



Kommunal- og
moderniseringsdepartementet

Digihjelpen – et kommunalt veiledningstilbud for digitale tjenester

Teknologien utvikler seg i en rasende fart. Hvilke muligheter åpner seg for kommunen og fylkeskommunen? Digihjelpen skal være et verktøy for å utruste Kommune-Norge for fremtiden, og sørge for et godt tilbud til innbyggerne.

Kommunal- og moderniseringsdepartementet og KS har i fellesskap forpliktet seg til å legge forholdene til rette slik at alle landets kommuner kan ha et veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse for innbyggere som trenger hjelp til å komme seg på nett, og bruke digitale tjenester. Prosjektet skal også se på hvordan statlige etater med digitale tjenester rettet mot innbyggerne kan levere opplæringsmateriell og – ressurser for å styrke de kommunale veiledningstilbudene.

Mange kommuner har et godt tilbud og et godt samarbeid, men det er mulig å bli enda bedre. Digihjelpen ønsker å dele beste praksis for hvordan kommuner og fylkeskommuner kan etablere og drifte et veiledningstilbud innen digital kompetanse.

Kom gjerne med innspill og synspunkter til Digihjelpen! Og følg med på KS sine hjemmesider for nyheter og oppdateringer om prosjektet.

Kontakt:

Gjertrud Strand Sanderød, KS - rådgiver Lokaldemokrati

gjertrud.strandsanderod@ks.no



Kommunal- og
moderniseringsdepartementet



Digihjelpen

Utvikling av kommunale veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse

Prosjektplan

Startdato: 26.01 2017

Sluttdato: 26.01 2018

Oppdatert 02.05 2017 kl. 12.20

1. Bakgrunn

Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) og KS har i fellesskap forpliktet seg til å legge forholdene til rette slik at kommunesektoren kan opprette et veiledningstilbud som kan bidra til å øke innbyggernes digitale deltagelse og kompetanse. Dette veiledningstilbudet skal ikke være en nyetablering i kommunene, men en videreutvikling og samordning av den innbygger-service som kommunene allerede tilbyr sine innbyggere. Dette kan f.eks. inngå som en del av folkebibliotekets generelle veiledningstilbud, kommunens servicekontor, eller veiledning fra kommunale fagavdelinger.

Tiltaket er et ledd i å unngå digitale skiller i befolkningen, og er forankret i Meld. St. 27 (2015-2016) Digital agenda for Norge. IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet som ble lagt frem 15. april 2016. Arbeidet skal ta utgangspunkt i de kompetanse- og veiledningsaktiviteter som allerede er igangsatt i regi av Kommunal- og moderniseringsdepartementets toårige program for økt digital deltagelse og kompetanse (Digidel 2017), og den veiledningsaktivitet som allerede skjer i mange kommunale bibliotek i dag.

KS visjon for digitaliseringsområdet er: «Gode og tilgjengelige digitale tjenester styrker dialogen med innbyggere og næringsliv og gir gode lokalsamfunn.» Digitaliseringsstrategien for kommuner og fylkeskommuner 2017-2020 (har som mål at kommunesektoren skal legge til rette for nødvendig digital kompetanse hos innbyggerne.

Skal kommunene og fylkeskommunene lykkes er samordning mellom stat og kommune avgjørende. Skal vi lykkes med samordningen mellom stat og kommune, er det videre avgjørende at staten er godt samordnet på tvers av departementer, direktorater og statlige virksomheter. Det er langs disse linjene virkemiddelapparatet må innrettes.

<http://www.ks.no/fagomrader/utvikling/digitalisering/digitaliseringsstrategien/>

Prosjektet har fått navnet Digihjelpen siden det tydelig viser til veiledningssiden av tilbudet som kommunene skal tilby innen digitale ferdigheter og kompetanse.

Digihjelpen bygger videre på tiltakene og ressursene fra Digidel 2017 (www.digidel.no) som var KMDs to-årige program for å styrke samarbeidet og øke innsatsen som i dag gjøres av ulike offentlige virksomheter, IKT-næringen og frivillige organisasjoner på området digital kompetanse og deltagelse. Ressursene fra Digidel videreføres og videreutvikles slik at de kan fortsette å være sentrale kunnskapsressurser for kurs- og opplæringsansvarlige inkludert de kommunale veiledningstilbudene.

