



GULDBORGSUND

DIGITALISERINGSSTRATEGI 2009 - 2012

OPLÆG TIL DIGITALISERINGSSTRATEGI FOR GULDBORGSUND KOMMUNE 2009 -2012

Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	3
1.1 FÆLLESOFFENTLIGE DIGITALISERINGSSTRATEGI	4
2. Visioner og mål.....	5
VISION.....	6
MÅLSÆTNINGER.....	6
3. Indsatsområder	7
3.1 UDADRETTEDE INDSATSER – RETTET MOD BORGERE OG VIRKSOMHEDER	7
Ny digital signatur(primo 2010)- Bedre løsninger	7
Ny digital dokumentboks og NemSMS -Bedre løsninger	7
Øget adgang til selvbetjening og informationer som er tilpasset borgerens behov - Bedre løsninger.....	8
Borgernes adgang til egne sager – Nemindsigt Borger - Stærkere fokus	8
e-dag3 –kampagne - Øget anvendelse	8
Fremme borgernes IKT-færdigheder, herunder markedsfører digital service -Øget anvendelse.....	9
3.2. INDADVENDTE INDSATSER – RETTET MOD KOMMUNENS EGNE PROCESSER OG ARBEJDSGANGE	9
Tidssvarende og attraktiv arbejdsplads - Stærkere fokus.....	9
Digital ledelse - Stærkere fokus	10
Fælles projektstyringsmodel og klare prioriteringskriterier – Stærkere fokus	10
Udfasning af teknologier.....	11

1. Indledning

Guldborgsund Kommune står i de kommende år overfor store udfordringer med at fastholde og udvikle sin service indenfor snævre økonomiske rammer. I forbindelse med budgetforliget for 2008 igangsatte kommunen derfor et effektiviseringsarbejde. Her er innovation og digitalisering udset til at være væsentlige bidrag til at effektivisere og kvalitetsforbedre kommunens service og administration.

Det betyder på den ene side, at Guldborgsund Kommune har et højt ambitionsniveau for at øge anvendelsen og optimere nytten af digitale løsninger. På den anden side vil der være stramme dokumentationskrav i forhold til, at investeringerne rent faktisk bidrager til f.eks. at sænke de administrative enhedsomkostninger, eller skabe de forudsatte kvalitetsforbedringer.

Digitaliseringsstrategien fastlægger visioner, mål og indsatsområder for digitalisering af hele den kommunale organisation omfattende:

- Digitalisering når kommunen udøver myndighed og leverer service – perspektivet er her udadvendt, imod borgernes og virksomhedernes behov.
- Digitalisering som redskab til at skabe kvalitetsforbedring og effektivisering på de kommunale arbejdspladser – perspektivet er her indadvendt, imod kommunens egne processer og arbejdsgange.

Digitaliseringsstrategien vil udpege både tværgående som mere fagspecifikke digitaliseringsinitiativer, som skal prioriteres og gennemføres i perioden. De enkelte direktørområder(fagområder) skal på baggrund af digitaliseringsstrategien udarbejde tids- og handlingsplaner for, hvordan digitaliseringsstrategien udmøntes.

Der vil her være en forventning om, at der i de forslag der fremsættes i tids- og handlingsplanerne redegøres konkret for borgereffekt, intern effektivisering og ressourcebesparelse, muligheder for intern organisationsudvikling, antal berørte medarbejdere med forandringer i arbejdsopgaver samt investeringsbehov.

Tids- og handlingsplanerne vil indgå i en samlet tværgående prioritering i Guldborgsund Kommune.

IT-strategi

Der er iværksat en revision af Guldborgsund Kommunes IT- strategi, som vil tage afsæt i denne Digitaliseringsstrategis visioner og mål. Behovet for en mere udviklingsorienteret og dynamisk opgaveløsning, herunder øget fleksibilitet vil være udgangspunktet for dette arbejde.

1.1 FÆLLESOFFENTLIGE DIGITALISERINGSSTRATEGI

Staten, regionerne og kommunerne udarbejdede i 2007 en fællesoffentlig digitaliseringsstrategi, der på væsentlige områder indeholder forpligtende initiativer for den offentlige sektor.

