



Punkt 5.

Høring af ny fælleskommunal digitaliseringsstrategi

2014-185390

Borgmesterens Forvaltning indstiller, efter anbefaling fra Direktørgruppen, at Magistraten godkender høringssvaret med henblik på fremsendelse til KL – jf. sagsbeskrivelsen.

Beslutning:

Godkendt.

Lasse P. N. Olsen var fraværende.



Sagsbeskrivelse

Baggrund for ny digitaliseringsstrategi

Den nuværende fælleskommunale digitaliseringsstrategi udløber ved udgangen af i år. KL har derfor sendt et forslag til ny strategi i høring. Forslaget har titlen: "Lokal og digital – et sammenhængende Danmark. Fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2016 – 2020".

KL forventer, at strategien godkendes i bestyrelsen inden sommerferien. Derefter skal temaerne konkretiseres i projekter. Digitaliseringsstyrelsen arbejder parallelt med en ny fællesoffentlig digitaliseringsstrategi. Til dette arbejde er der nedsat en styregruppe, hvor bl.a. KL og Danske regioner indgår. Det forventes, at de overordnede rammer for den fællesoffentlige strategi aftales i økonomiaftalen for 2016, og strategien forventes færdig i oktober 2015 til politisk godkendelse.

Det følgende er en opsummering af høringsversionen af den fælleskommunale strategi, hvor kommunens kommentarer til de enkelte afsnit er indarbejdet. I bilag findes udfyldt spørgeskema, som er den form, som kommunens høringssvar skal afleveres i.

Digitalisering frem mod 2020

Strategien bygger på en vision om, at det fælleskommunale arbejde med digitalisering skal underbygge og styrke: *En decentralt funderet offentlig sektor, der på én gang yder og faciliterer nær og tilgængelige, sammenhængende og effektiv service for og med borgerne og virksomhederne*

Det er målet, at i 2020

- skal digitalisering styrke oplevelsen af nærhed og indflydelse, fordi borgerne hjemmefra har nem adgang til service og data
- møder borgerne en sammenhængende offentlig sektor, der er i stand til at koordinere, udveksle og genbruge data til stor gavn for borgernes oplevelse af effektfulde og sømløse forløb
- møder borger og virksomheder en effektiv kommunal sektor, hvor digitalisering sikrer at henvendelser behandles hurtigt og "on the spot".

I strategien er denne vision udmøntet i en række temaer:

- Det fælles fundament for en ny strategi
- Fokuseret fællesoffentligt samarbejde om digitalisering
- Borgerbetjening 3.0
- Offentlige data skal skabe effektivitet og merværdi
- Sikkerhed og tilgængelighed skal gå hånd i hånd
- Kommunernes rammearkitektur – fælles strategiske spilleregler
- Smart digital beskæftigelsesindsats
- Borgerne skal videst muligt mestre eget liv
- Digital sammenhæng for børn og unge
- Teknologi giver bedre fysiske rammer og bæredygtig vækst
- Effektiv styring og administration.

Aalborg Kommune er overordnet enig i vision og temaer.

Men der savnes et tema om digital ledelse:

Det er vigtigt, at der også sættes fokus på at udvikle den centrale og decentrale digitale ledelse i kommunerne. Der er fortsat behov for at skærpe forståelsen for og forventningerne til digital ledelse (bl.a. for at sikre implementering i bund), og ledelsesopgaven er forskellig, afhængigt af det faglige indhold og ledelsesniveauet. Ledelsesopgaven handler f.eks. om adfærd og strategi, der støtter digitaliseringen. Et aspekt kunne være om der er særlige krav til offentlige ledere, og hvilke digitale kompetencer, der er brug for frem til 2020.

Det fælles fundament for en ny strategi

I dette afsnit opstilles en række målsætninger:

- ambitiøse gevinster.
- et stærkt fælleskommunalt samarbejde
- at gå fra monopol til samarbejde - om sund konkurrence, innovation og rammearkitektur



Aalborg Kommune er enig i disse målsætninger.