2. Hovedmål

Prosjektet skal bidra til at alle landets kommuner har et veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse for innbyggere som trenger hjelp til å komme seg på nett, og bruke digitale tjenester. Med veiledningstilbud menes et tilbud til innbyggerne i kommunene der de kan få enkel hjelp og opplæring i bruk av ulike digitale verktøy, og digitale tjenester.

Prosjektets varighet er ett år, og prosjekt- og arbeidsplanen er derfor kortfattet og fokuserer på de sentrale resultatmålene som skal nås.

Resultatmål

1. Prosjektet skal utvikle et konsept til kommunene for etablering og drift av et veiledningstilbud innen digital kompetanse. Konseptet skal inkludere opplæringsressursene som er utviklet under Digidel-programmet, www.digidel.no.
2. Utrede hvordan de statlige etater med digitale tjenester rettet mot innbyggere kan samarbeide med kommunens veiledningstjeneste, samt levere opplæringsmateriell og –ressurser som de kommunale veiledningstilbudene kan benytte seg av.
3. Utrede hvordan det kommunale veiledningstilbudet kan innpasses private og frivillige aktørers eksisterende veiledningstilbud, og hvordan disse aktørene kan bidra til opplæringen ved veiledningstilbudene.
4. Utrede de økonomiske og administrative konsekvensene ved etableringen av det kommunale veiledningstilbudet.
5. Utarbeide ramme og grunnleggende innhold i hva som ligger et kommunalt veiledningstilbud for å øke innbyggernes digitale kompetanse, og beskrive hvordan dette konseptet best kan rulles ut i alle regioner og kommuner.

3. Målgruppe

Målgruppen for prosjektet er alle kommuner og fylkeskommuner (bibliotek, kommunale servicekontor mv.) som skal etablere, eventuelt videreutvikle et kommunalt veiledningstilbud. Kommuner med et særskilt behov for bistand vil bli prioritert i prosjektet med forslag til aktuelle løsninger for å tilby veiledning til innbyggerne.

Styrende dokumenter, rammebetingelser og forutsetninger

- Meld. St. 27 (2015-2016) Digital agenda for Norge, kapittel 15 En digital hverdag for alle, 15.1 Digital deltagelse og kompetanse.
- Intensjonsavtale mellom Kommunal- og moderniseringsdepartementet og KS om utvikling av et kommunalt veiledningstilbud for å øke innbyggernes digitale kompetanse datert 30. juni 2016 (ref. vedlegg).
- Prop. 1 S (2015–2016) for budsjettåret 2016. Kommunal- og moderniseringsdepartementet
- Prop. 1 S (2016–2017) for budsjettåret 2017. Kommunal- og moderniseringsdepartementet

- Sluttrapport fra Digidel 2017 (foreligger i januar 2017)

Avgrensninger

Prosjektet skal ikke beskjeftige seg med å beskrive den interne kommunale organiseringen av veiledningstilbudet. Kommunene bestemmer selv hvordan dette veiledningstilbudet skal organiseres lokalt.

4. Milepæler og frister

Understrektet virksomhet har hovedansvaret for framdrift og leveranse.

