



Aktive innbyggere og attraktiv kommune - digitaliseringsstrategi

1. juli 2019 - 31. desember 2023

Innholdsfortegnelse

1.	Forord.....	3
2.	Bakgrunn, mandat og metode	4
3.	Nåsituasjon for digitalisering i Skaun	6
3.1	Dagens situasjon	6
3.2	Behov og utfordringer	7
3.3	Digital modenhet.....	8
4.	Føringer for digitaliseringsarbeidet.....	11
4.1	Brukeren i sentrum.....	11
4.2	Digitalisering skal bidra til innovasjon og produktivitet i tjenestene	11
4.3	Styrket digital kompetanse og deltakelse	11
4.4	Effektiv gjennomføring av digitaliseringsarbeidet.....	12
4.5	Personvern og informasjonssikkerhet	12
5.	Målbilde per sektor	13
5.1	Overordnede mål med digitaliseringsarbeidet.....	13
5.2	Oppvekst	13
5.3	Kultur, fritid og frivillighet	13
5.4	Helse og mestring	14
5.5	Teknisk og drift.....	14
5.6	Administrasjon, økonomi og personal	15
6	Organisering av strategiarbeidet	16
6.1	Overordnet styringsmodell for digitaliseringsarbeidet	16
6.2	Roller og ansvar i organisasjonen.....	17
6.3	Samarbeid, koordinering og involvering	18
6.4	Metoder for gjennomføring av digitaliseringsarbeidet	19
7	Tiltak	21
	Vedlegg 1: Utdyping av føringer for digitaliseringsarbeidet	27
	Vedlegg 2: Utdyping av målbilder per sektor	33

1. Forord

Samfunnet er i endring, kommunene er i endring, innbyggerne er i endring. Vi må endre oss og hvordan vi arbeider. Som andre kommuner har Skaun kommune et oppdrag med å forvalte felleskapets ressurser på best mulig måte slik at kommunens innbyggere kan få de tjenestene de har rett på, de tjenestene som kommunestyret vedtar og til den kvalitet som ønskes.

Det er videre et viktig utgangspunkt at kommunene i tida framover ikke kan forvente særlig vekst i sine inntekter. Det betyr at vi stadig må utvikle og forbedre oss slik at de ressursene vi har kan utnyttes best mulig til beste for kommunens innbyggere.

Digitalisering er et «verktøy» for å forbedre, forenkle og effektivisere. Det er derfor ikke et IT-prosjekt, men teknologiske løsninger kan være et godt bidrag til digitalisering. Det er viktigere å se digitalisering som en prosess med stor betydning for å legge til rette for digital omforming av arbeidsprosesser og derfor også vil ha betydning for organisering av virksomheten. Målet med digitaliseringen skal uansett ha et brukerperspektiv, med mer og bedre tjenester som kan utvikles og leveres effektivt.

Skaun kommune har med bistand fra konsultentselskapet PriceWaterhouseCoopers gjennomført prosjektet med å utforme en strategi for digitalisering av vår virksomhet, - og spesielt innenfor de områdene som er prioritert både politisk og administrativt i kommunens planverk. Prosjektet er finansiert av KS mens store deler av organisasjonen, politisk og administrativt, har vært involvert.

Det er grunn til å takke både bistandsyttere og finansører, men ikke minst våre egne politikere og ansatte som har engasjert seg og gitt grunnlaget for arbeidet på et særs viktig område for Skaun kommune.

Så er det opp til oss i fellesskap å finne, foredle og gjennomføre tiltak under de valgte strategiene for digitaliseringen av Skaun kommune. Digitalisering av Skaun kommune er et spørsmål om hvordan vi kan møte våre innbyggere i framtida.

Børsa, 11.juni 2018

Jan-Yngvar Kiel
rådmann

2. Bakgrunn, mandat og metode

Strategidokumentet består av fire hoveddeler; en beskrivelse av dagens situasjon, overordnede føringer Skaun kommune skal ta hensyn til i digitaliseringsarbeidet, mål med digitaliseringen for hver enkelt sektor, og en beskrivelse av hvordan arbeidet med digitalisering skal organiseres. For å gjøre strategien tilgjengelig og lettforståelig er kapitlene om føringer og målbilder kortet ned, og gir kun en overordnet beskrivelse i selve strategidokumentet. Mer inngående beskrivelse av hvert punkt i disse to kapitlene er lagt i vedlegg til strategien. De som ønsker en mer inngående beskrivelse av føringene og målbildene henvises til vedleggene.

Digitalisering endrer rammevilkårene for kommunal tjenesteproduksjon, åpner for nye muligheter å levere tjenester på, og lar oss levere eksisterende tjenester både til høyere kvalitet og på en mer effektiv måte. Etter hvert som teknologien går fremover, og stadig flere aktører i samfunnet går over til å levere tjenester digitalt øker også befolkningens forventninger om at kommunens tjenester skal være digitale. Bruk av digital teknologi er i ferd med å gå fra å være en mulighet som kommuner kan utnytte, til en nødvendighet som kommuner må ta i bruk for å levere tjenester som møter innbyggernes forventninger. Arbeidet med digitalisering i Skaun skal bygge på brukernes behov, både ansatte, innbyggere og andre brukere.

Digitalisering handler om utvikling og forbedring av tjenester gjennom å ta i bruk digital teknologi. Digitalisering er ikke et mål i seg selv, men et verktøy for å utvikle tjenestene. For å lykkes med digitalisering må Skaun derfor se lenger enn bare til hvilken teknologi som er tilgjengelig, men også være bevisst på hvordan teknologien påvirker arbeidsprosesser og tjenester i kommunen. I enkelte tilfeller kan Skaun ta i bruk digital teknologi til å levere dagens tjenester bedre, mens i andre tilfeller vil det være nødvendig å endre på måten tjenester leveres på, for å hente ut gevinstene av ny teknologi.

Bakgrunnen for å utarbeide en digitaliseringsstrategi er at Skaun skal ha en systematisk og strukturert tilnærming til digitalisering. Denne strategien inneholder en beskrivelse av dagens situasjon for digitalisering i Skaun kommune per våren 2019, overordnede føringer for digitaliseringsarbeidet og hva hver sektor i Skaun ønsker å oppnå med digitaliseringsarbeidet. De overordnede føringene er basert på krav og forventninger fra statlig hold og KS. Til slutt inneholder strategien også en implementeringsplan som beskriver hvordan Skaun skal organisere arbeidet med digitalisering, og forslag til tiltak gjennom strategiperioden.

Digitaliseringsstrategien skal fungere som et veiledende dokument for hvordan Skaun skal jobbe med digitalisering i perioden 2019-2023, og gi føringer for hvilke typer prosjekter kommunen skal prioritere. Skaun skal jobbe systematisk med å vurdere hvilke gevinster ulike digitaliseringsprosjekter vil gi, og følge opp prosjektene i etterkant for å sikre at kommunen når sine mål med digitaliseringen. Gjennom strategien skal Skaun klare å oppnå størst mulig effekt av digitaliseringen både for innbyggere og ansatte i kommunen ved de ressursene kommunen har tilgjengelig.

Selve strategidokumentet er skrevet slik at mål og føringer skal være gyldig også i enden av strategiperioden som strekker seg frem til 2023. Både utvikling av ny teknologi og endringer i kommunenes rammevilkår kan imidlertid skape behov for å revidere selve strategien i løpet av perioden. I tillegg er det utarbeidet en tiltaksliste, som er et forslag til tiltak som kan innføres i løpet av strategiperioden. Denne tiltakslista bør oppdateres jevnlig etter hvert som forslag til nye prosjekter og tiltak kommer inn. I tillegg bør lista revideres minimum én gang i året i forbindelse med budsjettprosessen for å ta høyde for fremdrift i vedtatte prosjekter, og for at det kan komme endringer i behov og rammevilkår som vil gjøre det nødvendig å endre prioriteringen av tiltakene.

Arbeidet med strategien har foregått fra høsten 2018 frem til juni 2019, og bygger på en bred involvering av ledere og ansatte i Skaun og gjennom en egen kveld med innbyggerdialog, der alle innbyggere i kommunen har blitt invitert til å komme med innspill til strategien. Arbeidet er utført av en prosjektgruppe bestående av representanter for alle sektorer i kommunen, med rådmannens stab som styringsgruppe. Det er blitt gjennomført arbeidsmøter med alle enheter i kommunen der ledere og representanter for ansatte har deltatt. Disse møtene har blitt brukt til å forankre strategiarbeidet i organisasjonen, i tillegg til at deltakerne har kommet med innspill til innhold i strategien, og forslag til mulige digitaliseringstiltak innenfor egen enhet og i kommunen generelt. Innholdet og føringene i strategien er basert på innspill fra brukere og ansatte, samt føringer fra statlig hold og sentrale føringer fra kommunene. Utkast til strategi har vært på høring hos rådmannen og ute i organisasjonen, og er godkjent av kommunestyret.

3. Nåsituasjon for digitalisering i Skaun

Skaun kommune skal være blant de beste bokkommunene i Midt-Norge, og lokalsamfunnene skal legge til rette for aktive deltagere, positive helsevalg og en sunn livsstil. Målet er å skape og utvikle tjenester i samspill med innbyggerne, og digitalisering er et virkemiddel for å oppnå dette.

I kommunens utviklingsstrategi trekkes også digitalisering og innbyggerdialog frem som to viktige overordnede veivalg for å utvikle de kommunale tjenestene.

3.1 Dagens situasjon

Digitalisering er et viktig satsingsområde for Skaun kommune, og per juni 2019 foregår det utviklingsprosjekter på digitalisering innenfor alle sektorer i kommunen.

Skaun jobber kontinuerlig med å utvikle og forbedre nettsidene for å styrke kommunikasjonen med innbyggere, og gjøre tjenester tilgjengelig digitalt. Blant annet er alle kommunale søknader tilgjengelige på nett, selv om kun enkelte av søknadene er mulige å fylle ut elektronisk. Ansatte i kommunen jobber i all hovedsak i digitale saksbehandlingssystemer, og noen kommunale arkiv er gjort digitale.

Høsten 2018 ble det gjennomført en strategikonferanse om digitalisering og digital transformasjon med ansatte og ledere. Her jobbet deltakerne med temaene “Brukeren i sentrum”, “Styrket digital kompetanse og deltakelse” og “Effektivitet og digital innovasjon”.

Grunnskolen har utarbeidet en egen digitaliseringsstrategi for perioden 2018 – 2022. Denne omtaler blant annet hvordan IKT skal tas inn i skolen for å gi elevene redskaper som både er oppdatert og fremtidsrettet slik at de er i stand til å oppleve livsmestring, og lykkes i videre utdanning, arbeid og samfunnsdeltakelse. Skolene i Skaun kommune er også ta i bruk samhandlingsplattformen Office 365, som også skal innføres i resten av kommunen i løpet av strategiperioden. Kommunikasjonen mellom foreldre og hjem er også gjort digital gjennom appen School Link.