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategis overordnede e-2012 målsætning er:

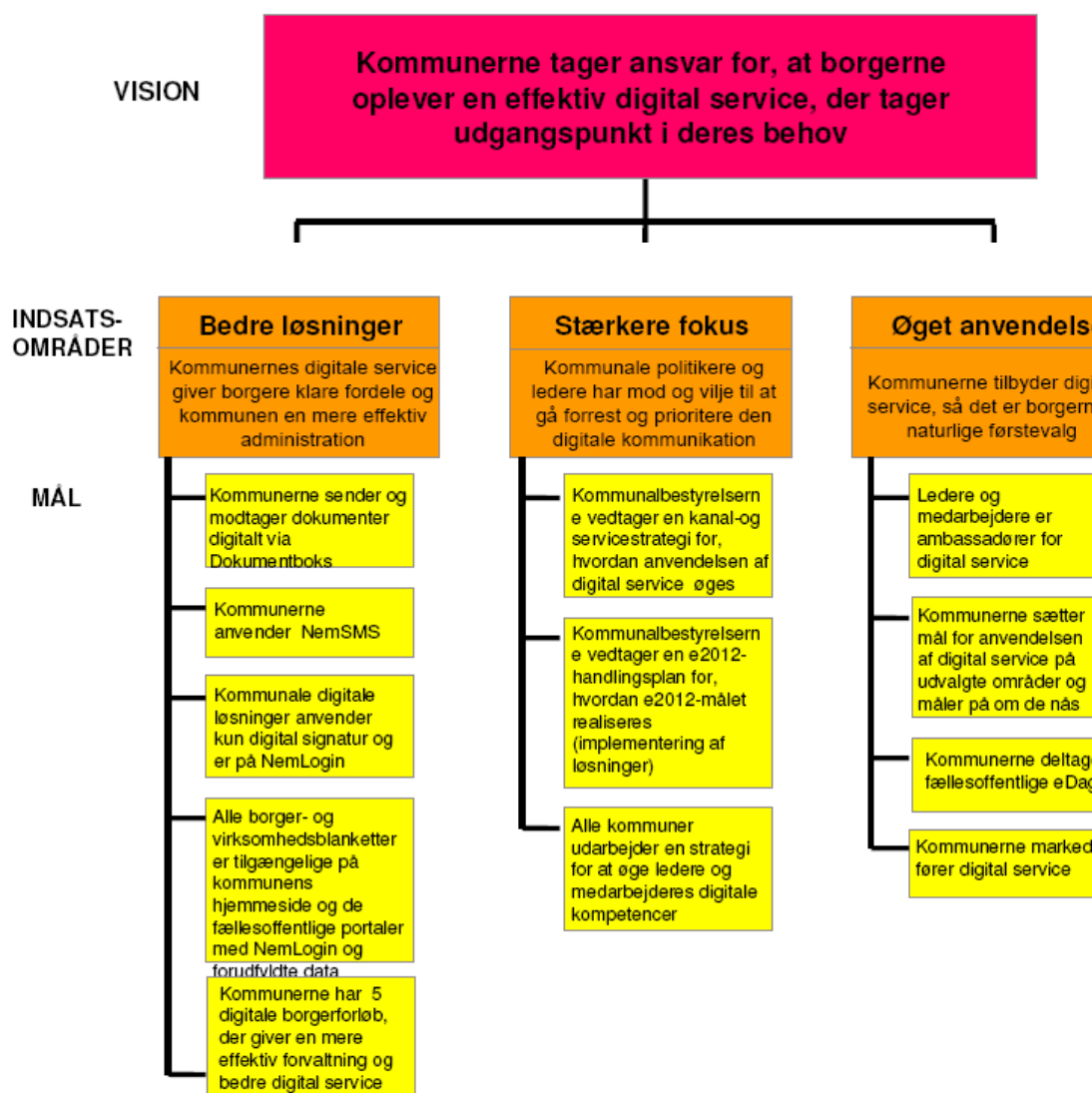
Senest i 2012 skal al relevant skriftlig kommunikation mellem virksomheder, borgere og den offentlige sektor kunne foregå digitalt.

I den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi er udpeget tre overordnede strategiske indsatsområder: *Bedre digital service, øget effektivisering og stærkere samarbejde*. Strategien indeholder 35 initiativer, hvoraf nogen forpligter Guldborgsund Kommune til at tage bestemte it-løsninger i anvendelse f.eks. ny digital signatur og en fællesoffentlig dokumentboks. Andre initiativer er mere retningsgivende/vejledende for de offentlige myndigheder.

Digitaliseringsstrategien vil selvfølgelig følge op på den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi ved at forholde sig til, hvordan Guldborgsund Kommune gennemfører de initiativer, der er obligatoriske for kommunen samt som minimum forholder sig til de øvrige initiativer.

