**Digitalt utenforskap**

**Prosjektbeskrivelse**

**Aldri avvis – alltid henvis eller bistå**

Den nye digitale hverdagen kan være utfordrende for flere av våre innbyggere/brukere og ikke minst for kommunens ansatte. Mange er helt uten digital kompetanse. Utfordringer rundt dette øker ettersom digitaliseringen av samfunnet øker. Mangel på digital kompetanse skaper digitalt utenforskap.

Kommunalavdeling Samfunn og samskaping

Innholdsfortegnelse

[Om prosjektet 3](#_Toc96599125)

[Hvilke utfordringer prosjektet skal løse 3](#_Toc96599126)

[Bakgrunnen for at vi ønsker å tenke nytt for å løse denne utfordringen, og hvorfor nå 3](#_Toc96599127)

[Hvor vi finner digitalt utenforskap 3](#_Toc96599128)

[Mål for prosjektet 3](#_Toc96599129)

[Prosjektet er åpent og uten en forhåndsbestemt løsning på utfordringer 3](#_Toc96599130)

[Organisering 4](#_Toc96599131)

[Prosjekteier og bestiller av dette prosjektet 4](#_Toc96599132)

[Prosjektledelse 4](#_Toc96599133)

[Organisering og ressurser 4](#_Toc96599134)

[Samarbeidende virksomheter 5](#_Toc96599135)

[Andre aktører som skal involveres i prosjektet 5](#_Toc96599136)

[Interne kompetanse og ressurser vi planlegger skal involveres i prosjektet 5](#_Toc96599137)

[Gevinster på kort og lang sikt 5](#_Toc96599138)

[Ressursinnsats det er planlagt å bruke arbeidet 5](#_Toc96599139)

[Prosjektet er del av en større satsing 6](#_Toc96599140)

[Forankring 6](#_Toc96599141)

[Implementere resultater og realisere gevinster 6](#_Toc96599142)

[Prioritet i organisasjonen 6](#_Toc96599143)

[Motivasjon og overføringsverdi – radikal innovasjon 7](#_Toc96599144)

[Prosjektområde 7](#_Toc96599145)

# Om prosjektet

## Hvilke utfordringer prosjektet skal løse

Den nye digitale hverdagen kan være utfordrende for flere av våre innbyggere/brukere og ikke minst for kommunens ansatte. Mange er helt uten digital kompetanse og det skaper mange utfordringer.

## Bakgrunnen for at vi ønsker å tenke nytt for å løse denne utfordringen, og hvorfor nå

I tiden vi nå ha vært gjennom hvor offentlige kontorer i perioder har vært stengt og veiledning i bruk av digitale løsninger har vært mangelvare, ser vi enda tydeligere enn før hvordan digitalt utenforskap har skapt utfordringer for innbyggerne og ansatte.

## Hvor vi finner digitalt utenforskap

Vi finner digitalt utenforskap både i egen organisasjon og blant kommunens innbyggere.

## Mål for prosjektet

* Vi ønsker å etablere et samskapingsprosjekt hvor ikke bare ansatte i kommunen, men også kommunens innbyggere går inn som aktive medspillere for å redusere digitalt utenforskap.
* Vi ønsker å sette våre medarbeidere og samarbeidspartnere i stand til å bli gode digitale verter/veiledere som vil kunne øke tryggheten og ferdigheten til våre innbyggere som er avhengig av digitale verktøy i sin hverdag.
* Vi ønsker at innbyggerne får nok digital kompetanse til å klare seg slik at det digitale utenforskapet reduseres.

Målet er å skape trygge og fornøyde innbyggere i en digital verden slik at vi får et trygt og godt velferdstilbud.  Dette prosjektet vil bidra til å styrke tjenestene overfor innbyggerne. Ikke bare gjennom kommunen, men også gjennom de samarbeidende partene som daglig har kontakt med ikke-digitale innbyggere.

## Prosjektet er åpent og uten en forhåndsbestemt løsning på utfordringer

Hvordan vi skal gå frem for å redusere det digitale utenforskapet er en viktig del av prosjektet. Prosjektet er åpent og uten en forhåndsbestemt løsning på utfordringene.

Vi skal ta utgangspunkt i forskjellige problemstillinger innen tema Digitalt utenforskap. Vi skal i fellesskap søke etter aktiviteter som vil redusere det digitale utenforskapet. Dette skal gjøres i et samhandlingsprosjekt der både innbyggere, frivilligheten, banker, lag og foreninger og kommunen, samarbeider om løsninger og gjennomføring av aktiviteter.