Innenfor helse- og omsorgssektoren samarbeider Skaun med Midtre Gauldal og Melhus om innføring av velferdsteknologi, der det er ansatt en egen prosjektleder i 100 % stilling, som jobber på tvers av de tre kommunene. Målet er å sette i gang med et pilotprosjekt for bruk av elektroniske medisindispensere for 5-10 brukere i løpet av høsten 2019. Hjemmetjenesten jobber også med innføring av e-låser og digitale trygghetsalarmer som skal bidra til økt trygghet for hjemmeboende, og legge til rette for at flere kan bo hjemme lengre.

Innenfor kultursektoren tilbyr biblioteket en rekke digitale publikasjoner gjennom Nasjonalbibliotekets digitale bokhylle bokhylla.no i tillegg til utlån av eBøker. Det jobbes også med å innføre meråpent bibliotek, for å gjøre biblioteket tilgjengelig også utenom ordinære åpningstider.

Innenfor teknisk sektor er det satt i gang et prosjekt for å anskaffe nytt saksbehandlingssystem for byggesaksområdet. På driftsenheten er romoversikten for renholdere digitalisert. Renholdere har i dag oversikt over rengjøringsbehov digitalt, og har hele tiden oppdatert informasjon om rengjøringsbehov for hvert enkelt rom digitalt.

3.2 Behov og utfordringer

Skaun kommune har mange ulike brukere av digitale tjenester og verktøy med ulike behov. Noen av dagens behov og utfordringer går på tvers av sektorer, mens andre er sektorspesifikke. Samtidig er mulighetene for digitalisering stadig i utvikling. Dette vil påvirke brukernes forventninger, og krever at Skaun holder seg løpende oppdatert på muligheter, og jobber med kontinuerlig utvikling av tjenester.

Ansatte i Skaun kommune ønsker at IT-systemer skal legge til rette for bedre ressursbruk, økt fleksibilitet i arbeidshverdagen og fellesløsninger på tvers av enheter. I tillegg er det flere ansatte som trekker frem at opplæring i, og bruk av dagens IT-systemer kunne blitt bedre.

For å lykkes med innføringen av et digitalt verktøy er det viktig at brukerne klarer å ta i bruk funksjonaliteten i verktøyene. Det er blitt trukket frem behov for mer opplæring i alt fra saksbehandlingssystemer til bruk av SmartBoard i skolen. Flere har også påpekt at de ønsker en annen form på opplæringen enn klasseromsundervisning eller andre former for felles opplæring. Slik opplæring er ofte glemt når problemene med systemet oppstår, og flere ønsker heller tettere oppfølging i bruk av systemene ved behov. I forlengelsen av dette er det også blitt trukket frem at det er behov for kanaler for å dele gode erfaringer, eller eksempler på hvordan man kan utnytte funksjonaliteten i digitale verktøy.

Dagens systemer er i de fleste tilfeller godt tilpasset oppgaveløsningen på den enkelte enhet, men i mange tilfeller må ansatte forholde seg til mange spesialiserte systemer. Dette gjør det utfordrende å dele informasjon på tvers. Særlig gjelder dette sensitive personopplysninger. Det skaper også behov for at samme informasjon må registreres manuelt i flere systemer, siden disse ikke er integrert mot hverandre. Til slutt skaper det også et behov for at ansatte må logge inn i hvert enkelt system, noe som kan kreve tid i seg selv når antallet systemer blir høyt nok.

Mange ansatte trekker frem at dagens IT-løsninger ikke legger til rette for bruk av hjemmekontor eller lignende fleksibilitet i arbeidshverdagen. Det er flere ansatte har ikke tilgang til bærbar PC, mens de fleste administrativt ansatte fremdeles har stasjonær PC. Dette begrenser ansattes mulighet til å jobbe hjemmefra, i tillegg til at ansatte heller ikke får tatt med seg PC-en i møter. Tilgang til egnet utstyr er en utfordring i flere sektorer, der dette legger begrensninger på ansattes muligheter til å utnytte digital teknologi best mulig.

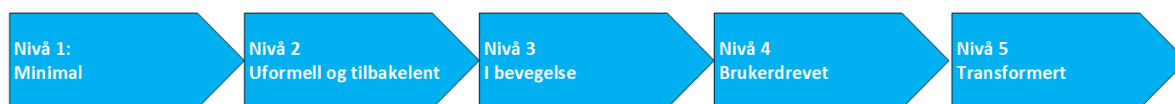
Særlig innenfor oppvekstsektoren er det også ytret ønske om økt samordning og bruk av fellesløsninger. I dag står både skoler og barnehager fritt til å velge selv hvilket læreverk de skal ta

i bruk, og hvordan ulike løsninger brukes. Dette er fordyrende i tillegg til at skolene ikke klarer å unytte muligheten som samarbeid om løsninger kunne gitt.

Det er fremdeles deler av kommunen som har begrenset internettdækning. For å nå kommunens ambisjoner med digitalisering er det viktig at alle kommunens innbyggere har tilgang til internett. Skaun kommune skal legge til rette for dette i samarbeid med utbyggere.

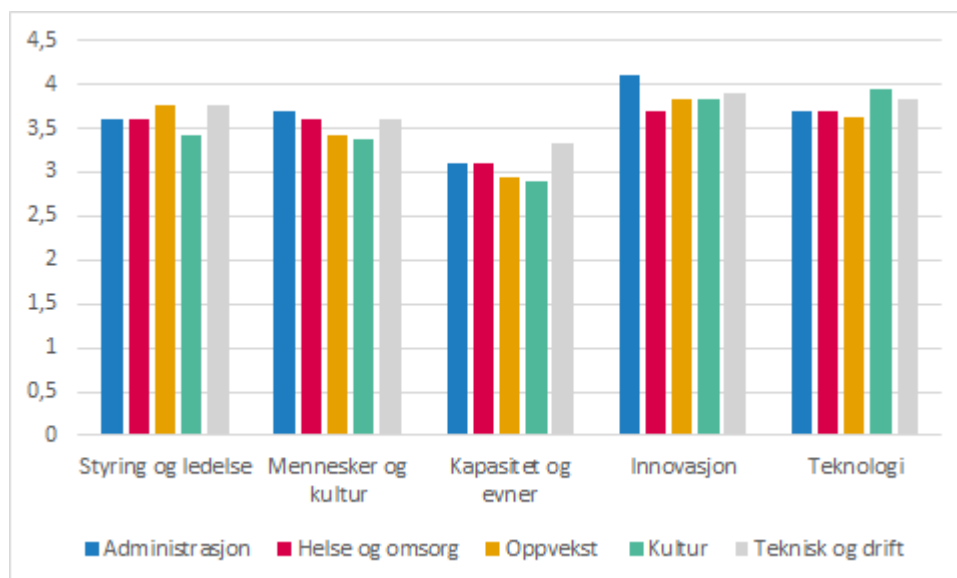
3.3 Digital modenhet

Den digitale modenheten i Skaun kommune er blitt målt på to ulike måter. Enhetsledere har vurdert den digitale modenheten i kommunen ved bruk av DIFIs kartleggingskjema for vurdering av digital modenhet, mens alle ansatte i kommunen har fått mulighet til å svare på spørsmål om status for bruk av digitale verktøy i kommunen gjennom en spørreundersøkelse.



Den digitale modenheten i Skaun kommune vurderes å ligge rundt nivå 3 etter DIFIs klassifisering av digital modenhet. Dette innebærer at kommunen er kjent med hvilke gevinster digitalisering kan gi, men at ulike enheter ikke er selvgående i digitaliseringsarbeidet, og at det fremdeles er mange analoge og manuelle arbeidsprosesser i kommunen som kunne vært digitalisert.

Figur 1: Digital modenhet i Skaun kommune per sektor



Den digitale modenheten er blitt vurdert i fem dimensjoner:

- Styling og ledelse

- Mennesker og kultur
- Kapasitet og evner
- Innovasjon
- Teknologi

Kapasitet og evner skiller seg ut som det området Skaun er svakest på i både DIFI-kartleggingen og spørreundersøkelsen. Denne dimensjonen tar for seg tilgang til ressurser i digitaliseringsarbeidet og medarbeideres kompetanse på bruk av digitale verktøy i kommunen. Enhetslederne trekker frem at det er behov for bedre opplæring i bruk av digitale verktøy i kommunen. I tillegg blir gevinster ved bruk av digitale verktøy i liten grad tatt ut. Kommunen har ikke noe system for oppfølging av gevinster ved innføring av digitale verktøy, slik at oppfølging blir ofte personavhengig.

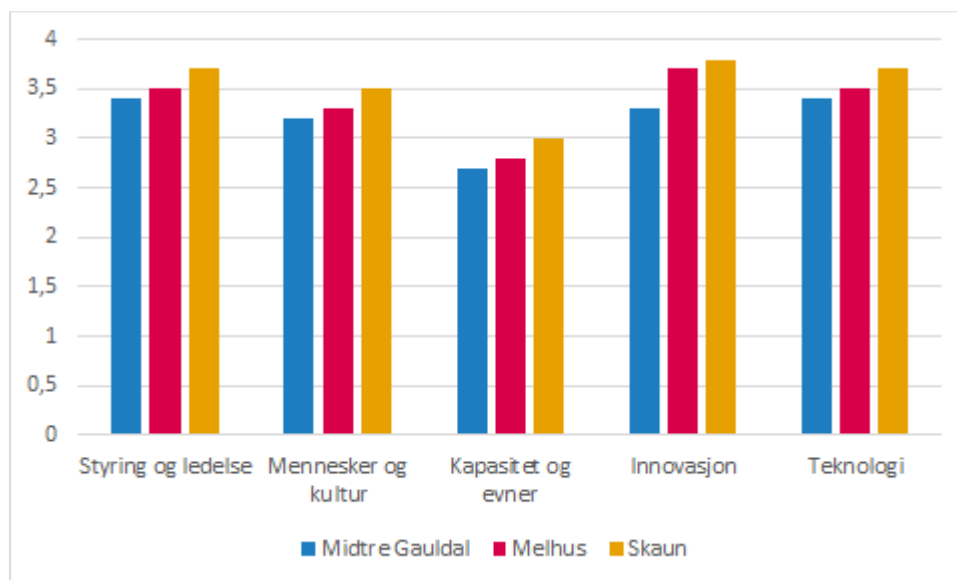
I andre enden scorer Skaun høyest på dimensjonen mennesker og kultur, som blant annet måler brukerfokus og endringsvilje. I spørreundersøkelsen svarer rundt 70 prosent at ansatte i kommunen er åpne for å ta i bruk ny teknologi. Også enhetslederne opplever organisasjonen som endringsvillig.

