



Digitaliseringsstrategi 2023 -2026

Rødovre Kommune



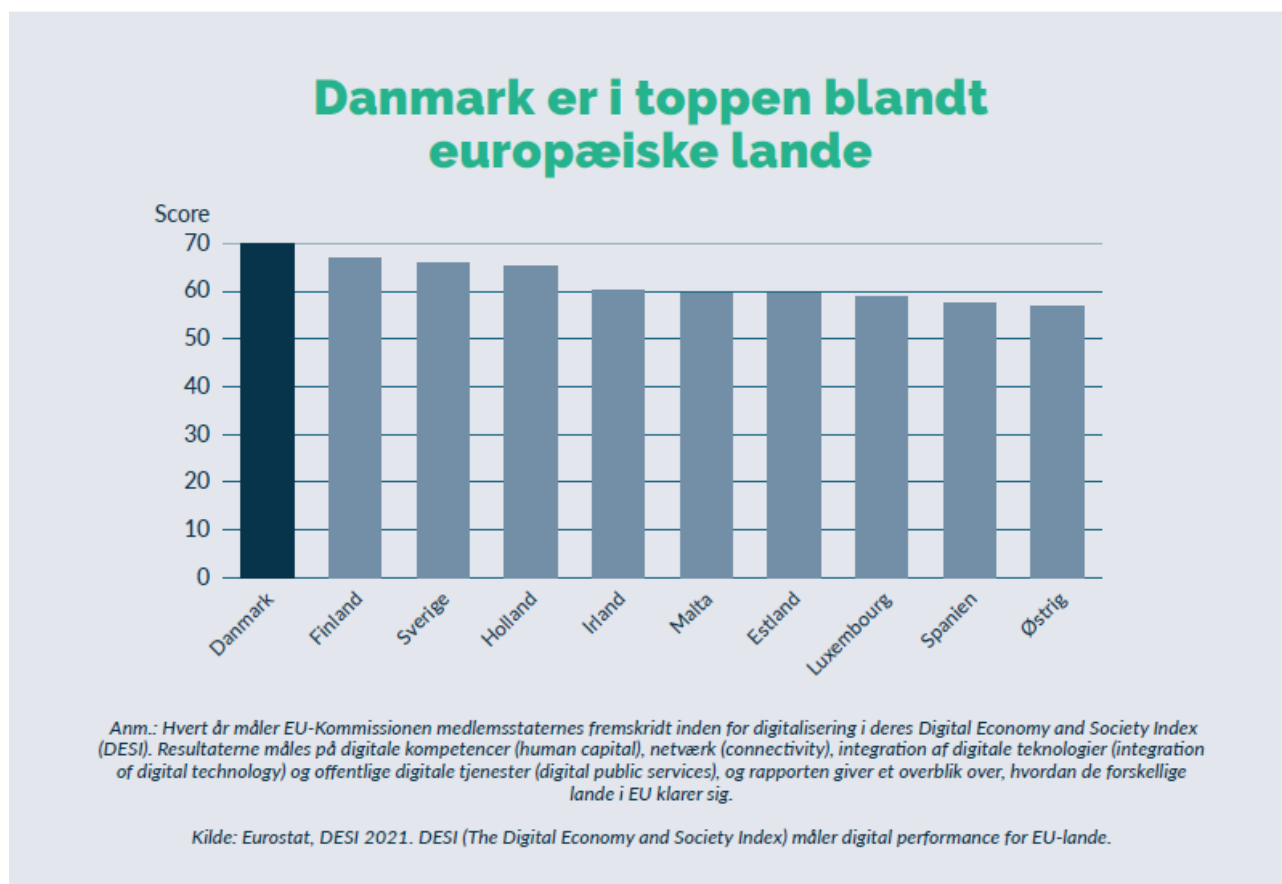
Indhold

Indledning	2
Strategiens vision	4
Digital first	4
Fra strategi til praksis	5
Opgaveudvalg	5
Kommunens handleplaner	6
Strategiens temaer og pejlemærker	6
Det skal være let og trygt at være digital borger	6
Bedre service – Giv borgeren mulighed for et digitalt førstevalg.....	6
Alle skal kunne være med – Ingen borgere skal hæftes af i den digitale velfærd.....	7
Tryghed for borgerne – Hold styr på data, etik og sikkerhed	7
Sammenhængende services til borgerne	8
Det skal være let at være digital medarbejder	8
Gentænk velfærden - Digitale løsninger skal bruges til at løse arbejdskraftudfordringen.....	8
Rødovre Kommune - En moderne og attraktiv arbejdsplads	9
Nye skridt med datafokus og anvendelse af nye modne teknologier	10
Klogere brug af data	10
Brug det, der virker - Implementér teknologi, der har vist sit værd	10
Automatisering	11
Robust Infrastruktur og standardiseret it-arkitektur	12
Opgradering af det basale IT fundament.....	12
IT support struktur.....	12
Styrket vejledning ved systemanskaffelser og -implementering.....	12
Fremtiden skal bygges på det fælleskommunale fundament.....	13



Indledning

Danmark er i dag et af de mest digitale samfund i verden. Den offentlige sektor er digitalt verdensførende og bidrager hver dag til at gøre hverdagen nemmere for borgere og virksomheder. I Danmark har vi samlet set nogle af de mest digitale borgere og virksomheder i EU¹.



