

Principper for digitalisering og ny teknologi i Brønderslev Kommune

v. 1.0 – 22032017 – Godkendt i Økonomiudvalget

Dette dokument beskriver Brønderslev kommunes 5 overordnede digitaliseringsprincipper:

1. Vores digitale løsninger understøtter det nære møde med kommunen
2. Vi inddrager altid brugerne, når vi digitaliserer
3. Vi sikrer sammenhæng og en effektiv forvaltning
4. Vi kommer helt i mål og henter gevinsterne
5. Vi samarbejder og deler viden

Principperne er udarbejdet med udgangspunkt i input fra organisationen og ud fra pejlemærkerne i de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier. Principperne favner og understøtter derfor den digitalisering, som nu og i de nærmeste år kommer til at ske i Brønderslev Kommune.

Når der angives ”digitaliseringsprincipper”, så dækker det både digitalisering og ny teknologi, da de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier også dækker velfærdsteknologi.

Digitaliseringsprincipperne fastsætter en overordnet ramme, retningslinjer og mål for kommunens digitalisering, dækker hele kommunen og er forpligtende med udgangspunkt i et ”følg-eller-forklar”-princip. De forholder sig til, hvordan vi udvikler, implementerer og samarbejder omkring digitalisering, og skal operationaliseres gennem de værktøjer og processer, som benyttes i ”den daglige digitalisering” i Brønderslev Kommune.

For hvert digitaliseringsprincip er nedenfor angivet forklaring, gevinster, konsekvens og eksempler, som samlet giver en beskrivelse af hvad princippet omfatter, og hvorfor det er vigtigt.

1. Vores digitale løsninger understøtter det nære møde med kommunen

Forklaring

Vores digitale løsninger skal opleves som brugervenlige og overskuelige for både borgere, virksomheder og medarbejdere. Når vi digitaliserer, sætter vi borgeren og virksomhederne i centrum, og alle relevante indgange til kommunen tænkes sammen, så vores service opleves enkel, personlig og tryk, uanset om det er i mødet med vores medarbejdere på institutioner, i dialogen med en sagsbehandler, i de digitale selvbetjeningsløsninger eller i den telefoniske kontakt med Borgerservice.

Gevinster

Digitale løsninger skal give værdi både økonomisk og kvalitativt. Hvis ikke borgere og virksomheder oplever de digitale løsninger som brugervenlige og er trygge ved at anvende dem, vil løsningerne enten blive anvendt forkert eller slet ikke, hvorved gevinsterne ved digitaliseringen forsvinder.

Konsekvenser

- Når vi digitaliserer, sikrer vi, at løsningerne er tænkt ind i alle de kanaler og kontaktflader, som vi har til borgeren/virksomheden. Dette gælder også den personlige kontakt
- Vi sikrer medarbejderne de nødvendige kompetencer til vejledning af borgere og virksomheder i brug af de digitale indgange, redskaber og velfærds løsninger
- Vi har fokus på, at data opbevares og behandles sikkert, at vi overholder sikkerheds- og datastandarder.

Eksempel

En stor del af borgernes og virksomhedernes henvendelser til kommunen er de seneste år blevet digitaliseret, med obligatorisk anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger. Brugen af digitale løsninger giver mange borgere udfordringer, hvorfor Borgerservice har indført "digital medhjælp", hvor borgeren og medarbejderen i fællesskab gennemfører den digitale selvbetjening, når borgeren møder op i Borgerservice. Dette giver en større forståelse for de digitale muligheder, og giver borgeren et skub i forhold til fremadrettet at kunne betjene sig selv digitalt, hvilket er til gavn for begge parter.

2. Vi inddrager altid brugerne, når vi digitaliserer

Forklaring

Brugerne skal opleve, at digitalisering giver konkret værdi i deres dagligdag.

Derfor inddrager vi borgere, virksomheder og medarbejdere i udvikling og implementering af digitale løsninger og ny teknologi og afprøver løsningerne i praksis, inden de sættes i drift.

