



DIGITALISERINGSTRATEGI FOR TØNSBERG KOMMUNE 2020-2024

Forord

Tønsberg kommune står, i likhet med resten av kommune-Norge, foran et stort digitaliseringsløft. En befolkning som stadig blir eldre, økt etterspørsel etter helsetjenester, utfordringer som utenforskap, økonomi og klima stiller store krav til kommunen i dag og i fremtiden. Digitalisering er et verktøy og en mulighet kommunen har til å håndtere økte forventninger og oppgaver, samt bidra til verdiskaping og innovasjon. I vår kommune skal digitaliseringsarbeidet bidra til at vi blir mer effektive, flinkere på innovasjoner og at vi sørger for en enklere hverdag for tjenestemottakere, samarbeidspartnere og befolkningen for øvrig.

Digitalisering er ikke noe nytt i offentlig sektor, men det kan likevel oppleves som om man nå står foran en ny fase ved at digitaliseringen beveger seg ut av IT-avdelingen og inn i alle deler av kommunenes virksomheter. Digital transformasjon betyr å endre de grunnleggende måtene vi løser oppgavene våre på ved hjelp av teknologi. Det handler i stor grad om å jobbe smartere og mer effektivt, noe som igjen kan bety at organisasjonen endres, ansvar flyttes eller prosesser designes på nytt. Dette handler like mye om endringsledelse, kompetanse- og organisasjonsutvikling som teknologi. Ledelse, kultur og holdninger står sentralt i dette arbeidet, og det er derfor viktig at vi som kommune har en overordnet digitaliseringsstrategi som peker retning og som hjelper oss å prioritere klokt.

Digitaliseringsstrategien er utarbeidet i tråd med kommuneplan, lover og forskrifter. Strategien gjelder for alle virksomheter i kommunen som benytter digitale systemer og tjenester i det daglige, og gjelder for inneværende økonomiplanperiode. Strategien følges av en overordnet handlingsplan som i store trekk baserer seg på digitaliseringstiltakene som er en del av Handlingsrom 2024. I løpet av 2021 vil vi utvikle tiltaksplaner for områdene i medvirkning med medarbeidere, brukere og innbyggere. Handlingsdelen revideres årlig.

Vi har store og viktige oppgaver foran oss når det gjelder digitalisering i Tønsberg kommune, og vi må alle sammen bidra inn i dette arbeidet. Mitt ønske er at digitaliseringsarbeidet bidrar til at vi blir en omstillingsdyktig og nyskapende kommune.

Egil Johansen



Digital strategi for Tønsberg kommune

Hvorfor

Mål

Tønsberg kommune skal gjennom digitalisering gjøre hverdagen enklere for innbyggere og brukere, næringsliv og organisasjoner i kommunen.

Hva

- Kommunen skal forenkle, standardisere og automatisere på tvers av kommunalområdene.
- Tønsberg kommune skal identifisere muligheter samt møte morgendagens utfordringer innen digitaliseringsarbeid.
- Digitaliserings kompetanse og ressurser skal jobbe samlet for å effektivt kunne identifisere og implementere nye løsninger på tvers av kommunalområdene.

Kommunen skal realisere digitaliseringsvisjonen ved å:

- **Fornye** ved å jobbe smartere, samhandle bedre og ta i bruk mulighetene teknologien gir oss.
- **Forenkle** ved å legge til rette for selvbetjening, digital dialog, informasjonsflyt og automasjon av saksbehandling der det er mulig.
- **Forbedre** ved effektivt å ta i bruk nasjonale løsninger og utvikle tjenester som møter innbyggernes forventninger og behov.
- Digital transformasjon skal benyttes for å realisere målet.