Siden årtusindeskiftet er der i Danmark gennemført en gennemgribende digital omstilling af den offentlige sektor, der har placeret os blandt de bedste i verden.

”I 2030 vil vi alene i den offentlige sektor mangle 44.000 ansatte – de fleste af dem i kommunerne”

Den kommunale sektor har store muligheder for at udnytte digitaliseringens potentiale. Kommunerne har arbejdet intenst og fokuseret med digitalisering gennem mange år. Rødovre Kommune vil arbejde på at løse de nationale udfordringer, og være nysgerrig på digitale løsninger i det omfang det giver værdi for kommunen, f.eks. i forhold til udfordringerne med det demografiske træk (antallet af børn og ældre stiger betydeligt), mangel på arbejdsstyrke (i 2030 vil vi alene i den offentlige sektor mangle 44.000 ansatte – de fleste af dem i kommunerne), klimadagsorden (CO2 reduktioner med 70 %) etc. Det kræver en stor indsats, investeringer og mod på forandringer, at udnytte digitaliseringspotentialerne.

¹ Danmarks Digitaliseringsstrategi – Sammen om den digitale udvikling (2022)



Der er flere måder, hvorpå digitalisering kan bidrage til at løse udfordringen med mangel på arbejdskraft:

- *Automatisering*: Digitalisering kan bidrage til at automatisere mange opgaver, der i dag udføres manuelt. Trivielle opgaver kan fjernes fra medarbejderne og udføres af software robotter. Dette kan frigive medarbejderressourcer, så medarbejderne kan fokusere på mere værdiskabende opgaver.
- *Øget effektivitet*: Digitalisering kan bidrage til at øge effektiviteten ved at anvende passende teknologiske løsninger og f.eks. gøre det nemmere for borgerne at få adgang til information og assistance, når de har brug for det, på den kanal de ønsker.
- *Fleksibilitet*: Digitalisering kan bidrage til at øge fleksibiliteten ved at gøre det nemmere for medarbejderne at arbejde fra forskellige lokationer, f.eks. på kontoret, fra hjemmekontoret, hos borgeren, hos samarbejdspartneren etc. Denne fleksibilitet kan gøre det muligt at tiltrække de gode medarbejdere.
- *Større tiltrækningskraft*: En organisation, der er førende inden for digitalisering, kan have en større tiltrækningskraft over for medarbejdere.

”CO2 reduktioner med 70 % - med digitalisering følger muligheder for at gøre den grønne omstilling mere smidig, mindre belastende og mere effektiv for borgere og virksomheder.”

Ovenstående arbejdskraftsudfordring betyder, at vi i Rødovre Kommune er nødt til at gentænke velfærden. Indeværende strategi skal være i overensstemmelse mellem Rødovre Kommunes strategiske grundlag, forvaltningernes faglige strategier og Rødovre Kommunes øvrige strategier vedr. klima (DK2020 handlingsplan Rødovre), Velfærdsstrategi (Sammen om Rødovre) og borgerinddragelse (Sammen med borgeren). Dette sikrer at velfærden samtænkes og defineres med borgerne og virksomhederne. Vi skal i kommunen tilpasse os og levere den nødvendige service på en mere effektiv måde, med færre hænder og mere teknologi.

Vi skal frigive medarbejderressourcer, ved at automatisere en lang række processer og administrationsopgaver, der i dag udføres af kommunens medarbejdere. Vi skal derfor sætte turbo på implementeringen af digitale løsninger, der allerede har vist sit værd i andre kommuner eller på andre fagområder. Det er ikke en nem opgave. Vellykket digitalisering er en kompleks og ressourcekrævende opgave, men der er reelt ikke noget alternativ, da teknologi giver os mulighed for at modernisere vores alles velfærd.

”Vi skal frigive medarbejderressourcer, ved at automatisere en lang række processer og administrationsopgaver”

Ud over arbejdskraft og ny teknologi fylder klimaet også på den digitaliseringstekniske dagsorden. Rødovre Kommune vil derfor styrke sammenhængen på tværs af digitale infrastrukturer som fundament for en øget brug af data og anvendelse af nye teknologier. Med digitalisering følger muligheder for at gøre den grønne omstilling mere smidig, mindre belastende og mere effektiv for borgere og virksomheder.

Nedenstående er nogle af de måder, hvorpå digitalisering kan bidrage til at løse klimaudfordringer:

- *Reducere transportbehovet*: Digitalisering kan bidrage til at reducere transportbehovet ved at tilbyde digitale tjenester og løsninger, der gør det nemmere for borgerne at få adgang til information og assistance uden at skulle møde fysisk op. Dette kan f.eks. være ved at tilbyde videokonsultationer eller ved at have en god digital kommunikation med borgerne.



