

Indholdsfortegnelse

1. Forretningen.....	3
2. Data er omdrejningspunkt	4
3. Strategiske målsætninger	5
Styrket it-governance	6
Data som 'driver', sag- og dokumenthåndtering og it-sikkerhed / cybersikkerhed.....	6
Styrke organisationens digitale kapabiliteter.....	6
4. Strategiarbejdet.....	7

1. Forretningen

Lolland Kommunes serviceproduktion og myndighedsudøvelse målrettet borgere og virksomhed danner rammen for digitalisering. Det handler om at udvikle kanaler og værditilbud målrettet borgere og virksomheder og om at trimme organisationen.

Borgere og virksomheder er selv aktive i udvikling og levering af offentlige serviceydelser, f.eks. som selvhjulpne gennem selvbetjening, gennem læringsteknologier, gennem digitale velfærdsteknologier, samt selvhjulpne styrket gennem bedre anvendelse af arbejdsmarkedsdata.

Digitalisering af administration forbedrer processer og medvirker til både at effektivisere og til at forbedre styring og opfølgning. Systematisk brug af data medvirker til såvel optimeringer som kvalitetsforbedringer i og med det skaber viden om årsager, metoder og resultater.

Digitalisering står således på to ben: Det ene ben er eksternt ud mod borgere og virksomheder, og omhandler selvbetjening, velfærdsteknologi og data. Det andet ben er internt og omhandler arbejdsmetoder, arbejdsgange, data og it-infrastruktur samt arbejdspladsen.



2. Data er omdrejningspunkt

Data er omdrejningspunkt, det handler f.eks. om teknik- og miljødata, statistiske data, meteorologiske data, økonomidata, hr-data, indsats- og effektdata, trivsels- og læringsdata, social- og sundhedsdata, telemedicinske data, overvågningsdata mm. Data er i stigende grad 'driver' på både forretningsudvikling og effektivisering:

- Tage oplyste og bedre beslutninger
- Effektivisere på arbejdsgange og i systemer
- Skabe bedre indsigt i organisation/forretning
- Proaktivt løse problematikker inden de vokser sig store
- Måle på succeskriterier og understøtte argumenter for tiltag
- Undgå gættelege
- Grundlag for innovation

Når man kigger på området 'data' kan det virke utroligt diffust, især fordi der kan være så meget data at forholde sig til. Det er dog mindre vigtigt, hvor meget data der er, men vigtigere hvordan man behandler dem – både struktureret og ustruktureret data. Det strategiske sigte er at skabe rammer for et reguleret dataflow, som giver mulighed for at anvende data kompetent i serviceproduktion og myndighedsudøvelse. Det kalder på, at der er de relevante kapabiliteter i organisationen, samt relevant governance, infrastruktur og sikkerhed.

3. Strategiske målsætninger

1. Borgere og virksomheder skal opleve at det bliver lettere at håndtere egne sager via digital selvbetjening. Borgere skal gennem digitale løsninger opleve styrket selvhjulpethed

Lolland Kommune vil fremme at flest mulige borgere og virksomheder kan klare sig selv via selvbetjening. Kommunen vil løbende sikre, at det er nemt at finde selvbetjeningsløsningerne og at forstå at anvende dem, herunder myndighedssystemets ansøgningsprocesser og afgørelser. Det er et vigtigt, at digitale adgange er lette, både med hensyn til kontakten til kommunale medarbejdere, og i forhold til åbne systemer, hvor borgeren kan tilføje data og informationer. Arbejdsgangene i sagsbehandling skal opleves som smidige og effektive, selv om de informationer, der danner grundlag for en given sag, befinder sig i forskellige systemer.