Dog bør der være et stærkere fokus på implementering i bund – ikke bare arbejdsgange, der skal ændres og brugere, der skal ændres. Der skal også være fokus på borgernes adfærd. Et forslag kunne være en fælles drejebog for implementeringsprocessen.

Fokuseret fællesoffentligt samarbejde om digitalisering

I dette afsnit sættes fokus på samarbejdet mellem regioner, staten og kommunerne.

For at sikre tilstrækkelig mobil og bredbåndsdækning i alle dele af landet, opfordres staten til at stille skrapere krav til teleselskabernes dækning.

Desuden er der fokus på videreudvikling af den fælles offentlige infrastruktur f.eks. NemID, digital post indenfor rammerne af en fælles offentlig rammearkitektur.

Aalborg Kommune er enig i disse prioriteringer, men savner dog fokus på de handlemuligheder, der trods alt er i kommunerne. Der savnes noget retningsgivende for, hvordan kommunerne henholdsvis fælles og hver for sig kan og skal arbejde for bedre dækning.

Med hensyn til de store fælles projekter kunne der evt. sættes mere fokus på risikostyring, f.eks. i form af et uvildigt projektråd.

Borgerbetjening 3.0

Dette afsnit handler om den digitale borgerservice. Det er særligt vigtigt med brugervenlige, tidssvarende og tilgængelige løsninger, samt at front-office og back-office skal hænge bedre sammen. F.eks. nævnes virtuelle kontaktcentre, samt at den digitale service skal være findes, der hvor borgerne er på nettet f. eks. skoler og institutioner.

Aalborg Kommune er naturligvis enig i, at de digitale løsninger skal være brugervenlige, samt at der er et meget stort behov for det. Men der savnes en klar arbejdsdeling mellem, hvad der bør gøres fælles og lokalt. Det er ikke hensigtsmæssigt, at alle 98 kommuner hver især skal forbedre brugervenlighed på alle områder.

Offentlige data skal skabe effektivitet og merværdi

Data er digitaliseringens råstof, hvor der er store potentialer via deling af data og at udnytte udtræk til ny viden.

Aalborg Kommune er enig i betydningen af data, og at der skal arbejdes med deling af data og på at udtrække viden af data, f.eks. gennem ledelsesinformation.

Men vi er også af den opfattelse, at synsvinklen på data bør være bredere. Data kan også skabe merværdi ved at kommunerne stiller egne data til rådighed for erhvervsliv, forskere og borgere for at fremme bæredygtighed og vækst. Det arbejde har Aalborg Kommune allerede igangsat med Open Data Lab Aalborg, som er en del af Smart Aalborg-indsatsen.

KL bør aktivt og klart arbejde på, at nationale krav til dataopsamling/registrering ikke får konsekvenser for den driftsstabilitet, som vi oplever i kommunerne. F.eks. ser vi på arbejdsmarkedsområdet at den daglige systembenyttelse er blevet afhængig af at styrelsens systemer er online.

Sikkerhed og tilgængelighed skal gå hånd i hånd

Målet er at skabe tryghed for borgerne om håndtering af oplysninger og forbedre datasikkerheden. Risikoen for utilsigtede hændelser skal begrænses gennem at hæve medarbejderes opmærksomhed og viden om håndtering af data. Samarbejdet om it-sikkerhed i den offentlige sektor skal være med til at løfte sikkerhedsniveauet.

Bedre mulighed for borgerne til at se egne data og følge egne sag er et strategisk emne som har været oppe i mange år. Tidligere arbejde med at konkretisere er løbet ind i store tekniske, juridiske og økonomiske udfordringer. Her savnes yderligere konkret retning baseret på disse tidligere erfaringer.

At sikkerhedsniveauet skal styrkes lyder selvfølgelig fornuftigt, men et af de basale spørgsmål er, hvordan det balanceres med risiko og økonomi.