2. Visioner og mål

Visionerne for den digitale udvikling er udtryk for, hvad Guldborgsund Kommune ideelt ønsker at opnå inden for 3-4 år. Visionerne skal formuleres med respekt for den spredning, som de kommunale serviceydelser repræsenterer, og de forskelligheder som modtagerne af de forskellige ydelser besidder. Visionerne skal derfor have gyldighed for og kunne fortolkes ind i alle fagområder med bevidstheden om at mange ydelser kræver direkte menneskelige kontakter, hvor digitalisering i højere grad kan smidiggøre processen og kvalificere det direkte møde



Grafik: Fælles kommunale visioner og mål for e2012 vedtaget af KL's Arbejdsmarkeds- og erhvervsudvalg 1. april 2009.

Guldborgsund Kommunes visioner og mål afspejler en forpligtelse og vilje til at være en del af en fællesoffentlig digital udvikling.

VISION

Borgere og virksomheder ser brug af digitale løsninger som en naturlig kontakt med Guldborgsund Kommune, hvor digitale løsninger bidrager til at skabe en åben, effektiv og helhedsorienteret service

MÅLSÆTNINGER

Visionen understøttes af 5 strategiske målsætninger:

- 1. Nyttевærdi for borgerne:** Guldborgsund Kommune er ambitiøse i arbejdet med at prioritere og tilrettelægge sammenhængende digitale løsninger, så de har reel værdi for borgere og virksomheder.
- 2. Effektiv opgaveløsning:** Digitalisering skal skabe øget servicekvalitet og frigøre ressourcer bl.a. via automatiserede interne arbejdsprocesser
- 3. Attraktive arbejdspladser:** Digitaliseringen bidrager målrettet til udviklingen af attraktive arbejdspladser ved at sikre en dynamisk udvikling, hvor IT, arbejdsprocesser og medarbejderkompetencer spiller tæt sammen.
- 4. Ledelse:** Lederne i Guldborgsund Kommune går forrest og medvirker til at realisere digitaliseringsstrategien
- 5. It-styring og – organisering:** Digital forvaltning skal baseres på en sammenhængende og integreret IT- infrastruktur, som understøtter den kommunale organisations forskellige behov for mobilitet og fleksibilitet. IT-styringen er veldefineret og gennemsigtig.

I det følgende beskrives de væsentligste initiativer som Guldborgsund Kommune skal gennemføre for at opfylde den fælles offentlige hovedmålsætningen om, at al skriftlig kommunikation mellem virksomheder, borgere og det offentlige skal kunne foregå digitalt i 2012.

3. INDSATSOMRÅDER

Visionerne skal realiseres gennem en række indsatsområder, som samlet skal forbedre og effektivisere kommunens service over for borgere og virksomheder samt udvikle kommunens ydelser. Det drejer sig om:

- Udadrettede indsatser, som er rettet mod borgere og virksomheder, og hvordan anvendelsen af digitale løsninger kan øges.
- Indadvendte indsatser, som er rettet mod udvikling af kommunens egne organisation og arbejdsprocesser. Disse er rettet mod et stærkere ledelsesmæssigt fokus og effektive arbejdsprocesser.

3.1 UDADRETTEDE INDSATSER – RETTET MOD BORGERE OG VIRKSOMHEDER

Ny digital signatur(primo 2010)- Bedre løsninger

Som en del af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi er der gennemført et udbud af en ny og mere brugervenlig digital signatur(forventes at være klar til drift februar 2010). Guldborgsund Kommune er forpligtet til at indføre den nye digitale signatur i sine løsninger. Guldborgsund Kommune skal sikre, at de kommunale systemer fungerer sammen med de fællesoffentlige løsninger.

Dette skal prioriteres i tids- og handlingsplan for fælles - tværgående tiltag. Anvendelsen af ny digital signatur bør indarbejdes i tids- og handlingsplaner for fagområder.

Ny digital dokumentboks og NemSMS -Bedre løsninger

Den velkendte e-boks vil som noget nyt komme til at indeholde en dokumentboks samt en sms-tjeneste med al borgerens kommunikation med det offentlige. Der bliver som noget nyt mulighed for to-vejskommunikation, så borgerne også kan kontakte myndighederne ad den kanal.

SMS-alarmtjenesten åbner mulighed for, at borgerne kan blive påmindet om aftaler de skal huske at overholde med offentlige parter.

Der bør arbejdes proaktivt med at realisere gevinsterne ved digital dokumentboks og NemSMS f.eks. i forhold til at nedbringe udeblivelsesprocenten samt nedbringe tidsforbrug og porto forbundet med papirpost.