- Øge bæredygtig energi: Digitalisering kan bidrage til at øge brugen af bæredygtig energi ved at udnytte den rette teknologi. Sensorer kan være medvirkende til at optimere energiforbruget (f.eks. intelligent lys på veje og stier, som kun er tændt når der er trafik og intelligent ventilation i kommunens bygninger hvilket reducere varmetab og CO2 niveau i lokaler).

Strategiens vision

Rødovre Kommunes vision for digitaliseringsområdet er todelt.

Det er på den ene side strategiens vision at sikre kommunen gennemfører en digital transformation, således at de fagspecifikke strategier bedre kan realiseres, samtidig med at organisationen bliver mere effektiv og kan udnytte digitaliseringspotentiale til gavn for borgerne.

Den anden del af visionen er at sikre at forudsætningerne for digital transformation er på plads i organisationen. Digitaliseringsstrategien skal sikre at IT fundamentet, i alle kommunens fagområder, er solidt nok til at kunne igangsætte yderligere digitalisering. IT fundamentet skal understøttes i stigende grad af KOMBITS støttesystemer samt infrastruktur. Nye systemanskaffelser skal ske med udgangspunkt i standardsystemer da egenudvikling er meget kostbar. Anskaffelsen skal så vidt muligt ske via SKI² aftaler. Begge dele er med til at sikre sammenhængende service til borgerne.

Fra nationalt plan er ønsket at kommunerne accelererer den digitale transformation. Regeringens publikation "Danmarks digitaliseringsstrategi -Sammen om den digitale udvikling" (2022) påpeger især områder som velfærdsteknologi, sammenhængende service for borgere og virksomheder, cyber- og informationssikkerhed samt grøn omstilling via digitale løsninger, som vigtige indsatsområder. Styringen og udviklingen af disse områder skal strategien understøtte, videreudvikle og opsætte visioner for.

Digital first

Rødovre Kommune arbejder ud fra en "digital first" tankegang, hvilket betyder at vi prioriterer digitale løsninger og teknologi, når vi planlægger og udfører opgaver og service.

" Rødovre Kommune har fokus på at øge den digitale modenhed på alle niveauer af organisationen (medarbejdere, ledere og chefer)"

For at strategien kan lykkedes, har Rødovre Kommune fokus på at øge den digitale modenhed på alle niveauer af organisationen (medarbejdere, ledere og chefer). Alle skal løfte digitaliseringskompetencerne. Vi skal øge IT-modenheden i organisationen ved at sikre, at medarbejderne har de nødvendige færdigheder og teknologiske ressourcer til at arbejde med digitale værktøjer og løsninger. Det er den rette digitaliserings- og kompetenceudviklingsstrategi i organisationen der er forudsætningen for, at kommunen kan lykkes med de høje

ambitioner på velfærdsdagsorden ift. borgere og virksomheder. Kompetenceudviklingen kan ske på mange forskellige måder, men vigtigt er det at sikre at medarbejderne løbende lærer at arbejde mere digitalt.

² SKI - Staten og Kommunernes Indkøbsservice er sat i verden for at effektivisere og professionalisere det offentlige indkøb. Det gør vi ved at udarbejde indkøbsaftaler, som sikrer hele den offentlige sektor varer og tjenesteydelser af god kvalitet på gode vilkår til bedst mulig pris.



Kommunens digitale kanaler skal prioriteres. Det gøres ved at give borgerne bedre mulighed for at kommunikere digitalt med kommunen via f.eks. selvbetjeningsløsninger, digital post, chat etc., fremfor at benytte fysisk fremmøde eller papirbaseret kommunikation.

Fra strategi til praksis

Digitaliseringsstrategien er styrende for IT-strukturen i Rødovre Kommune og den dertil hørende porteføljestyling af IT-projekter. Strukturen er bygget op om en strategisk Digitaliseringsstyregruppe (DSG) og Den Operationelle Gruppe (DOG).

Disse governancegrupper prioriterer, inden for lagte rammer, digitaliseringsprojekter og implementeringsindsatser i Rødovre Kommune. Arbejdet med digitalisering sker på tværs af alle kommunens forvaltninger. Alle forvaltninger er derfor repræsenteret i DSG og DOG. Det sikrer, at ansvaret for digitaliseringen ikke alene er forankret i Digitaliseringsafdelingen, men er et fælles fokusområde for hele organisationen.

Opgaveudvalg

Når Digitaliseringsstrategien skal realiseres, og bidrage til at løse udfordringer såsom mangel på kvalificeret arbejdskraft, klimaforandringer samt det stigende pres på velfærd og økonomi, må digitalisering tænkes ind på nye måder.

