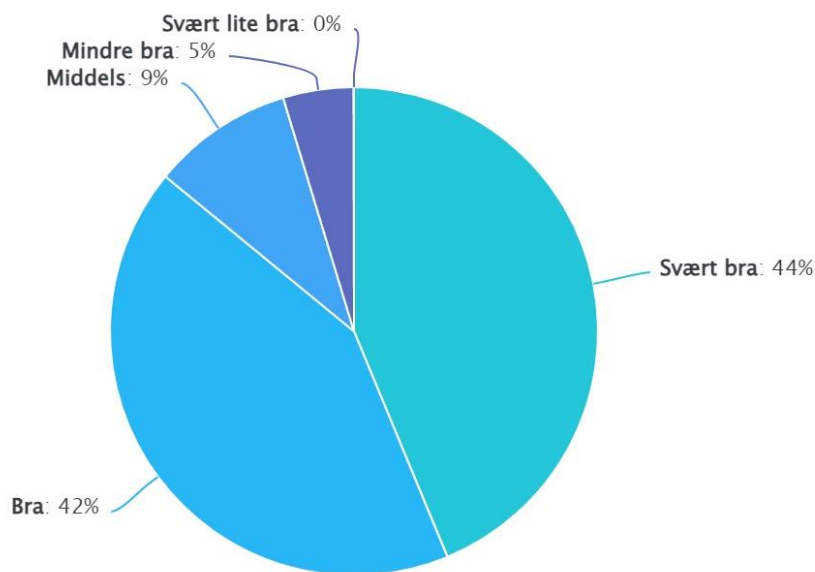
Nett-tilgang og stabilitet

Kommunen opplevde ei stor forbedring sikkerhetsmessig og stabilitetsmessig - det er godt å ha ein robust aktør i ryggen.

Beathe E. Stentvedt, Leiar støtte og digitalisering

Ved overgangen til IKTNH vart det gjort ei oppgradering og standardisering av nettverksutstyret i kommunen. IKTNH stiller strenge krav til det utstyret som skal nyttast. Dette gav eit umiddelbart løft knytt til nett-tilgang og stabilitet.

Spørjeundersøkinga viser at 86 % av dei tilsette opplever nett-tilgang og stabilitet som svært bra eller bra.



I samband med overgangen til IKTNH opplever 69 % at nett-tilgang og stabilitet vart betre.

Blant tilsette i administrasjonen i kommunen opplever

- **92 % nett-tilgang og stabilitet som svært bra eller bra.**
- **92 % at nett-tilgang og stabilitet vart betre ved overgangen til IKTNH**

Heimekontorløysing og fleksibilitet

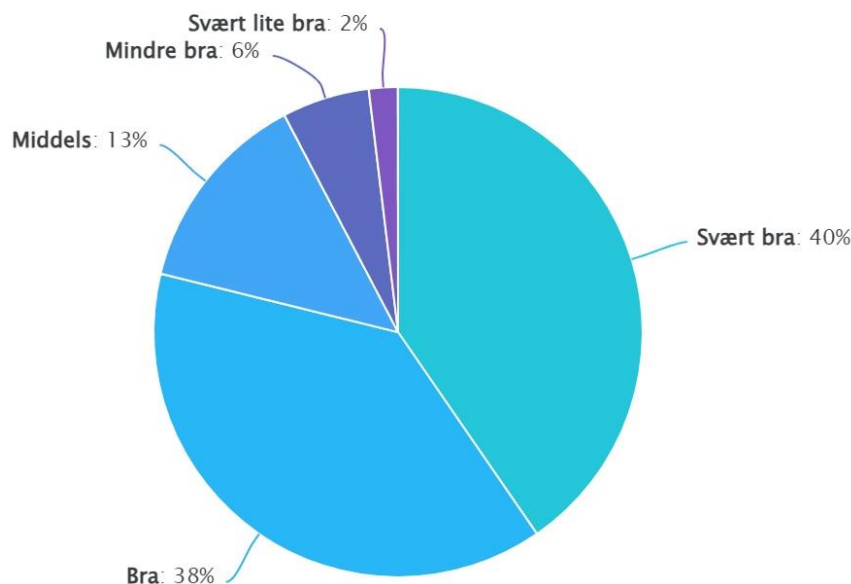
En helt ny verden å jobbe på heimekontor. (...) Nå gå alt som en drøm. Særlig vi som jobber en del på heimekontor er veldig godt fornøyd.

Anonym tilbakemelding i spørjeundersøkinga

Arbeidskvardagen er ikkje lik for alle, og det å ha moglegheit for å arbeide heimefrå eller frå andre lokasjonar er viktig slik arbeidslivet har blitt. Tilsette treng å ha rask og enkel tilgang til programvare og filar om dei er ute hos tenestemottakarar, kurs, møter eller anna. Gjennom heimekontorløysinga kan tilsette trygt kople seg til og arbeide frå andre lokasjonar.

