

# Koncern digitaliseringsstrategi

Lolland Kommune 2016-2020

# Indholdsfortegnelse

<b>1. Baggrund og ramme for digitaliserings-strategien .....</b>	<b>3</b>
1.1 Borgere, virksomheder og lokalsamfund – tilgængelig, sammenhængende og effektiv .....	3
<b>2. Koncernstrategiske digitaliseringsmål – borger, virksomhed og lokalsamfund .....</b>	<b>4</b>
2.1 Borger- og virksomhedsservice og sagsbehandling .....	4
2.2 Velfærd .....	4
2.3 Læring og dannelse .....	5
2.4 Lokalsamfund .....	5
2.5 Beskæftigelse .....	6
<b>3. Koncernstrategiske digitaliseringsmål - Styring og IT infrastruktur .....</b>	<b>6</b>
3.1 Effektiv administration .....	6
3.2 Data .....	7
3.3 Sikkerhed .....	7
3.4 Dokumentation .....	8
3.5 IT-arkitektur .....	8
<b>4. Udvikling, viden-labs og test .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Ledelse af digitalisering og gevinstrealisering .....</b>	<b>9</b>

# 1. Baggrund og ramme for digitaliseringsstrategien

Dette er Lolland Kommunes digitaliseringsstrategi 2016-2020, som erstatter Lolland Kommunes Digitaliseringsstrategi 2011-2013.

Digitaliseringsstrategien skal sikre, at den digitalisering, der finder sted i Lolland Kommune, direkte eller indirekte fremmer virkeliggørelsen af de prioriterede målsætninger i Lolland Kommunes Planstrategi.

Digitaliseringsstrategien skal samlet set sætte retning for og give overblik over de forskellige digitaliseringsspor, der forfølges i organisationen målrettet borgere, virksomheder og lokalsamfund såvel som de spor, der forfølges i administrationen målrettet den styring og system-infrastruktur, der skal understøtte førstnævnte. Lolland Kommune vil fra 2016 begynde implementeringen af en række IT-systemer udviklet i KOMBIT-regi, der skal styrke den systemmæssige infrastruktur, som de borger- og virksomhedsrettede indsatser skal bygge på. En udvikling som vil få væsentlig betydning for mange medarbejdere i fagektorerne og i administrationen.

Strategien skal således fungere som et styringsredsskab, der gennem sine målsætninger forbinder koncernstrategiske perspektiver med fagområdernes digitaliseringsindsatser. Strategien skal ensrette perspektiv og ambition, men ikke metode. Den er derfor todelt: Den består af en fast, men rummelig kerne med karakter af 'formål, vision, værdi og princip', som gælder for perioden 2016-2020, og den består af underliggende fagområde-strategier med både sektorspecifikke og tværgående målsætninger. Koncernstrategiens 'kerne' folder sig ud som en paraply over fagområder og sektorer og sætter retning for disse gennem sine digitaliseringsmål. Fagområdestrategierne udgør den mere fleksible, dynamiske del, som skaber konkret tilpasning og udvikling.

Digitaliseringsstrategien skal på denne måde gøre det lettere for Direktionen at sætte retning for og følge op i forhold til sektorernes digitaliseringsindsatser. Konkret varetages denne opgave af den Digitale Taskforce, som på vegne af Direktionen sikrer, at retning og opfølgning finder sted i de rette lokale rammer, så Lolland Kommune oplever frugtbar fremdrift af digitaliseringen i kommunen.

Digitaliseringsstrategien skal i sammen ånd fungere som ramme for en løbende dialog om digitalisering og IT-anskaffelser mellem fagområder, sektorer og de decentrale enheder samt sektoren HR/IT & Digitalisering. For at understøtte Lolland Kommunes strategiske dagsorden vedrørende IT-anskaffelser, har Direktionen bedt sektoren HR, IT & Digitalisering om at etablere en IT-visitation med flerfaglig- og tværsektoriel organisering, som skal sikre den bedste praksis og det bedste resultat i konkrete IT-anskaffelser, hvad enten det handler om system, hardware eller software.

