

Digitaliseringsstrategi 2016-2020

Digitaliseringsstrategi 2016-2020

1. Forord	3
2. Modernisering af kerneopgaven	4
3. I år 2020 – digitalisering er en selvfølge	5
4. Digitalisering de næste år	6
5. Indsatsområder	7
6. Fra strategi til handling	8
7. Værdiskabende digitalisering	9
8. Det digitale fundament	10

1. Forord

Næstved Kommunes nye digitaliseringsstrategi beskriver, hvordan organisationen vil prioritere, udvikle og samarbejde om de digitale tiltag frem mod 2020. Der er både fælles tiltag og lokale indsatser. Strategien samler og viser, hvilke veje digitalisering vil føre kommunen igennem de kommende år.

Alle fagområder har indtænkt digitalisering enten som understøttelse til at levere en bedre service eller ydelse, som et redskab til en mere effektiv og målrettet indsats eller noget helt tredje. Digitalisering vil samtidig frigøre tid til bl.a. vejledning og støtte til mindre digitale borgere samt fortsat personlig håndtering af særlige grupper.

Direktionen

Tomas Therkildsen

Bruno Lind

Arbejdet er godt i gang - udfordringen er at holde fokus på de prioriterede indsatser.

Strategien rækker frem mod til 2020, hvorimod handlingsplanerne er toårige. På den måde fastholdes fokus på strategiens målsætninger, samtidig med at indsatserne kan blive justeret eller omprioriteret undervejs.

Strategien og handlingsplanerne er behandlet og godkendt af Økonomiudvalget i september 2016. Det daglige arbejde og porteføljestyringen af strategiens indsatser er forankret i kommunens Digitaliseringsforum. Digitaliseringsstrategien vil blive revideret i 2020.

Per B. Christensen

Sven Koefoed-Hansen

2. Modernisering af kerneopgaverne

Den traditionelle opgaveløsning er under forandring, og digitalisering er et godt middel til at opnå:

Fornyelse, forenkling og mere kvalitet i løsning af kerneopgaven – og dermed skabe værdi.

Digitaliseringen af den offentlige sektor er i fuld gang og fortsætter med uformindsket styrke med nye indsats og prioriteringer i de kommende år.

I Næstved Kommune har der de seneste år været fokus på arbejdet med digitalisering. Kommunen har arbejdet med lokalt prioriterede tiltag og har samtidig støttet op om de fælles-offentlige og fælleskommunale initiativer.

Kommunen vil også de kommende år følge med udviklingen og bakke op om de initiativer, som regeringen, KL og øvrige samarbejdsrelationer søsætter. Initiativerne vil blive prioriteret ud fra, hvad der er relevant og giver værdi for Næstved.

I Næstved handler det ikke kun om nye tekniske løsninger og digitalisering af kommunikationen med borgerne. Det er kerneopgaven og servicen, der kommer først – de digitale indsats og satsninger skal i højere grad skabe værdi for borgerne, samtidig med at de skal bidrage til at kommunen bliver mere effektiv i sin opgaveløsning.

Teknologierne vil fremover være alle steder - på rådhuset, på ældrecentre, i virksomhederne (institutionerne), i kommunens biler samt fx i

fysiske anlæg – både i byerne og i landområderne. Digitalisering skal bruges til at løse opgaverne på en ny og mere effektiv måde - men især handler det om at skabe værdi.

Værdi skabes ikke isoleret af den enkelte løsning eller i det enkelte tiltag. Værdien kommer, når nogen får gavn eller glæde af det som sker. Det kan fx være:

- En ledig, som hurtigere kan tilrettelægge sin indsats via en digital løsning
- Når en borger oplever en ny velfungerende teknologi, som supplement til den menneskelige omsorg og pleje
- Børn og unge, hvor indlæring bliver lettere og sjovere, fordi de kan bruge nye og forskellige digitale medier
- Når der skabes kontakt og nærvær – selv over store afstande ved hjælp af sociale medier og digitale møder mellem borgeren og kommunen
- Borgere, som slipper for at indsende samme oplysninger flere gange, da de kan uploades via hjemmesiden
- Virksomheder og borgere, som let tilgår og genbruger relevante oplysninger fra nettet
- Virksomheder og borgere, som oplever en bedre mobil- og bredbåndsdækning – selv uden for tætbebyggede områder
- Intelligente teknologier og robotter, som kan aflaste fx plejepersonalet, så de undgår tunge løft eller monotone bevægelser
- Smidigere og mere effektive arbejdsgange, som betyder mindre stress for den enkelte medarbejder og mere omkostningseffektiv sagsbehandling for kommunen

