



SANDNES – HELT ENKELT

METODIKK FOR ARBEID MED DIGITALISERING,
SMARTBY OG INNOVASJON



SANDNES KOMMUNE

EN PÅDRIVER FOR ENDRING OG FORBEDRING I SANDNES KOMMUNE

Dette dokumentet er et resultat av en bred involvering, der både politikere, administrasjon, næringsliv, organisasjoner og innbyggere har bidratt med synspunkter og innspill. Gjennom intervjuer, spørreundersøkelser og workshops, har vi lyttet til de som har behovene, de som bruker løsningene og de som er opptatt av hvordan deres hverdag kan bli enklere og bedre.

Den tydelige sammenhengen mellom **digitalisering, smartby og innovasjon** gjør at det er fordelaktig å se dem i sammenheng. Dermed blir det også lettere å koordinere innsatsen for forbedring og forenkling i Sandnes kommune.

Dette er en liten strategi med et stort oppdrag; En pådriver for endring og forbedring i Sandnes kommune.

HOVEDMÅL FOR DIGITALISERING, SMARTBY OG INNOVASJON

Hovedmålet er å **forbedre og effektivisere** tjenester til innbyggere, som bidrar til økt trivsel, livskvalitet, bærekraft og et godt omdømme.

Ved å være **pådriver for endringer** mot enda mer effektiv tjenesteproduksjon, kan vi kan levere mer og bedre for mindre. Dette gjør vi ved å forbedre innovasjonssamarbeid med innbyggere, næringsliv og akademiske institusjoner

Vi skal oppnå dette ved å ta i bruk ny teknologi, søke samarbeid på tvers og gjennom god dialog med innbyggerne. I sum handler dette om at Sandnes kommune ønsker å være en pådriver for modige og kreative løsninger.

VÅRE UTFORDRINGER OG MULIGHETER

De kommende årene vil kommunens evne til å henge med i den teknologiske utviklingen, og innføre brukervennlige og tidsbesparende løsninger, være avgjørende for å levere enda bedre tjenester til byens innbyggere, næringsliv og besøkende.

Prosessen med utarbeidelse av dokumentet viser potensialet for enda bedre effekt og større gevinster ved en mer offensiv og koordinert innsats innen digitalisering, smartby og innovasjon. For å realisere vårt hovedmål om forbedrede tjenester tar vi tak i følgende:

- Øke den digitale kompetansen blant ansatte og innbyggere
- Fjerne unødvendig prosesser og teknologiske løsninger
- Øke samarbeid på tvers av etater og funksjoner innad i kommunen, og tilsvarende eksternt når det gjelder samarbeid med næringsliv, organisasjoner og academia.
- Øke fokuset på innbyggernes ønsker og behov ved å følge ambisjonen om én-dør-inn og én-stemme-ut
- Forenkle og automatisere saksbehandling for å forbedre kapasitet og kvalitet
- Tilby proaktive tjenester
- Sikre standardisering, og unngå fragmenterte løsninger
- Gjøre det enklere å etablere ny virksomhet
- Sikre nødvendig infrastruktur og tilgjengelighet for at kan motta tjenester på samme vilkår
- Prioritering av informasjonssikkerhet og personvern
- Fremme klimavennlige utbyggings- og mobilitetsløsninger
- Forbedre markedsføring av kommunens innovasjonsprosjekter og nye tjenester

FRA INTERNASJONALE OG NASJONALE FØRINGER TIL LOKAL TILPASNING

Det finnes gode nasjonale strategier og veiledninger for hvordan en mer overordnet kan tilnærme seg arbeidet med digitalisering, smartby og innovasjon. Vi skal hente inspirasjon og lærdom fra slike nasjonale prosjekter - for så å oversette dette til våre lokale forhold i Sandnes kommune.

De mest relevante internasjonale og nasjonale føringene kommer fra:

- FNs 17 mål for bærekraftig utvikling. I denne globale veiviseren for land, næringsliv og sivilsamfunn er det for Sandnes spesielt bærekraftsmål nr. 11 som handler om å gjøre byer og samfunn inkluderende, trygge, motstandsdyktige som er viktig, sammen med bærekraftsmål nr. 9 som handler om innovasjon og infrastruktur.
<https://www.fn.no/Om-FN/FNs-baerekraftsmaal>
- ‘Nasjonalt veikart for smarte og bærekraftige byer og lokalsamfunn’ som angir målbilder og prinsipper for smartby-arbeid i kommuner og fylkeskommuner.
- ‘Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025’ som understøtter den digitale transformasjonen i norske kommuner’.
- ‘Veikart for tjenesteinnovasjon’ er en verktøykasse som KS har utviklet for støtte kommunene i arbeidet med å utvikle bedre tjenester for innbyggerne.
<https://www.ks.no/veikart>

STYRENDE PRINSIPPER

Våre prinsipper skal bidra til å løse tverrgående utfordringer som er aktuelle innenfor mange av kommunens tjenester. Det betyr at vi ikke går inn på målsettinger og prosjekter innen spesifikke tjenesteområder.