## 1.1 Borgere, virksomheder og lokalsamfund – tilgængelig, sammenhængende og effektiv

Digitalisering skal være en væsentlig løftestang for Lolland Kommunes tilpasning og udvikling de kommende år. Digitaliseringen i Lolland Kommune indebærer i den sammenhæng flere digitale løsninger integreret med kerneopgaven eller som en selvstændig ny varetagelse af den, og flere digitale løsninger med formålet effektivisering.

Digitaliseringen skal betyde nye og bedre måder at udvikle kvalitet og service på for borgere, virksomheder og lokalsamfund på, nye og bedre måder at effektivisere og forenkle driften på, - både i de interne administrative løsninger og i servicen til borgere og virksomheder, samt nye og bedre måder at kommunikere på med borgere og virksomheder. Digitalisering skal medvirke til, at borger, virksomhed og lokalsamfund møder:

- en let *tilgængelig* kommunal organisation i digital dialog i kraft af digitale løsninger, som er intuitive-brugervenlige. Digitalisering er med til at fremme enkel og direkte kommunikation i og med services og data gøres tilgængelige på de medier, hvor borger, virksomhed og lokalsamfund er aktive.

- en *sammenhængende* kommunal organisation, der som en integreret del af den offentlige sektor, koordinerer, udveksler og genbruger data til gavn for brugerne. Digitalisering er med til at løfte kvalitet og sammenhæng mellem ydelser og afgørelser i og med den styrker samarbejdet på tværs af sektorer, faggrænser, enheder og systemer.
- en *effektiv* kommunal organisation, hvor stadig flere sager og henvendelser håndteres helt eller delvist gennem automatisering eller via digitale selvbetjeningsløsninger, og hvor der sker nem og hurtig inddragelse, svar, afgørelse og aftale.

Med Lolland Kommunes planstrategi som den overliggende ramme skal digitaliseringsstrategien således sikre et frugtbart samspil mellem administrative arbejdsgange, service til borgere, virksomheder og lokalsamfund og anvendelsen af digitale løsninger. Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi 2015-2020 udlægger en række målsætninger, der er relevante for Lolland Kommune i denne sammenhæng.

Som svar på, hvordan Lolland Kommune vil anvende digitalisering til at understøtte og fremme Lolland Kommunes strategiske målsætninger i forhold til borgere, virksomheder og lokalsamfund fremlægger direktionen hermed sin strategi for digitalisering.

## 2. Koncernstrategiske digitaliseringsmål – borger, virksomhed og lokalsamfund

Digitaliseringsmålene for koncernen Lolland Kommune sætter retning for digitaliseringen og giver overblik over de digitaliseringsspor, der forfølges i Lolland Kommune på koncernniveau.

### 2.1 Borger- og virksomhedsservice og sagsbehandling

- Tidssvarende og tilgængelig digital selvbetjening.
- Digital selvbetjening udbredt på områder, hvor det ikke er obligatorisk.
- Hverdagsinformationer tilgængelige på de digitale platforme, som brugerne benytter i dagligdagen.

Et grundlæggende princip for Lolland Kommunes digitaliseringsstrategi er, at kommunen er en moderne virksomhed og arbejdsplads, der synliggør sine tilbud og leverer service, der imødekommer borgere, virksomheder og lokalsamfund. Virksomhederne skal opleve kommunal digitalisering som et væsentligt positivt rammevilkår for vækst og konkurrenceevne.

Det betyder på den ene side, at Lolland Kommune vil gøre offentlig service til borgere og virksomheder mere tilgængelig via selvbetjeningsløsninger, herunder særligt via fællesoffentlige løsninger som f.eks. Borger.dk. Det betyder på den anden side, at Lolland Kommunes eget værktøj Selvbetjening.nu skal udbredes til flere borger- og virksomhedsrettede sektorer i organisationen. Kommunen vil løbende tilpasse og udvikle sin digitale kommunikation og selvbetjeningsløsninger i takt med den digitale teknologiske udvikling.

### 2.2 Velfærd

- Forbedre borgerens mulighed for at mestre eget liv ved hjælp af modne digitale velfærdsteknologiske løsninger, som har dokumenteret effekt.
- Forbedre livskvaliteten ved at anvende mobile løsninger.
- Give borgere adgang til støtte gennem standardiserede telesundhedsløsninger.

