



# **Digitaliseringsprincipper for forvaltningen Jobcenter og Borgerservice**

2024-2025



# Indflyvning

## Gennem digitalisering arbejder vi for Det Gode Liv

I forvaltningen Jobcenter og Borgerservice har vi vedtaget fem principper for digitalisering og hvordan vi arbejder med det i forvaltningen. De fem principper ledsages af eksempler, som viser, hvordan vi vil arbejde med principperne. Principperne gælder i årene 2024-2025, hvorefter de skal revideres.

Digitaliseringsprincipperne skal understøtte de strategier, vi har i forvaltningen, men også den overordnede kommunale strategi "Det Gode Liv – udviklingsstrategi 2035". Derudover understøtter de udmøntningen af de offentlige digitaliseringsstrategier og -program:

- Regeringens digitaliseringsstrategi: Danmarks digitaliseringsstrategi, november 2023
- Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi: Digitalisering, der løfter samfundet, 2022-2025
- KL's digitaliseringsprogram: Digitale svar på fremtidens udfordringer, 2021-2025



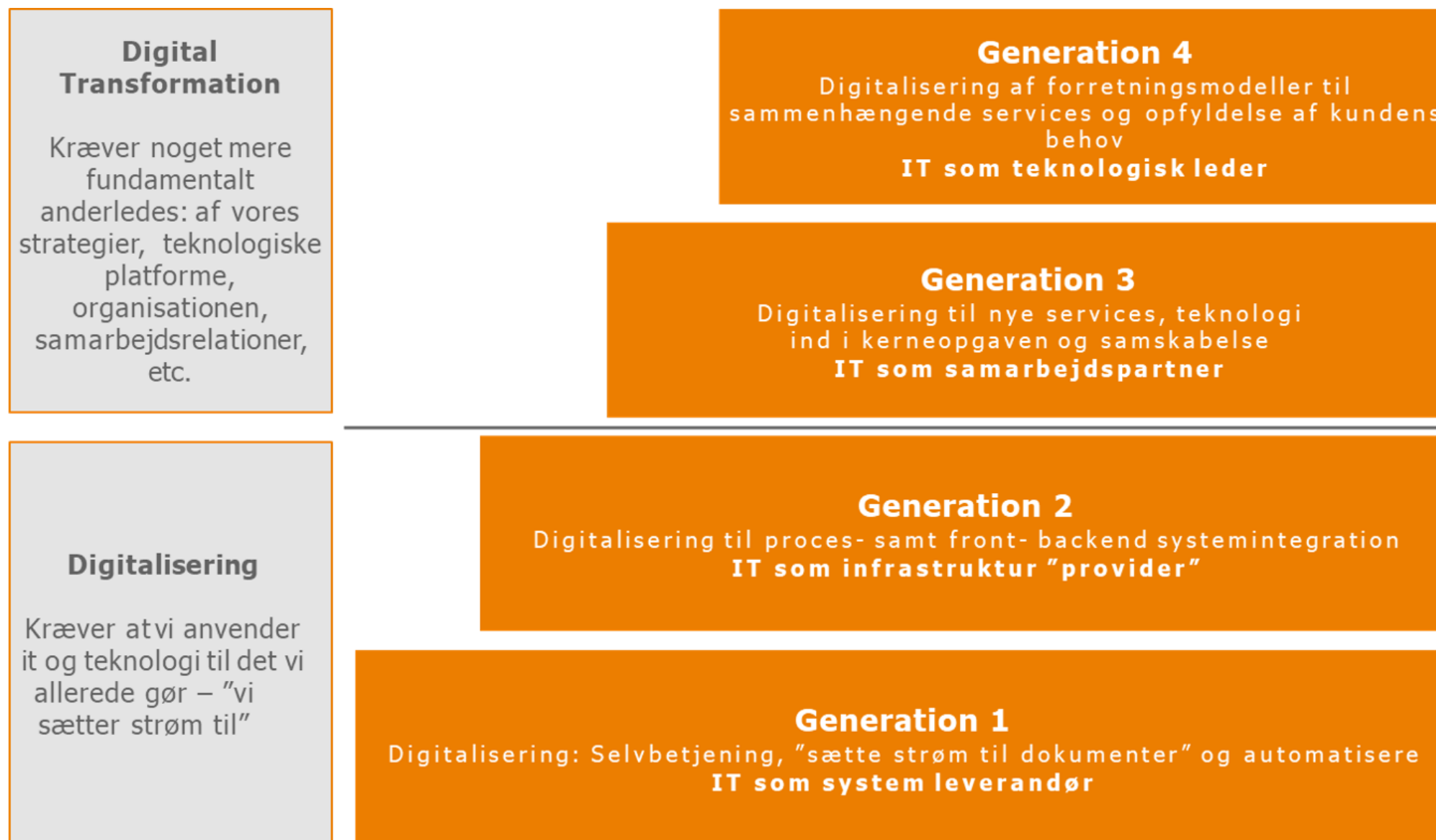
## Samarbejde med kommunens IT-afdeling og øvrige forvaltninger

Digitaliseringsprincipperne og den tilhørende handleplan skal ud over at understøtte de fællesoffentlige strategier også anvendes til at fortsætte og styrke det gode samarbejde med IT-afdelingen gennem IT-visitationen og øvrige fora som Den Digitale Styregruppe, DDS, og Informations Sikkerheds Udvalget, ISU.