Gevinster

Ved at inddrage brugerne i udvikling og implementering af it-løsninger får vi nødvendig viden om, hvorledes de fungerer i praksis. Det giver et godt grundlag for drøftelse af de opgavemæssige og organisatoriske forandringer, som it-løsningerne ofte forudsætter, og sikrer samtidigt et større engagement hos brugerne.

Ved at inddrage brugerne kan man fjerne en stor del af den tekniske og brugermæssige usikkerhed, som nye løsninger altid medfører, og man øger chancen for succesfuld implementering og indfrielse af gevinster.

Konsekvenser

- Vi inddrager brugerne i implementering og (om muligt) i udviklingen af it-løsningerne. Inddragelse skal ske, uanset om løsningerne initieres lokalt i den enkelte afdeling, eller det drejer sig om tværgående (evt. fælleskommunale) tiltag
- Lederne går forrest og har fokus på digital ledelse og forandringsledelse ved at kommunikere mål, involvere medarbejdere og skabe mening i digitaliseringen
- Vi mindsker usikkerhed ved altid at afprøve løsningerne i praksis, og evt. lave pilotprojekter inden implementering af løsningen påbegyndes. Vi har desuden en exit-strategi, hvis det viser sig, at løsningerne ikke fungerer.

Eksempler

- I forbindelse med projekt Online Bostøtte (videosamtale med borgere på specialområdet) er der gennemført et prøve-/pilot-projekt med involvering af et begrænset antal borgere. Testen har givet nyttig viden om udfordringer og muligheder, og hvordan løsningen udformes og kan udbredes
- I forbindelse med implementering af Sekoia på Nordstjernen og Cassiopaia er der i processen lagt stor vægt på, at lederen går forrest, involverer medarbejderne og forklarer og kommunikerer løsningen for medarbejderne. Implementeringen af Sekoia er efterfølgende evalueret hos medarbejderne, hvilket har vist stor tilfredshed med implementeringen og vist at løsningen i høj grad anvendes som tiltænkt

3. Vi sikrer sammenhæng og en effektiv forvaltning

Forklaring

Vores medarbejdere skal opleve, de digitale løsninger som sammenhængende og effektive, så digitaliseringen er en hjælp til bedre overblik, opgaveløsning og service for borgere og virksomheder.

Gevinster

Hvis vi fra start tænker it-løsningerne ind i den daglige opgavevaretagelse og har fokus på optimering af vores sagsbehandlingsforløb, brug af systemintegrationer, datastandarder mv., kan digitaliseringen blive et vigtigt element i forenkling og effektivisering af vores opgaveløsning.

Konsekvens

- Vi tænker i sammenhængende sagsbehandlingsforløb og opgaveprocesser og gennemfører altid arbejdsgangs- og procesanalyser når nye løsninger implementeres
- Vi overholder altid fællesoffentlige og fælleskommunale data- og integrationsstandarder
- Vi tænker i sammenhængende it-arkitektur, så vores it-løsninger passer til kommunens grundlæggende it-plattform, hænger sammen på tværs af organisationen og med andre myndigheders systemer og registre

Eksempel

I forbindelse med implementering af nyt omsorgs-system (Nexus) er for alle afdelinger/institutioner gennemført arbejdsgangsanalyser sammen med medarbejderne, hvilket har dannet udgangspunkt for udvikling af den nye løsning og for udarbejdelsen af brugervejledninger. Herved har medarbejderne direkte haft indflydelse på udvikling af løsningen, og skabt grundlag for optimering af arbejdsgangene.

4. Vi kommer helt i mål og henter gevinsterne

Forklaring

Når vi digitaliserer, har vi fokus på at hente ressourcemæssige og kvalitative gevinster. Vi skal "digitalisere i bund" og afsætte de nødvendige ressourcer til at komme helt i mål, ved at gennemføre forandringer i organisation og opgavevaretagelse og sikre de nødvendige kompetencer til både implementering og drift.