3. I år 2020 – digitalisering er en selvfølge

Fem drivere for digitalisering

- Digitalisering skal bidrage til, at Næstved er en attraktiv og moderne kommune
- Digitaliseringstiltag og velfærdsteknologier skal skabe gode borgeroplevelser
- Velfærdsteknologierne skal give livskvalitet og god samfundsøkonomi
- Digitalisering skal gøre den kommunale service forståelig, tilgængelig og sammenhængende
- Digitalisering skal give smidigere og mere effektive arbejdsgange med god datahåndtering og genbrug af data

Vision

Frem mod 2020 vil Næstved Kommune i stadig større grad styrke og understøtte de ydelser, som kommunen leverer, med brugervenlige, ensartede og sammenhængende it-løsninger og teknologier.

Alle tiltag og løsninger skal give borgerne og virksomheder en let og mere målrettet adgang til den kommunale service, samtidig skal løsningerne gøre det nemt og effektivt for medarbejderen at løse sin opgave.

År 2020 i Næstved Kommune ...

En række fælleskommunale og fællesoffentlige projekter er gennemført. Kommunen har stor gavn af de fælleskommunale løsninger, især på beskæftigelsesområdet, som sikrer en hurtig og effektiv og mere målrettede sagsbehandling.

I skoler og dagtilbud bruges de digitale medier og værktøjer som en naturlig del i de kreative aktiviteter eller undervisningen. Medierne bruges som understøttelse og i udviklingen af sociale og læringsmæssige kompetencer hos de yngste borgere.

Der findes smarte og interaktive løsninger i byen og i landområderne – under temaet Smart City. Den digitale infrastruktur udvikles stadig, og der er indført intelligente løsninger inden for byplan, miljø, natur og affaldsområdet.

For borgerne er digitalisering og de nye teknologier en naturlig del af hverdagen. Løsninger og medier bruges flittigt af borgerne både socialt og kulturelt, samt til understøttelse af fx behov for behandling, pleje og støtte i hverdagen eller som en del af serviceydelsen.

Kommunens it-infrastruktur er kendetegnet ved sikker drift samt en infrastruktur, som anvender fælles standarder og lever op til rammearkitekturen. Medarbejderne begår sig hjemmevant i digitale medier. I alle hjørner af den kommunale service bruges kendte værktøjer på nye måder. Fx registreringer via mobilen, når de udkørende medarbejdere har udført reparationer i vejen, eller når sygeplejersker eller andre holder virtuelle møder med borgeren.

I 2020 er velfærdsteknologier og digitale løsninger en selvfølge.

4. Digitalisering de næste år

Værdiskabende digitalisering

Værdi for
Borgere og virksomheder

Værdi for kommunen
og medarbejderne

Godt digitalt fundament

it-Governance,
arkitektur
& data

Gevinstmål
& styring

Digital ledelse
& digitale
kompetencer

Indsatsområder frem mod 2020

Hvis digitalisering skal være en selvfølge i 2020 er, der behov for målrettede og fokuserede indsatsler. Der er udpeget to overordnede indsatsområder, som de kommende års digitale initiativer og indsatsler skal holde sig for øje.

Indsatsområderne er valgt dels på baggrund af tendenser i de fællesoffentlige og fælleskommunale digitaliseringsstrategier. Men også som et resultat af en kort dialogproces, hvor direktionen og centercheferne drøftede, hvor fokus skal være frem til 2020.

Alle tiltag, hvad enten de er centrale eller lokale tiltag, sigter mod de mål, som kommunen har for digitaliseringen i 2020. Det gøres ved at prioritere tiltag, som matcher de to overordnede indsatsområder:

Værdiskabende digitalisering

er den vigtigste af de to indsatsområder, og indeholder to underkategorier. Digitale tiltag under dette indsatsområde skal **skabe værdi, understøtte kerneopgaven og sikre mere effektive arbejdsgange** – det vil sige være værdiskabende for borgere, virksomheder, medarbejdere og/eller kommunen.

Det digitale fundament

Under indsatsområdet, Det digitale fundament, er der tre underkategorier. Disse er rettet mod interne tiltag, som skal sikre, at **kommunen får opbygget et fundament til håndtering af de digitale tiltag og projekter**. Fx indførelse af centrale rammer for styring af indkøb, sikring af tekniske krav samt håndtering af effektivisering og gevinster.