Vi følger kommunens retningslinjer og deltager i den fælles udvikling på området.

Vi betragter forvaltningens øgede opmærksomhed på digitalisering som en styrkelse af sammenhængskraften og opgaveløsning på tværs i forvaltningen og i hele kommunen.





*Fra "Digital transformation"  
af Pernille Kræmmersgaard*

## Digital modenhed

Vi vil kontinuerligt have fokus på at udvikle den digitale modenhed.

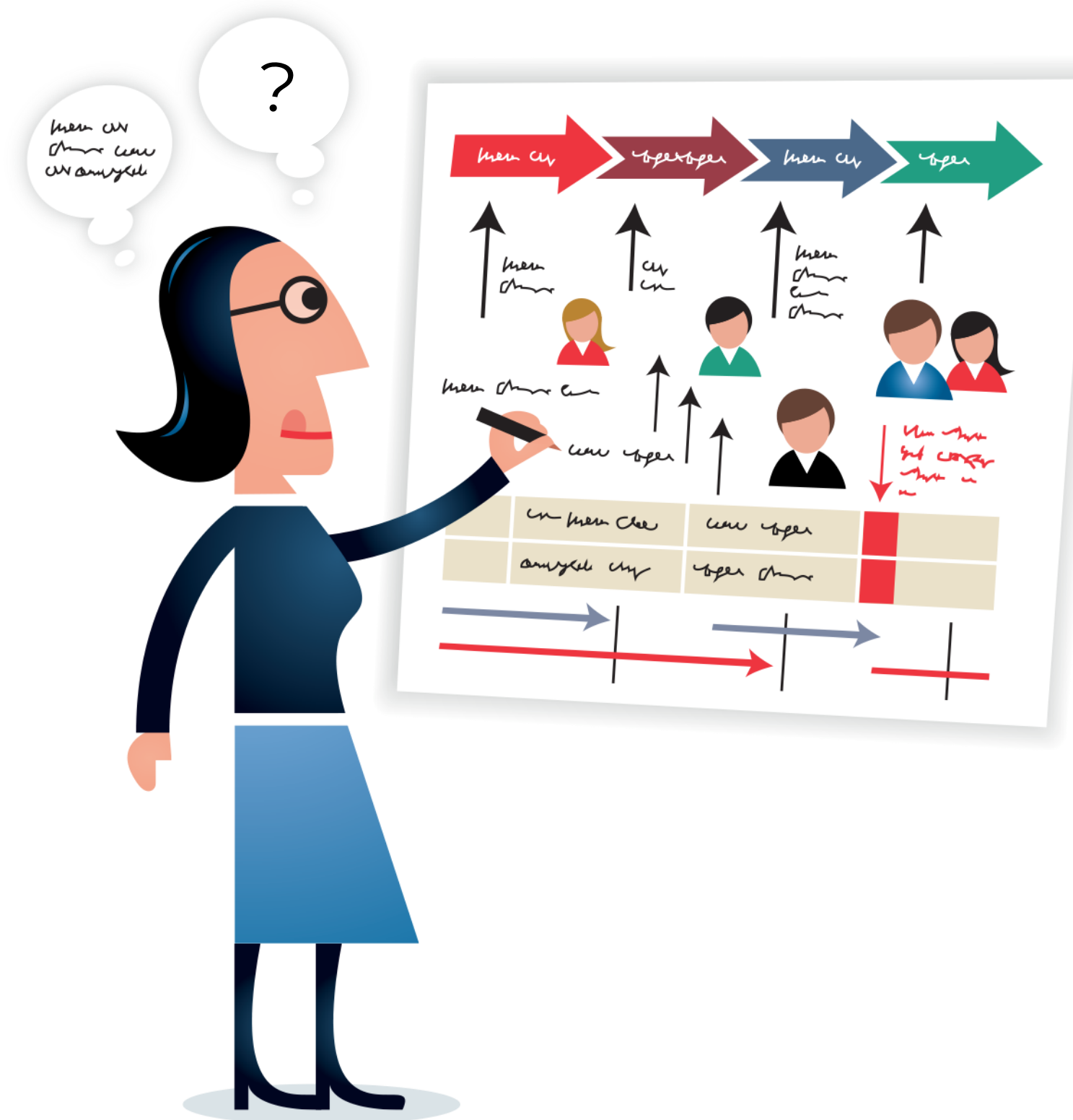
Vi er på nuværende tidspunkt på forskellige niveauer alt efter hvilket projekt eller digitaliseringsinitiativ, vi betragter. Men vi ser et stort potentiale i at arbejde med den digitale modenhed i hele forvaltningen, hvilket vi vil gøre gennem de fem principper og den aktuelle handleplan.