1. Beskrive rammen og grunnleggende organisering av Digihjelp-tilbudet og hva som bør omfattes av et kommunalt veiledningstilbud for å øke innbyggernes digitale kompetanse.
Ansvar: KMD + KS + Oslo + alle
Frist: 22.05.17
Leveranse: Notat med beskrivelse og anbefaling.
2. Foreta en avgrensning av dette veiledningstilbudet mot andre kommunale publikumstjenester. Avklare arbeidsrettslige forhold for de kommunalt ansatte som er involvert i utøvelsen av tjenestetilbudet og eventuelle personvernutfordringer.
Ansvar: Oslo + Innherred + Bergen + KS + Moss
Frist: 07.06.17
Leveranse: Notat med beskrivelse og anbefaling.
3. Foreta en kartlegging og vurdering av kommunesektorens eksisterende veiledningstilbud overfor innbyggerne.
Ansvar: NBF + Sør-Trøndelag + Innherred + KS + KMD + flere
Frist: 07.06.17
Leveranse: Online digitalt oversiktskart som viser de ulike tilbudene og deres geografiske plassering.
4. Vurdere de administrative og økonomiske konsekvensene av eventuelle nye oppgaver til kommunen ved organisering av denne veiledningstjenesten.
Ansvar: KS + KMD + flere
Frist: 07.06.17
Leveranse: Notat med beskrivelse og anbefaling.
5. Utvikle felles innhold og kvalitetsmål for veiledningstjenesten for å sikre gode og likeverdige tilbud over hele landet.
Ansvar: KMD + KS + alle

Frist: 07.06.17

Leveranse: Notat med beskrivelse og anbefaling + en veileder (papir og online) "Slik veileder du i digitale kompetanse i din kommune!"

6. Tilskuddsordning fra KMD rettet mot kommuner som trenger særlig hjelp til å komme i gang med etablering av veiledningstilbud.

Ansvar: KMD + alle andre innspill

Frist: 15.08.17

Leveranse: Utlysningen offentliggjort på regjeringen.no.

7. Foreta en vurdering av statlige publikumsrettede etaters relevante eksisterende veiledningstilbud rettet mot innbyggere og vurdere administrative og økonomiske konsekvenser av at (deler av) dette tilbudet inngår i det kommunale veiledningstilbudet.

Ansvar: NAV + Skatt + KS + kommuner + flere

Frist: 09.10.17

Leveranse: Notat med beskrivelse og anbefaling.

8. Foreta en vurdering av private og frivillige aktørers bidrag til opplæring ved de kommunale veiledningstilbudene.

Ansvar: KMD + KS + alle

Frist: 09.10.17

Leveranse: Notat med beskrivelse og anbefaling + maler som kan brukes for å inngå lokale avtaler.

SN.

9. Samarbeidsavtale mellom kommunal sektor og statlige etater med innbyggerrettede tjenester om bidrag inn i det kommunale veiledningstilbudet.

Ansvar: KS + NAV + Skatt + Oslo + Bergen + Innherred + Moss + alle andre

Frist: 13.11.17

Leveranse: Ferdigforhandlet samarbeidsavtale klar til underskriving.

10. Sluttrapport med konseptbeskrivelse, kvalitetsmål, ressursoversikt, ferdigstilte samarbeidsavtaler, maler for lokale avtaler, overordnet "utrullingsplan" og videre ansvar for oppfølging.

Ansvar: KMD + KS + alle

Frist: 08.01.18

Sluttkriterier for prosjektet

Ved prosjektslutt skal det foreligge en sluttrapport (milepæl 9) som inneholder:

- en beskrivelse av hva et kommunalt veiledningstilbud for å øke innbyggernes digitale kompetanse innebærer herunder økonomiske og administrative konsekvenser
- felles kvalitetsmål for veiledningstjenesten
- en oppdatert oversikt over alle tilgjengelige fellesressurser (ref. digidel.no) som den kommunale veiledningstjenesten kan ta i bruk ifm. utvikling av sitt lokale tilbud

- overordnede samarbeidsavtaler mellom KS, KMD, NAV, Skatteetaten og andre relevante publikumsrettede etater om hvordan de kan levere opplæringsmateriell og –ressurser som de kommunale veiledningstilbudene kan benytte seg av
- overordnet "utrullingsplan" for alle regioner
- forslag til monitorering og videre ansvar for oppfølging

5. Organisering

Prosjekteiere er KS og Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) i fellesskap. Prosjektet ledes av Kommunal og moderniseringsdepartementet med prosjektleder i 100% stilling og prosjektmedarbeider fra KS i 40%. Kommunal- og moderniseringsdepartementet bidrar med ressursstøtte til prosjektgruppen knyttet til sekretariatsfunksjonen.

Sekretariatet (KS og KMD i fellesskap) skal i samarbeid med prosjektleder sørge for tilstrekkelig dokumentasjon, rapportering og arkivering.