5. Indsatsområder

Værdiskabende digitalisering

Værdi for borgere & virksomheder

De nationale digitaliseringsstrategier ønsker at sætte borgeren og virksomheden i centrum – det samme ønsker Næstved Kommune.

Fremtidens digitale velfærd og nye krav til det offentlige betyder, at kommunen skal have stor fokus på, hvordan og hvornår de nye løsninger indføres og anvendes. Det handler ikke kun om de nyeste løsninger, men også om at forbedre allerede eksisterende løsninger, så de giver mere værdi og har en højere kvalitet – og gerne i tæt dialog med brugerne, dvs. borgere, virksomheder og medarbejderne.

Der skal være reel værdi for borgere og virksomheder, når kommunen digitaliserer eller indfører velfærdsteknologier. Digitalisering og velfærdsteknologier skal ikke kun være på kommunens præmis, men også tilgodese individuelle behov hos forskellige borgergrupper og virksomheder.

Værdi for kommunen og medarbejderne

Digitalisering og digitale velfærds løsninger kan være med til at skabe vækst, når de udnyttes rigtigt til at understøtte den overordnede vision for kommunen.

Men løsninger skal også kunne bidrage til effektivisering i arbejdsgange eller som motivationsfaktor for nye måder at gøre tingene på. De skal være med til at give værdi for medarbejderne og kommunen, fx via en lettere hverdag og opgaveløsning.

Det digitale fundament

It-Governance, arkitektur & data

Kommunen skal have en transparent styringsramme for investering og indførelse af nye løsninger. Digitaliseringsforum vil bl.a. stå for porteføljestyling og have fokus på, at nye projekter lever op til kommunens standarder.

Brug og genbrug af data på tværs kommer i fokus og kræver datadisciplin. Kommunens it-Sikkerhedsudvalg m.fl. vil arbejde med indførelse af principper og regler for journalisering, dataopbevaring etc.

Gevinstmål & styring

Der kommer fokus på projektstyring, godkendelses- og reviewprocedurer samt dokumentation. De mange projekter skal sættes i faste rammer med klare beslutningsstrukturer. Business casen bliver et vigtigt dokument som grundlag for velanalyserede beslutningsgrundlag. Arbejdet med gevinstplaner og gevinstrealisering får en høj prioritet i den første del af strategiperioden.

Digital ledelse & digitale kompetencer

Indførelse af nye systemer eller nye velfærds løsninger er en forretningsprioritering. Det er derfor naturligt, at lederne løfter den digitale ledelse. Det er en disciplin med mange facetter, som organisationen i fællesskab skal tolke og udføre.

Med mange nye løsninger og forandringer får medarbejderne brug for uddannelse. Det bliver vigtigt at prioritere fremtidens nye kompetencer og ressourcer for at udmønte tiltagene.

6. Fra strategi til handling

Med strategien på tryk er det tid til at omsætte ord til handling. Det store arbejde ligger forude, da der er mange typer af projekter og tiltag i handlingsplanerne. Der vil være behov for koordinering og prioritering – både i centrene og overordnet.

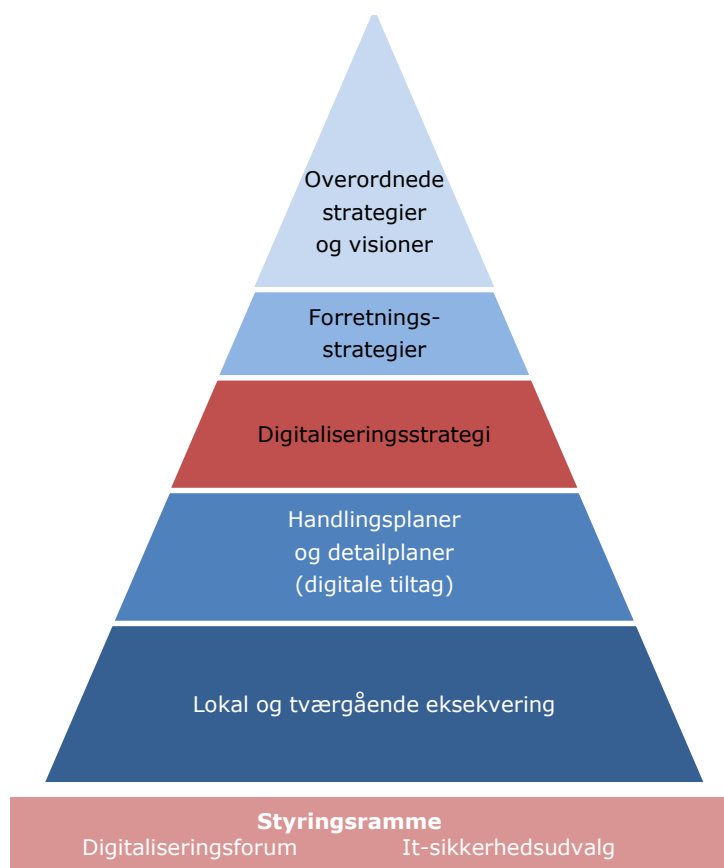
Den digitale ledelseskraft skal vise fornyet styrke og resultater. Det vil kræve alliancer på tværs af fagområder – og endda på tværs af kommunegrænser og landsdele. Udnyttelse af de digitale løsninger fordrer stærk styring af indkøb, tekniske retningslinjer m.m.