Vi vil fokusere på hvordan vi gjennom digitalisering og smartby-tenkning kan anvende en metodikk og en arbeidsform som resulterer i innovative løsninger. På denne måten oppnår vi hovedmålet om bedre og mer effektive tjenester.

Vi tar vi utgangspunkt i det nasjonale smartby-veikartets 8 prinsipper for å utvikle smarte og bærekraftige byer og lokalsamfunn. Ut fra disse prinsippene beskriver vi så hvordan vi vil bruke disse for å gjøre Sandnes kommune mer bærekraftig, produktiv og attraktiv.

PRINSIPP I

VI SETTER INNBYGGERNE I SENTRUM



Vi må aldri glemme at vi er til for innbyggerne våre. Å ta deres behov og ønsker på alvor er vår samfunnsplikt. I Sandnes ser vi på innbyggerne som en verdifull ressurs i vårt løpende arbeid for å opprettholde et levende lokaldemokrati og få gode innspill til forbedring av våre tjenester.

Vi vil derfor:

- kartlegge og lytte til innbyggernes synspunkter på hvordan et smartere, tryggere og mer bærekraftig lokalsamfunn kan utvikles.
- identifisere tiltak og løsninger som ved hjelp av moderne teknologi og digitalisering kan effektivisere og forbedre tjenestetilbudet til innbyggerne.
- tilby proaktive løsninger ved å bruke informasjon vi allerede har.
- satse på prosjekter som er bygget på 'én-dør-inn og én-stemme-ut' filosofi.
- bli en enda åpnere og mer tilgjengelig kommune.

PRINSIPP 2

VI TENKER HELHETLIG

For å kunne levere vellykkede og framtidsrettede tjenester, er det nødvendig med overordnet koordinering og tverrsektoriell tenkning. Videre samarbeid for nasjonal og lokal bruk og deling av data vil forenklede løsninger der brukeren opplevelse settes i sentrum.

Vi vil derfor:

- identifisere konkrete utfordringer og forbedringsområder - på tvers av fagfelt og organisasjonskart - der vi gjennom digitalisering og samskaping kan finne fram til smartere løsninger.
- satse aktivt på samskaping der vi trekker med oss ressurspersoner fra ulike fagområder.
- ha som mål å ha landets beste digitale infrastruktur som en bred plattform for innovasjon, kommunikasjon og tjenesteproduksjon.
- bruke digitalisering og teknologi for å utvikle innovative løsninger som forbedrer og forenkler. Sandnes kommunes arkitekturprinsipper for digitalisering legger føringer for hvordan dette bør gjøres.
<https://www.sandnes.kommune.no/globalassets/politikkadministrasjon/styringsdokumenterplaner/smartby-innovasjon-og-digitalisering/arkitekturprinsipper-for-digitalisering-i-sandnes-kommune.pdf>

PRINSIPP 3

VI PRIORITERER KLIMA OG MILJØ

Sandnes kommune har i sin økonomiplan for 2019 - 2022, fastslått at kommunen skal arbeide målrettet for å oppfylle klimaforliket. På agendaen står derfor mindre bilbruk, mer kompakt byutvikling, klimavennlige løsninger for transport, energi og arealutnyttelse.

Vi vil derfor:

- knytte vårt hovedmål til FNs bærekraftsmål, og vurdere hvordan ny teknologi, nye forretningsmodeller og samskaping kan akselerere det grønne skiftet, bidra til redusert ressursbruk og gjøre det enklere for innbyggerne å ta miljøriktige valg.
- satse på konkrete tiltak og mulige tilpasninger av regelverk som i sum kan bidra til lavere klimautslipp, for eksempel gjennom mer miljøvennlig transportløsninger og økt energieffektivitet i bygninger.
- Stille krav til leverandører om mer bærekraftige løsninger.
- vurdere både sosial, økonomisk og miljømessig bærekraft i våre prosjekter.



PRINSIPP 4

VI VEKTLIGGER INKLUDERING OG SAMSKAPING

Godt samskapende innovasjonsarbeid kjennetegnes av at mennesker med ulike ressurser, erfaringer og kunnskap arbeider sammen.

I et smart og bærekraftig lokalsamfunn må innbyggere, frivillige lag og foreninger samt næringslivet i felleskap må bidra i tjeneste- og samfunnsutvikling. Ut fra et demokratisk ståsted, er det viktig at vi klarer å utvikle nye løsninger på bakgrunn av en bredest mulig oppfatning av et felles «vi».