2. Kommunens interne dialog og videndeling skal styrkes gennem digitale løsninger. Lolland Kommunes organisation skal opleve, at det bliver nemmere at dele og få adgang til data på tværs af fagområder og fagsystemer

Data skal gøres tilgængelig så analyser og udredninger giver bedre og mere effektiv sagsbehandling, målrettet kommunikation m.v. Det skal blive nemmere at få adgang til dataene på tværs af fagområder, samtidigt med at håndteringen af data foregår med fokus på høj sikkerhed. Data og oplysninger er fordelt på de mange systemer, der dækker fagområder og arbejdsprocesser, så det et mål for Lolland Kommune at skabe effektive sammenhænge mellem de forskellige systemer. Lolland Kommunes digitale infrastruktur skal udbygges så den styrker denne sammenhæng. Data skal

kun indtastes én gang, og der modulbygges med standardkomponenter, der gør det lettere at tilpasse it-løsninger til lov- og opgaveændringer.

Såvel borgere, virksomheder som medarbejdere i Lolland Kommune er afhængige af, at der er en god digital infrastruktur til at understøtte dagligt virke. Dækningen i kommunen er vigtig for kommunens udførende medarbejdere, som har brug for at kunne kommunikere og have adgang til fagsystemer. Kommunen vil styrke lokal digital infrastruktur ved at gøre føringsvejene klare, hver gang man anlægger nyt. Det vil give god mening at gå efter faste forbindelser i bosætnings- og erhvervsudviklingssammenhæng. Der efterspørger man den digitale motorvej.

3. Det fulde udbytte af nye digitale løsninger skal sikres ved at implementere i bund

Når Lolland Kommune anskaffer nye it og velfærdsteknologiske løsninger, er det afgørende at realisere den forventede nytteværdi ved at implementere i bund og udbrede løsningen alle steder hvor den er relevant. Implementeringsopgaven skal prioriteres, så organisationen forbedrer gevinstrealisering i og på tværs af sektorer. Det betyder samtidig exit for udtjente systemer. Styrket systemintegration skal vægtes højt ved nyanskaffelser, automatiseringstiltag og implementering af den fælleskommunale infrastruktur (FKI).

4. Lolland Kommune som en attraktiv, effektiv digital arbejdsplads

Medarbejdere skal i fremtiden håndtere mere af deres digitale arbejdsliv selv. Der er gennem årene sket et kompetenceløft, så mange er blevet langt mere digitalt kompetente. Den kom-

petence bør smitte af på arbejdspladsens forventninger til sine medarbejdere. Medarbejderne skal løbende udbygge og vedligeholde de digitale kompetencer, så organisationen er bedst muligt rustet til serviceproduktion og serviceformidling i forhold til borgere og virksomheder, stationært så vel som mobilt.

Styrket it-governance

It-governance skal samle og understøtte serviceproduktion og myndighed. Det handler om at gøre it-governance til en proces, der får it-infrastruktur, systemer, løsninger og enheder til at understøtte organisationen i alle faser fra systemanskaffelse over anvendelse, vedligehold til exit. Det indebærer etablering af ledelses- og styringsfora. Fastlæggelse af roller og ansvar for det enkelte forum. Bemanding af det enkelte forum. Etablering af procedurer. Governance skal ske konkret på basis af formulerede principper for governance, så mandatet er klart og forvaltes med respekt for direktør / fagområderne og den samlede organisations interesser. It-governance skal være åben og fleksibel.

Data som 'driver', sag- og dokumenthåndtering og it-sikkerhed / cybersikkerhed

Data skabes overalt i den kommunale organisation og skal håndteres, og data modtages udefra og skal varetages. Det handler dermed både om data som kommunen selv ejer og data som kun er til låns, som kommunen har ansvar for anvendes og håndteres korrekt - altså skaber eller indsamler, opbevarer, analyserer, anvender og gør tilgængelig. Det er således vigtigt at forholde sig til, hvordan data skal opbevares og behandles. Det betyder bla. skærpet fokus på 'privacy', tilgængelighed og dataetik, dvs. måden data fungerer som 'driver' på, men også på sag- og dokumenthåndtering, samt ikke mindst den tekniske it-sikkerhed / cybersikkerhed, som er

informationssikkerhed anvendt på computere og datanet. Styrket governance skal sikre organisationens evne til at efterleve gældende lovkrav og godkendte standarder med formålet at have kontrol over fortrolighed, integritet (pålidelighed) og tilgængelighed. Sikkerhed skaber let forsinkelser eller friktion i forhold til opgaveløsningen, men målet er, at medarbejdere arbejder sikkert på en stabil og hurtig platform, som giver en så friktionsfri opgaveløsning som mulig.

