

Furesø Kommune

Digitaliseringsstrategi



FURESØ
KOMMUNE

FORORD

Digitalisering i Furesø skal skabe værdi for borgere, virksomheder, foreninger og medarbejdere. Det handler om mennesker. Formålet med strategien er at rammesætte og skærpe digitaliseringsindsatsen, så den kan understøtte de politiske målsætninger i Vision Furesø, kommunens vedtagne politikker og kommunens kerneopgaver. Strategien skal medvirke til at skabe et fokus i hele organisationen, så vi bliver endnu bedre til at håndtere forandringer løse de udfordringer, vi står overfor.

Det er ambitionen med Furesøs første digitaliseringsstrategi, at digitalisering på sigt tænkes ind, som et naturligt redskab/metode i løsningen af den kommunale kerneopgave på lige fod med fx økonomistyring, personaleledelse og den faglige ledelse.

Strategien sonder mellem målsætninger og temaer. De tre målsætninger er forsøgt formuleret med et borgerperspektiv og svarer på *hvad* og *hvorfor*. De fire temaer fokuserer på *hvordan* og sigter i højere grad på de ledere og medarbejdere, der skal bidrage til at planlægge og implementere konkrete initiativer.

Strategien skal efterfølgende foldes ud i samarbejde med de enkelte fagområder og omsættes til konkrete handlinger og indsatser i strategiens handleplaner.

1 STRATEGISKE MÅLSÆTNINGER FOR DIGITALISERINGSSTRATEGIEN

1.1 DIGITAL SELV- OG MEDBETJENING

Med en smartphone i hånden har man i dag mulighed for at shoppe, finde hoteller, tjekke vejrudsigter, betale for parkering, læse sin forsikringspolice og beregne sin pension. Mulighederne for nemt, hurtigt og fleksibelt selv at kunne søge information og gennemføre transaktioner døgnnet rundt udvides hele tiden. Borgerne har høje og stigende forventninger til at også offentlige myndigheder tilbyder en bred palette af muligheder for fleksibel og digital selv- og medbetjening, så man uafhængigt af kommunens åbningstid fx kan finde svar på spørgsmål, aflevere ansøgninger, give informationer, læse afgørelser og få indsigt i sine egne sager og informationer. For at møde borgernes forventninger til, hvordan man kommunikerer med en moderne virksomhed, og for at effektivisere vores dialog med borgerne, må vi løbende arbejde på vores digitale selv- og medbetjeningsmuligheder, så vi både udvider antallet af løsninger, men også forbedrer eksisterende løsninger og samtidig sikrer sammenhængen bagud til kommunens administrative systemer. Samtidigt har vi opmærksomhed på at hjælpe borgere, der er udfordret af digitaliseringen og har begrænset mulighed for at interagere digitalt med kommunen.

Ambition: *Vi benytter digitale kanaler så borgere online og uafhængigt af åbningstid fx kan finde svar, ansøge, give oplysninger og få indsigt i egen sag*

Mål: *Vi forbedrer eksisterende selvbetjeningsløsninger
Vi udvider løbende paletten af selvbetjeningsløsninger*

1.2 EFFEKTIVE PROCESSER

I takt med at velstand og velfærd i samfundet øges er vi i dag i den fordelagtige situation, at borgerne lever længere og der fødes flere børn. Den demografiske udvikling og borgernes øgede forventninger til service og ydelser betyder imidlertid også, at kommunernes økonomi er presset. Heldigvis har vi med den fjerde industrielle revolution med digitalisering som drivkraft gode muligheder for at koble udvikling og effektivisering. Vi ser i dag mange eksempler på, at kommuner med øget digitalisering af manuelle arbejdsgange, analyse af data og ibrugtagning af nye teknologier kan tilrettelægge arbejdet mere effektivt, så vi får mere effekt for de samme midler og på den måde kan frigøre tid og ressourcer til vores kerneopgaver. Vi skal derfor arbejde målrettet med at udvikle og effektivisere vores processer. Vi skal alle medtænke data, teknologi og digitalisering som løftestænger for mere effektive arbejdsgange. Og vi skal insistere på at beskrive og følge op på realiseringen af de forventede gevinster.