Vi vil derfor:

- tilrettelegge prosesser og arenaer som sikrer kontinuerlig involvering av innbyggere i samskapingsprosjekter.
- delta aktivt som deltaker og bidragsyter i samskapingsprosessene. Vi ønsker å etablere relasjoner og fasilitere dialog så ingen deltagere opplever at deres synspunkter eller interesser marginaliseres.
- måle effekter og gevinster av innbyggerinvolvering og samskapingsprosesser.



PRINSIPP 5

VI SATSER PÅ NESTE GENERASJON NÆRINGS LIV

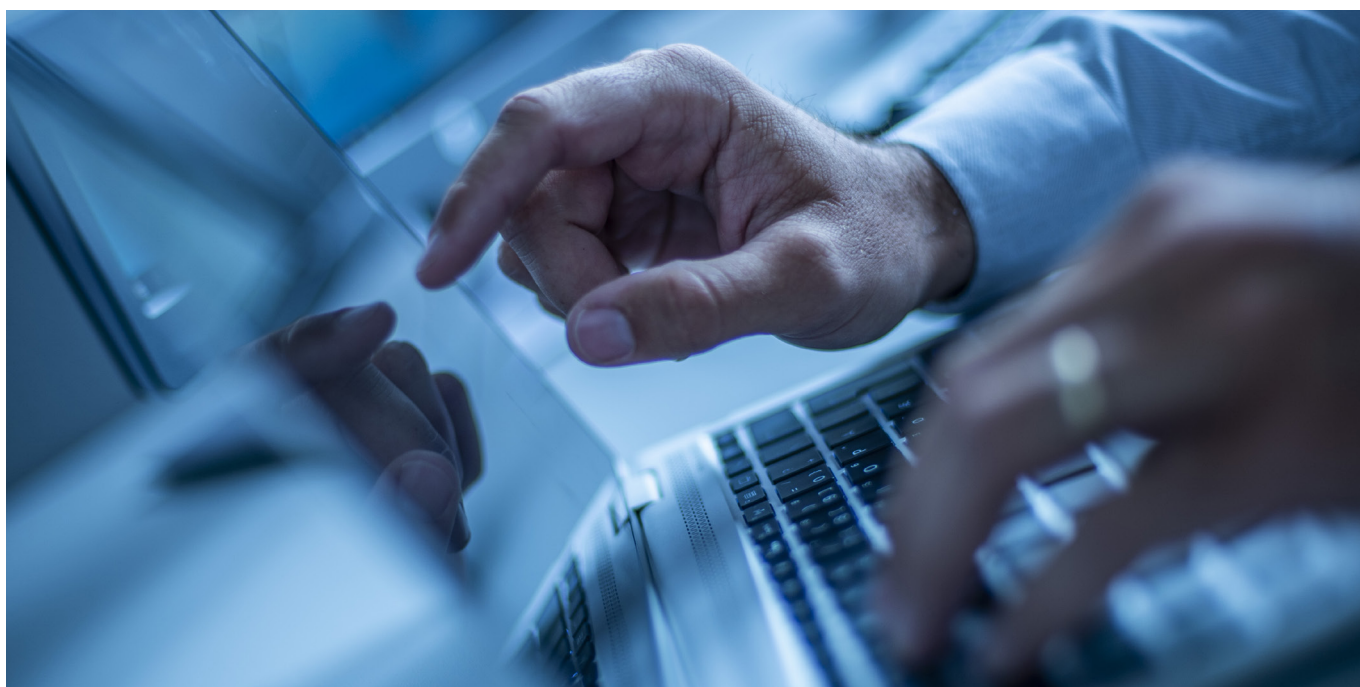
Vi ser spennende muligheter for lokale bedrifter når det gjelder å svare på de utfordringene som vi som kommune og samfunn står overfor de kommende årene.

Vi vil derfor:

- innta en aktiv rolle som aktiv samfunnsutvikler i tett samarbeid med lokalt næringsliv samt forsknings- og undervisningsmiljøer.
- være innstilt på å prøve ut nye, grønne forretningsmodeller som baserer seg på ny teknologi og sirkulær økonomi.
- satse på åpne innovasjonsprosesser, pilotprosjekter og testarenaer - i samarbeid med både etablerte selskaper og gründerbedrifter.

PRINSIPP 6

VI DELER OG TAR I BRUK ÅPNE DATA



Åpne data kan være en nyttig og attraktiv 'råvare' som åpner for innovasjon og effektivisering. I Sandnes ønsker vi å ha en moderne digital infrastruktur, og i dette inngår også åpne data som en viktig byggekloss.

