

SAMMENDRAG

Denne rapporten er resultatet av en studie utført av NTNU Samfunnsforskning AS og Institutt for energiteknikk (IFE) på oppdrag fra KS.

Studien hadde som formål å innbringe erfaringer fra implementeringen av Nødnett i kommunal sektor i fase 1 Innlandet. Herunder har sentrale temaer vært dokumentering av erfaringer med implementeringsprosessen hos sluttbrukere når det gjelder informasjon, opplæring, tidlige brukererfaringer og administrative forhold som for eksempel kostnader og finansiering. I tillegg til å intervjuer brannvesen, kommunal helse og kommunal beredskap, har vi snakket med de ansvarlige direktoratene DNK, DSB og Helsedirektoratet. Til sammen gjorde vi 21 intervjuer i 7 kommuner, og 3 intervjuer med de ulike direktoratene.

Nødnettprosjektet er det største offentlige IKT-prosjektet som er gjennomført i Norge, og etter planen skal Nødnett være implementert i alle nødetater i landet innen utgangen av 2015. Vår dokumentstudie skisserer Nødnettprosjektets organisatoriske kompleksitet. Prosjektet som helhet involverer to departementer, et direktorat med hovedansvar samt tre fagdirektorater, driftsorganisasjoner tilknyttet faglinjene, samt lokale og regionale prosjekter som er nærmere knyttet førstelinja og sluttbrukerne. Dette gjør at det oppstår særegne problemstillinger, knyttet til for eksempel heterogenitet i kommunene, hvor organiseringen i kommunene kan være ulik. Det er forskjeller mellom store og små kommuner, mellom distrikter og mer urbane strøk, og med tanke på risikobilde. I tillegg eksisterer det ulike utgangspunkt og erfaringer i etatene, særlig med tanke på sambandserfaring, noe som gjør at de opplever implementeringen noe forskjellig. Generelt blir Nødnett tatt i mot mer positivt innen brann enn helse, og spesielt blir etableringen av de nye BAPS-gruppene verdsatt.

Brukerne opplever at informasjonen de har fått er god, spesielt gjennom de lokale prosjektorganisasjonene. Av forbedringer ønsker flere mer kontinuitet og mer tydelig informasjon fra riktige instanser, da informasjonsflyten tidvis kan bli stor og diffus. Dette kom blant annet frem i forbindelse med spørsmål om kostnader, hvor det er ulike forståelser av hva som inngår og ikke inngår i kostnader knyttet til drift av Nødnett. Opplæringskursene og struktureringen av opplæringen får svært gode tilbakemeldinger. Brannmannskap er mer erfarne når det gjelder bruk av radiosamband, noe som muligens gjør denne gruppen mer positiv til opplæringen. Helsepersonell, som ikke har den samme erfaringen med radiosamband, opplevde opplæringskursene mer utfordrende, og trenger muligens mer tid og oppfriskning for å etablere den nye kompetansen på best mulig måte. I forbindelse med kostnader har brann og helse ulik oppfatning om dette. Brannetaten i særlig små kommuner opplever kostnadsmodellen som urettferdig, mens kommunal helse retter spørsmåltegn ved kostnader knyttet til opplæring grunnet store personellutskiftninger i denne sektoren.

Brukere har kommet med mange tilbakemeldinger på utforming og bruk av selve utstyret. Stort sett er dette tilbakemeldinger som går på funksjonalitet i hverdagen, men enkelte

tilbakemeldinger handler om nye prosedyrer og arbeidsformer i hverdagen til brukerne av Nødnett. Det er spesielt i sistnevnte situasjoner at det trengs mer informasjon og oppklaringer i oppstartsfasen. Generelt ser brukerne at Nødnett legger opp til nye og svært positive muligheter i et beredskapsperspektiv, som tverrfaglige samarbeid mellom blålysetatene og kortere utrykningstid ved hendelser. Kommunal beredskap er på nåværende tidspunkt ikke reelle brukere av Nødnett, men ser muligheter for å kunne disponere eget utstyr. En mulig utfordring er opplæring og oppfriskning i spesielt små kommuner som ikke er hyppig utsatt for hendelser, og derfor vil anvende utstyret sjeldent.

Et gjennomgående trekk er at kommunene har tatt godt i mot Nødnett, og at mange av de utfordringene som brukerne står overfor vil løse seg på sikt etter mer erfaring og kompetanse. Vi anser det som viktig at driftsorganisasjonene og erfaringsutvekslingsgrupper registrerer og arbeider med tilbakemeldingene fra brukerne, blant annet for å unngå at alternative kommunikasjonsmidler blir anvendt. På sikt er det potensiale for ytterligere organisatoriske endringer i beredskaps-Norge som følge av Nødnett, men i de første fasene har man i prosjektet vært opptatt av å få på plass basisbruken av Nødnett, noe som vi anser er et godt utgangspunkt.

Nødnettprosjektet retter seg hovedsakelig mot fagetatene brann og helse. Dette kommer tydelig fram ved at kommunal ledelse og beredskapsansvarlige har liten kjennskap til Nødnett og implementeringsprosjektet. På bakgrunn av det som er framkommet i intervjuene kan det være nyttig for kommunene å definere en rolle som kommunal *nødnettkoordinator*. En slik rolle vil gi kommunen bedre oversikt og forståelse for hva Nødnett innebærer mht økte kostnader, konsekvenser for beredskap samt eventuelle muligheter for utvidet bruk ut over nødetatene.