Et grundlæggende princip for Lolland Kommunes digitaliseringsstrategi er, at kommunen er en moderne virksomhed og arbejdsplads, der imødekommer den stigende efterspørgsel på digitale velfærdsløsninger.

Anvendelsen af digital velfærdsteknologi skal være en naturlig del af den måde, vi tilrettelægger, og tilbyder borgernær service på. Digital velfærdsteknologi skal fremme selvstændighed og selvforsørgelse, ved at lette den enkelte borgers mulighed for at tilrettelægge og gennemføre aktiviteter, som vedkommende måtte ønske at indgå i, eller have behov for at få gennemført.

Lolland kommune vil vælge digitale løsninger, som løfter kvaliteten af omsorg, genoptræning, undervisning og læring for børn, unge og voksne for at styrke de kommunale serviceydelser indenfor ældrepleje, handicap, psykiatri, beskæftigelse, dagtilbud og skole. Som en del af denne tilgang vil kommunen anvende digitale løsninger som muliggør konsultation, behandling, træning og læring over afstande, så fysisk fremmøde og ventetid kan udgå og tab af tid derved reduceres for både borgere og medarbejdere.

Det er afgørende, at der sker en helhedsorienteret tilgang til borgere og familiers sociale- og velfærds-relaterede problemstillinger. Lolland Kommune vil derfor vælge digitale løsninger, der understøtter faglighed i de enkelte indsatser og samarbejde på tværs af organisationen.

Sociale velfærdstiltag skal i høj grad ses som investeringer i bedre liv, og som sådan skal de også give et solidt afkast i form af mere selvhjulpethed, mere selvforsørgelse og mindre behov for nye sociale udgifter i fremtiden, så derfor vil Lolland Kommune vælge digitale løsninger der fremmer systematisk og relevant dokumentation og effektmåling.

## 2.3 Læring og dannelse

- Fremme børns digitale dannelse og læring tidligt gennem anvendelse af digitale redskaber i dagtilbud og skole.
- Fremme samarbejdet mellem folkebibliotek og folkeskolen om at anvende digitale løsninger og -kompetencer på tværs.
- Folkebiblioteket skal være en lokal forankret, tværgående digital kulturformidling af fysiske og digitale tilbud.
- Fremme 'aktivt medborgerskab' gennem aktiviteter, der øger borgernes muligheder for at navigere hjemmevant i de mange digitale informationstjenester.

Et grundlæggende princip for Lolland Kommunes digitaliseringsstrategi er, at kommunen vælger digitale løsninger, der kan løfte kvaliteten af undervisning og læring for børn, unge og voksne. Læring og dannelse skal ske i øjenhøjde, så barnets, den unges og den voksnes potentiale og talenter sættes fri.

Lolland kommune er en kommune med et aktivt foreningsliv og et stærkt engagement i det lokale demokrati og nærmiljø. Dette aktive medborgerskab er et stort aktiv for Lolland. Lolland kommune vælger derfor digitale løsninger, der vedligeholder og styrker borgernes aktive deltagelse i fællesskaber, kulturliv, samfundsliv og arbejdsliv ved at styrke den digitale adgang til tilbud og muligheder, der findes på kommunens kulturinstitutioner.

## 2.4 Lokalsamfund

- Understøtte udvikling i det åbne land med digitale løsninger, der lettere kan udveksle data og dermed fremme både anvendelse og beskyttelse af land og vand.
- Understøtte arbejdet med 'smarte' landområder, så data, der formidler muligheder og erfaringer, udbredes og deles.

Et grundlæggende princip for Lolland Kommunes digitaliseringsstrategi er, at kommunen er en moderne virksomhed og arbejdsplads, der imødekommer behovet for, at Lolland udnytter sine ressourcer bedst muligt, og at kommunen investerer dér, hvor der er størst potentiale. Forandringer og innovation skal ske i nært samspil med de borgere der berøres. Det handler om øjenhøjde, så potentialer og talenter sættes fri. Det kræver mobilisering af lokale ressourcer og nye samarbejdsformer mellem kommune, erhvervsliv og civilsamfundet, der hver især har noget at byde på.