Der savnes en fælles indsats som i højere grad standardiserer og konkretiserer hvordan f.eks. ISO 27.001 skal udmøntes lokalt. Det vil betyde, at kommunerne med én stemme kan betrygge borgerne i hvilket sikker-



hedsniveau, der er valgt, samt gøre en meget kompleks opgave mere enkel i de enkelte kommune – og spare timer og konsulentudgifter.

Kommunernes rammearkitektur – fælles strategiske spilleregler

IT-løsninger skal hænge sammen på tværs og data skal genbruges. Fælles IT-arkitekturstyring skal sikres gennem mål, organisering og kompetencer.

Aalborg Kommune er enig i vigtigheden af fælles rammearkitektur. Et spørgsmål, som strategien gerne må besvare er, hvordan arbejdsdelingen om arkitektur skal være og udvikle sig fælles og i de enkelte kommuner.

Smart digital beskæftigelsesindsats

Den digitale beskæftigelsesindsats skal udvikles og muliggøre, at den ledige kan tilrettelægge sit eget forløb sammen med jobcentret. Virksomheder skal kunne finde den arbejdskraft, de har brug for ved hjælp af digitale løsninger.

Det bør være et specifikt mål, at vi kommunalt ikke indfører flere registrering end højest nødvendigt. Vi skal ligeledes fokusere på, at vi rent faktisk bruger indsamlede data før vi "bare" pålægger borgere eller ansatte flere registreringskrav. KL bør løfte dette ansvar uanset om kravene kommer fra fælles kommunal eller national side.

Borgerne skal videst muligt mestre eget liv

Afsnittet handler primært om udbredelsen velfærdsteknologier på social- og sundhedsområdet.

Dette kan kun gennemføres, hvis borgerne møder en kommunal sektor, der tilbyder *sammenhængende og effektiv service*, som en udvikling af digital sagsunderstøttelse på området.

Der skal leveres indsatser, der bygger på *viden om effekt*. IT-systemerne skal systematisk opsamle effektdokumentation, der stilles til rådighed for medarbejderne.

Borgerne skal være *mest muligt selvhjulpne med velfærdsteknologier og mobile løsninger*, f.eks. apps. Endelig skal der arbejdes med *fremskudte indsatser med digitale løsninger*, f.eks. på hjemløseområdet.

Synsvinklen i afsnittet meget præget af effektiviseringstankegang og forbundne gevinster og ses ikke fra borgerens synspunkt. Borgerne skal mere i fokus. Gennem rehabiliterings-tankegangen skal der skabes en livsglæde og værdi for borgeren.

Tværfagligt samarbejde i sundhedssektoren og det fælles arbejde bør have mere vægt. Der står meget lidt om telemedicin og de perspektiver, der er heri, og om de problemer, der kan være for kommunerne i forhold til opgaveflytning uden ressourcer. På sundhedsområdet er der rigtig meget, som vil få konsekvenser for kommunernes opgaveløsning. Det er vigtigt, at kommunerne forholder sig offensivt til denne udvikling og har en strategi for, hvordan der skal arbejdes med digitalisering, telemedicin m.v., betydningen for løsningen af kerneopgaven og samarbejdet med regionerne og de praktiserende læger.

Fælles kommunikationsstandarder bør sættes endnu mere i fokus – især når det drejer sig om kommunikationen mellem kommunen og de praksislæger læger.

Digital sammenhæng for børn og unge

Der skal være sammenhæng i børn og unges læring gennem udbredelse af digitale læremidler og digital understøttelse af samarbejdet mellem lærere, elever og forældre.

Aalborg Kommune er generelt enig i den strategiske beskrivelse og de opstillede mål, omend der i stor udstrækning beskrives nuværende kendte tiltag. Der savnes nye visioner og strategiske tiltag, som dækker årene frem til 2020.

