

## **Styresak B 95 - 2017**

### **Digitalisering - muligheter og utfordringer**

#### **Ny boligløsning (BoSit)**

##### **Prosjekt og prosess**

Sit har i lengre tid arbeidet med å se på ny løsning for boligforvaltningen. I vår ble det besluttet å ikke gå videre med de anbefalingene fra prosjektet om nytt boligsystem som ble utredet sammen med Sammen (Samskipnaden på Vestlandet). I stedet for å se på en systemteknisk løsning ville Sit se på hvordan ny teknologi kan understøtte effektiv boligforvaltningen med utgangspunkt i studentenes behov.

I arbeidet med ny boligløsning har det vist seg at kompleksiteten og omfanget er blitt undervurdert. Teknologien er moden men for organisasjonen vil det være en større lærings- og modningsprosess. Dette har medført at vi har vært nødt til å bruke lengre tid for å sikre kvaliteten i løsningen, og vil dermed komme tilbake med et beslutningsgrunnlag til styremøtet i mars. Det er fram til nå arbeidet med å se på behov og avklare omfang på prosjektet. Forespørsel om informasjon er nå sendt utvalgte leverandører, og det vil i november bli gjennomført presentasjonsmøter med disse. Deretter vil det bli utarbeidet kravspesifikasjon som sendes de leverandørene som ønsker å være med videre. Når tilbud er mottatt vil det startes en prosess med å vurdere tilbudene, foreta nedvalg, og gjennomføre forhandlinger med valgt(e) leverandør(er). Framdriftsplanen er som tidligere skissert med målsetting om ny søknadsprosess våren 2019.

##### **For studenten**

For studenten vil dette bety at tjenestene blir bedre, enklere, mer tilgjengelige og oversiktlige. Det vil si at tjenestene vil være tilpasset studentens behov, være tilgjengelig 24/7, og studenten vil i større grad være selvhjulpent. Studenten vil få full oversikt over alle sine tjenester fra bolig og disse tjenestene vil være tett integrert og sømløse mot øvrige tjenester fra Sit. Studenten vil da oppleve Sit som en tjenesteleverandør. Studenten vil kunne raskt og enkelt kommunisere med Sit og vice versa. I tillegg vil det bli mulig å gi mer presise tilbakemeldinger på når studenten kan forvente å få svar på/utført sine henvendelser.

Studentene vil med utgangspunkt i egne preferanser, i størst mulig grad få tjenester tilpasset den enkeltes ønsker og behov. For å kunne etablere gode prosesser mot studenten må vi kunne se på og tilpasse rammebetingelsene som påvirker disse.

##### **For Sit Bolig**

For Sit Bolig vil digitalisering gjøre det mulig å få fullstendig oversikt over sin virksomhet. Dette vil gi grunnlag for bedre styring og ledelse av alle områdene og på alle nivåene i virksomheten.

Gjennom digitaliseringen vil det også gi muligheter for å effektivisere og automatisere mange av dagens arbeidsprosesser. Standardisering og automatisering vil medføre at arbeidsoppgaver i de fleste tilfellene vil løses med lavere ressursbruk. Effekten av lavere ressursbruk kan tas ut i å redusere kostnader, øke kvaliteten på eksisterende tjenester og/eller tilby nye tjenester.

For å kunne realisere effektene av digitaliseringen vil dette stille store krav til organisasjonens evne til å omstille seg. Dette vil endre kompetansebehovet framover og måten virksomheten organiseres på.

**For Sit**

Når Sit har implementert sin boligløsning, vil det oppstå muligheter for andre avdelinger i Sit å utnytte deler av arkitekturen, løsningene og erfaringene fra prosjektet. Bl.a. ERP-system, kundedatabase, kundesupport, CRM-løsning, virksomhetsstyring, ressursstyring, nettløsning.

For Sit vil digitalisering og ny teknologi åpne muligheter for å forbedre eksisterende tjenester overfor studentene, åpne for nye tjenester, samt nye måter å tilby og levere tjenestene på. For at Sit skal lykkes med dette vil være nødvendig å se på hvilken kompetanse som er nødvendig for å møte disse utfordringene, samt se på hvordan organisasjonen som helhet skal tilpasses tjenestetilbudet.

**Videre arbeid**

I dette arbeidet vil det være vesentlig å involvere styret. Hvordan digitalisering som virkemiddel skal utnyttes for å realisere strategiene men også for å følge opp tidligere styrevedtak.

Det foreslås at det blir ytterligere fokus på digitalisering og organisasjonsutvikling på temamøtet i januar

Saksbehandler: Lisbeth Glørstad Aspås / Knut Solberg

**Tilrådning:**

Styret tar saken til etterretning. Digitalisering og organisasjonsutvikling blir tema på møtet i januar 2018.

Trondheim, 15. november 2017

Knut Solberg