Skaun kommune jobber aktivt med å utvikle kanaler for innbyggerdialog, og henter inn brukerbehov i utviklingen av nye digitaliseringstiltak. Samtidig er kommunen fremdeles mer oppmerksom på virksomhetsbehov enn innbyggerbehov, og innbyggerbehovet er et perspektiv som kan styrkes.

Den digitale modenheten varierer lite mellom sektorene i Skaun kommune.

Både Skaun, Melhus og Midtre Gauldal har i løpet av høsten 2018 gjennomført kartlegginger av den digitale modenheten i kommunene. For å få større utbytte av disse undersøkelsene har vi delt overordnede resultater på tvers av kommunene for å kunne sammenligne.

Figur 2: Digital modenhet per område, sammenlignet med andre kommuner



Det er liten forskjell i digital modenhet mellom Skaun, Midtre Gauldal og Melhus. I reelle tall ligger Skaun høyere enn Midtre Gauldal og Melhus på alle fem parameterne. Alle tre kommunene opplever at kapasitet og evner er den største begrensningen i digitaliseringsarbeidet, mens viljen til innovasjon ligger høyest.

4. Føringer for digitaliseringsarbeidet

Det er fem områder som vil være førende for Skaun kommunes arbeid med digitalisering i strategiperioden.

4.1 Brukeren i sentrum

Brukere av digitale verktøy og tjenester skal oppleve disse som sammenhengende og helhetlige. Kommunen skal gjenbruke informasjon så langt det er mulig, i stedet for å be om å få denne oppgitt på nytt. Ved innføringen av nye digitale verktøy skal Skaun være kjent med hvilke brukere som skal ta i bruk verktøyet, hvilke behov disse har, og hvordan det nye verktøyet ivaretar disse behovene.

Dette innebærer at det er brukernes behov som skal være førende for utviklingen og innføringen av digitale verktøy. Det er særlig viktig at innbyggerrettede tjenester tilpasses innbyggernes behov i møte med tjenesten, noe som også kan utfordre hvordan ansatte tradisjonelt foretrekker å jobbe.

Nye digitale verktøy skal være universelt utformet, og ha et klart og forståelig språk.

4.2 Digitalisering skal bidra til innovasjon og produktivitet i tjenestene

Skaun kommune skal utnytte mulighetene som digitalisering gir til å fornye, forenkle og forbedre kommunens tjenester. Dette innebærer både å ta i bruk eksisterende teknologi for å forbedre tjenester, men også bidra til utvikling av ny teknologi. Utvikling av ny teknologi skal foregå gjennom innovative anskaffelser i samarbeid med andre kommuner og leverandører.

Det er også et mål at digitalisering skal bidra til at Skaun kan tilby mer produktive tjenester i årene som kommer. Økt produktivitet i tjenestene skal bidra til at Skaun kan redusere tid brukt til administrative oppgaver, redusere kostnader og frigjøre tid til tjenesteutøvelse. Kommunen skal også utnytte data som skapes av tjenestene til styring og utvikling av kommunens tjenester, og dele åpne data med andre aktører der det er mulig.

4.3 Styrket digital kompetanse og deltakelse

Digital kommunikasjon skal være hovedregelen når Skaun kommuniserer med innbyggere og næringsliv i kommunen. Det forventes også at en stadig større del av kommunale ansattes arbeidsoppgaver utføres ved hjelp av digitale verktøy, enten det er gjennom velferdsteknologi i helsetjenestene, sensorer i kommunal drift eller fulldigitaliserte saksbehandlingssystemer. For å lykkes med overgangen til mer digital kommunikasjon og flere digitale tjenester kreves det at både ansatte og brukere har kompetanse til å kunne ta i bruk nye digitale verktøy. I dette ligger det at Skaun må jobbe med opplæring av ansatte og brukere, men også utvikle og anskaffe digital teknologi som er enkel og intuitiv å ta i bruk.

4.4 Effektiv gjennomføring av digitaliseringsarbeidet

Skaun skal sørge for at innføring av digital teknologi og gjennomføring av digitaliseringsprosjekter blir gjort på en effektiv måte. Dette innebærer at kommunen skal samarbeide med andre kommuner om digitaliseringstiltak der det er mulig og hensiktsmessig. Skaun kommune skal også ta i bruk fellesløsninger der det allerede er etablert slike, legge til rette for at kommunen klarer å fange opp pågående utviklingsarbeid i andre kommuner, og initiere samarbeid med andre kommuner, fremfor å løse utfordringer på egenhånd.

Effektiv gjennomføring av digitaliseringsarbeidet innebærer også at interne digitaliseringsprosjekter i Skaun gjennomføres på en effektiv måte. Digitaliseringsprosjekter i Skaun skal gjennomføres på en strukturert måte, og det bør ligge en felles prosjektmodell til grunn for gjennomføringen av digitaliseringsprosjekter.

4.5 Personvern og informasjonssikkerhet

Skaun kommune skal behandle personopplysninger på en måte som ivaretar den enkeltes personvern. Dette innebærer at personopplysninger kun skal være tilgjengelig for ansatte med tjenstlig behov for det. Samtidig skal Skaun kommune legge til rette for at personopplysninger er tilgjengelige på tvers av enheter, og for alle som har behov for å behandle disse opplysningene.

Personvern og informasjonssikkerhet skal være en integrert del av utviklingen og bruken av IKT. Den enkelte innbygger skal i størst mulig grad ha råderett over egne personopplysninger. Informasjons- sikkerhet skal ivaretas med utgangspunkt i risikovurderinger basert på trussel- og sårbarhets- vurderinger, og følges opp gjennom god internkontroll.

For å sikre god og effektiv informasjonsbehandling skal hovedregelen være at Skaun samler inn, behandler og arkiverer informasjon digitalt. Opplysninger som flere enheter i kommunen trenger tilgang til, bør så langt det er mulig være samlet i en bakenforliggende arkivkjerne, der opplysninger ligger lagret ett sted, og arkivkjernen server ulike saksbehandlingssystemer med de samme opplysningene.

5. Målbilde per sektor

5.1 Overordnede mål med digitaliseringsarbeidet

- Skaun skal jobbe for at flest mulig av kommunens innbyggerrettede tjenester skal være tilgjengelige digitalt, gjennom for eksempel selvbetjeningsløsninger og fleksible kommunikasjonsløsninger.
- Alle kommunale søknader skal være tilgjengelig for digital utfylling, og legge til rette for at det ikke skal være mulig å sende inn ufullstendige søknader
- Skaun kommune skal jobbe for å samle alle innbyggerrettede digitale tjenester inn i én samlet "min side"-løsning, slik at innbyggere enklere kan følge opp søknader og tjenester de får fra kommunen.
- Systemene i Skaun kommune skal legge til rette for at ansatte har tilgang til nødvendig informasjon for å utføre sine arbeidsoppgaver, og at systemene legger til rette for kommunikasjon og samhandling om brukere og oppgaver.
- For å sikre at Skaun kommune oppnår ønsket effekt med bruk av digitale verktøy skal kommune sikre at alle ansatte får tilpasset opplæring og innføring i nye og eksisterende digitale verktøy.
- Som hovedregel skal kommunale systemer settes opp slik at de fungerer uavhengig av om man er koblet til kommunens nettverk eller er fysisk tilstede på et kommunalt bygg eller ikke. Målet med dette er å legge til rette for økt fleksibilitet for ansatte i kommunen.
- Skaun kommune skal ha oversikt over sin IT-portefølje, og se muligheter for å samle systemer der det er mulig.

5.2 Oppvekst

Oppvekstsektoren i Skaun kommune har ansvar for grunnskoleopplæring og barnehagetilbudet i kommunen.

- Skaun skal bruke digitalisering både til å legge til rette for tilpasset undervisning for elever med ulikt mestringsnivå, og legge til rette for at lærere kan følge hver enkelt elev tettere opp i arbeidssituasjoner.
- Digitalisering kan legge til rette for utforskning og åpne for nye måter å lære og oppleve på, slik at elever og barnehagebarn får større variasjon i undervisningen, og større eierskap til egen læring.
- Oppvekstsektoren i Skaun kommune skal legge til rette for at elever og barnehagebarn klarer å bruke digitale verktøy til skolearbeid, i tillegg til at skolene også skal lære elever tema som kildekritikk og nettvett.

5.3 Kultur, fritid og frivillighet

Kultursektoren i Skaun kommune har ansvar for bibliotekene, kulturskolen, administrasjon av kulturområdet og frivilligsentralen.

- Kultursektoren skal drive opplæring i digital teknologi, kildekritikk og nettvett for kommunens innbyggere, slik at innbyggere som ellers ikke har tilgang til opplæring i bruk av digitale verktøy får tilgang til slik opplæring.
- Kultursektoren skal benytte digitale kanaler for å promotere aktiviteter i regi av kommunen. Målet er å nå ut til flere innbyggere, og sikre at oversikt over aktiviteter i kommunen er tilgjengelig og samlet.
- Skaun skal samle lokalutleie i en egen oversikt, der innbyggere kan se hva som er ledig, og reservere lokaler digitalt.

5.4 Helse og mestring

Helse og mestring omfatter tjenester som sykehjem, hjemmetjenester, dagaktiviteter, rehabilitering, rus og psykiatri, helsestasjon, fysio- og ergoterapi, PPT, flyktningetjeneste og sosiale tjenester.

- Hjemmetjenestene skal bruke velferdsteknologi for å legge til rette for at flere av kommunens innbyggere kan bo lenger i eget hjem ved å skape trygghet, eierskap og kontroll over eget liv.
- Velferdsteknologi i institusjonstjenestene skal benyttes for å skape økt trygghet for brukerne, bedre oversikt for ansatte, og redusere behovet for én-til-én-oppfølging av brukere.
- Det skal være godt utbygd internettilgang både i institusjon og ute hos de som mottar hjemmetjenester, slik at forutsetningene for innføring av velferdsteknologi er tilstede.
- Skaun kommune skal innføre Helseplattformen for å oppnå en kvalitetsheving med standardiserte pasientforløp, ensartet dokumentasjon samt oppnå bedre brukerinvolvering.

5.5 Teknisk og drift

Teknisk og drift leverer følgende tjenester: plan- og byggesaksbehandling, ulovlighetsoppfølging, kart og oppmåling, arealplanlegging, landbruk, veg, trafikksikkerhet, vann og avløp, spredt avløp, prosjektgjennomføring bygg og anlegg, eiendomsutvikling, bolig tjenesten, startlån, bostøtte, eiendomsdrift, renhold.