Kommunen ønsker at øge mængden af åbne data og at sikre borgere og virksomheder mulighed for at anvende dem. Det handler især om naturdata og infrastrukturdata, som ikke er tilgængelige i dag. Og det handler om data, der er tilgængelige i dag, men som også bør stilles til rådighed for download eller udstilles som en webservice. Den øgede datatilgængelighed skal være med til at øge medejerskabs-følelsen hos borgere- og virksomheder ift. vedligehold og renhold af det fysiske miljø. Virksomheder skal have bedre mulighed for at bruge data, og også 'manipulere' dem i deres produktudvikling.

Der er stort potentiale i 'crowdsourcing', som formår at få borgere eller virksomheder til at bidrage til de data, der er ejet af kommunen, men tilgængelig for alle, fx oplysninger om vejenes tilstand eller data vedr. mobilnet-infrastruktur. Dette potentiale skal realiseres.

## 2.5 Beskæftigelse

- Forbedre virksomhedsservicen i kommunen og på tværs af kommunerne ved hjælp af digitale løsninger, som giver bedre overblik over kontakten til virksomhederne og deres rekrutteringsbehov.
- Forbedre den lediges jobsøgningsmuligheder i kommunen og på tværs af kommunerne ved digitalt at skabe bedre overblik over kontakten til virksomhederne og deres rekrutteringsbehov.

Et grundlæggende princip for Lolland Kommunes digitaliseringsstrategi er, at kommunen er en moderne virksomhed og arbejdsplads, der effektivt imødekommer behovet for at der skabes flere og nye arbejdspladser ved både at tiltrække nye virksomheder udefra og ved at styrke udvikling og vækst indadtil, som bygger på Lollands styrker.

Lolland Kommune vil skabe de bedst mulige rammebetingelser, som de private virksomheder fylder ud. Den vigtigste rammebetingelse er virksomhedernes adgang til kompetent og veluddannet arbejdskraft. Målsætningen er at styrke virksomhedernes rekruttering og udviklingsmuligheder, uanset hvor kompetencerne bedst kan hentes samtidig med at det sker i en tæt sammenhæng med arbejdet med social omstilling.

Dette betyder blandt andet, at Lolland Kommune vil vælge digitale løsninger som fremmer hurtig og effektiv sagsbehandling, når nye eller gamle virksomheder henvender sig for at få løst et problem, herunder styrke dialogen med erhvervsliv.

# 3. Koncernstrategiske digitaliseringsmål - Styring og IT infrastruktur

For at styrke mere effektiv og god service til borgere og virksomheder i Lolland Kommune er det væsentligt, at Lolland Kommune som virksomhed fokuserer på at forbedre og optimere processer og arbejdsgange internt i organisationen. Digitale løsninger i administration og på velfærdsområder skal bidrage til at frigøre ressourcer.

## 3.1 Effektiv administration

- Effektivisere administration og sagsbehandling ved målrettet implementering i bund af digitale redskaber, som for eksempel talegenkendelse, telefoni, virtuelle møder og teletolkning osv.
- Automatisere processer, hvor det er meningsfuldt og rentabelt ved at anvende nye moderne fagsystemer og støttesystemer til smartere sagsbehandling.
- Gøre sagsbehandlingen mere effektiv ved at skabe tættere digital sammenhæng mellem selvbetjeningsløsninger og de bagvedliggende fagsystemer.
- Sikre at medarbejderportalen understøtter effektiv administrativ kommunikation mellem medarbejder og organisation.

- Skabe mere rentable IT-investeringer gennem effektiv IT-kontrakt & leverandørstyring og teknologivurdering i helhedsperspektiv.
- Sikre at SAPA (SAGs- og PARTsoverblikket) får en central placering i kommunens systemlandskab efter implementeringen af KY (Kommunernes Ydelsessystem) og KSD (Kommunernes Sygedagpengesystem) ved at knytte relevante fagsystemer til SAPAs overblik i takt med at de for Lolland Kommune relevante snitflader bliver tilgængelige.

Investeringer i digital teknologi skal styrke sammenhængen mellem nationale IT-standarder og lokale IT-standarder. Det betyder, der generelt kun må anvendes standardprogrammer og at evt. udvikling af egne systemer og programmer kræver særlig strategisk begrundelse og godkendelse i Lolland Kommunes IT-visitiation.