Dette skal prioriteres i tids- og handlingsplan for fælles - tværgående tiltag. I tids- og handlingsplaner for fagområder skal fremgå, hvordan man her vil opnå effekter af digital dokumentboks og NemSMS.

Øget adgang til selvbetjening og informationer som er tilpasset borgerens behov - Bedre løsninger

Antallet af selvbetjeningsløsninger i Guldborgsund Kommune er i dag begrænsede og ofte er der tale om analoge arbejdsgange. Yderligere er borgerne i Guldborgsund Kommune henvist til at skulle lede rigtig mange steder efter relevant information.

Der skal arbejdes på at give borgerne adgang til selvbetjening og informationer, som er tilpasset borgeren og dennes situation(kanal). Det skal være muligt at logge sig på med digital signatur og så i samme brugerflade få egne data; se lånerstatus på bibliotek, BBR-oplysninger, ugeplan for børnenes skole, dagbog fra daginstitutionen, bestille pas, Nemindsigt i kommunal sagsbehandling, skifte læge, følge sit vand- og varmemeforbrug, bliver informeret om hvornår der næste gang hentes haveaffald samt kunne gå direkte ind i sin skattemappe.

Guldborgsund Kommune bør arbejde hen imod etablering af en selvbetjeningsplatform, som vil være rammen for ovenstående indsatsområder.

Dette bør prioriteres i tids- og handlingsplan for fælles - tværgående tiltag.

Borgernes adgang til egne sager – Nemindsigt Borger - Stærkere fokus

Borgere og virksomheder skal fra 2012 kunne få elektronisk indblik i deres egne sager og behandlingen af disse. Guldborgsund Kommune er forpligtet til at etablere en portalløsning, som muliggør adgang til de kommunale systemer fra internettet.

En succesfuld organisatorisk implementering af Guldborgsund Kommunes ESDH – system og fagsystemer vil være et afgørende succeskriterium, herunder at de retningslinier der er fastsat for god ESDH -praksis i Guldborgsund Kommune efterleves.

Dette skal prioriteres i tids- og handlingsplan for fælles - tværgående tiltag. I tids- og handlingsplaner for fagområder skal der arbejdes med den fremadrettede validering af ESDH-praksis.

e-dag3 –kampagne - Øget anvendelse

I forbindelse med det fællesoffentlige mål om fuld digital kommunikation i 2012, vil blive gennemført en landsdækkende kampagne i stil med tidligere e-dag 1 og 2. Guldborgsund Kommune skal være klar med de nye løsninger, når kampagnen starter og skal yderligere levere lokale bidrag til kampagnen. Der vil også være behov for intern kommunikation om de nye kommunikationsformer i kommunen, herunder borgernes rettigheder jf. offentlighedsloven m.v.

Dette skal prioriteres i tids- og handlingsplan for fælles - tværgående tiltag. Bibliotek og borgerservice vil have en fremtrædende rolle.

Fremme borgernes IKT-færdigheder, herunder markedsfører digital service -Øget anvendelse

Personalet på biblioteker og i borgerservicecentre spiller allerede i dag en fremtrædende rolle, når det handler om at hjælpe borgerne med at finde den digitale vej ind til det offentlige Danmark. Borgernes IKT-færdigheder og brug af de kommunale selvbetjeningsløsninger er afgørende for, at Guldborgsund Kommunes høster digitaliseringsgevinster. Der sættes følgende mål:

Det skal være et mål at antallet af Guldborgsundborgere med digital signatur øges fra 8.921(nov.08) til 20.000 i 2011. Antallet af Guldborgsundborgere som benytter selvbetjeningsløsninger skal være på niveau med de 20 bedste kommuner i Danmark.

Dette bør prioriteres i tids- og handlingsplan for fælles - tværgående tiltag, idet der her vil være fokus på at understøtte Biblioteker og borgerservicecentre i deres fortsatte opgaveløsning, herunder de årlige Kampagneuger.

3.2. INDADVENDTE INDSATSER – RETTET MOD KOMMUNENS EGNE PROCESSER OG ARBEJDSGANGE

Tidssvarende og attraktiv arbejdsplads - Stærkere fokus

Tilstedeværelsen af de rette IKT-kompetencer og færdigheder er en central forudsætning, når det drejer sig om at realisere gevinster og muligheder i digitale løsninger.

Lærerne er lovmæssigt forpligtet til at integrere IKT i undervisningen i samtlige fag og tværfaglige emner. Bibliotekerne er forpligtet til at sikre informationslæring og

–håndtering, det vil sige når den enkelte borger skal lære sig at søge og finde frem til relevant viden, herunder i øvrigt kunne gebærde sig online i forhold til myndigheder mv. Også inden for ældreområdet er der krav om at integrere IKT. Enhver administrativ medarbejder skal være fortrolig med de interne digitale arbejdsgange og systemer, men skal samtidig også kunne vejlede borgerne.