- Opplysninger om eiendommer og infrastruktur i kommunen skal være lett tilgjengelig for innbyggere og næringsliv. Opplysninger skal så langt det er mulig være samlet, og det skal være mulig å koble ulike datakilder for å fremskaffe den informasjonen som den enkelte ønsker og har behov for.
- Skaun kommune skal ta i bruk sensor- og overvåkingsteknologi for å følge med på faktisk bruk og slitasje på kommunal infrastruktur.
- Skaun kommune skal også undersøke muligheten for å ta i bruk rengjørings- og gressklipperroboter for å redusere ressursbehovet til slike oppgaver.

5.6 Administrasjon, økonomi og personal

Administrasjonen i Skaun kommune består av lønn, økonomi, personal, IKT og servicekontor. Disse er servicefunksjoner som skal legge til rette for arbeidet i de andre sektorene.

- Skaun kommune skal legge til rette for mer innbyggerdialog og samhandling med innbyggere gjennom digitale kanaler i årene som kommer. Digitalisering skal også legge til rette for økt innsyn i, og åpenhet om kommunens økonomi og demokratiske prosesser.
- Administrasjonen skal tilby enkle og intuitive støttesystemer for kommunens ansatte slik at ansatte kan administrere eget arbeidsforhold på en rask og effektiv måte, slik at det blir mer tid til å utføre kjerneoppgaver.
- Det må være gode arkiv- og saksbehandlingsverktøy slik at dokumenter kan arkiveres og gjenfinnes enkelt. Det skal være en egen arkivkjerne som er uavhengig av saksbehandlingssystem, som kan motta data fra øvrige system.

6 Organisering av strategiarbeidet

6.1 Overordnet styringsmodell for digitaliseringsarbeidet

Digitalisering er ikke et mål i seg selv, men et virkemiddel for å oppnå utvikling og forbedring av kommunens tjenester. For å lykkes med dette er det viktig at ulike enheter og sektorer ser utvikling innenfor eget område i sammenheng med utviklingsbehovene i kommunen for øvrig. Gjennom en tydelig organisering av arbeidet med digitalisering ønsker Skaun kommune at kommunens digitaliserings- og utviklingsbehov skal løses samlet, og ut fra hva som vil gi best effekt for kommunen som helhet. Organiseringen av digitaliseringsarbeidet skal først og fremst sikre koordinering og prioritering av digitaliseringsarbeidet i Skaun kommune på tvers av enheter og sektorer.

Skaun vil etablere en gruppe med representanter fra hver sektor i kommunen (Digitaliseringskoordinatorer) som vil ha det daglige ansvaret for å fange opp digitaliseringsbehov, og vurdere behov for samordning av initiativ og tiltak på tvers av sektorer. Gruppen skal bestå av én ansatt fra hver sektor (helse og omsorg, oppvekst, kultur, sentraladministrasjon og plan og utvikling). Det er viktig at representantene selv jobber innenfor sektoren, for å kunne ha førstehåndskjennskap til de behovene sektoren har. Samtidig er det viktig at arbeidet inn i denne gruppa ikke skal ta opp mye av den enkelte ansattes arbeidstid.

Digitaliseringsprosjekter vedtas i den årlige budsjettprosessen. Rådmannen spiller inn for kommunestyret hvilke tiltak administrasjonen ønsker prioritert i det kommende året, basert på en revisjon av den overordnede tiltakslisten som strekker seg over hele strategiperioden. Tiltak som skal gjennomføres, og krever finansiering vedtas av kommunestyret.

For å sikre koordinering av digitaliseringsinitiativ skal alle prosjektforslag leveres til digitaliseringskoordinator via et skjema der ulike parametere skal vurderes for hvert prosjektforslag. Dette danner utgangspunktet for innspill til den årlige budsjettprosessen. I tillegg kan enhetene sette i gang tiltak innenfor egen enhet som kan finansieres over driftsbudsjettet.

For større prosjekter vil Skaun bygge på prosjektveiviseren for gjennomføring. Prosjektveiviseren er utviklet for prosjektarbeid i offentlig sektor av DIFI, og bygger på anerkjent prosjektmetodikk fra Prince2-rammeverket. For å sikre god gjennomføring av prosjektene er det viktig at alle nivåer i kommunen har kompetanse til å gjennomføre prosjekter. Dette innebærer blant annet at ledere må ha kompetanse i prosjekteierskap, mens ansatte må ha kompetanse i gjennomføring av prosjekter.

For mindre tiltak er det ikke nødvendig med like omfattende prosjektlederkompetanse for å ivareta prosjektlederrollen. For disse tiltakene skal Skaun tilby et rammeverk som sikrer kvalitetskontroll og oppfølging av fremdrift på hvert tiltak, med en mal for hvilke aktiviteter som skal gjennomføres.

6.2 Roller og ansvar i organisasjonen

Gjennom digitaliseringsarbeidet vil vi tydeliggjøre fem faste roller som vil ha et ansvar for å drive digitaliseringsarbeidet fremover. I tillegg til disse rollene må det dedikeres interne eller eksterne ressurser til prosjektledelse, og øvrige prosjektressurser for å få gjennomført foreslåtte tiltak og prosjekter.

Digitaliseringsansvarlig

Den digitaliseringsansvarlige har ansvar for å koordinere digitaliseringsprosjekter og -tiltak på tvers i kommunen, og er leder for kommunens felles gruppe av digitaliseringskoordinatorer. Digitaliseringsansvarlig for kommunen skal ha oversikt over alle planlagte og pågående digitaliseringstiltak. Dette kan være en egen rolle, eller en rolle som en av digitaliseringskoordinatorene ivaretar.

Digitaliseringskoordinator

Det skal være en digitaliseringskoordinator fra hver sektor, som har ansvar for å samle innspill til digitaliseringstiltak innenfor sin sektor. Digitaliseringskoordinatorene bør ha jevnlig møtepunkter for å drøfte innspill til digitaliseringstiltak og koordinere disse på tvers av sektorene i kommunen.

Det er viktig at digitaliseringskoordinatorene jobber operativt i tjenestene for å ha nærhet til disse.

Systemeier

Systemeier har det øverste ansvaret for et enkelt IT-system, og er den som fatter beslutninger om anskaffelse av systemer og tilleggsløsninger til disse. Denne rollen bør ligge hos en i kommunen med beslutningsmyndighet – som regel en enhetsleder. Rollen belaster ikke innehaveren i særlig grad. Rollen bør samsvare med den som har linjeansvar for prosessen.

I de aller fleste tilfeller vil den enkelte enhetsleder være systemeier for de systemene som enheten forvalter. I de tilfellene der flere enheter benytter samme system, bør systemeierskapet delegeres til én utvalgt enhetsleder.

Systemansvarlig

Systemansvarlig har ansvar for å følge opp den daglige bruken av et enkelt IT-system. Dette innebærer blant annet å følge med på at Skaun kommunen har den funksjonaliteten i systemer som ansatte og brukere har behov for, og ha ansvar for å følge med på at systemene fungerer som de skal.

Systemansvarlig er systemeiers "forlengede arm". Denne rollen er operativ. Systemeier har nær dialog med de andre brukerne av IT-systemet, forstår deres behov og jobber kontinuerlig med å

sikre at systemet endres i takt med behovene. Den systemansvarlige skal også tenke proaktivt på hvordan Skaun kan utnytte de systemene kommunen har på en best mulig måte. Systemansvarlige vil være primærkontakt inn mot leverandører for å sikre at kommunen får tilgang til nødvendige funksjoner i systemene de kjøper, og for å formidle behov til leverandørene.

Superbruker

En superbruker er en ansatt i organisasjonen som har ekstra innsikt i bruket av ett eller flere systemer, og kan være en som andre i kommunen kan henvende seg til med spørsmål, eller ved behov for hjelp.

Koordineringen av digitaliseringsarbeidet skal ikke kreve mer ressurser enn nødvendig, og Skaun kommune skal ikke opprette nye stillinger for å ivareta de ulike rollene. Rollene som systemeier, systemansvarlig og superbruker eksisterer også i dagens organisasjon, men fortjener en tydeliggjøring, og rollene bør være like gjennom hele organisasjonen.

Rollene som digitaliseringsansvarlig og digitaliseringskoordinator og er nye roller, men bør ikke binde opp store ressurser i organisasjonen. Rollene som digitaliseringsansvarlig og digitaliseringskoordinator vil kreve at det settes av noen ressurser i løpet av året. Hvor mye ressurser disse rollene vil kreve vil variere gjennom året. Samlet sett er det imidlertid et mål at opprettelsen av disse rollene vil bidra til å redusere tidsbruken på digitaliseringsarbeid i kommunen. Gjennom å tydeliggjøre ansvar og samle oppgaver er ambisjonen at digitaliseringskoordinatorfunksjonen skal samle oppgaver som tidligere ble utført stykkevis i hver enhet og sektor.

6.3 Samarbeid, koordinering og involvering

Gjennom den overordnede styringsmodellen skal Skaun sikre samarbeid og koordinering internt i kommunen. Det er imidlertid viktig at Skaun også har en organisering som legger til rette for at kommunen kan sikre samarbeid med andre kommuner og leverandører på en effektiv måte.

Samarbeid med andre kommuner foregår på flere måter. Gjennom uformelle kanaler og nettverk har Skaun kontakt med kommunene rundt seg. Skaun har også etablert formelle samarbeid, blant annet gjennom felles IT-ansvarlig med Melhus. Til slutt er det også etablert formelle arenaer for samarbeid om digitalisering, både på overordnet nivå, som for eksempel gjennom fylkeskommunens digitaliseringsinitiativ DiguT, og gjennom konkrete digitaliseringsarbeider, som for eksempel Helseplattformen eller KS-prosjekter som innføringen av eByggesak.

Organiseringen av digitaliseringsarbeidet skal sikre at Skaun stiller med riktige ressurser inn i de samarbeidene som er strategisk viktig for kommunen å bidra inn i. Digitaliseringskoordinatorene vil ha en naturlig rolle inn i ulike samarbeidsfora. I tillegg vil det være nødvendig å også involvere andre ledere og ansatte, avhengig av hvilken kompetanse Skaun har behov for å stille med. Dette må vurderes individuelt i hvert enkelt tilfelle.