Rødovre Kommune planlægger at nedsætte et opgaveudvalg³ der i perioden 2023 til 2024 sætter fokus på at sikre dialog med borgere og virksomheder om de udfordringer og muligheder, der tegner sig i forbindelse med at realisere de borgervendte områder i strategiens temaer.

Udvalget skal sikre at borgere og virksomheder får mulighed for at komme med forslag til, hvordan digitaliseringsmuligheder kan skabe mere værdi, samt komme med forslag til, hvordan Rødovre Kommune kan realisere digitaliseringsstrategien.

Opgaveudvalget er en mulighed for at inddrage borgere og virksomheder i forhold til skabe bedre digitale løsninger. Udvalgets arbejde vil indgå i kommunens handleplaner.

Kommunens handleplaner

Digitaliseringsstrategiens temaer konkretiseres i handleplaner. Prioriteringen sker med udgangspunkt i hvordan vi med temaer og pejlemærker for øje, udvælger projekter og afsætter ressourcer.

I takt med at digitaliseringen øges, skal handleplanerne give en samlet anvisning af hvad de vigtigste prioriteter er og hvilke af disse der kræver investeringer og et særskilt budget.

Strategiens temaer og pejlemærker

Rødovre Kommunes digitaliseringsstrategi er bygget op om 4 temaer med tilhørende pejlemærker. Temaerne belyser, på overordnet plan, hvilken retning Rødovre Kommune ønsker at bevæge sig i

³ Et § 17, stk. 4 udvalg er et midlertidigt politisk udvalg, som Byrådet i henhold til Styrelsesloven kan nedsætte til at varetage særlige opgaver, eller til at fungere som rådgivende eller forberedende udvalg for Byrådet, Økonomi- og Erhvervsudvalget eller et af de stående udvalg.



digitaliseringsmæssigt. Pejlemærkerne skal konkretisere indsatsen og lægge skinnerne for hvilke projekter og programmer der skal igangsættes.

Strategiens temaer er:



1. **DET SKAL VÆRE LET OG TRYGT AT VÆRE DIGITAL BORGER**
2. **DET SKAL VÆRE LET AT VÆRE DIGITAL MEDARBEJDER**
3. **NYE SKRIDT MED DATAFOKUS OG ANVENDELSE AF NYE MODNE TEKNOLOGIER**
4. **ROBUST INFRASTRUKTUR OG STANDARDISERET IT-ARKITEKTUR**

Temaerne uddybes i afsnit herunder, med de konkretiserende pejlemærker.

Det skal være let og trygt at være digital borger

Rødovre Kommune vil gennem bl.a. digitalisering, videreudvikle kommunen og sikre at der også i fremtiden kan leveres et højt velfærdsniveau. Digitalisering vil være relevant for alle kommunens fagområder og vil påvirke den måde kommunale services leveres til borgerne. At være tryk digital borger, i en tid hvor den teknologiske udvikling går stadig hurtigere, er for et voksende antal borgere en svær opgave. Rødovre Kommune ser det som sin forpligtelse at servicere alle borgere, digitalt udfordrede, såvel som digitalt indfødte. Indbygget i denne forpligtelse ligger der en spændende udfordring, nemlig digital inklusion.

Bedre service – Giv borgeren mulighed for et digitalt førstevalg

Hvordan sikrer vi at de digitalt indfødte gives et digitalt førstevalg (digital first), når de er i kontakt med kommunen? Fremtidens services til borgerne skal tænkes og bygges digitalt på alle de områder, hvor mødet mellem borgere og kommunen kan gøres lettere og mere fleksibelt. Ambitionen med digitaliseringen skal derfor altid være at levere en lige så god eller bedre service, end den vi kender i dag. Så når vi i Rødovre Kommune sigter efter at levere et digitalt tilbud til borgeren først, skal løsningerne være så attraktive og intuitive, at de helt naturligt bliver langt de fleste borgeres foretrukne valg.



Alle skal kunne være med – Ingen borgere skal hæftes af i den digitale velfærd

Med ovenstående in mente, hvordan sikrer vi så, at ingen borgere eller virksomheder hæftes af i modtagelsen af digitale services? Selvom danskerne generelt er gode til at begå sig digitalt, vurderes det, at ca. hver femte voksen har digitale udfordringer⁴. De borgere, der ikke kan begå sig digitalt, skal stadig opleve en god service og støtte til de digitale udfordringer hos Rødovre Kommune.

Når kommunen sætter yderligere skub på den digitale omstilling, er det essentielt, at der udvikles digitale løsninger, som flest muligt kan bruge uanset færdigheder og forudsætninger. Der skal selvsagt altid tages hensyn til de borgere, der har udfordringer med at begå sig digitalt, samt har et stærkt ønske om at bevare det fysiske tilbud. Rødovre Kommune skal også tænke i hybridløsninger, hvor dele af et forløb er digitalt, mens andre dele foregår som et fysisk møde med borgeren.