Styrke organisationens digitale kapabiliteter

Lolland Kommune vil opruste sine kompetencer på især to områder. 1) Kommunen skal blive stærkere i forhold til at anvende data til forbedring af indsatsers kvalitet og resultater. Det handler om at kunne give et solidt, database-ret øjebliksbillede, og på den baggrund give en beskrivelse af hvad der så kan ske. Det handler om analyse og på den baggrund at skabe handlemuligheder, dvs. vise forskellige veje at gå. Og det handler om at kunne lægge en plan ud for realisering. 2) It-medarbejdere og digitaliseringsmedarbejdere i stabe og fagsektorer vil i højere grad skulle fungere som formidlere af tjenesteydelser i forhold digitalisering, dvs. både reaktivt og proaktivt varetage koordination, teknologi-implementering og understøtte organisatorisk implementering.

4. Strategiarbejdet

Strategiarbejdet sker løbende i et samarbejde mellem fagområderne og sektoren HR, IT og Digitalisering. Digitalisering fødes og leveres både fra de centrale stabe og fra de decentrale fagområder. Og noget fødes og leveres udefra og ind i kommunen (fælles kommunalt, fælles offentligt), som projekter, kommunen ikke fuldt kontrollerer.

Strategiarbejdet sker i en model, som består af fundament og søjler. Søjlerne afspejler prioriteringer decentralt og centralt, idet søjlerne sætter retning for tiltag eller projekter, som indebærer dataflow, enten målrettet fundamentet eller decentralt målrettet fagområderne.

Fundamentet repræsenterer rammerne. Fundamentet sætter fokus på fire kritiske faktorer for at entrere med data i forretningsperspektiv, henholdsvis kapabiliteter, governance, infrastruktur og sikkerhed. Fundamentet skal understøtte leverancer internt og eksternt, til organisationen, til borgere og til virksomheder. Rammerne skal være på plads for at data kan flyde effektivt.

Standardisering er derfor et vigtigt perspektiv for strategien, for ligesom det er u hensigtsmæssigt med forskelle i jernbaners sporvidde fra land til land, er det u hensigtsmæssigt med forskelle i infrastruktur når systemer skal spille sammen. Standardisering baner vej for samspil og giver fleksibilitet, f.eks. EU standarder vedr. bredbånd, cybersikkerhed, datakvalitet, kunstig intelligens eller nationale og fælleskommunale standarder for data og infrastruktur.

Selv-hjulpen	Selv-betjening	Dialog og viden-delning	Data på tværs	Gevinst-realise-ring	Service-formidler	It-gover-nance	It-sikkerhed	Informa-tions-sikkerhed	It-infra-struktur
--------------	----------------	-------------------------	---------------	----------------------	-------------------	----------------	--------------	-------------------------	-------------------

Kapabiliteter – Organiserede ressourcer, kompetencer, teknologier forankret i mandat

Governance – Fra strategisk til operationel adm.org.: Systemer, regler, praksis og processer

Infrastruktur – Standardiserede rammer for dataflow

Sikkerhed/Idm – Sag og Dokument, forvaltningsskik, GDPR, NSIS

Strategisk Lederforum har godkendt strategien
d. 21. september 2021

Digitaliseringsstrategi - Lolland Kommune. Strategisk Lederforum 21.09.2021

Lolland Kommune
HR, IT og Digitalisering
Jernbanegade 7
4930 Maribo
Tlf. 54 67 67 00
www.lolland.dk