Hvilke samarbeidsordninger Skaun skal være en del av skal vurderes konkret for hvert enkelt tilfelle. Skaun skal spille på sine styrker, som for eksempel kompetanse på, og erfaring med innbyggerdialog i samarbeid med andre kommuner. I de fleste tilfeller vil det være tilstrekkelig at Skaun kommune stiller med bidragsyttere inn i hvert enkelt samarbeid. Dersom kommunen anser det som viktig, enten for å styre retningen av prosjektet, styrke forutsetningen for implementering i etterkant, eller andre strategisk viktige faktorer, kan det også være aktuelt for kommunen å plassere ansatte i mer sentrale posisjoner i samarbeidene. I tilfeller der kommunen er trygg på at resultatet av et prosjekt vil være i tråd med kommunens behov skal kommunen vurdere om det er nødvendig å stille med ressurser inn i arbeidet eller ikke.

6.4 Metoder for gjennomføring av digitaliseringsarbeidet

Det finnes en rekke metoder og verktøy som Skaun kommune kan ta i bruk for å lykkes med digitaliseringsarbeidet.

Prosjektveiviseren

Prosjektveiviseren er et rammeverk for gjennomføring av prosjekter som er utviklet av DIFI. Dette rammeverket bygger på Prince2, som er et internasjonalt anerkjent rammeverk for prosjektledelse. Prosjektveiviseren deler opp prosjektgjennomføring i fem faser:

- Konsept
- Planlegging
- Gjennomføring
- Avslutte
- Realisere

Målet er at alle prosjekter skal være velbegrunnede, godt planlagt, gjennomført på en strukturert og effektiv måte, overleveres til drift på en måte som sikrer at det blir tatt i bruk og utnyttet i organisasjonen, og at målene med prosjektet blir oppfylt.

Kommunett

Kommunett er en veileder i digital transformasjon for kommuner, og er delt inn i seks faser:

- Innledende fase
- Disponering
- Utvikle
- Teste og erfare
- Mestre
- Foredle

Veilederen gir innspill til arbeidsprosess- og organisasjonsutvikling og råd om hvordan kommuner iverksetter fulldigitale tjenesteleveranser. Hver fase i kommunett har søkelys på forankring slik at man skaper forståelse, og kommer til enighet i egen organisasjon om viktige prioriteringer og satsinger i kommende år.

Brukerinvolvering

Det finnes en rekke ulike metoder for brukerinvolvering som Skaun kommune kan dra nytte av i utvikling og anskaffelser av digitale tjenester og verktøy. Brukerinvolvering kan innebære å gjøre adferdsstudier gjennom observasjon av brukere og brukeradferd, gjennomføre undersøkelser gjennom kvantitative og kvalitative metoder, registrere og systematisere brukerhenvendelser, gjøre prosessanalyser eller opprette brukerråd og -utvalg.

Endringsledelse

Digitalisering vil i mange tilfeller føre til endringer, enten i måter å jobbe på, eller hvilke verktøy som skal brukes. Endringsledelse handler om å sette mennesker og organisasjoner i stand til å ta i bruk og nyttiggjøre seg nye IT-løsninger slik at ønskede gevinster blir realisert. Endringsledelse omfatter flere av metodene som er beskrevet over, men omfatter også metoder for involvering, forankring, planlegging og styring av endring, målsetting og gevinstrealisering.

7 Tiltak

Digitaliseringstiltak Felles

2019	2020	2021-2023
Innføre <u>SyarUt</u> på alle områder	Innføre bærbar PC og smarttelefon til alle ansatte	Chatfunksjon på nettsider, og mulighet for chat/videokonferanse med saksbehandlere
Tilrettelegge for tilgang til kommunens systemer utenfor kommunalt nett	Innføre <u>eSignering</u>	Digitalisere kommunale skjema
Bygge ut trådløst nett i alle kommunale bygg	Utvikle en "min side"-løsning for politikere	Utvikle felles arkivkjerne
	Ta i bruk <u>NyBy</u> for oppfølging av frivillige	Legge til rette for økt utbygging av internett i hele kommunen
	Gjennomføre <u>oppplæring</u> i eksisterende systemer	Innbyggeropplæring gjennom <u>webinær</u>
	Utarbeide en oversikt over eksisterende systemportefølje	Utvikle integrasjoner mellom systemer
	Innføre Single <u>Sign-On</u> i systemer	"Min side"-løsning for ansatte
	Innføre system for booking og utleie av kommunale lokaler	"Min Side"-løsning for innbyggere
	Innføre system for timebestilling til saksbehandlere o.l.	Innføre kommune-app for innbyggere

Digitaliseringstiltak Oppvekst

2019	2020	2021-2023
Innføre én-til-én dekning på PC/Nettbrett i skolen	Anskaffe smarttelefoner til hver avdeling i barnehagene	Innføre digitalt læreverk i skolene
Innføre "fremtidens klasserom" ved Skaun ungdomsskole med nødvendig utstyr	Etablere digital kommunikasjon mellom elev og lærer	Digital kommunikasjon om skoleskiss
Legge til rette for programmering i skole og barnehage gjennom "fremtidens klasserom" ved Skaun ungdomsskole	Anskaffe PC til alle pedagoger i barnehagene	
App-bank i skolen		
App-bank i barnehagene		
Digital fraværstiltak for elever og barnehagebarn		

Digitaliseringstiltak Kultur

2019

Innføre webportal som inneholder nytt billettsystem for nytt kulturhus

2020

Utvikle integrasjon mellom SpeedAdmin og Arkivsystemet

2021-2023

Innføre Micromark i alle bibliotek

Vurdere samordning av systemer mellom skole og kulturskole

Digitaliseringstiltak Helse og omsorg

2019	2020	2021-2023
Innføre elektronisk medisindispenser for hjemmeboende	Innføre digitale trygghetsalarmer	Innføre DigiBarnevern
Innføre elektroniske dørlåser for hjemmeboende	Innføre MinMemoria for kommunikasjon med pårørende	Innføre digitalt tilsyn i hjemmet
Utvikle integrasjon mellom Gerica og Arkivsystemet	Innføre multidoser i institusjon	Innføre fall-sensorer i omsorgstjenestene
		Innføre lokaliseringsteknologi i omsorgstjenestene
		Innføre helseplattformen
		Ta i bruk medisinsk avstandsoppfølging i hjemmetjenestene
		Innføre pasientvarslingsanlegg i institusjon

Digitaliseringstiltak Teknisk og drift

2019	2020	2021-2023
Ta i bruk robotgressklippere	Utvikle automatisk beskjed til drift når teknisk kobler noen på kommunalt nett	Anskaffe eller videreutvikle kartsystem
Innføre sanntidssystem for brøytebiler	Innføre IK-Bygg, internkontrollsystem, på drift	Innføre ePlønsak
Anskaffe nettbrett til ansatte som jobber "ute"	Utvikle integrasjon mellom internkontroll- og kvalitetssystem	Utvikle integrasjon mellom kart- og saksbehandlingssystem
Dokanalyse i Webinnsyn	Ta i bruk mobil betjening av Vann og avløp	Digitalisere vannmålere
Plansynkronisering	Innføre eByggesak	Ta i bruk sensorer til driftsoppfølging
Innføre prosjektstyringssystem for bygg og anlegg		Ta i bruk BIM i driftsoppfølging
		Innføre nytt toppsystem for drift

Digitaliseringstiltak Administrasjon

2019	2020	2021-2023
Ta i bruk eHandel (konseptfase i 2019, innføring 2020)	Utvikle integrasjon mellom fraværs- og timeføringssystem	Automatisere prosesser i økonomi ved bruk av robotisering
	Innføre system/prosess for virksomhetsstyring i økonomi (kobling mellom kommuneplan og budsjett/regnskap)	Utvikle systemer for bedre innbyggerdialog

Vedlegg 1: Utdyping av føringer for digitaliseringsarbeidet

Brukeren i sentrum

For brukerne vil gode digitale løsninger bidra til en enklere og mer effektiv hverdag. Brukere i Skaun kommune kan blant annet være ansatte, innbyggere, mottakere av kommunale tjenester, pårørende og næringslivet.

En stadig økende andel av innbyggerne foretrekker å kommunisere med kommunen digitalt. Samtidig stiller de digitale brukerne stadig høyere krav til kommunens digitale løsninger. Det samme gjelder ansatte, som forventer tilpassede digitale verktøy for å kunne utføre sine arbeidsoppgaver. Det er derfor viktig at Skaun legger til rette for økt bruk av digitale verktøy og hjelpemidler både for innbyggere og ansatte. For innbyggere kan dette være økt bruk av selvbetjeningsløsninger, og automatiserte prosesser som bidrar til å redusere saksbehandlingstiden. For ansatte handler det om å ta i bruk gode systemer som forenkler arbeidshverdagen. Også for ansatte kan automatiserte regelstyrte prosesser og kunstig intelligens være til hjelp i forvaltningen.

Ved innføring av nye digitale verktøy, tjenester eller hjelpemidler skal Skaun jobbe systematisk med å få oversikt over, og tilpasse tjenestene til brukernes behov. Hvor omfattende denne kartleggingen av brukerbehov skal være, vil avhenge av kostnad og omfang på innføringen. For digitale tjenester med mange brukere og høy innføringskostnad vil det være viktigere med en grundig kartlegging av brukerbehov enn for innføring av digitale verktøy med en liten og avgrenset brukergruppe.

For innføring av de mest omfattende digitale tjenestene vil det være nødvendig å basere seg på kjent metodikk for kartlegging av og tilpasning til brukerbehov, som for eksempel brukerreiser og andre verktøy innen tjenestedesign. I slike sammenhenger skal Skaun:

- Definere brukere av tiltakene
- Basere seg på brukerundersøkelser og brukertesting
- Gjennomføre dialogmøter
- Gjennomføre brukerreiser, og benytte andre elementer av tjenestedesign

For å sikre at digitale løsninger er godt tilpasset ulike brukergrupper må disse være tilpasset ulike plattformer, og være universelt utformet. Skaun skal også sørge for at språket i digitale verktøy er forståelig og tilpasset brukergruppa.

Til slutt må det også være et tilgjengelig tilbud for de som av ulike grunner ikke kan benytte seg av digitale løsninger. Dette skal primært skje ved at man tilbyr assistanse til bruk av digitale tjenester og sekundært opprettholde analoge tjenester.

Digitalisering skal bidra til innovasjon og produktivitet i tjenestene

Digitalisering gjør det mulig å løse samfunnsutfordringer på nye måter og dermed skape samfunnsmessige gevinster. Gjennom å ta i bruk digital teknologi til å levere tjenester på nye og bedre måter kan Skaun øke produktiviteten og styrke kvaliteten i tjenestene.

I samarbeid med andre kommuner skal Skaun utfordre markedet til å utvikle nye løsninger som møter morgendagens behov, og møter de behovene som brukerne av digitale verktøy i kommunen har. Dette krever at Skaun klarer å se fag og teknologi i sammenheng, og klarer å se hvordan faglige utfordringer som kan løses ved bruk av digital teknologi.

