

Digitalisering med fokus i Norrdjurs Kommune



© Getty Images/Photo Disc/Getty Images

Digitaliseringsprogram 2021 - 2025

Indhold

Norddjurs Kommunes Digitaliseringsprogram 2021 – 2025	3
Indledning	3
Organisering	3
Digitale fokusområder	4
1. Borger, teknologi og lokaldemokratiet	5
2. Digital transformation og styrket udbredelse af modne teknologier	5
3. Sammenhængende velfærdsforløb og indsatser	6
4. Klima og ressourcer	7
5. Bedre velfærd og styring med data	7
6. Kommunernes digitale fundament	8
Fra digitaliseringsprogram til handlinger	9

Norrdjurs Kommunes Digitaliseringsprogram 2021 - 2025

Indledning

Norrdjurs Kommunes digitaliseringsprogram favner hele Norrdjurs Kommune. Programmet skal bidrage til, at Norrdjurs Kommune leverer effektiv service af høj kvalitet til kommunens borgere og virksomheder - blandt andet ved anvendelse af digitalisering.

Norrdjurs Kommune har haft digitaliseringsstrategier siden 2011. Strategierne har haft fokus på at understøtte organisationen i digitale udviklingsspor, der primært har omfattet fælleskommunale indsatsområder som f.eks. digital post og monopolbruddet.

Tidligere har både de fællesoffentlige- og fælleskommunale digitaliseringsstrategier været meget konkrete med tydelige bølgeplaner for landsdækkende udvikling og udrulning af forskellige digitaliseringsindsatser i det offentlige. Det har betydet, at indsatserne har været naturligt forankret i den centrale IT- og digitaliseringsenhed, da indsatserne primært har handlet om at sætte strøm til manuelle behandlinger og arbejdsgange.

KL har fra 2021 udskiftet den fælleskommunale digitaliseringsstrategi med et digitaliseringsprogram for perioden 2021 - 2025, der blev offentliggjort i februar måned 2021. KL's digitaliseringsprogram har koblinger til både Verdensmålene og EU's strategi på digitaliseringsområdet. Der er således en solid sammenhæng mellem det der sker på verdensplan, EU-plan og i Danmark. Disse sammenhænge forlænges ind i Norrdjurs Kommune med "Norrdjurs Kommunes Digitaliseringsprogram 2021-2025".

Norrdjurs Kommunes digitaliseringsprogram består af to dele. Del 1 er dette dokument, der beskriver det overordnede program med de samme 6 fokusområder, som KL også har i deres program samt organisering, og hvordan vi i Norrdjurs Kommune kan bevæge os fra program til handling. Del 2 er en dynamisk og operationel handlingsplan, der skal hjælpe projekter og indsatser med at blive realiseret i praksis.

Organisering

Organisering af digitaliseringsindsatsen i Norrdjurs Kommune er beskrevet i Kommissorium for Den Tværgående Digitaliseringsorganisation¹. Den nuværende model med en tværgående digitaliseringsstyregruppe og programgruppe ændres ikke med overgangen til digitaliseringsprogrammet for 2021-2025.

¹ Kommissorium kan findes på Intranettet eller ved at følge dette link: <https://intranet.norrdjurs.dk/documents/1876?open=1880>

Arbejdet med digitalisering i hele organisation vil også fremadrettet være et samarbejde mellem det centrale digitaliseringsteam og fagområderne. De konkrete digitaliseringsprojekter kan være forankret i det centrale digitaliseringsteam, hvis projektet dækker hele eller større dele af organisationen, men projekter kan også være forankret på det enkelte fagområde. Koordinering og vedligeholdelse af det samlede overblik over digitaliseringsprojekter sker centralt for hele organisationen.

Digitaliseringsprogrammet vil i forskelligt omfang ændre på tilgangen til digitalisering. Hvor digitalisering tidligere har været en værktøjskasse, hvor forskellige værktøjer har suppleret arbejdsopgaver på fagområderne, så vil digitalisering i fremtiden i langt større omfang blive en integreret del af den faglige opgaveløsning. Der er således også frem over behov for, at digitalisering sker i et tæt samarbejde mellem centrale initiativer koblet med decentrale faglige opgaveløsninger.

Opgaver med at udvikle organisationens digitale kompetencer samt ledere og medarbejderes digitale mindset bliver centralt for at lykkes med den digitale udvikling.

Digitaliseringsprojekterne i digitaliseringsprogrammet kan både omfatte fælleskommunale projekter, der bliver besluttet på landsplan og skal implementeres i alle kommuner, men også lokale projekter, der bliver besluttet i Norddjurs Kommune. Det vil fremgå af handleplanen, hvorvidt der er tale om fælleskommunale eller lokale projekter.