Vi vil derfor:

- satse på tilgjengeliggjøring og bruk av data som grunnlag for effektivisering, kvalitetsforbedring, innovasjon og næringsutvikling.
- ivareta innbyggernes personvern og redusere risiko for misbruk av data
- gi innbyggerne tilgang til grunnlag for beslutninger og prioriteringer, som et ledd i å styrke demokratiet.

PRINSIPP 7

VI SATSER PÅ KOMPETANSE- UTVIKLING, OMSTILLING OG INNOVASJON

Vår evne til å henge med i utviklingen når det gjelder ny teknologi, nye samarbeidsformer, nye ledelsesformer og nye næringer vil være helt avgjørende for om Sandnes skal være en attraktiv kommune å bo og jobbe i de kommende tiårene. For å klare dette må vi være modige og våge å ta risiko når vi prøver ut nye løsninger.

Vi vil derfor:

- bidra til å øke den digitale kompetansen blant innbyggerne i Sandnes.
- øke den digitale kompetansen i alle deler av organisasjonen.
- fokusere på hvordan vi i samarbeid med forskningsmiljøer, fageksperter og bedrifter, kan ta i bruk ny teknologi for å fremme omstilling og innovasjon.
- bruke de ansatte og innbyggerne som en verdifull ressurs for kunnskap og nye ideer.
- Invitere innbyggere tettere på tjenesteleveransene våre.
- synliggjøre de positive effektene av våre prosjekter, både innad i kommunen og blant innbyggerne.

PRINSIPP 8

VI BEGYNNER LOKALT, MEN TENKER GLOBALT

Vår metodikk skal først og fremst innrettes mot å løse de oppgavene som Sandnes kommune har ansvar for. Men vi bør også ha for øye muligheter for at gode og innovative løsninger kan ha et større potensial gjennom deling, replikering og eksport.

Alle kommuner og byer bør være seg bevisst hva en skal adoptere fra andre (beste praksis), og hva en kan være i førersetet av å utvikle selv.

Vi vil derfor:

- alltid ta utgangspunkt i egen identitet, og våre lokale utfordringer og behov.
- se til andre kommuner, byer og andre offentlige eller private aktører for inspirasjon og samarbeidsmuligheter.
- aktivt forbedre løsninger som kan skaleres, spres og kanskje til og med selges til andre kommuner.
- alltid ha for øye hvordan globale rammebetingelser, regulatoriske rammeverk og internasjonale standarder på smartby-området bør eller må tas hensyn til.
- søke å ha en konstruktiv dialog med stat og andre relevante myndigheter om tilrettelegging av felles teknisk infrastruktur, finansieringsordninger og regelverk.

IVERKSETTELSE

Gjennom å arbeide med disse 8 prinsippene skal vi oppnå hovedmålet om å **forbedre og effektivisere tjenester** til innbyggere, og dermed bidra til økt trivsel, livskvalitet, bærekraft og et godt omdømme.

Enhet for innovasjon og digitalisering er en pådriver for endring og forbedring.

Sammen med tjenestemrådene har vi ansvar for planlegging av tiltak.

Tjenestemrådene har ansvar for iverksettelse av tiltak for å oppfylle hovedmålet.

Innovasjon- og digitaliseringsfondet kan benyttes til å realisere forutsetningene. Øvrige tiltak innarbeides i handling- og økonomiplan.

Forutsetninger for iverksettelse av strategien:

- få på plass den nødvendige fysiske infrastrukturen- med høyhastighets bredbånd tilgjengelig for alle.
- sørge for at våre tjenester er lett tilgjengelige og tilrettelagte for alle - gjennom universell utforming og tilbud om nødvendig opplæring
- lære, låne og samhandle med næringsliv, ideelle organisasjoner og innbyggere for å utvikle nye smarte løsninger som kan benyttes som del av tjenestetilbudet.
- digitalisere og forenkle prosedyrer, arbeidsprosesser og saksbehandling på en slik måte at det gagnar både innbyggerne, næringslivet og de ansatte i kommunen.
- videreutvikle en kultur for å teste og utvikle nye løsninger - med den økte risikoen dette innebærer for at vi ikke alltid vil lykkes.
- realisere en én-dør-inn og én-stemme-ut for tjenestene våre

GEVINST OG MÅLING

Vi måler tre typer gevinster:

- Unngåtte kostnader
- Spart tid
- Økt kvalitet

Digitalisering og innovative tjenesteleveranser gir ofte gevinst hos andre parter eller på andre steder enn der investeringen og endringen gjennomføres. Vi tar ut gevinster på effektiviteten i tjenesteproduksjon på overordnet nivå, vi måler ikke nødvendigvis gevinster på enkeltprosjekter. Vi må likevel sikre at vi får ønsket effekt av prosjekter og vil benytte aktuelle rammeverk for gevinstkartlegging og realisering.