Skaun skal i større grad være innovative i anskaffelser av nye digitale løsninger. Dette krever at kommunen er en god og tydelig bestiller, og har klare mål for hva ulike digitale løsninger skal bidra til. Skaun skal også utfordre leverandører av digital teknologi på å utvikle løsninger som kommunen har behov for, men som ikke er tilgjengelig i markedet fra før.

Gjennom samarbeid kan kommunene styrke sin posisjon som markedsaktør opp mot systemleverandører, og slik få større gjennomslagskraft for sine behov.

Skaun kommune skal øke produktiviteten i tjenesteleveransene ved å ta i bruk digitalisering i årene som kommer. Dette innebærer blant annet å automatisere regelstyrte, repetitive prosesser, utvikle støtteverktøy for ansatte som reduserer behovet for dobbeltføringer, og tilrettelegge for at nødvendig informasjon er lett tilgjengelig når man trenger det. Målet er at ansatte skal bruke mindre tid på å dokumentasjon og administrasjon, og oppgaver som oppleves som plunder og heft i hverdagen, og få mer tid på sine faglige oppgaver. For å lykkes med dette må Skaun også ha prosesser som sikrer at gevinster blir fulgt opp og hentet ut når digitaliseringstiltak blir satt i drift i kommunen.

Skaun skal særlig øke produktiviteten i tjenestene gjennom innføring av:

- Velferdsteknologi
- Sensorstyring og “tingenes internett”
- Selvbetjeningsløsninger for ansatte og innbyggere
- Bedre internettilgang i kommunale bygg og kommunen for øvrig
- Digitale støtteprosesser

I de tilfellene det er mulig skal også anonymiserte data fra kommunen tilgjengeliggjøres for næringsliv, forsknings-, og utviklingsmiljøer. Målet med dette er å legge til rette for at slike miljøer kan utvikle nye tjenester og produkter basert på kommunale data, noe som igjen kan komme kommunen til gode.

Styrket digital kompetanse og deltakelse

Digitalisering kan åpne nye muligheter for kommunikasjon med innbyggere, legge bedre til rette for demokratisk deltakelse, og gi innbyggere bedre tjenester.

Økt bruk av digital teknologi krever digital kompetanse for at ansatte og brukere skal klare å benytte seg av teknologien. Mange innbyggere vil ha behov for ulike former for opplæring for å kunne gjøre seg nytte av nye digitale løsninger, og for å kunne utnytte allerede eksisterende digitale løsninger bedre. Skaun kommune må legge til rette for at innbyggere får grunnleggende digital kompetanse, og kommunen må tilpasse opplæringen etter brukernes behov, og vurdere hvilke opplæringsmetoder som vil ha best effekt, målt opp mot hvor ressurskrevende de vil være. Ansatte i kommunen vil være en viktig bidragsyter i opplæringen av tjenestemottakere.

Skole og barnehage har et ekstra ansvar for opplæring i bruk av digitale verktøy gjennom læreplanen i skolen og rammeplanen i barnehagen. Gjennom barnehage og skole skal barn og unge i Skaun få den opplæringen de trenger for å kunne fungere som digitale innbyggere. Dette krever at ansatte i skole og barnehage har god digital kompetanse som de kan formidle videre til elever og barnehagebarn. Det er viktig at barnehagebarn og skoleelever sitter igjen med gode grunnleggende digitale ferdigheter etter endt skolegang.

Arbeid med kvalitetsutvikling og effektivisering i kommunen ved hjelp av digitalisering krever ny kompetanse. Ansatte innenfor alle fagområder må være forberedt på å løse oppgaver på nye måter for å møte innbyggernes krav og forventninger om effektive tjenester av høy kvalitet. Økt bruk av digitale verktøy for saksbehandling og samhandling vil både skape et behov for å gi opplæring til ansatte, både i eksisterende digitale verktøy, og ved innføring av ny teknologi. Samtidig har ansatte selv også et ansvar for å sette seg inn i, og mestre verktøy de skal bruke for å utføre jobben sin.

God digital kompetanse er også avgjørende for at Skaun skal klare å jobbe med tjenesteutvikling ved bruk av digitale verktøy, og for å se hvordan digitalisering kan styrke tjenestene. Alle enheter i kommunen skal dyrke frem kompetanse som kan være bindeledd mellom fagtjenestene og IT-enheten, og som kan se fag og teknologi i sammenheng.

Skaun skal også redusere terskelen for at ansatte og innbyggere skal ta i bruk digitale verktøy, gjennom at slike verktøy skal være enkle og intuitive å ta i bruk. Digitale tjenester må baseres på innbyggernes forutsetninger for å ta i bruk disse. Samtidig må det være rom for å innføre

løsninger man ikke kan forvente at brukerne mestrer umiddelbart. Skaun skal kjenne sine brukere godt nok til at kommunen klarer å identifisere om det er behov for opplæring eller ikke, og lage en plan for hvordan man skal lykkes med denne opplæringen.

Effektiv gjennomføring av digitaliseringsarbeidet

I mange tilfeller vil Skaun ha de samme behovene og utfordringene som andre kommuner i Norge. Å løse utfordringer på egenhånd vil ofte være både utfordrende og kostnadskreven. Skaun må aktivt søke samarbeid med andre kommuner for å sørge for effektiv gjennomføring av digitaliseringsprosjekter. Kommunen må ha en god dialog med andre kommuner i Trøndelag, men må også se utenfor regionen for å få inspirasjon, hente erfaringer, gå inn i samarbeid om utvikling av tilpassede løsninger der det er mulig. Kommunen skal både være initiativtaker til tiltak som kan løses i fellesskap, og holde seg oppdatert på arbeid som andre kommuner utfører som Skaun kan bidra inn i, eller ha nytte av når prosjektet er ferdigstilt. Dette innebærer også å se muligheter for samarbeid på driftssiden etter at prosjekter er ferdig utført. Skaun skal ha en systematisk tilnærming til avgjørelser om hvilke tverrkommunale prosjekter kommunen skal bidra inn i, og hva dette bidraget skal bestå av for å sørge for at interne ressurser i kommunen blir brukt effektivt.

Det finnes mange ulike tilskudd og andre finansieringstiltak som Skaun kan benytte seg av for å få bistand til digitaliseringsarbeidet. Kommunen må ha oversikt over slike ordninger, og benytte disse der det er aktuelt.

For å lykkes med godt samarbeid med andre kommuner krever det at ansatte i Skaun både har formell og uformell dialog med andre kommuner, særlig kommunene i Trøndelag. Dette vil legge til rette for at kommunen fanger opp hvilket arbeid som foregår med digitalisering andre steder, og avdekker muligheter for samarbeid om å løse utfordringer som Skaun står overfor.

Skaun skal også ta i bruk nasjonale felleskomponenter – som SvarUt og ID-Porten – der det er utviklet slike, og benytte seg av leverandørmarkedet der det allerede finnes gode løsninger tilgjengelig i markedet.

Skaun kommune skal sørge for at alle digitaliseringsprosjekter blir gjennomført på en enhetlig måte, med krav til blant annet organisering, rapportering og fremdrift i prosjektene. Dette innebærer også at det skal være en prosess i forkant av igangsettingen av digitaliseringsprosjekter som sikrer at kommunen prioriterer midler og ressurser til de prosjektene som vil gi størst gevinst. Videre må prosjektgjennomføringen bygge på etablert prosjektmetodikk, og hvert prosjekt må ha en eier som har ansvar for å følge opp fremdrift underveis, og hente ut gevinster i etterkant. Større prosjekter bør ledes av erfarne prosjektledere.

Felles utfordringer skal så langt det er mulig løses i fellesskap, enten dette gjelder på tvers av kommuner, på tvers av sektorer i Skaun, eller på tvers av enheter i hver enkelt sektor. For å sikre effektivt digitaliseringsarbeid må det være kommunikasjon på tvers, slik at enheter og sektorer i Skaun kjenner hverandres behov, og ser muligheter for å samarbeide om løsninger. Det er også viktig at IT-arkitekturvurderinger blir gjennomført ved valg av løsninger for å sikre at det er sammenheng mellom de løsningene som velges og kommunens eksisterende IT-arkitektur.

Personvern og informasjonssikkerhet

Kommunen har tilgang til store mengder personopplysninger om sine innbyggere og andre som er i kontakt med kommunen, og god ivaretagelse av personvernet er viktig for å ivareta den enkeltes integritet og befolkningens tillit til kommunen. Skaun skal sørge for å samle inn de personopplysningene kommunen trenger for å levere sine tjenester og utføre lovpålagte oppgaver, men skal samtidig jobbe for å minimere bruk av personopplysninger der det er mulig.

Godt personvern handler om å sikre personopplysninger mot tilgang fra uvedkommende, og at slike opplysninger ikke brukes til andre formål enn det de samles inn for. Samtidig samler kommunen inn personopplysninger for at disse skal behandles til ett eller flere formål. Det er derfor også viktig at Skaun legger til rette for at personopplysninger er tilgjengelige for de som har et tjenstlig behov for å behandle opplysningene. For å legge til rette for god behandling av personopplysninger skal Skaun kommune ha oversikt over sin behandling av personopplysninger.

Gjennom god oversikt over kommunens behandling av personopplysninger kan Skaun også legge til rette for bedre informasjonsutveksling på tvers av sektorer og enheter. Slik kan kommunen gjenbruke data oftere, og legge til rette for mer effektiv saksbehandling.

I tillegg til personopplysninger, behandler Skaun kommune også en rekke annen informasjon, blant annet om kommunal infrastruktur, konkurransesensitive opplysninger fra leverandører, og opplysninger om egen organisasjon, som kun skal deles med de som har tjenstlig behov for tilgang. De systemene Skaun kommune benytter seg av til informasjonsbehandling skal sørge for at informasjon er tilgjengelig for de som trenger den, at informasjonen er korrekt, og at den er sikret mot innsyn fra uvedkommende. Dette innebærer at systemene er godt sikret mot ekstern inntrengning, og at de legger til rette for sikker informasjonsbehandling internt. Nivået på informasjonssikkerheten i Skaun kommune skal være tilpasset den informasjonen kommunen behandler, slik at det er en balanse mellom hensynet til sikring og deling av informasjon. Skaun må unngå å sette seg i en situasjon der sikkerhetsnivået er så strengt at kommunen ender opp med bruk av "skygge-IT" - at brukere tar i bruk andre systemer, for å omgå hindringer som ligger i kommunens systemer.