Digitale fokusområder

De 6 fokusområder for digitalisering i Norddjurs Kommune er enslydende med fokusområderne i KL's Digitaliseringsprogram:

1. Borger, teknologi og lokaldemokratiet
2. Digital transformation og styrket udbredelse af modne teknologier
3. Sammenhængende velfærdsforløb og indsatser
4. Klima og ressourcer
5. Bedre velfærd og styring med data
6. Kommunernes digitale fundament

Igangværende digitaliseringsprojekter organiseres, koordineres og afrapporteres på baggrund af programmets 6 fokusområder. Nye digitaliseringsprojekter skal i fremtiden placeres ind i mindst 1 af de 6 fokusområder. Det er programgruppen, der koordinerer og vedligeholder overblik over alle igangværende digitaliseringsprojekter der er omfattet af digitaliseringsprogrammet.

Alle digitaliseringsprojekter skal overholde databeskyttelseslovgivningen, således brugernes og borgernes data til en hver tid beskyttes. Det betyder, at Norddjurs Kommunes databeskyttelsesrådgiver og informationssikkerhedskoordinator altid inddrages i projektets opstartsfasen.

I de næste afsnit beskrives de enkelte fokusområder yderligere med afsæt i formuleringer fra KL, der er markeret med *kursiv*.

1. Borger, teknologi og lokaldemokratiet

KL: "Når arbejdet med digitalisering, teknologi og data i højere grad bevæger sig ind i kerneopgaverne, så kommer det tættere på borgerne. De fleste borgere synes, at det er helt naturligt - og forventer det. Fordi teknologi er en integreret del af deres dagligdag, og de f.eks. bruger apps til indkøb, til at følge med i hvor mange skridt man går, følge med i nyhedsstrømmen eller få styr på fritidsaktiviteter.

Nogle borgere er dog også skeptiske og utrygge over for udviklingen. Det skal tages alvorligt, og den digitale udvikling skal i højere grad have fokus på at tænke i, hvad det er for en situation borgeren står i, samt hvordan teknologi bruges klogest. Der etableres derfor et fælleskommunalt program med fokus på borgerens perspektiv i en digital tidsalder.

I programmet vil der blive igangsat initiativer om digital inklusion, digital kommunikation samt teknologiens indflydelse på lokaldemokratiet".

Det er for Norddjurs Kommune vigtigt, at borgere, virksomheder og andre interessenter tænkes ind i relevante digitaliseringsprojekter tidligt i udviklingsprocessen. Det kan også overvejes, om der i det enkelte udviklingsprojekt er mulighed for at samskabe projektet med eksterne målgrupper.

Eksempel: Det kunne for eksempel være projekter som Borgerblikket, hvor borgere via Borger.dk får adgang til at se deres egne oplysninger.

2. Digital transformation og styrket udbredelse af modne teknologier

KL: "Der er et digitalt element i næsten alt, hvad vi gør. Digitale løsninger og ny teknologi forandrer vores samfund, hverdag, måden vi kommunikerer på og vores relationer og arbejdsformer. Det forandrer også, hvordan Kommunerne kan levere velfærd og rykker ved, hvad borgere oplever som god service.

Alle kommuner er i disse år på en digital rejse. Programmet igangsætter indsatser, der skal støtte kommunernes digitale rejse, så vi bliver bedre til at anvende og afprøve teknologi - ikke for teknologiens skyld - men fordi det giver mening i opgaveløsningen og værdi for borgerne.

Formålet med programmet er at give kommunerne overblik over og indsigt i den digitale udvikling og nye teknologier og deres modenhed og anvendelsesmuligheder i kommunerne”.

Med Digitaliseringsprogrammet for Norddjurs Kommune igangsættes der en digital transformation, således der i løbet af programmets levetid vil ske en løbende udvikling af kommunens digitale mindset som helhed, og af ledere og medarbejdernes egne digitale kompetencer.

Eksempel: Office 365 projektet er et eksempel på, hvordan vi kan arbejde med Digital Transformation i praksis. Her arbejder vi med helt nye måder at skabe sammenhæng på.

Eksempel: Det kan også handle om projekter, hvor der tages ny teknologi i brug, som for eksempel OS2Smartmail, der bruger kunstig intelligens til at fordele indkommende post i kommunen.