Hvordan

Digital transformasjon

Prosess der kommunen endrer hvordan den utfører sine oppgaver, tilbyr bedre tjenester, jobber mer effektivt eller skaper helt nye tjenester. Hvor brukerfokus og brukeropplevelsen er selve kjernen i endringen. Som baserer seg på utnyttelse av digital teknologi. Redesign av kommunen på alle nivå – folk, prosesser, teknologi og styring

Endringsledelse og endringsevne

Organisasjonell og strategisk justering ledet av toppledelsen

Strategisk digitalt kompetanseløft på ledernivå

Digitalt kompetanseløft hos medarbeidere

Kundeservice 24/7

Digital dialog, samhandling og selvbetjening
Webside med chatbot, min-side integrasjon, App og sosiale medier



Kultur for endring, deling og læring



Digital kompetanse



Brukerbehov i fokus

Styring og prioritering

Portefølje-råd og styre
Tverrsektorielt samarbeid
Tydelig arbeidsdeling i økosystemet

Innovasjon

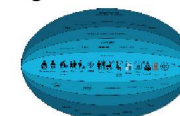
Fokus på virksomhetsarkitektur (struktur og samspill) som legger til rette for tjenesteutvikling med brukere i sentrum
Digitalt økosystem (samspill mellom systemer og mennesker, eksternt og internt)
Tverrsektorielt samarbeid



Digital dialog og samhandling



Innovasjon, styring og prioritering



Helhetlig trygg digital arkitektur og forvaltning



Samordning og standardisering

IKT-samarbeid

Tett samarbeid med IKT-støtte, leverandører, andre kommuner, KS og sentrale nettverk.

Gevinster

Bedre... (for eksempel)

- ↑ brukeropplevelse
- ↑ effektivitet
- ↑ helhetlige tjenester
- ↑ bruk av nasjonale felleskomponenter og løsninger
- ↑ bedre informasjonsflyt

Mer ... (for eksempel)

- ↑ bruk av selvbetjente digitale løsninger
- ↑ tid til behandling og kvalitetsforbedre saker
- ↑ tilfredse brukere
- ↑ tilpassede tjenester etter brukernes behov
- ↑ samarbeid på tvers i organisasjonen
- ↑ intuitive digitaliseringsløsninger
- ↑ gjenbruk av data og informasjon

Kortere ... (for eksempel)

- ↓ saksbehandlingstid
- ↓ svartid på henvendelser
- ↓ behandlingstid på brukerstøtte

Redusere... (for eksempel)

- ↓ Komplisert regelverk
- ↓ unødvendige skjema
- ↓ kostnader ved å betjene brukerne
- ↓ antall henvendelser med selvbetjening
- ↓ unødige manuelle prosesser

Gir ... (for eksempel)

- Lavere kostnader
- Flere oppgaver kan løses med færre medarbeidere
- Økt kvalitet
- Mer tid til primæroppgaver
- Færre feilsituasjoner

Tiltak	Tid
Effektivisere håndtering av publikumshenvendelser og forbedret brukerkommunikasjon	2020 – 2023
Intern samhandling og kommunikasjon (digital samhandlingsplattform)	2021 – 2023
Opplæring, kurs og kompetanseheving	2020 – 2023
Digital post	2020 – 2023
Digitalisere alle skjema	2020 – 2023
Automatisere publikumsmottaket på kommunehuset på Re	2021
RPA-automatisere og robotisere ulike manuelle arbeidsflyter	2021 – 2023
Skyløsninger av systemer	2021 – 2023
Utvikle tiltaksplaner for kommunalsjefområdene	2021

Handlingsplan med tiltak

Kommunen vil legge stor vekt på brukerinvolvering når vi i 2021 utarbeider tiltak og handlingsplan. Dette arbeidet foregår parallelt med gjennomføringen av digitaliseringstiltakene i handlingsrom 2024.

Handlingsplanen skal være tverrsektoriell, slik at synergieffektene av tiltak gjenspeiles på alle områder og virksomheter som er involvert. Planen skal ha et 4 års perspektiv med årlige revisjoner for å avpasse med kommuneplanen, statlige direktiver og strategier.

Den vil bli presentert som en orienteringssak for kommunestyret i første halvdel av 2021