Tilbakemeldingar frå intervju og spørjeundersøking er at heimekontorløysinga kom raskt på plass og fungerte svært bra.

I spørjeundersøkinga svarer 78 % at dei opplever heimekontorløysinga som bra eller svært bra. 60 % opplevde at løysinga for heimekontor vart betre etter overgangen til IKTNH.



Blant tilsette i administrasjonen i kommunen opplever

- 92 % heimekontorløysinga som bra eller svært bra.
- 82 % at heimekontorløysinga vart betre ved overgangen til IKTNH

Program og verktøy

Tilgang til digitale program og verktøy kan åpne nye muligheter samt øke effektivitet. Gjennom IKTNH har kommunene mulighet til å delta i felles anskaffinger. Store anskaffinger på vegne av flere kommuner gir rom for å få til gunstige avtaler og skreddarsydde produkter.

I undersøkelsen svarer 81 % at de opplever tilgangen på digitale program og verktøy som bra eller svært bra, 58 % opplever at dette er bedre, mens 37 % opplever tilgangen som lik.

For å dra nytte av program og verktøy er det sentralt med opplæring. I Aurland er det etablert en ordning med ambassadører innenfor program og verktøy som fikk en grundig opplæring som kunne delast og videreformidlast i einingene. Dette gir en lokalt tilgjengelig kompetanse. På spørsmål om hvordan de opplever opplæring i nye program og verktøy etter overgangen til IKTNH svarer hele 65 % at dette er bra eller svært bra.

Lurt med enkelte som var sett til å få ekstra opplæring rundt omkring. Og ikke minst kjempegod hjelp fra IKTNH som var behjelpelig med en gang du lurte på noen.

Anonym tilbakemelding i spørjeundersøkelsen

Veldig gode prosesser i forhold til bytte av fagsystem.

Anonym tilbakemelding i spørjeundersøkelsen

Blant tilsette i administrasjonen i kommunen opplever

- **100 % tilgangen på digitale program og verktøy som bra eller svært bra, 75 % opplever at dette er bedre etter overgangen til IKTNH.**
- **92 % at opplæring i nye program og verktøy er bra eller svært bra og at dette er bedre etter overgangen til IKTNH.**

Samarbeid og utvikling

Kommunen opplever at det var eit klokt val å gå over til IKTNH. Administrativt nivå skildrar ei positiv utvikling med ny giv og moglegheiter. Det kan vere mange utviklingsprosjekt samstundes, men ein opplever at IKTNH arbeider med å balansere dette og at ein har påverknadskraft i høve til kva som skal gjennomførast og kva ein ynskjer å delta på, samstundes som ein har påverknad på sjølve gjennomføringa av dei prosjekta ein deltek i.

Etter at Aurland gjekk inn i samarbeidet opplever dei at dei har fått nærare kontakt med også andre kommunar enn dei ein tradisjonelt har samarbeidd med og ein opplever å ha ein ny arena for fagleg samarbeid og støtte gjennom nettverk i fagmodular.

Som ein del av IKTNH- samarbeidet får ein delta i grupper for fag, system og prosjekt på tvers av samarbeidskommunane. Til dømes innanfor løn, personale og økonomi. Opplever at alle kommunane i samarbeidet var positive til at vi kom inn og at vi var inkludert frå første stund.

Beathe E. Stentvedt, leiar støtte og digitalisering

Den geografiske avstanden til dei andre samarbeidskommunane er ikkje ei utfordring, samhandling gjennom Teams og brukarstøtte gjennom fjernstyring fungerer veldig bra.

Intervju med tenesteleiar

Økonomi

Kommunen hadde ein del eingongskostnadar i samband med overgangen, mellom anna relatert til infrastruktur. Om ein ser vekk frå desse så opplever vi ikkje ein kostnadsauke i samband med overgangen. Kommunen får veldig mykje igjen for dei midla ein legg inn. Kostnadane er oversiktlege og føreseielege og vi opplever kontroll over desse.

Steinar Sjøgaard - Kommunedirektør

I samband med overgangen vart det gjort ein del utskiftingar og oppgradering av utstyr og infrastruktur. Dette medførte ein del eingongskostnadar for kommunen, men opplevinga er at dette har gitt ei meir einsarta, stabil og strukturert løysing.

Fleire av tenesteleiarane gjev tilbakemelding om at dei opplever økonomiske tilhøve som oversiktlege. Digital produktkatalog gjev færre valmoglegheiter, men lett tilgang på prisar og ein opplever det som enkelt og trygt at produkta er kvalitetssikra.

IKTNH leverer i stor grad ei anna teneste enn kommunen tidlegare hadde, og kostnadane til IKT før og etter overgangen er såleis ikkje direkte samanliknbare.

Kostnadane til IKT-området vert påverka av i kva grad ein ynskjer å delta i utviklings- og digitaliseringsprosjekt. Kommunen bestemmer sjølv kva prosjekt ein ynskjer å delta i og ein har dermed sjølv oversikt over og kontroll med kostnadane.