3. Sammenhængende velfærdsforløb og indsatser

KL: ”Kommunerne er borgernes indgang til den offentlige sektor. Borgernes kontakt med kommunen vedrører alt fra sundhedsplejersken, der besøger børnefamilien, til velfærdspersonalet på plejehjemmene, der tager sig af vores ældre til medarbejderne i jobcentret, som hjælper ledige borgere i job og uddannelse. Opgaven med at skabe sammenhæng kræver koordination på tværs af forvaltningsområder, og i nogle situationer også med staten og regionerne. Samtidig har borgere med komplekse problemer behov for en helhedsorienteret indsats på tværs af forvaltninger og fagområder.

Programmets formål er at understøtte, at kommunerne har de nødvendige digitale betingelser for at kunne tilbyde borgerne sammenhængende velfærdsforløb og -indsatser. Programmet skal således bidrage med konkrete digitale løsningsforslag, så kommunerne i en række udvalgte forløb kan skabe bedre sammenhæng til gavn for borgerne f.eks. ved udvikling af fælles digitale løsninger og fælles guides til forløb”.

Med dette fokuspunkt ønsker Norddjurs Kommune at der ved alle digitaliseringsprojekter indtænkes om der kan udvikles sammenhæng til andre digitale løsninger og om dette er relevant for de der skal være brugere efter implementering.

Eksempel: AULA er et godt eksempel på et projekt, hvor der skabes sammenhæng. Tidligere var Skoleintra en selvstændig kommunikationsplatform til forældre og elever og læringsplatformen ligeledes et særskilt produkt. Med AULA er der sket en sømløs sammenhæng mellem lærings- og kommunikationsplatformene og det giver dermed et mere naturligt flow for både elever, lærere og forældre.

4. Klima og ressourcer

KL: "Konsekvenserne af at klimaet forandrer sig, er en af de største fælles og globale udfordringer, vi står over for. Stigende havvand og stormfloder sætter trykningen under pres, når vores byer oversvømmes eller kyster ødelægges. Det er lokalt, at konsekvenserne af klimaforandringerne mærkes for alvor. Og det er lokalt, at udfordringerne kan løses konkret.

Digitalisering og nye teknologier rummer store potentialer for at levere løsninger til et lavemissionssamfund. Næste skridt er at sikre, at digitaliseringen bliver løftestang for en bæredygtig og fremtidssikret offentlig sektor på en sikker og forsvarlig måde.

Det er formålet med delprogrammet at få sammentænkt og øget indsatsen specifikt i forhold til arbejdet med data i klima og miljøindsatsen, herunder særligt i forhold til vand, affald, natur, miljø og fysisk planlægning. Der vil blive sat fokus på en række aktiviteter, der tilsammen forventes at vil kunne bidrage til, at kommunernes klimaindsatser giver effekt og bidrager til reel reduktion".

Digitalisering skal derfor tænkes ind i de klimaprojekter der startes op i Norddjurs Kommune, der hvor det er muligt. Samtidig skal klima og ressourcer, så vidt det er muligt, tænkes ind når der iværksættes nye digitaliseringsprojekter.

Eksempel: Et konkret eksempel er overvågningen af vandforsyningen til offentlige toiletter. Ved hjælp af sensorteknologien er det muligt at sikre vandbesparelser og dermed være med til at udnytte ressourcerne bedst muligt.

5. Bedre velfærd og styring med data

KL: "Gode data er fundamentet for digital transformation og velfærd. Bruges data klogt, kan de være med til at forbedre klimaet, velfærden, brugeroplevelser og meget andet. Mængden af data vokser, og kommunerne ligger inde med data i mere eller mindre strukturerede former og kvalitet, og det kan være et problem. For udsatte børn og unge betyder det f.eks. at det er svært at finde årsagerne til, at flere børn og unge mistrives, og for udsatte voksne er der ikke tilstrækkelig god viden om, hvilke indsatser kommunerne leverer for borgerne, hvilke indsatser, der har effekt og hvilke, der ikke har.

Kernen i problemet er, at der enten ikke findes data om indsatser og effekter eller at de data, der findes, ikke er af tilstrækkelig god kvalitet.

Formålet med programmet er at sætte skub med datastandardiseringer på en række prioriterede områder, som skal resultere i, at data kan bruges til multiple formål. For borgerne betyder det helt konkret, at kommunerne bedre kan indoptage nye teknologier og dermed i højere grad bliver i stand til at kunne målrette indsatser og forløb til gavn for den enkelte.

Som led i programmet vil der blandt andet blive formuleret en fælles datastrategi på tværs af kommunerne”.

For Norddjurs Kommune betyder det, at der i digitaliseringsprogrammets levetid, skal være fokus på datadisciplin, da det kræver data af høj kvalitet, hvis der skal høstes gevinster ved brug af data.