Kafèdialog vil benyttes som metode for å fremskaffe forslag til løsning på problemstillinger og aktiviteter som skal gjennomføres.

# Organisering

## Prosjekteier og bestiller av dette prosjektet

Prosjekteier og bestiller av dette prosjektet er kommunalavdeling Samfunn og samskaping.

## Prosjektledelse

**Prosjektleder:** Karine Engebretsen   
**Tittel:** Enhetsleder Kommunikasjon og service   
**E-post:** [Karine.Engebretsen@halden.kommune.no](mailto:Karine.Engebretsen@halden.kommune.no)  
**Telefon:** 917 53 588

**Medprosjektleder**: Marit Heggland  
**Tittel:** Rektor ved Halden kommunale kompetansesenter  
**E-post:** [marit.evelyn.heggland@halden.kommune.no](mailto:marit.evelyn.heggland@halden.kommune.no)  
**Telefon:** 97 17 17 57

## Organisering og ressurser

**Styringsgruppen og bestiller av oppdraget, består av:** Enhetsledere for Båstadlund arbeids- og aktivitetssenter, Kommunikasjon og service, Halden kommunale kompetansesenter (rektor), Kultur, Samfunnsavdelingen og NAV.  
**Prosjektleder + medprosjektleder**: Enhetsleder for Kommunikasjon og service + rektor ved Halden kommunale kompetansesenter  
**Delprosjektledere:** Representanter for Frivilligsentralen, Halden bibliotek, NAV, Pensjonistforbundet, Seniornett og Servicesenter.  
**Arbeidsgruppe delprosjektledere**: Alle delprosjektlederne  
**Prosjektdeltagere i delprosjekter:** Innbyggere, kommunalt ansatte og delprosjektledere.

## Samarbeidende virksomheter

Frivilligsentralen, Seniornett, NAV og Pensjonistforbundet Halden vil delta i prosjektet.

## Andre aktører som skal involveres i prosjektet

KS og HK-dir.

* KS er allerede kontaktet og KS ønsker å følge prosjektet og aktiviteter som skal gjennomføres.

## Intern kompetanse og ressurser vi planlegger skal involveres i prosjektet

Dette prosjektet er et samhandlingsprosjekt. I praksis betyr det at samtlige prosektdeltagere må delta med både ressurser og kompetanse på sine fagfelt.   
Eks. er det naturlig at kommunen bidrar i forhold til hvordan søke kommunale tjenester mens en bank naturlig nok har søkelys på å lære andre om hvordan banktjenester skal benyttes. Ettersom det er stor bredde i forhold til kompetanse hos prosjektdeltagerne, vil også intern kompetanse og bruk av ressurser være veldig forskjellig blant de forskjellige prosjektdeltagerne.

# Gevinster på kort og lang sikt

Vi ønsker å redusere digitalt utenforskap både på kort og lang sikt.

En innbygger uten digital kompetanse har utfordringer med å fungere normalt i hverdagen. Alt fra å benytte banktjenester, søke kommunale tjenester, søke på stillinger, logge inn på Skatteetatens nettsider, kjøpe billetter til reiser, søke barnehageplass eller kjøpe billetter til konserter eller bare det å ringe på en smarttelefon, kan være en stor utfordring for en person uten digital kompetanse. Det å kunne fungere «normalt» i dagens digitale hverdag er en stor gevinst for de som er ikke-digitale.

I dag benyttes det mye tid på de ikke-digitale innbyggerne. Det er de ikke-digitale innbyggerne som trenger personlig veiledning en til en. En til en veiledning krever store personalressurser. Å redusere det digitale utenforskapet vil gi store gevinster for ikke bare kommuner, men også andre i samfunnet som har kontakt med ikke-digitale innbyggere.

# Ressursinnsats det er planlagt å bruke

Det er vanskelig å anslå tidsforbruk i dette prosjektet. Hvor stort og omfattende et slikt prosjekt kan bli, er avhengig av hvilke aktiviteter vi iverksetter. Vi kan heller ikke iverksette aktiviteter vi ikke har personressurser eller penger til å gjennomføre.

Det blir i første omgang opprettet minst 6 delprosjektgrupper med egne delprosjektledere og prosjektdeltagere. Avhengig av hvor mange aktiviteter som skal gjennomføres i regi av prosjektet i de forskjellige delprosjektgruppene og ikke minst hvilke aktiviteter som skal gjennomføres, vil de forskjellige prosjektdeltagerne bruke mye/lite tid.