Effektiv IT-kontrakt og leverandørstyring forudsætter overblik over kommunens IT-arkitektur og IT-infrastruktur, overblik over IT-kontrakter, IT-systemer, hardware, software, herunder ikke mindst integrationer, snitflader og certifikater. Det handler om at kontrollere IT-anskaffelsers samspil med den eksisterende IT-arkitektur og IT-infrastruktur og med den ønskede fremtidige struktur. IT kontrakt og leverandørstyring indgår som en del af Lolland Kommunes samlede koncernstyring.

## 3.2 Data

- Høste gevinsterne i det fællesoffentlige grunddataprogram ved at anvende grunddata lokalt.
- Få grunddata og lokale data til at bidrage til udvikling og vækst ved at stille dem til rådighed for borgere og virksomheder.
- Genbruge data på tværs og skabe sammenhæng og ny viden gennem standardisering af data og brug af fælles begreber og klassifikationer.

Digitalisering som effektivisering handler primært om standardisering og genbrug af data mellem de enkelte myndigheder og fagområder samt automatisering af arbejdsgange. Kommunen frigør ressourcer, som muliggør at flytte hænder fra 'kold' administration til 'varm' velfærd, hvad enten der er tale om digital velfærdsteknologi, læringsteknologi eller digital teknologi målrettet effektivisering.

Anvendelsen af de geografiske informationssystemer (GIS) skal udbredes til de ikke-tekniske fagområder i kommunen med henblik på formidling og forbedring af administrative - og politiske beslutningsgrundlag.

Genbrugen af data skal styrkes gennem tværgående (pilot)projekter, som involverer sektorerne, f.eks. Børn & Unge og Borgerservice eller sektorerne Social & Arbejdsmarked og Børn & Unge.

## 3.3 Sikkerhed

- Styrke arbejdet med datasikkerhed ved at uddanne og vejlede medarbejdere i anvendelsen af risikobaseret styring af sikkerhedsudfordringer. Og ved at begrænse risikoen for utilsigtede hændelser ved at hæve samtlige medarbejders opmærksomhed og viden om håndtering af personfølsomme data.
- Skabe tryghed om håndteringen af oplysninger gennem øget tilgængelighed, f.eks. ved at give borgere og virksomheder adgang til at følge egen sag og egne data.
- Formulere og implementere Sag & Dokumenthåndteringsstrategi, herunder standarder for god sag- og dokumenthåndtering.
- Implementere ny EU-persondataforordning.
- Sikre at der sker implementere af IT-beredskabsplan i organisationen.

Borgere og virksomheder skal kunne have tillid til, at deres data er i sikre hænder. Datasikkerhed er derfor ikke blot et teknisk anliggende, men handler også om god sag- og dokumenthåndtering. Lol-

land Kommunes strategi for sag- og dokument håndtering skal understøtte, at Lolland Kommune har styr på sine data, styr på sine sager og dokumenter. Digitalisering 'mere effektiv' betyder at have styr på både de tekniske og de personfølsomme data.

### 3.4 Dokumentation

- Skabe mere sammenhængende borgerforløb gennem digital sagsunderstøttelse.
- Formulere og implementere Sag & Dokumenthåndteringsstrategi, herunder standarder for god sag- og dokumenthåndtering.

Sag og dokumenthåndtering er en kommunal kerneopgave. God sag og dokumenthåndtering er grundlaget for den saglighed og dokumentation, som kommunen som offentlig myndighed og serviceorganisation er garant for i forhold til afgørelser og den service, den yder borgere og virksomheder.

### 3.5 IT-arkitektur

- Sikre at den relevante og tidssvarende IT-rammearkitektur er til stede i kommunen.
- Sikre at IT-løsninger i Lolland Kommune hænger sammen på tværs og at data kan genbruges ved at udbrede rammearkitekturen på kommunens opgaveområder.
- Sørge for at både den fælles kommunale rammearkitektur og Lolland Kommunes rammearkitektur er tænkt ind ved nye IT-anskaffelser, og at de IT-løsninger, som kommunen allerede har i organisationen, bliver tidssvarende i forhold til rammearkitekturens krav og standarder.