Der beskrives sammenhæng for borgerne på tværs af 0-18 år. Her savnes konkrete tiltag i forhold til den digitale udvikling mellem folkeskolen og ungdomsuddannelserne. Kan digitalisering gøre, at elever ansføres til ungdomsuddannelse eller at overgangen til ungdomsuddannelse gøres nemmere?

Det beskrives at "kommunikation med brugerne skal styrkes ved at bruge de samme digitale platforme på tværs af fx dagtilbud, folkeskole og fritidstilbud". Er det en styrke, at der i en agil (hastig, foranderlig) verden trækkes tanker på "samme digitale platform"? En åben arkitektur i brugerportalsinitiativet med snitflader til brugertilpassede løsninger bør være en mulighed.



Teknologi giver bedre fysiske rammer og bæredygtig vækst

Der skal tilvejebringes gode fysiske rammer og vækstvilkår for borgere og virksomheder ved anvendelse af offentlige data og ny teknologi.

Aalborg Kommune er enig i strategien.

På affaldsområdet nævnes, at brugen og tilgængeligheden af sammenlignelige data over for borgeren stimulerer til en bæredygtig adfærdsændring. KL's oplæg kunne godt bredes ud således, at også ressourceforbrug og adfærdsændring inden for andre kommunale forsyningsvirksomheder – specielt fjernvarme – medtages, idet der her må antages at ligge et væsentligt potentiale.

Tilsvarende bør Smart City tankegangen, hvor informations- og kommunikationsteknologien bl.a. med "Internet in Things" benyttes til at skabe vækst og bæredygtig udvikling som en af forudsætningerne for udviklingen af den kommunale velfærd, fremstå tydeligere.

Smart city giver desuden mulighed for at skifte fra en reaktiv til en proaktiv administration, hvor vi reagerer inden problemet opstår – "skifter pæren lige inden den springer".

En forudsætning for Smart city er desuden en infrastruktur (netværk) der kan bære "Internet of Things"

Effektiv styring og administration

Digitalisering skal bidrage til en mere effektiv og innovativ opgavevaretagelse og til bedre udnyttelse af de offentlige ressourcer i administrationen og servicen overfor borgere og virksomheder.

Temaet lægger vægt på

- hurtigere, smartere og rigtige afgørelser via sammenhængende it-systemer
- korrekte udbetalinger og kontrol med sociale ydelser
- at digitalisering skal benyttes til bedre udnyttelse af ejendomsportefølje og vedligehold heraf
- intelligent ledelsesinformation

Endelig lægger temaet vægt på professionel og effektiv it-drift f. eks. via fælles drift og indkøb flere kommuner imellem.

Aalborg Kommune er enig i fokusområderne. Det er positivt, at der lægges op til mere kommunalt samarbejde.

Der bør dog være stærkt fokus på at konkurrence og prisudvikling inden for de fælles udbud (SKI, KOMBIT) er gunstig for kommunerne frem for de priser kommunerne kan opnå i egne udbud.

Det er vigtigt, at business cases på nye fælles systemer er realistiske mht. de enkelte kommuners besparelspotentialer.

Med de fælles systemer skal der være lokalt råderum i forhold til lokale organiseringer, arbejdsgange og ledelsesmodeller.

Mht. talegenkendelse er der oplevet udfordringer ift. effektiviseringsgevinster.

Generelle kommentarer til udformning

Strategien består for en stor dels vedkommende af initiativer, der allerede er igangsat. For at sikre at strategien er tilpas skarp og kan fungere frem til 2020 bør strategiens nye målsætninger og pejlemærker formuleres skarpere og trækkes tydeligere frem.

Teksten er meget lang (33 sider) og den kan med fordel gennemskrives og forkortes. Derved vil målsætninger og pejlemærke fremgå tydeligere. De mange informationer om områderne kunne lægges ud i bilag.



Bilag:

Udfyldt spørgeskema - KL's høring af fælleskommunal digitaliseringsstrategi.docx

2014-185390-3 Fælleskommunal digitalisering_udsendelse.pdf 13724949_1_1.pdf