Sikkerhetsnivået i Skaun skal bygge på risikovurderinger som sikrer kjennskap til ulike trusler for ulike informasjonselementer, og at sikkerheten rundt informasjonen er tilpasset den risikoen som

er identifisert. For å redusere risikoen for sikkerhetshendelser skal Skaun jobbe med å ha gode systemer, god internkontroll for oppfølging og avdekking av sikkerhetsbrudd, og bygge en god sikkerhetskultur i kommunen.

For å sikre god og effektiv informasjonsbehandling skal hovedregelen være at Skaun samler inn, behandler og arkiverer informasjon digitalt. Opplysninger som flere enheter i kommunen trenger tilgang til, bør så langt det er mulig være samlet i en bakenforliggende arkivkjerne, der opplysninger ligger lagret ett sted, og arkivkjernen server ulike saksbehandlingssystemer med de samme opplysningene. Dette skal bidra til å styrke informasjonsutveksling på tvers, forhindre at kommunen samler inn de samme opplysningene flere ganger, og sikre at alle enheter i kommunen legger de samme opplysningene til grunn i saksbehandlingen.

Vedlegg 2: Utdyping av målbilder per sektor

Målbilde per sektor

Overordnede mål med digitaliseringsarbeidet

Skaun kommune skal ta i bruk digital teknologi for å øke kvaliteten i tjenestene til innbyggere og næringsliv, levere mer effektive tjenester, redusere kostnader og frigjøre tid for ansatte til tjenesteleveranse.

Innbyggerrettede tjenester

Skaun skal jobbe for at flest mulig av kommunens innbyggerrettede tjenester skal vær tilgjengelige digitalt. Kommunen skal åpne for digitale selvbetjeningsløsninger som skal gi innbyggere bedre mulighet til å søke om, og administrere kommunale tjenester, bedre muligheter til å kommunisere med kommunen og gi tilgang til informasjon egne forhold som kommunen behandler. Gjennom selvbetjeningsløsninger er målet at innbyggerne skal oppleve større nærhet til kommunale tjenester og bedre kontroll over sitt eget forhold til kommunen, i tillegg til at det skal redusere behovet for å ta kontakt med kommunens ansatte for å få informasjon og avklaringer. Skaun kommune skal også legge til rette for mer digital kommunikasjon med innbyggere, også i tilfeller som tradisjonelt krever oppmøte og dialog med saksbehandler. Både videomøter og ulike chat-løsninger kan være alternativer som kan redusere behovet for oppmøte hos kommunen. Dette vil også bidra til at saksbehandling kan gjennomføres smidigere og mer effektivt for ansatte, og dermed kunne frigjøre tid som kan brukes til andre oppgaver.

Kommunale søknader skal være tilgjengelige, og mulig å fylle ut digitalt, og så langt det er mulig skal opplysninger kommunen allerede har om søker være ferdig utfylt i søknaden. Dette vil forenkle utfyllingen av søknaden for den enkelte søker. Samtidig gir det søkeren mulighet til å rette opp i eventuelle opplysninger kommunen sitter på som ikke er korrekte. Gjennom digitale søknadsprosesser skal Skaun kommune også legge til rette for raskere saksbehandling ved at en større del av behandlingsprosessene kan automatiseres. Innenfor denne strategiperioden vil det først og fremst være aktuelt å automatisere behandlingen av de mest brukte søknadsskjemaene.

Etter hvert som kommunen digitaliseres vil innbyggerne få stadig flere digitale kontaktpunkter med kommunen. For å gjøre brukeropplevelsen helhetlig og brukervennlig er det viktig at kontaktpunktene samles til et begrenset antall brukerflater. Åpen informasjon skal tilgjengeliggjøres via kommunens hjemmeside. For tjenester som krever pålogging vil det i strategiperioden være en rekke forskjellige løsninger. På sikt er det et mål at en rekke av de digitale tjenestene og tilhørende informasjon samles i en kommunal "Min Side"-løsning. Her kan innbyggere blant annet få informasjon som er relevant for seg, som status på søknader eller informasjon om eget nærmiljø. Å etablere en slik side bør gjøres stegvis og hvilke tjenester som skal legges inn i løsningen først skal prioriteres etter hvor stor gevinst de vil gi for innbyggerne og kommunen. I strategiperioden skal kommunen aktivt søke samarbeidspartnere i regionen og innhente erfaringer fra kommuner som har kommet lengre i dette arbeidet.

Tjenester for ansatte

Ansatte som brukergruppe skal også ha gode digitale verktøy og systemer som legger til rette for effektiv saksbehandling og kommunal tjenesteyting. For å sikre god bruk av kommunens systemer må Skaun legge til rette for opplæring av ansatte, både i dagens systemer, og ved innføring av nye.

God tilgang til informasjon er i mange tilfeller en forutsetning for å gjøre en god jobb i kommunen. Systemene i Skaun skal legge til rette for at ansatte har tilgang til nødvendig informasjon for å utføre sine arbeidsoppgaver, og at systemene også legger til rette for kommunikasjon og samhandling om brukere og oppgaver. Det må være enkelt å ta ut styringsdata fra ulike systemer, og det må være løsninger for å hente ut grunnlagsdata til økonomikontroll og budsjettarbeid i alle enheter.

Utstyr og infrastruktur

For å legge til rette for økt digitalisering i Skaun er kommunen avhengig av god internettdekning og tilstrekkelig netthastighet, både i kommunale bygg og i kommunen for øvrig. Ansatte i kommunen må også ha tilgang til systemer og utstyr som er tilpasset de oppgavene den enkelte ansatte skal utføre, og skal legge til rette for at oppgaver kan utføres effektivt og med høy kvalitet. For ansatte som jobber mye utenfor kontor vil det være behov for mobilt utstyr som legger til rette for dokumentasjon og informasjonsbehandling, mens kontoransatte må ha utstyr som legger til rette for fleksibilitet i arbeidshverdagen, slik at den enkelte ansatte også kan jobbe utenfor egen kontorplass. Som hovedregel skal kommunale systemer settes opp slik at de fungerer uavhengig av om man er koblet til kommunens nettverk eller er fysisk tilstede på et kommunalt bygg eller ikke.

Systemene bør være universelt utformet slik at de legger til rette for personer med funksjonsnedsettelse.

Systemer skal være satt opp med single sign-on, slik at ansatte slipper å logge seg inn med egen bruker så lenge de er logget på kommunens systemer. Flere ansatte i kommunen bruker i dag en del tid på å logge seg på ulike fagsystemer. Single sign-on skal bidra til at ansatte bruker en mindre del av arbeidsdagen sin til pålogginger, slik at tid blir frigjort til verdiskapende arbeid.

Systemer skal også legge til rette for at informasjon ikke trenger å registreres mer enn én gang. Dette vil frigjøre tid for ansatte, og sikre at kommunen har registrert de samme opplysningene i alle systemer. For å lykkes med dette må Skaun sørge for at systemer som behandler de samme dataene er integrerte med hverandre, slik at data som registreres i ett system automatisk overføres til øvrige systemer som behandler de samme dataene.

For ansatte uten kommunal smarttelefon skal det være mulig å bruke privat utstyr for å få tilgang til kommunal e-post og samhandlingsløsninger.

Det må være gode arkiv- og saksbehandlingsverktøy slik at dokumenter enkelt kan lagres og enkelt kan gjenfinnes. Det skal være en egen arkivkjerne som er uavhengig av saksbehandlingsystem, som kan motta data fra øvrige system. Det må være gode arkiv- og saksbehandlingsverktøy slik at dokumenter enkelt kan lagres og enkelt kan gjenfinnes.

Hver sektor i kommunen skal kjenne til egen IT-arkitektur, og se muligheter for å konsolidere og samle systemer og funksjoner slik at den nødvendige systemstøtten ikke er delt mellom flere systemer enn nødvendig.

E-læring skal være en viktig del av kompetanseutviklingen. E-læringskurs ved behov skal løftes fram som alternativ framfor å sende ansatte på heldagskurs.

Oppvekst

Innbyggerrettede tjenester

Digitalisering åpner for mange nye muligheter for individuelt tilpasset opplæring og oppfølging av elever i grunnskolen. Skaun skal bruke digitalisering både til å legge til rette for tilpasset undervisning for elever med ulikt mestringsnivå, og legge til rette for at lærere kan følge hver enkelt elev tettere opp i arbeidssituasjoner. Ulike former for samskrivningsløsninger kan for eksempel bidra til en annen dynamikk mellom lærer og elev der læreren kan gi løpende tilbakemeldinger på tekster mens eleven arbeider med dem.

Digitalisering kan legge til rette for utforskning og åpne for nye måter å lære på. I Skaun skal det være rom for å prøve ut nye verktøy, og kommunen skal gjennom en kritisk tilnærming til nye verktøy sørge for å holde seg oppdatert på den pedagogiske utviklingen innenfor feltet.

Vi skal både løfte alle barn og elever opp og samtidig gi opplæring i en god balanse med analoge aktiviteter - digital og analog opplæring skal flyte sammen til en god arena for læring. Samtidig er det et mål at bruk av digitale verktøy i undervisningen skal styrke undervisningen mot grupper som har utfordringer med å ta til seg teoretisk læring, eller som av andre årsaker har utfordringer med å følge med på ordinær undervisning. Dette gjelder også for elever som av ulike årsaker har høyt fravær i perioder.

Barnehagene skal også benytte digitale verktøy til å gi barnehagebarn et godt pedagogisk tilbud som er tilpasset barnas interesser, og som gir muligheter for utforskning og læring. Ulike pedagogiske verktøy kan benyttes i arbeidet med språkutvikling, motorisk utvikling eller lek. I barnehagen er det viktig at digitale verktøy ikke blir noe eget, med brukes som et supplement i annen oppfølging.

Skolene og barnehagene har et ansvar for å gi barn og unge opplæring i bruk av digital teknologi som en del av læreplanen i skolen, og barnehagenes rammeplan. Oppvekstsektoren i Skaun kommune skal legge til rette for at elever og barnehagebarn klarer å bruke digitale verktøy til skolearbeid, i tillegg til at skolene også skal lære elever tema som kildekritikk og nettvett.

Samhandlingen mellom skole/barnehage og hjemmet har gjennomgått en digitalisering de senere årene. Skaun kommune skal fortsette å utvikle dette samarbeidet, og hente inn innspill fra brukerne om hva som fungerer godt, og hva som kan forbedres, for at kommunen hele tiden skal kunne forbedre denne kommunikasjonen.

Kultur, fritid og frivillighet

For kultursektoren er det viktig å benytte digitale kanaler for å promotere sektorens aktiviteter. Samtidig har biblioteket i Skaun en rolle i opplæring i bruk av digital teknologi for innbyggere i kommunen. Læring foregår i et livsløpsperspektiv og kommunen skal bidra til kompetansheving innen informasjonsteknologi av egne innbyggere. Dette skal gjøres både gjennom aktiviteter arrangert av biblioteket og i det daglige som en naturlig del av dialogen mellom kommunens ansatte og innbyggerne.