I forhold til etablering av prosjektet ser det ut til at prosjektledelsen vil bruke minst 120 timer til planlegging, koordinering, organisering, kontakt med nøkkelpersoner og delprosjektansvarlige, planlegge oppstartkonferanse ++.  
Etter systematisering av forslag og ideer vil ytterlige timer i prosjektet benyttes til gjennomføring av aktiviteter fordelt på de forskjellige delprosjektgruppene.

# Finansiering

Foreløpig har prosjektet fått midler fra kommunalavdelingen til å dekke leie av lokaler, og servering i oppstartsfasen. I tillegg har vi tilgang på pc-er til bruk i opplæringen.   
Ellers vil samtlige enheter og prosjektdeltagere gi ressurser til prosjektet i form av ukeverk.

Uten midler utenfra vil det være mulig å gjennomføre deler av prosjektet, men de fleste aktivitetene er avhengig av eksterne midler for å kunne gjennomføres.

Prosjektledelsen har fått ansvar for å søke eksterne bidragsytere i forhold til finansiering av prosjektet.

# Prosjektet er del av en større satsing

Halden kommune har søkelys på samskaping som arbeidsform. Dette er ett av to prosjekter som er plukket ut av kommunalavdeling Samfunn og samskaping, til å jobbe med samskaping i prosjekt. Metoder og erfaringene fra dette prosjektet skal dokumenteres og danne grunnlag for en metodikk som skal kunne benyttes i andre kommunale samhandlingsprosjekter.

# Forankring

Kommunalavdeling Samfunn og samskaping i Halden kommune som ligger bak dette prosjektet, er en relativt ny kommunalavdeling i Halden kommune.

Denne kommunalavdelingen består av følgende enheter: Båstadlund arbeids- og aktivitetssenter, Kommunikasjon og service, Halden kommunale kompetansesenter, Kultur, Samfunnsavdelingen og NAV kommune.

Navnet på kommunalavdelingen sier noe om fokusområdet for denne kommunalavdelingen. Det er kommunedirektøren i Halden kommune som har besluttet etablering av det kommunalområdet og hvem som skulle organiseres inn under denne paraplyen.

Den nye organiseringen åpner for nye innovative måter å jobbe på og inviterer til radikal innovasjon.

# Implementere resultater og realisere gevinster

De forskjellige delprosjektene har ansvar for gjennomføring av aktiviteter. Hvilke aktiviteter som skal gjennomføres besluttes av styringsgruppen.

# Prioritet i organisasjonen

Samhandling er en arbeidsmetodikk besluttet av kommunedirektøren. Dette prosjektet er valgt som et av to prosjekter som skal teste ut samhandling i prosjekt.

Valg av Digitalt utenforskap som tema, har kommet frem etter avdekking av et stort behov for digital kompetanse, og da særlig gjennom pandemien de siste to årene.

# Motivasjon og overføringsverdi – radikal innovasjon

Samfunn og samskaping har gjennom det siste året etter opprettelsen av avdelingen (1. januar 2021), søkt etter endringer som kan gi radikal innovasjon.

Vi bruker tanker og ideer fra KS til å støtte oppunder arbeidet med å finne nye samskapingsarenaer. Gjennom å bli kjent med hverandres enheter og arbeidsoppgaver, oppstår det stadig nye muligheter og ideèr samt samhandlingsplattformer.

Erfaring fra dette prosjektet vil være nyttig for andre kommuner og andre deltagere i prosjektet. På sikt tenker styringsgruppa at prosjektet Digitalt utenforskap skal bli til Digitalt innenforskap Det vil si at brukere som får informasjon og opplæring gjennom prosjektet skal bli selvhjulpne med oppgaver de ellers ville trengt hjelp til. Ved å ha mange delprosjekter som ser på forskjellige problemstillinger rundt tema Digitalt utenforskap, ønsker vi å nå ut til en bred del av befolkningen.

Selve arbeidsmetodikken i prosjektet er det som er mest nyskapende. Så utbredt bruk av samskaping i et prosjekt som vi har planer om her, er nytt for vår kommune. Vi forventer at andre kommuner og samarbeidsgrupper kan benytte arbeidsmetodikken som vi skal teste ut her, om det viser seg vellykket.

# Prosjektområde

Vi har utarbeidet et prosjektområde for prosjektet der all informasjon om prosjektet legges ut for prosjektdeltagerne og andre interesserte.

Prosjektområdet finner du her; <https://www.halden.kommune.no/tjenester/byen-og-kommunen/prosjekter/prosjekter-samfunn-og-samskaping/digitalt-utenforskap/>

Alt rundt aktiviteter, ressurser, organisering, prosjektdeltagere, problemstillinger, prosjektmetodikk, filmer, relaterte prosjekt etc. ligger samlet på dette området.