”Digital inklusion er ikke kun vigtigt for borgere og deres pårørende. Det kan også aflaste kommunens medarbejdere, som i dag bruger mange ressourcer på at hjælpe digitalt udfordrede borgere – i eksempelvis borgerservice, samt på beskæftigelses- og social- og sundhedsområderne”

Tryghed for borgerne – Hold styr på data, etik og sikkerhed

Tilliden fra borgerne er afgørende, når velfærden og kontakten med kommunen bliver mere digital. Den tillid skal vi sikre ved gennemsigtighed, samt etisk tilgang til brugen af borgernes data. Sikkerheden i de offentlige it-systemer skal være et konstant fokuspunkt. Borgernes tillid til det offentlige er et centralt parameter for, at vi kan digitalisere flere dele af velfærden. Danskerne er et af de folkefærd i verden, der har den højeste tillid til myndighederne. Den tillid skal vi fastholde og understøtte – også når vi digitaliserer. Vi skal sikre, at borgerne er trygge ved fremtidens løsninger og fortsat har høj tillid til kommunens håndtering af data. Borgerne skal have sikkerhed for, at oplysninger om dem er beskyttede, og at deres retssikkerhed er intakt.

Eksempel: Digitale assistenter

Digitale assistenter kan højne effektiviteten inden for f.eks. sagsbehandling. Når en digital assistent støtter en medarbejder til at identificere til et genoptræningsforløb eller en jobindsats – skal det kunne forklares til den enkelte borger og medarbejder, præcist hvordan assistenten hjælper til. Kommunen som organisation skal desuden tage livtag med de etiske spørgsmål, som kan opstå, når vi digitaliserer service – eller vælger at lade være med at gøre det

Det er herudover vigtigt for Rødovre Kommune, at borgerne har tillid til kommunen i forbindelse med opbevaring og behandling af deres data. Vi skal som organisation aktivt arbejde på overholde de stigende lovkrav fra EU m.m. Herunder GDPR reglerne og sikre samtykke fra borgeren, for derigennem at styrke tilliden og sikre at GDPR overholdes i forhold til persondata.

⁴ Danmarks Digitaliseringsstrategi – Sammen om den digitale udvikling (2022)



Et andet helt centralt fokuspunkt er opbevaring og beskyttelse af data. Det bliver stadig vigtigere at investere i sikkerheden, ikke mindst for at undgå cyberangreb og cyberkriminalitet. Truslen er der, og den vurderes kun at stige i fremtiden.

Sammenhængende services til borgerne

Borgerne skal opleve en bedre sammenhæng i deres digitale kontakt med Rødovre Kommune. Borgere kan stå i forskellige livssituationer, som kræver kontakt til mange forskellige afdelinger i kommunen. Det kan være en udfordring at bevare overblikket over alt det, man skal vide, samt huske at gøre. Derfor skal borgerne sikres en bedre og mere sammenhængende brugeroplevelse.

Det er derfor centralt, at Rødovre Kommune skaber sammenhæng mellem kommunens centrale IT-systemer. Det gælder både internt ift. deling af oplysninger på tværs (med GDPR⁵ for øje), men også eksternt ift. fokus på brugervenligheden i de borgerrettede løsninger. Derudover er det også centralt at kommunens hjemmeside i højere grad støtter borgerne i at finde oplysninger eller selvbetjeningsløsninger.

Eksempel: Telemedicinsk hjemmemonitorering

Formålet med det telemedicinske hjemmemonitoreringstilbud til borgere med KOL er at styrke borgerens tryghed og mestring af sygdom og livssituation med KOL. Den rehabiliterende tankegang er således styrende, og med det telemedicinske tilbud er det målet, at borgeren selv bliver i stand til at varetage og forstå egne målinger og symptomer, og derigennem i højere grad kan tage ansvar for egen sygdom - med støtte fra det sundhedsfaglige personale via hjemmemonitorering.

Borgere med KOL, som tilbydes hjemmemonitorering inddrages aktivt i eget forløb og oplever større mestring af egen sygdom, øget fleksibilitet og tryghed i hverdagen samt bedre handlingskvalitet.

Det skal være let at være digital medarbejder

Det skal gøres lettere og mere sammenhængende at være digital medarbejder i Rødovre Kommune. Ambitionen er, at flere medarbejdere i kommunen skal have flere og bedre digitale hjælpemidler til rådighed i løbet af arbejdsdagen. Disse hjælpemidler skal gentænkes og udvikles, således at de holder trit med den teknologiske udvikling.

Gentænk velfærden - Digitale løsninger skal bruges til at løse arbejdskraftudfordringen

Vi skal gentænke velfærdsopgaver, så vi kan frigive ressourcer til den velfærd, der kræver menneskelig omsorg. Trivielle arbejdsprocesser skal automatiseres, og banebrydende teknologier, der har potentiale til at løfte velfærden for borgeren, skal afprøves⁶.