Helse- og omsorgstjenestene

Helse og mestring omfatter tjenester som sykehjem, hjemmetjenester, dagaktiviteter, rehabilitering, rus og psykiatri, helsestasjon, fysio- og ergoterapi, PPT, flyktningtjeneste og sosiale tjenester.

Innbyggerrettede tjenester

Bruk av velferdsteknologi vil ha stor påvirkning på hvordan Skaun leverer hjemmetjenester og institusjonstjenester i årene som kommer.

Gjennom digitalisering og bruk av velferdsteknologi skal hjemmetjenestene legge til rette for at flere innbyggere kan bo lenger i eget hjem og frigjøre tid hos ansatte, som kan brukes til å styrke kapasiteten i hjemmetjenesten. Skaun skal ta i bruk sensorteknologi og medisinsk avstandsoppfølging som lar ansatte følge opp brukere uten å måtte være fysisk tilstede hos den enkelte bruker. Målet med dette er færre inngripende besøk, mindre tidsbruk til tilsynsoppgaver og mer rom for behandling og oppfølging. Ulike former for sensorteknologi kan bidra til at tilsynsoppgaver som i dag må gjøres ved å dra ut til den enkelte bruker, kan gjøres uten å måtte bruke tid på å reise ut til brukeren i fremtiden. Det kan gjøre tjenestene mindre inngripende overfor brukerne. Særlig for brukergrupper som har behov for tilsyn på natt kan dette bidra til at tjenestene skaper mindre inngrep og forstyrrelser. Bruk av velferdsteknologi skal også bidra til at mottakere av hjemmetjenester kan bo lengre i egen bolig, og på den måten utsette innleggelse i sykehjem.

Velferdsteknologi vil spille en stor rolle i institusjonstjenestene i årene som kommer. Bruk av sensorteknologi, muligheter for digitalt tilsyn og lokaliseringsteknologi og bedre mulighet for å regulere soner der brukere kan ha tilgang, skal benyttes for å skape økt trygghet for brukerne, bedre oversikt for ansatte, og redusere behovet for én-til-én-oppfølging av brukere. Målet med dette er at brukere kan få større frihet til å bevege seg, og at tjenestene kan følge med på hver

enkelt bruker, og kun gripe inn ved behov, heller enn å skape unødige begrensninger gjennom blant annet låste dører.

Økt bruk av velferdsteknologi skaper også et behov for styrket digital infrastruktur i omsorgstjenestene. Velferdsteknologi er avhengig av internettilgang for å fungere. I tillegg vil ansatte ha behov for oppgradert utstyr for å behandle den informasjonen som velferdsteknologien genererer.

Tjenester for ansatte

Kommunen skal i løpet av perioden ta i bruk helseplattformen. Det vil da bli ett felles journalsystem med funksjonalitet for timeføring og turnusplanlegging. Et mål med innføringen er å få til en kvalitetsheving med standardiserte pasientforløp og ensartet dokumentasjon. Det er også et mål om å få til brukerinvolvering og en portal for selvbetjening. Skaun kommune skal legge til rette for at løsninger for brukerinnsyn og timebestilling også inngår i løsninger som ikke fanges opp av helseplattformen.

For tjenester som barnevern, PPT, helsestasjon og skolehelsetjeneste skal Skaun jobbe for å styrke informasjonsutvekslingen mellom tjenester for å styrke tjenestetilbudet i disse tjenestene. Her er det både nødvendig med styrket informasjonsutveksling internt i den enkelte sektoren og på tvers av sektorer. Styrket informasjonsutveksling er også viktig for institusjons- og hjemmetjenestene.

Systemer skal legge til rette for informasjonsdeling for å styrke tilbudet til brukere som mottar flere tjenester fra kommunen. Alle systemer skal også legge til rette for enkel dokumentasjon, både gjennom at systemer og utstyr er tilpasset effektiv dokumentasjon, og at det er mulig å dokumentere løpende i møte med brukere, slik at dette ikke må utsettes til den ansatte er tilbake på arbeidsplassen sin. Målet er at nødvendig dokumentasjon skal kunne gjøres mer effektivt, i tillegg til at løpende dokumentasjon også kan bidra til bedre kvalitet på dokumentasjonen.

For å styrke informasjonsutvekslingen i tjenestene skal Skaun først og fremst prioritere integrering i kommunens egne systemer. For samhandling med spesialisthelsetjenesten og fastleger bør Skaun gå sammen med andre kommuner for å utvikle fellesløsninger. Målet må være at ansatte i helse- og omsorgstjenestene skal bruke mindre tid på informasjonshenting, informasjonsregistrering og informasjonsdeling enn det de gjør i dag.

Teknisk og drift

Teknisk og drift leverer følgende tjenester: plan- og byggesaksbehandling, ulovlighetsoppfølging, kart og oppmåling, arealplanlegging, landbruk, veg, trafikksikkerhet, vann og avløp, spredt avløp, prosjektgjennomføring bygg og anlegg, eiendomsutvikling, bolig tjenesten, startlån, bostøtte, eiendomsdrift, renhold.

Innbyggerrettede tjenester

Teknisk og drift skal legge til rette for at opplysninger om eiendommer og infrastruktur i kommunen er lett tilgjengelig for innbyggere og næringsliv. Opplysninger skal så langt det er mulig være samlet, og det skal være mulig å koble ulike datakilder for å fremskaffe den informasjonen som den enkelte ønsker og har behov for. Samling og tilgjengeliggjøring av opplysninger skal legge til rette for innbyggere og næringsliv kan gjøre mest mulig planlegging og forberedelser til søknadspliktig arbeid uten å måtte kontakte kommunen for å få tak i nødvendig informasjon.

Målet er å legge til rette for raskere og enklere informasjonstilgang, og redusere behovet for å ta kontakt med ansatte i Skaun kommune for å få tilgang til nødvendige opplysninger. Redusert kontakt fra brukere kan også bidra til at ansatte i Skaun får frigjort tid til andre oppgaver.

Innbyggere skal ha tilgang til tilpasset informasjon som gjelder seg selv via digitale selvbetjeningsløsninger. Slike løsninger kan for eksempel gi innbyggere innsikt i status på søknader og oversikt over informasjon om egne eiendommer

Tjenester for ansatte

Gjennom bruk av overvåknings- og sensorteknologi kan Driftskontoret styrke vedlikeholdsarbeidet på kommunal infrastruktur. Gode data på bruk og slitasje på slik infrastruktur kan gi enheten bedre oversikt over faktisk vedlikeholdsbehov på teknisk infrastruktur, og tilpasse vedlikeholdsintervaller etter faktisk behov, heller enn gjennom periodisk vedlikehold. Bedre data kan også sette enheten i stand til å se mulighetene for å gjøre flere vedlikeholdsoperasjoner samlet, og slik effektivisere vedlikeholdsarbeidet.

Nye kommunale bygg skal legge til rette for smarte digitale løsninger som kan brukes til oppfølging av vedlikehold. Skaun skal sørge ha mulighet til å ta imot dokumentasjon fra utbyggere som sikrer at digital informasjon fra disse kan brukes i kommunens vedlikehold av byggene.

Skaun skal også undersøke muligheten for å ta i bruk rengjørings- og gressklipperoboter for å redusere ressursbehovet for å utføre slike oppgaver. Det er viktig at arealene er tilpasset slike roboter, og Skaun må sørge for at robotene i minst mulig grad blir utsatt for hærverk, tyveri eller lignende.

Administrasjon, økonomi og personal

Administrasjonen i Skaun kommune består av lønn, økonomi, personal, IKT og servicekontor. Disse er servicefunksjoner som skal legge til rette for arbeidet i de andre sektorene.

Innbyggerrettede tjenester

Økonomiavdelingen og servicekontoret utøver viktige demokratiske funksjoner, og digitalisering kan bidra til økt åpenhet og innsyn i disse tjenestene for innbyggerne i Skaun. Skaun kommune

skal legge til rette for mer innbyggerdialog og samhandling med innbyggere gjennom digitale kanaler i årene som kommer. Digitalisering skal også legge til rette for økt innsyn i, og åpenhet om kommunale prosesser. Målet er at dette skal bidra til økt demokratisk deltakelse, og Skaun skal bruke digitale verktøy slik at det blir enklere for innbyggere å få innsikt i budsjetter og strategier i kommunen, og komme med innspill til kommunale prosesser.

Økonomiavdelingen skal tilgjengeliggjøre informasjonen i årsmelding, økonomi- og handlingsplan og tertialrapporter i digitale kanaler, og i et format gjør det enkelt for publikum å få den informasjonen de er interessert i om kommunens forbruk til ulike tjenester. Gjennom å publisere kommunens økonomidata i et web-format, heller enn i PDF-dokumenter, kan kommunen øke mulighetene for ulike måter å fremstille økonomidataene på, og slik gjøre de mer tilgjengelige.

Publisering av saker i et web-format kan også gjøre saker fra politisk sekretariat mer tilgjengelige. Skaun skal jobbe for at det blir enklere for innbyggere i kommunen å få innsikt i politiske prosesser og vedtak, og åpne for at innbyggere selv kan komme med innspill gjennom digitale kanaler.

Tjenester til ansatte

Den største delen av sentraladministrasjonens oppgaver er å tilby støttetjenester til ansatte i Skaun kommune. Sentraladministrasjonen skal benytte digital teknologi for å legge til rette for at ansatte i brukerrorettede tjenester skal kunne administrere sitt arbeidsforhold på en rask og effektiv måte. Løsninger skal være tilpasset arbeidsmetodene til ansatte i brukerrorettede tjenester, slik at disse er enkle å forstå og lette å ta i bruk.

For ansatte er det nødvendig med gode systemer som gjør det enkelt å registrere arbeidstid, fravær, og ferier, legge inn reisegodtgjørelser og lignende. Systemene skal også sikre at ansatte lett kan få oversikt saldo for blant annet ferie, sykefravær og overtid. Ansatte skal også ha lett tilgang til egne ansattopplysninger, og tilgang til å oppdatere nødvendig informasjon ved behov gjennom selvbetjeningsløsninger. For at systemene skal skape tilgjengelighet, effektivitet og oversikt for de ansatte bør nødvendige opplysninger være samlet i så få systemer som mulig, og det bør ikke være behov for å legge inn de samme opplysningene flere ganger i ulike systemer.

IT-støtte skal i størst mulig grad gis i form av selvbetjeningsløsninger. Brukere skal selv kunne tilbakestille passord (og bestille IT-utstyr i tråd med fullmakter).