Tidssvarende og ambitiøs kommunal digitalisering er afhængig af en driftsstabil og fleksibel IT-infrastruktur. Lolland Kommunes IT-arkitektur skal styrkes ved at kommunes IT-løsninger beskrives ud fra en fælles begrebsramme, som fremmer, at de enkelte IT-løsninger fungerer med de system-løsninger, de skal virke sammen med. Der skal tilstræbes en direkte kobling mellem kommunens organisering, opgaveløsning, arbejdsgange, fagsystem og IT-systemarkitekturen.

## 4. Udvikling, viden-labs og test

- Lolland Kommune vil anvende digitale teknologier, der er afprøvet og dokumenteret kan optimere, henholdsvis effektivisere de kommunale kerneydelser.
- Sektoren HR, IT & Digitalisering udvikler i samarbejde med relevante fagområder dynamiske 'viden-labs', som forum for ide og afprøvning af digitale teknologier inden for veldefinerede retningsgivende rammer for igangsætning af nye projekter.
- Fagområderne kobler sig offensivt til eksisterende fælleskommunale eller nationale videnscentre og lign. og hjemtager erfaringer fra afprøvninger og test til Lolland Kommune.

Det er afgørende, at Lolland Kommune er offensiv i sin tilgang til digitalisering. Lolland Kommune skal hjemtage gode erfaringer og løsninger på digital teknologi, som er gennemprøvet, og hvor teknologier er mindre velprøvede, skal vi professionelt teste og vurdere digital teknologi. To parametre skal altid indgå som en væsentlig del af overvejelse: Løsningen skal tilføre borger eller virksomhed en bedre service og/eller løsningen skal effektivisere Lolland Kommunes organisation.



## 5. Ledelse af digitalisering og gevinstrealisering

- Direktion, chefer og ledere skal proaktivt opsøge og benytte digitalisering som en afgørende del af udviklingen af opgaveløsningen, uanset hvor i organisationen man er.
- Lederne skal udnytte ny digital teknologi i organisationen, forestå omstillingen og høste de gevinster, det giver mulighed for. Lederne skal lede den digitale forandringsproces. Sikre styring og organisering med tydelig ansvarsplacering, så gevinsterne kan hjemtages.
- Medarbejderne skal støtte og vejlede borgere i anvendelsen af digitale muligheder, så de medvirker til realiseringen af gevinster ved digitalisering.

Realisering af strategien kræver både politisk og administrativ ledelse 'up front', hvor beslutningsgrundlaget for investering i nye løsninger ofte vil være præget af usikkerhed vedr. 'rettidighed': Investering nu eller vente på næste version? Lolland Kommune skal være proaktiv, hvad angår den prioritering, der ligger i Planstrategien. Lolland Kommune skal også proaktivt forvandle de digitaliseringstiltag, der følger af de fælles kommunale og fælles offentlige initiativer, til indsatser, der understøtter målene i Planstrategien.

Særligt Lolland Kommunes ledere skal bidrage til digitalisering ved at:

- ✓ fungere som rollemodeller.
- ✓ udfordre vaner, traditioner og nulfejls-kultur så der skabes en kultur, der inviterer til at eksperimentere.
- ✓ sikre den enkelte sektor, decentrale enhed eller 'forretningsområde' digitaliserer, når kvalitet og effektivisering er indenfor rækkevidde.
- ✓ udvise konsekvens i arbejdet med at hjemtage gevinsterne.

Konsekvens i forhold til at hjemtage gevinster indebærer blandt andet at procesoptimere arbejdsgange og at sikre at alle medarbejdere, der er brugere af it-systemerne får den tilstrækkelige undervisning til at sikre, at systemerne anvendes optimalt, dvs. sikre at medarbejderadfærd tilpasses den digitale teknologi, Lolland Kommune anskaffer sig.

**Lolland Kommunes koncern digitaliseringsstrategi 2016-2020 er drøftet og godkendt  
i Lolland Kommunes Direktion**

15. december 2015

Lolland Kommune  
Jernbanegade 7  
4930 Maribo  
[www.lolland.dk](http://www.lolland.dk)