Medarbejdernes IKT-kompetencer skal prioriteres i tids- og handlingsplan for fælles - tværgående tiltag samt i tids- og handlingsplaner for fagområder.

It skal bidrage til at gøre Guldborgsund Kommune til en attraktiv arbejdsplads. Det handler her om at skabe tidssvarende digitale arbejdspladser. Organisatoriske skel og fysisk placering må ikke hindre medarbejdernes mulighed for at opnå adgang til relevant og korrekt information. Det kræver blandt andet at nye digitale løsninger og arbejdsgange har fokus på at lette medarbejdernes opgavevaretagelse. Det kræver også at der skabes rum for kompetenceudvikling.

Det digitale ledelsesaspekt, herunder målet om den digitale attraktive arbejdsplads og kompetenceudvikling af medarbejdere bør konkretiseres og indarbejdes i tids- og handlingsplan for fælles - tværgående tiltag samt tids- og handlingsplan for fagområder.

Digital ledelse - Stærkere fokus

Med begrebet "digital ledelse" sættes der fokus på lederrollen og lederansvaret i relation til digitaliseringen, men også i forhold til at have ledelsesfokus på udviklingen af tidssvarende og attraktive arbejdspladser i Guldborgsund Kommune. Hvad kræves der og hvad forventes der af ledere?

Digitaliseringen sætter i stigende grad dagsordenen både for den måde vi internt organiserer os og arbejder på, men også i forhold til den måde vi tilbyder service til borgere. Det er af afgørende betydning, at lederne med den faglige og personalemæssige indsigt og ansvar aktivt deltager i digitaliseringsarbejdet. Det er dem der kender medarbejderne, det faglige område og borgerne. Det er ikke teknik, fagudtryk eller projektleddelse der her er i fokus, men det personlige lederskab og forandringsledelse.

Målet om nogle år er, at vi ikke længere snakker om digital ledelse – men alene om ledelse – da det digitale aspekt til den tid skal være et indarbejdet og naturlig del af lederrollen.

Det digitale ledelsesaspekt, herunder målet om den digitale attraktive arbejdsplads bør konkretiseres og indarbejdes i tids- og handlingsplan for fælles - tværgående tiltag.

Fælles projektstyringsmodel og klare prioriteringskriterier – Stærkere fokus

Evnen til at høste digitale effektiviseringsgevinster skal styrkes. Overordnet handler det om at sikre et fornuftigt styrings- og prioriteringsgrundlag inden for indsatsområderne. Der arbejdes her efter Guldborgsund Kommunes projektstyringsmodel, der relateres til en overordnet porteføljestyringsmodel for strategiens initiativer og projekter.

Evnen til at høste digitale effektiviseringsgevinster forudsætter at de enkelte digitaliseringsinitiativer kan betale sig i form af omkostningsreduktioner og/eller bedre service. Alle initiativer skal derfor vurderes og prioriteres med hensyn til deres:

- Nyttéværdi og omkostninger (borgereffekt, intern effektivisering og ressourcebesparelse)
- Digitaliseringens relevans i relation til udviklingen af opgavevaretagelsen (Muligheder for intern organisationsudvikling, antal medarbejdere med forandringer i arbejdsopgaverne)
- Lovgivning eller forpligtende initiativer for den offentlige sektor

Tilsvarende bør eksisterende måder at løse opgaverne på løbende evalueres:

- Vi optimerer løbende anvendelsen af eksisterende IT-løsninger
- Der gennemføres løbende evaluering på relevante områder

Udfasning af teknologier

Mulighederne for udfasning af forældede teknologier bør løbende vurderes. De enkelte fagområder bør i tids- og handlingsplanerne som minimum forholde sig til mulighederne for at udfase følgende, idet der fastsættes udfasningstidspunkt:

- Fax-løsninger udfases inden 201X?
- Manuel distribution af uddannelsesjecer, reklamer samt andet eksternt markedsføringsmateriale m.v. som ikke er bestilt udfases. Vi ønsker borgerne skal benytte vores hjemmeside – vi benytter tilsvarende samarbejdsparters hjemmeside?
- Antallet af kopimaskiner og printere reduceres gradvist i takt med at der indføres trådløst net?
- Intern kørsel med post i Guldborgsund Kommune ophører pr. 201X?
- Analoge selvbetjeningsløsninger er udfaset inden 201X?