Eksempel: Gode valide data er grundsten for succesfulde digitaliseringsprojekter. Et eksempel kan være automatiseret rolle/rettighedsstyring. Når vi har gode valide organisationsdata, så kan store dele af rolletildelingen til IT-systemer automatiseres alene på baggrund af, hvor i organisationen man er ansat.

Eksempel: Et andet eksempel kan være Borgerblikket, hvor borgere kan få adgang til egne data. Denne adgang styres selvfølgelig af deres cpr.nr., så de kun har adgang til deres egne data. Men for at vi kan sikre, hvilke data der offentliggøres på Borgerblikket, så kræver det, at data er opmærket med Kle numre der svarer til det data omhandler. Hvis data ikke er opmærket med det rigtige KLe nr., kan man dermed ikke sikre, hvilke data der gives adgang til.

6. Kommunernes digitale fundamenter

KL: ”Store kommunale og nationale it-løsninger er kritisk infrastruktur på linje med veje, broer og jernbaner. Det er løsninger, som er grundlaget for, at Danmark fungerer. Det ser vi med al tydelighed i denne tid med coronakrise, hvor borgerne fortsat kan ansøge og modtage ydelser via selvbetjeningsløsninger, og medarbejdere kan fortsætte deres arbejde via virtuelle værktøjer.

Som for alle andre fælles fundamenter i Danmark skal den offentlige sektor sikre, at de grundlæggende strukturer og fælles spilleregler er til stede, når det gælder it. Kommunerne har opbygget en tradition for at samarbejde om etablering og videreudvikling af et digitalt fundament. Fundamentet indebærer, at der er udviklet fælles krav, der skal an-

vendes ved udvikling og indkøb af digitale løsninger ved brug af rammearkitekturen, dedikeret fokus på datastandardisering og grundlæggende forhold som f.eks. informationsikkerhed.

Formålet med programmet er at videreudvikle de fælles digitale fundament, så kommunerne kan benytte disse i arbejdet med at forbedre og effektivisere velfærden ved hjælp af digitale løsninger og data. Det betyder konkret, at programmet skal understøtte, at kommunerne har de nødvendige betingelser for at indkøbe og anskaffe sammenhængende digitale løsninger”.

Det betyder for Norddjurs Kommune, at Den Fælles Kommunale infrastruktur² skal følges, både i nye digitaliseringsprojekter, men også ved forlængelser af allerede ibrugtagne it-systemer, da det er nødvendigt med en ensretning i infrastrukturen, hvis det skal være muligt for Norddjurs Kommune, at få de gevinster der kan hentes ved brug af Den Fælles Kommunale infrastruktur. IT og Digitalisering skal derfor også altid inddrages i opstartsprocessen i digitaliseringsprojekter.

Eksempel: Med den fælleskommunale infrastruktur, kan vi undgå forskellige former for organisation og adgangsstyring. Det ses for eksempel ved Arbejdsmarkedssystemet FASIT og omsorgssystemet NEXUS, der omlægges til at bruge den fælleskommunale infrastruktur, således der ikke skal opbygges en særskilt organisation i systemet, men i stedet bruges Norddjurs Kommunes organisations modul. På samme måde kan adgangsstyring samles i et system, i stedet for at adgangsstyring sættes op i hvert enkelt system.

Fra digitaliseringsprogram til handlinger

Digitaliseringsprogrammet sætter med de 6 fokusområder retning for digitalisering i Norddjurs Kommune. Til at hjælpe projekter og indsatser med at blive realiseret i praksis, så er del 2 af Digitaliseringsprogrammet en dynamisk digitaliseringshandleplan³.

Den dynamiske digitaliseringshandleplan skaber et overblik til brug for tværgående koordinering af digitaliseringsinitiativer i Norddjurs Kommune og giver organisationen mulighed for størst mulig effekt ved f.eks. at genbruge viden, lave fælles indsatser, minimere ressourcer, lave kloge indkøb osv.

² Du kan læse mere om Den Fælleskommunale Infrastruktur her: <https://kombit.dk/KDI>

³ Digitaliseringshandleplanen kan findes her: <https://intranet.norddjurs.dk/documents/1089?open=10221>

Digitaliseringshandleplanen består af en oversigt over igangværende digitaliseringsprojekter i Norrdjurs Kommune samt en synliggørelse af sammenhængen til fælleskommunale tiltag der iværksættes fra KL, Kombit, Digitaliseringsstyrelsen m.fl.

Digitaliseringsprojekter anvender som udgangspunkt altid Norrdjurs Kommunes projektmodel samt businesscase med gevinstrealisering. Helt små projekter kan gennemføres med alternative modeller, men alle projekter skal kobles op på det overordnede digitaliseringsprogram, der således bliver et primært styringsdokument for arbejdet i Digitaliseringsstyregruppen.