Næstved deltager i det strategiske samarbejde - *Den kommunale digitaliseringsforening*, hvor 11 sjællandske kommuner samarbejder om bl.a. projekter, udbud, indkøb og leverandørhåndtering og særlige digitale tiltag.

Strategien vil være rettesnor for de kommende års indsatser, hvor bl.a. realisering af forventet effekt og gevinster vil betyde, at lederne skal spille en særlig rolle i at styre projekter og tiltag i mål – de skal omsætte strategi til handling samt sikre, at de rigtige kompetencer er til stede.

Handlingsplanerne er toårige og vil blive revideret for at sikre dynamik og fremsynethed. Udviklingen går stærkt – og gode idéer bliver hurtigt overhalet af nye og bedre tiltag.

Digitaliseringsforum vil sikre, at der løbende bliver fulgt op på, hvordan kommunen og organisationen flytter sig og lever op til de beskrevne målsætninger og planlagte indsatser – både centralt og decentralt.



7. Værdiskabende digitalisering

Digitaliseringstiltag og velfærdsteknologier skal skabe gode borgeroplevelser

Digitalisering skal bidrage til, at Næstved er en attraktiv og moderne kommune

Velfærdsteknologierne skal give livskvalitet og god samfundsøkonomi

7.1. Mål for gode borgeroplevelser:

Borgere og virksomheder får ved hjælp af digitalisering nem, hurtig og sikker adgang til kommunens ydelser

Mangfoldigheden blandt borgere og virksomheder stiller krav til, at kommunen kan navigere i og skifte mellem de forskellige former for kommunikationskanaler, samt at kommunen løbende forbedrer eller udvider med flere selvbetjeningsløsninger og digitale teknologier, som borgere og virksomheder kan få gavn af.

Afhængigheden af tid og sted skal minimeres. Borgere og virksomheder skal have mulighed for, via mere målrettede og brugervenlige løsninger, at kunne indgå helt eller delvist i sagsforløb samt tage et medansvar for sin egen sag, læring, udvikling, gennemoptræning, pleje etc.

Konkrete mål frem mod 2020:

- Der vil være indført minimum 2 større digitale løsninger, som gør borgernes og virksomhedernes adgang til den kommunale service lettere
- På minimum to sagsområder er det muligt at få bedre overblik og adgang til at egne sager og data
- En smidigere håndtering af hverdagskommunikationen mellem kommunen og en række udvalgte målgrupper, fx andre faggrupper, forældre, pårørende, virksomhedsledere, læger, skoler etc.
- Udnyttelse af nye og alternative kommunikationskanaler i samspil med borgerne, fx virtuelle møder, telemedicin, Apps (fx giv et præj) etc.
- De borgervendte løsninger er kendetegnet ved brugervenlige løsninger, der har sammenhæng til de bagvedliggende systemer

7.2 Mål for digital understøttelse af Næstved som en attraktiv og moderne kommune:

Smart City og andre nytænkende digitale initiativer bidrager til at sætte Næstved på landkortet

Teknologiske løsninger er på vej frem og vil sætte sit præg på mange typer af infrastruktur og dele af den kommunale service. Dataopsamling og fornuftig udnyttelse vil kunne skabe rettidig omhu, ikke kun i forhold til oversvømmelser ved fx skybrud, men også i forhold til at sikre hurtig og rigtig pleje på baggrund af erfaringer eller tidligere resultater.

Kommunen vil ved målrettet og fornuftig anvendelse af eksisterende data kunne imødekomme uhensigtsmæssigheder eller igangsætte nye initiativer, som kan gøre kommunen til en mere fremsynet og attraktiv kommune. Det vil handle om, enten at udnytte allerede eksisterende teknologier og data på alternative måder eller at indføre nye digitale løsninger helt eller delvist i den traditionelle opgaveløsning.