Medarbejdernes digitale kompetencer skal løbende udvikles med udgangspunkt i den enkeltes digitale færdigheder og opgaver, således at medarbejderne bliver endnu bedre til at levere god service til borgerne i forhold til brug af digitale værktøjer i hverdagen. Kommunen vil automatisere manuelle processer, tilvejebringe løsninger som gør borgerne mere selvhjulpne og give medarbejderne bedre mulighed for at

⁵ GDPR står for "General Data Protection Regulation" og kaldes i almindelig tale for persondataforordningen.

⁶ KL.DK - <https://www.kl.dk/media/29935/stigende-mangel-pa-arbejdskraft-frem-mod-2030-behov-for-prioritering.pdf>



løfte deres opgaver. Implementering af digitale løsninger skal i særdeleshed ske på områder, som kan frigive hænder til vigtige og nære opgaver. Medarbejderne skal bruge deres kræfter, hvor menneskelig kontakt og forstand skaber værdi og derfor ikke bruge tid på opgaver, som en sensor, robot eller computer lige så godt kan klare.

Rødovre Kommune - En moderne og attraktiv arbejdsplads

Digitale muligheder skal gøre det mere attraktivt at arbejde i Rødovre Kommune. Øget brug af teknologi vil lede til mindre nedslidning, mindre administration og færre ensformige arbejdsprocesser i kommunerne. Det skal tiltrække nye medarbejdere og øge fastholdelsen af nuværende medarbejdere. Det er et centralt parameter for at kunne løse arbejdskraftudfordringen.

” Faktum er at digitaliseringen de kommende år vil omfavne alle fagområder og række mere ud til de borgernære områder”.

Generelt skal medarbejderne, ligesom borgerne, opleve sammenhængende it-løsninger, som skal øge mulighederne for tværgående samarbejde. Dette skal bl.a. ske ved tættere samarbejde med slutbrugerne for at definere behov og krav ved systemafskaffelser.

Rødovre Kommune er bevidst om at der er forskel på kommunens mange faggrupper og derfor er der også forskellige forventninger til

hvor digitale de forskellige faggrupper forventes at være. Dette vil også stille øgede krav til kommunens ledere, om at sætte sig ind i og udvikle organisationen og egen ledelsesdisciplin hen i mod digitalisering og understøtte den faglige kompetenceudvikling hos den enkelte medarbejder. Dette er en af forudsætningerne for en succesfuld digital transformation af organisationen.

Derudover er det mål at forbedre onboarding af nye medarbejdere i et digitalt perspektiv. Således at nye ansættelser skal glide lettere igennem systemerne og at nye medarbejdere nemt får de IT roller og adgange, der er nødvendige for at kunne varetage deres opgaver.

Det skal dog holdes for øje, at når vi udforsker brugen af nye teknologier, kræver det mod og risikovillighed til at acceptere fejl. Derfor er det vigtigt, at vi går etisk og ansvarligt til værks, og at vi først og fremmest tester nye teknologier, hvor fejl ikke får direkte menneskelige konsekvenser.

Eksempel: Softphones

Rødovre Kommune gennemfører et pilotprojekt, hvor den traditionelle bordtelefon afløses af en softphone, der kan installeres på pc og som app på en mobiltelefon. Medarbejderne kan på den måde tage deres lokaletelefonnummer med sig, uafhængig af tid og sted. Dette giver medarbejderne en mobilitet og frihed til at arbejde hvorfra de vil.

Eksempel: Apps til medarbejdere

Den nye økonomi og personalesystem vil tilvejebringe en række apps som gør det lettere for den enkelte medarbejder at foretage egen indberetninger til systemet og skabe effektivitet og en lettere hverdag.



Nye skridt med datafokus og anvendelse af nye modne teknologier

Som borger i den digitale tidsalder kan man med rette forvente, at kommunen bruger den store viden, der ligger gemt i data, til at skabe en bedre og sammenhængende service. Viden og indsigter fra data skal bruges til at give borgeren de rigtige indsatser første gang, og undgå at kommunen bruger unødige ressourcer på at give borgeren fejlslagne forløb og kan være proaktive og hjælpe borgeren i en tidligere fase.

Det er Rødovre Kommunes ambition at implementere nye, men velafprøvede teknologier, til at fremme digitaliseringen, således at fokus kan være på en dyb og værdifuld implementering i organisationen. Valget af brugbare og velafprøvede teknologier vil bl.a. ske ud fra KL og Kombits videntcenter⁷, herunder Kommunernes Teknologiradar.

Klogere brug af data

Indsigter fra store mængder data og konkret viden om den enkelte borgers situation skal danne grundlag for en mere præcis og personlig indsats, hvor vi rammer plet første gang. Færre fejlslagne forløb og bedre koordination på tværs af fagområder, kan spare kommunen tid og penge.

Mønstre i data kan, blandt andet på sundhedsområdet, bruges til at iværksætte en tidligere indsats og dermed forebygge dyre og svære forløb. Rødovre Kommune vil være nysgerrige på, hvordan vi bruger denne type kunstig intelligens endnu bedre i fremtiden. Med en øget brug af data er det naturligvis afgørende, at borgeren har tillid til, at data behandles på en etisk forsvarlig måde, og at der er gennemsigtighed i, hvilke oplysninger, der samkøres.