Ambition: *Vi benytter data, teknologi og digitalisering til at udføre vores opgaver effektivt, så vi kan frigøre tid og ressourcer til kommunens kerneopgaver*

Mål: *Vi digitaliserer med omtanke og forbedrer vores arbejdsgange
Vi fastlægger og følger op på effektiviseringsgevinster*

1.3 DATA OG SIKKERHED

Der er it overalt og i alting, data opsamles alle steder, og vi har efterhånden mistet overblikket over, hvem der har data om os. Det er gået op for os, at tech-giganter via apps på smartphones indsamler uendelige mængder data om os for at skabe dataprofiler, som kan sælges til virksomheder og organisationer, som målretter tilbud til os. Denne usikre situation kalder på regulering af databehandling for beskyttelse af privatlivets fred og på tekniske sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af it-systemerne. Heldigvis er dette ikke nyt for kommunerne, der via forvaltningsloven, offentlighedsloven og persondataloven i mange år har været vant til at tage godt vare på borgernes oplysninger. Alligevel byder den rivende teknologiske udvikling og den øgede samfundsmæssige opmærksomhed på datasikkerhed os til at fastholde et højt fokus på at beskytte de data vi har ansvar for at behandle, så vores borgere kan have tillid til vores datasikkerhed. Dette gælder både vores viden om og procedurer for databeskyttelse, samt design af vores it-systemer.

Ambition: *Vi beskytter de oplysninger vi anvender og værner om sikkerheden, så borgerne kan have tillid til vores behandling af data*

Mål: *Vi har viden om og procedurer for datasikkerhed
Vores it-løsninger er designet til databeskyttelse*

2 TEMAER FOR REALISERING AF MÅLSÆTNINGERNE

INSPIRATION OG SAMARBEJDE

Samskabelse er en del af Furesø Kommunes DNA. For at udvikle og implementere de bedste digitale løsninger ud fra brugernes behov, involverer vi brugerne i udvikling, afprøvning, udrulning og løbende forbedring af deres it-løsninger. Velfærdsteknologi er et godt eksempel herpå. Det kan være borgere og virksomheder ift. selvbetjenings- og indberetningsløsninger og medarbejdere ift. deres fagsystemer. Vi er overbeviste om, at vi har gavn af indsigter og perspektiver fra andre. Derfor samarbejder vi med og lader os inspirere af andre kommuner, og vi tror på, at nogle opgaver løses bedst i fællesskab, hvorfor vi orienterer os mod fælles- og tværkommunale samarbejdsfora.

DIGITAL TÆNKEMÅDE

Vi skal alle udvikle vores tænkemåde i en mere digital retning. Når der er it overalt, når alt kan digitaliseres, og når digitalisering og ny teknologi kan være løftestænger for effektivitet og kvalitet, skal vi alle øve os i at medtænke digitalisering, når vi planlægger og udfører vores arbejde. Vi skal påtage os det digitale lederskab. Det betyder, at vi skal turde træffe de rigtige beslutninger om digitalisering, og at vi skal tage ansvar for at udvikle alle vores medarbejdere, så det bliver naturligt løbende at udvikle sine digitale kompetencer i takt med den teknologiske udvikling af nye digitale værktøjer.

SAMMENHÆNGENDE IT-LANDSKAB

Med nye teknologier, flere it-værktøjer og øget anvendelse af data er der opstået en unik mulighed for at skabe en endnu bedre sammenhængende service via et fortsat mere sammenhængende it-landskab – både administrativt og på fagområderne. Vi skal forbedre datakvaliteten, vi skal øge datastandardiseringen, og vi skal anvende moderne og modne integrationsteknologier, så vi kan skabe øget sammenhæng og integration mellem selvbetjeningsystemer, fagsystemer, administrationssystemer og infrastrukturessystemer. Dette så arbejdsgange og systemer i front-office og back-office tænkes samlet i forhold til kerneopgaven, så data kan beriges og genbruges og genindtastninger undgås og kvalitet og effektivitet dermed øges. Arbejdsgange og sammenhængende løsninger skal tænkes helt ud til borgerne, som skal opleve at blive så selvhjulpne som muligt.

EFFEKTIVE MODERNE IT-LØSNINGER

Vores it-løsninger skal kontinuerligt tilpasses ændrede forretningsbehov og den teknologiske udvikling, så de fortsat er effektive og moderne. Vi stiller derfor som krav til os selv, at vores it-løsninger skal være 1) brugervenlige, så de er intuitive at anvende, 2) velafprøvede, så vi kan stole på, at alting fungerer efter intentionen, 3) stabile, så vi kan arbejde uden afbrydelse 4) sikre, så vi beskytter følsomme oplysninger i henhold til gældende regler samt 5) tidssvarende, så de er på omgangshøjde med den teknologiske udvikling. For at vi kan være så effektive som muligt, har vi fokus på lokale gevinster, når vi implementerer obligatoriske løsninger. Selvom vi skal være teknologisk nysgerrige, skal vi ikke forivre os ud i eventyr med umodne teknologier og løsninger. Vi skal genbruge andres erfaringer og vi skal bruge sund fornuft, så it, teknologi og digitalisering understøtter vores kerneopgave med mennesker.