Konkrete mål frem mod 2020:

- Gennemførelse af minimum et projekt rettet mod bedre digital infrastruktur
- Bedre og smartere anvendelse af eksisterende data via 2-3 gennemførte tiltag
- Understøttelse af Næstved Kommune som en attraktiv kommune sker via indsatser for stadig mere udbredelse af bredbånd og mobildata
- Kortlagt overblik over allerede eksisterende data i kommunen inkl. oplæg på, hvordan disse data kan skabe merværdi

7.3 Mål for digitalisering, som kan give øget livskvalitet og god samfundsøkonomi:

Nye teknologier og bedre digitale løsninger skaber mere sammenhængende og effektfulde indsatser

Sammenhænge er en nødvendighed i de kommende år, hvilket betyder, at den gode service sker koordineret og med en samlet målrettet indsats. Borgere og virksomheder skal opleve, at der er sammenhæng i den ydelse, service eller de forløb, som de er en del af. Det handler om at skabe endnu mere forståelse og sammenhæng mellem den enkeltes behov og den ydelse, undervisning, teknologisk støtte etc., som kommunen leverer. Det skal give mening og værdi for den enkelte.

Konkrete mål frem mod 2020:

- Minimum 2 nye digitale løsninger/velfærdsteknologier har gjort målgruppen mere selvhjulpne
- Borgere og virksomheder oplever, at de digitale løsninger og velfærdsteknologier er relevante og med til at forbedre den ydelse eller service, som de får
- Der er skabt større sammenhæng og mere effektive sagsflow i forhold til at ajourføre og genbruge relevante oplysninger flere gange i de interne arbejdsgange
- Flere digitale initiativer og velfærdsteknologier har fornyet og ændret den traditionelle måde at løse opgaverne på og har skabt direkte og mærkbar værdi for borgere/virksomheder

8. Det digitale fundament

Digitalisering skal gøre den kommunale service forståelig, tilgængelig og sammenhængende

Digitalisering skal give smidigere og mere effektive arbejdsgange med god datahåndtering og genbrug af data

8.1 Mål for forståelig, tilgængelig og sammenhængende service

Klare standarder og krav sikrer en sammenhængende og velfungerende infrastruktur

I forhold til kommunens it-infrastruktur er det også nødvendigt at der er skabt bedre sammenhænge. For at kunne levere en mere sammenhængt borgerbetjening, skal viden og data være tilgængelig og lette at komme til. Systemerne skal kunne understøtte det enkelte sagsområde, så sagsgange og opgaverne løses smidigere og mere effektivt. Her vil deling af data og system-sammenhæng være et issue.

Konkrete mål frem mod 2020:

- Hovedparten af alle systemer har gennemgået et systemmæssigt og kontraktmæssigt eftersyn, for at sikre bl.a. relevante og nødvendige snitflader, bedre dataopbevaring og mere brugervenlige løsninger
- Automatisering af processer og rutineprægede opgaver er i fokus og indført, hvor det giver mening og skaber en mere effektiv proces og frigør tid til styrkelse af kerneopgaven
- Systemer, som kan give en intelligent brug og genbrug af data, foretrækkes

8.2 Mål for god datahåndtering og genbrug af data

Fokuseret digital ledelse og styrkede digitale kompetencer giver mere tid til kerneopgaven

Den digitale transformation vil fylde meget i de kommende år. Behovet for ændrede digitale kompetencer og discipliner vil stille krav til både kommunens ledere og medarbejdere, men i høj grad også til borgerne og virksomhederne. Bedre datahåndtering og genbrug af data er kun en lille del af denne forandring. Medarbejderne skal løbende kunne tilegne sig nye digitale processer og arbejdsmetoder, samtidig med at de skal støtte borgerne i at blive mere digitalt parate.

Konkrete mål frem mod 2020:

- Lederne skal lede og opretholde den digitale forandringsproces og indarbejde målene i resultataftalen, fx indføre bedre datadisciplin, digitale udviklingsforløb m.m.
- Ledelsesinformationerne er digitale, så mål, resultater og udvikling kan følges tæt
- Den digitale kultur og adfærd blomstrer, og medarbejderne agerer hjemmevant i digitale løsninger og teknologier, ligesom de bidrager med nye idéer til løsninger og digital opgavehåndtering

NÆSTVED

Center for It og Digitalisering

November 2016