Brug det, der virker - Implementér teknologi, der har vist sit værd

” Kommunernes Landsforening arbejder med værktøjet ”Kommunernes Teknologiradar”, et værktøj som Rødovre Kommune vil lade sig inspirere af når nye teknologier skal vurderes”

Rødovre Kommune skal genbruge, dele og kopiere de digitale løsninger, der allerede giver værdi i andre kommuner. Der kan ganske enkelt høstes mange gevinster ved at genbruge og dele løsninger. Der findes i dag mange glimrende digitale løsninger, som bidrager til at skabe effektive og fleksible services i kommunerne. Rødovre Kommune skal blive bedre til at skalere og få værdi af de modne teknologier og eksisterende løsninger. Det gælder også i forhold til det it-fundament, kommunen allerede har investeret i.

Implementering af digitale løsninger er bestemt ikke let. Derfor er det vigtigt, at nye teknologier bliver bredt forankret, og at medarbejderne har kompetencer til og mod på at bruge dem. For Rødovre Kommune er det et krav at der ikke indkøbes fagsystemer, der ikke kan afvikles på egen eller fælleskommunale it-infrastruktur.

⁷ [Om videntcenteret \(kl.dk\)](#)



Automatisering

Rødovre Kommune vil arbejde mere og dybere med automatiseringen af både de interne arbejdsgange og de borgervendte services. Dette skal ske gennem øget anvendelse af forskellige teknologier.

Kommunernes Teknologiradar indgår i Rødovre Kommune som inspiration, når der skal anvises retning inden for nye teknologier. Der skal skabes et tværgående organisatorisk grundlag og struktur for at understøtte automationsønsker i fagområderne

En af de nye teknologier som Rødovre Kommune har testet de senere år er automatisering af administrative opgaver, også kaldet Robot Proces Automation (RPA)⁸. Automatiseringen af administrative opgaver skal ikke blot ske i en lille del af en forvaltning, men i alle relevante fagområder, hvor processerne kan automatiseres og dermed skabe effektivitet. Og gerne ud i de decentrale led, hvor volumen ofte er stor.

Det er kommunens håb, at kunstig intelligens bl.a. vil kunne bruges til tidlig opsporing og forebyggelse af sygdom og at energiforbruget i en bygning automatisk kan minimeres via sensorer, data og algoritmer. Medarbejdere vil kunne bruge stemmen og talegenkendelse i stedet for mus og tastatur. Denne udvikling kan med fordel ske i samarbejde med private leverandører, forskere og andre interessenter, som kan bidrage med deres ekspertise og erfaringer, så vi i fællesskab kan skabe mere innovative løsninger, der kan skaleres bredt, og som kan bygges ind i den eksisterende infrastruktur.

Dataunderstøttede beslutninger er et fokusområde i Rødovre Kommune, og en teknologi som Internet of Things (IoT⁹) kan være med til at understøtte dette. Teknologien kan være med til at håndtere de udfordringer Rødovre Kommune står overfor inden for både velfærd og klima. Det kan eksempelvis være sensorer i kommunens bygninger der understøtter optimal og energieffektiv udnyttelse og hjælper til at skabe et godt indeklima. Med de indsamlede data og målinger fra sensorer og apparater er Rødovre Kommune bedre rustet til at træffe datadrevne beslutninger til gavn for borgere og økonomi.

Rødovre Kommune skal fortsat øge anvendelsen af velafprøvede velfærdsteknologier baseret på bl.a. Virtual og Augmented Reality (VR/AR¹⁰) som både hjælper borgeren og samtidig understøtter kommunens medarbejdere med at levere velfærd til borgerne i en fremtid præget af øget efterspørgsel på ressourcer og ydelser. Når vi tager ny velfærdsteknologi i brug, kan vi blive mere effektive uden at gå på kompromis med kvaliteten, serviceniveauet og arbejdsmiljøet. Strategien for VR/AR er funderet i Sammen om Rødovre.

Robust Infrastruktur og standardiseret it-arkitektur

Opgradering af det basale IT fundament

Når Rødovre Kommune ønsker at udvikle og digitalisere er det en forudsætning at kommunens IT fundament er solidt og tidssvarende. It infrastruktur og it-arkitektur er fundamentet i at kunne digitalisere.

⁸ Robotic Proces Automation (RPA) er et stykke software beregnet til procesautomatisering, der automatisk kan udføre de samme handlinger på en computer, som et menneske kan. Softwaren kan navigere på en skærm, åbne og lukke programmer, udføre copy/paste, sende e-mails mv. Den kan således efterligne medarbejdernes handlinger og beslutningsgrundlag ved at interagere med alle programmer i computerens system.