Prosjektgruppen

Følgende virksomheter deltar i prosjektgruppen:

- KMD (prosjektledelse 100%)
- KS (prosjektmedarbeider 40%)
- Innherred samkommune
- Moss kommune
- Oslo kommune
- Bergen kommune
- Sør-Trøndelag fylkesbibliotek
- Finnmark fylkesbibliotek
- Nasjonalbiblioteket
- NAV
- Skatteetaten
- Norsk Bibliotekforening

Referansegruppe

Er sammensatt av aktører engasjert i arbeidet med digital kompetanse hos innbyggerne, bl.a.:

- Bibliotekarforbundet (arbeidstakerorganisasjon)
- Fagforbundet (arbeidstakerorganisasjon)
- Seniornett
- IKT-Norge
- Forum for offentlig service
- DNB
- Microsoft Norge

- Telenor
- Lånekassen
- Husbanken
- Frivillighet Norge
- Norges frivilligsentraler

Referansegruppen trekkes inn på en hensiktsmessig måte. Andre aktører vil bli konsultert ved behov.

Styringsgruppen

En styringsgruppen er etablert bestående av representanter fra Arbeids- og sosialdepartementet (ASD), Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD), Finansdepartementet (FIN), Justis- og beredskapsdepartementet (JD), Kulturdepartementet (KUD), Kunnskapsdepartementet (KD), Nærings- og fiskeridepartementet (NFD), Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) og KS.

Styringsgruppen ledes av KMD (embetsmannsnivå).

Styringsgruppen har ansvaret for overordnede strategiske beslutninger og følge opp programmets faglige kvalitet og fremdrift.

6. Rapportering

- Månedlige prosjektmøter med referat.
- Prosjektgruppen utarbeider en prosjektplan (denne) som godkjennes av prosjekteiere (KS og KMD) og styringsgruppen.
- Møter i styringsgruppen ca. hvert kvartal.
- Avviks- og endringsrapportering gjøres fortløpende mellom prosjektleder og prosjekteiere/styringsgruppen.
- Sluttrapport som beskrevet ovenfor.

7. Kommunikasjonsplan

Se eget vedlegg.

8. Ressursrammer og økonomi

KMD finansierer prosjektleders lønn i 100 % stilling og prosjektlederstøtte tilsvarende 15 % stilling for prosjektperioden. KMD har avsatt midler til et tilskudd på ca. 3 millioner kroner til etablering og utvikling av kommunale veiledningstilbud i statsbudsjettet for 2017.

Lønn for prosjektleder inkl. avgifter er estimert til ca. 800.000 for 2017 og dekkes av KMD.

KS dekker kostnader for prosjektmedarbeider 40 % stilling og for møter som holdes i KS' lokaler.

Videre vil prosjektet trenge midler til å dekke kostnader for møter i prosjektgruppen, referansegruppen og styringsgruppen, reise-/oppholdskostnader ved besøk til ulike regioner samt midler til å kunne foreta enkelte delutredninger ved behov. Dette estimeres til maks 700.000 for prosjektperioden og dekkes av KMD.

Prosjektleder er ansvarlig for at prosjektets budsjett overholdes. Budsjettet skal godkjennes av programeiere og styringsgruppen. Prosjektleder er ansvarlig for å føre regnskap for alle påløpne utgifter i programmet.

Budsjett og regnskap skal settes opp, og innleveres i tråd med, de krav og tidsfrister som stilles fra KMD.

KMD har, innenfor prosjekts ramme, anledning til å bidra til finansieringen av større omforente tverrsektorielle tiltak og aktiviteter. Ut over dette vil KMD og KS, som programeier, forutsette at alle involverte virksomheter/aktører bidrar økonomisk til gjennomføringen av prosjektets tiltak og aktiviteter, f. eks. i form av å dekke lønnskostnadene til egen virksomhets ansatt(e) som er engasjert i konkrete aktiviteter og tiltak, eventuelt gi direkte økonomisk støtte til gjennomføring av konkrete tiltak og aktiviteter som skal gjennomføres i regi av prosjektet.