Gevinster

Mange digitale tiltag og projekter gennemføres uden, at de ønskede gevinster ved digitaliseringen høstes. Ved at arbejde målrettet med kortlægning af mål og realisering af gevinster, og bruge de nødvendige ressourcer på at få løsninger til at fungere i praksis, fremfor blot at "sætte strøm til", kan vi sikre at vores investering i digitalisering og ny teknologi giver udbytte.

Konsekvens

- Vi igangsætter ikke digitaliseringstiltag uden, at der er fastsat mål for økonomiske og kvalitative gevinster og udpeget en ansvarlig for opfølgning på og realisering af gevinster når løsningen er taget i brug
- Vi sætter det rigtige hold, så de nødvendige kompetencer og ressourcer fra start er involveret i digitaliseringsprojekterne. Kun derved kan vi tage højde for alle aspekter i udviklings- og implementerings-processen
- Vi har fra start afsat tid og ressourcer til drift, support og videreudvikling af løsningerne, da dette er en forudsætning for at løsningen fungerer optimalt
- Vi betragter kompetenceudvikling af medarbejdere og ledere som en integreret del af alle digitaliseringstiltag. For at kunne hente gevinsterne ved digitalisering, skal brugerne vide, hvordan de benytter og udnytter de digitale løsninger
- For at sikre at vi kommer helt i mål med projektet, følger vi op på brugernes anvendelse af løsningen efter implementeringen

Eksempel

Udbredelsen af output management (OM)/digital post startede for 5 år siden. Projektet havde til formål, at forenkle og spare ressourcer på kommunens brevforsendelser ved at gå fra papir til digital post. Efter den tekniske implementering af OM er der gjort en stor indsats for at sikre overgangen til digital post, blandt andet med informationskampagner, løbende månedlige opgørelser over mængden af papirpost samt hjælp til de enkelte afdelinger. Den vedholdende indsats har resulteret i, at en meget stor del af kommunens post nu afsendes digitalt.

5. Vi samarbejder og deler viden

Forklaring

Når vi digitaliserer, sikrer vi, at vores viden bruges og deles på tværs af organisationen, så eksisterende systemer og funktionalitet genanvendes og ikke genopfindes. Vi motiverer til udveksling af viden og kompetencer, til at se nye muligheder og løse problemstillinger i fællesskab - både lokalt og fælleskommunalt.

Gevinster

Forskellige former for digitalisering og ny teknologi indføres i alle dele af organisationen, og ofte vil den samme løsning kunne anvendes på flere fagområder. Hvis vi skal have størst mulig gevinst ud af de mange løsninger, og udbrede best-practices og gode erfaringer med nye arbejdsgange, så forudsætter det samarbejde og dialog på tværs af organisation.

Konsekvens

- Vi afsætter ressourcer og skaber rum til samarbejde og udveksling viden og kompetencer. Dette kan fx ske ved oprettelse af samarbejdsfora og gennem it-løsninger til vidensdeling
- Vi forpligter os til at dele viden om nye digitale løsninger og tiltag på tværs af organisationen, og koordinerer vores digitale indsats ud fra en helhedstænkning
- Vi opsøger viden om og undersøger nye digitale løsninger, som kan være med til at udvikle og effektivisere vores opgaveløsning. Vi deltager i fælleskommunale og nationale samarbejder og lader os inspirere af andre kommuners digitale løsninger og tiltag

Eksempel

SBSYS-superbrugergruppen er en erfa-gruppe med deltagelse af alle afdelinger i administrationen. Gruppens hovedfokus er videreudvikling og erfaringsudveksling omkring SBSYS og relaterede systemer, og via de 4 årlige møder i gruppen sikres det, at viden om og gode ideer til anvendelse af SBSYS udbredes til alle dele af administrationen. Deltagerne oplever således, at møderne i erfa-gruppen giver god værdi, og i høj grad kan anvendes i det daglige arbejde.