⁹ IoT er fællesbetegnelsen for apparater og sensorer som kan overføre data og som er forbundet til hinanden eller til et digitalt netværk

¹⁰ VR er et computergenereret miljø med scener og objekter, der ser ud til at være ægte, hvilket får brugeren til at føle, at de er fordybet i deres omgivelser. AR er en teknologi som kombinerer data fra den fysiske verden med virtuelle data, for eksempel ved brug af grafik og lyd.



Stabilitet og sammenhængende services er nøglen til, at digitaliseringen bliver relevant for borgerne. Infrastrukturen skal udvikles i takt med den øgede digitalisering samt nye krav fra staten og fælleskommunale aftaler.

Yderligere digitalisering vil kræve yderligere investeringer samtidig med større grad af risikovillighed, for at afprøve forskellige måder at levere services til borgerne.

Der er på nuværende tidspunkt en stor forskel på digitaliseringsgraden af de forskellige fagområder. Dette udmønter sig i en række udfordringer specielt på det tværorganisatoriske samarbejde.

Det er derfor ambitionen at kommunen, i indeværende strategiperiode, arbejder på at skabe en mere tidssvarende og robust it fundament som forudsætningerne for yderligere grad af digitalisering.

Eksempel – Digitalisering af dagtilbudsområdet

Dagtilbudsområdet er i mindre grad digitaliseret end andre områder i Rødovre Kommune. Der er udviklet en sektorspecifik digitaliseringsstrategi på området, som dog ikke er implementeret endnu.

Digitalisering af dagtilbudsområdet skal sikre at institutionerne opgraderes og udvikles på såvel hardware- som softwareområdet. Overgangen fra dagtilbud til skolen skal også sikres i digitalt perspektiv, således at relevante oplysninger overdrages problemfrit. Indsatsen har desuden fokus på digital dannelse hos både børn og medarbejdere.

IT support struktur

I takt med at digitalisering breder sig i organisationen, opstår der anderledes behov for IT support end tidligere, f.eks. behov for 24/7 IT support i nogle fagområder. Supportstrukturen i Rødovre Kommune skal videreudvikles, så det bliver lettere at være digital medarbejder. Den nuværende struktur har udfordringer ift. kompetencer, allokering af den nødvendige tid, samt fordelingen af ressourcer centralt og decentralt. Desuden skal der kigges yderligere på supportværktøjer og interne arbejdsgange. Arbejdet med optimering af supportstrukturen tager udgangspunkt i ekstern rapport fra Implement Consulting Group, og forventes afsluttet i strategiperioden.

Styrket vejledning ved systemanskaffelser og -implementering

Der er et komplekst samspil mellem Rødovres digitale infrastruktur, hensyn til fælleskommunale regler og standarder, egne ønsker til datasammenhænge og lovgivning om data og datasikkerhed, der ofte kan være fjernt fra den praktiske hverdag hos dem, der konkret skal anskaffe systemet. Digitaliseringsafdelingen har udarbejdet en anskaffelsesguide, som en slags rådgivning, der skal sikre at vi ved alle systemanskaffelser får alle aspekter af en it-anskaffelse bragt i spil og inddraget de rette fagpersoner, så vi i videst mulige omfang undgår ubehagelige overraskelser.

Fremtiden skal bygges på det fælleskommunale fundament

KOMBIT er kommunernes IT leverandør på de store nationale IT løsninger og har designet IT arkitekturen for de kommunale systemer. Kommunerne har i fællesskab lavet massive investeringer for at skabe en fælles infrastruktur gennem KOMBIT. Det handler bl.a. om fælles datastandarder, arkitektur etc.



Gennem standardiserede integrationer tilbyder den fælleskommunale infrastruktur én samlet adgang til fælles data og funktioner. Integrationerne er baseret på fælles standarder, hvilket muliggør at integrationerne kan kommunikere sammen og samtidig genanvendes på tværs af fagsystemer til gavn for medarbejdere, borgere og virksomheder, som vil opleve mere sammenhæng i mødet med kommunen.

Rødovre Kommune vil, i bredest mulig omfang, investere i standardsystemer. Brugen af standardsystemer er forudsætningen for at vi kan lykkes med kommunens interne strategier. Egenudviklede systemer eller systemer udviklet specielt til Rødovre Kommune er ofte mere omkostningstunge end standardsystemer, både i anskaffelse og drift. Dette kræver typisk opbygning og vedligeholdelse af specielle kompetencer som ellers ikke var nødvendige. Tilpasningen er simpelthen for dyr og leder til unødvendige udfordringer ift. implementering af systemerne.

Alt dette gøres for at:

- Skabe et sammenhængende IT-landskab.
- Give muligheden for videreudvikle fagsystemerne efter fælles standarder.
- Undgå leverandørafhængighed.
- Bruge data som en værdiskabende ressource.
- Sikre tillid og sikkerhed for borgere og virksomheder.

Alt sammen nødvendige fundament for at kunne skabe en tilgængelig, effektiv og sammenhængende kommunal sektor. Den fælleskommunale infrastruktur er med til at skabe fundamentet for fremtidens digitale kommune.