# Digitaliseringsprincipper i forvaltningen Jobcenter og Borgerservice

- Digitalisering understøtter kerneopgaven og de faglige strategier
- Vi er sammen om den digitale udvikling
- Vi benytter os af standardisering hvor muligt
- Vi anvender digitalisering som værktøj til effektivisering
- Vi er nysgerrige på den digitale udvikling

# Hvordan vi arbejder med principperne

Jobcenter og Borgerservice,  
2024-2025



# Eksempler på hvordan vi arbejder med principperne

Digitalisering understøtter kerneopgaven og de faglige strategier	Vi er sammen om den digitale udvikling	Vi benytter os af standardisering hvor muligt	Vi anvender digitalisering som værktøj til effektivisering	Vi er nysgerrige på den digitale udvikling
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi forholder os til digitalisering i revisioner af eksisterende eller udarbejdelsen af nye planer og strategier i forvaltningen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi kender vores roller og ansvarsområder og spiller hinanden gode.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi igangsætter en analyse af, hvor der er et standardiseringspotentiale, der endnu ikke er opfyldt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi udarbejder og implementerer en ny governancestruktur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi undersøger, hvad de eksisterende og kommende forskellige teknologier kan</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi tilpasser vores mindset, så vi finder det naturligt altid at tilbyde vores services digitalt, så vidt det er muligt, dog med øje for, at det skal give værdi for borgeren og ikke udfordre den gode relation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi arbejder med kompetenceafdækning- og udvikling. Vi vil have særligt fokus på digital ledelse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Når vi er lykkedes med at implementere den nye governancestruktur, vil vores superbrugere også arbejde for at udpege standardiserings-muligheder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi arbejder på at identificere områder med effektiviseringspotentiale, så vi kan bruge mindre tid på administration og mere tid på den gode relation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi undersøger løbende markedstendenser og muligheder</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi har fokus på vejledning i brugen af vores digitale services, så borgeren får hjælp til digital selvhjælp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi har fokus på at styrke samarbejdet på tværs af de andre forvaltninger.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi anlægger et forvaltningsperspektiv på standardiseringer: Det gør det nemmere for alle.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi undersøger, hvor andre kommuner har succes med brugen af ny teknologi</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi hjælper fortsat de analoge, så alle borgere får lige adgang til det offentlige</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi vil opsøge information om Regeringens løsninger på at tilgå den digitale udvikling <u>sammen</u> og undersøge, hvordan de løsninger kan omsættes hos os.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi forstår standardisering både indenfor hardware, software, digitale arbejdsgange og processer.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi er opmærksomme på kommende lovreguleringer, der påvirker vores digitaliseringsmuligheder</li> </ul>
Eksempler				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vi udarbejder videovejledninger i Borgerservice</li> <li>- Vi igangsætter et pilotprojekt om at træne vejledere i digital selvbetjening i sociale tilbud</li> <li>- Vi tilbyder som udgangspunkt alle jobsøgende adgang til vores digitale platform</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vi deltager i KL's meetup-række</li> <li>- Vi deltager aktivt i de kommunale IT-fora fx SKF og DDS</li> <li>- Vi sætter halvårligt digitalisering på dagsordenen på ledermøder i forvaltningen</li> <li>- Vi udarbejder en kompetenceudviklingsplan for ledere og medarbejdere i forvaltningen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vi indfører ens journaliseringspraksis på tværs af kontorer med fokus på optimal udnyttelse af fagsystemer.</li> <li>- Vi laver en standard hardware- og softwarepakke til nye medarbejdere</li> <li>- Vi arbejder efter standardiserede processer for fx IT-anskaffelse, risikovurdering på kritiske systemer og lignende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vi gentænker den måde, vi har fordelt roller og ansvar på. Fx hvem er systemejer, hvem er systembetaler og hvordan arbejder vi med drift og vedligehold af systemerne</li> <li>- Vi arbejder fortsat på at udvikle og forbedre robotløsninger, selvbooking og digital selvbetjening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vi arbejder fx med generativ AI og følger den offentlige debat og anvisninger. Hvordan kan vi anvende dem i borgerarbejdet? Hvordan kan vi bruge dem i det administrative arbejde?</li> </ul>



# Forudsætninger og fokusområder

Aabenraa Kommunes IT-afdeling sørger for den grundlæggende IT-platform og dermed grundlæggende sikkerhed.

Forvaltningen har til enhver tid fokus på at overholde lovgivning og interne retningslinjer for IT-sikkerhed samt dataetik for både digitale og analoge data. Fx når vi printer, eller overhører en samtale, så er data analoge, men de skal skærmes lige så godt som de digitale data.

Ud over denne forudsætning vil vi have fokus på særligt to elementer, der skal hjælpe os med at blive endnu dygtigere til digitalisering og IT-håndtering i forvaltningen: Governance og kompetencer. Her tror vi på, at der er meget uforløst potentiale i forvaltningen.





## **Governance**

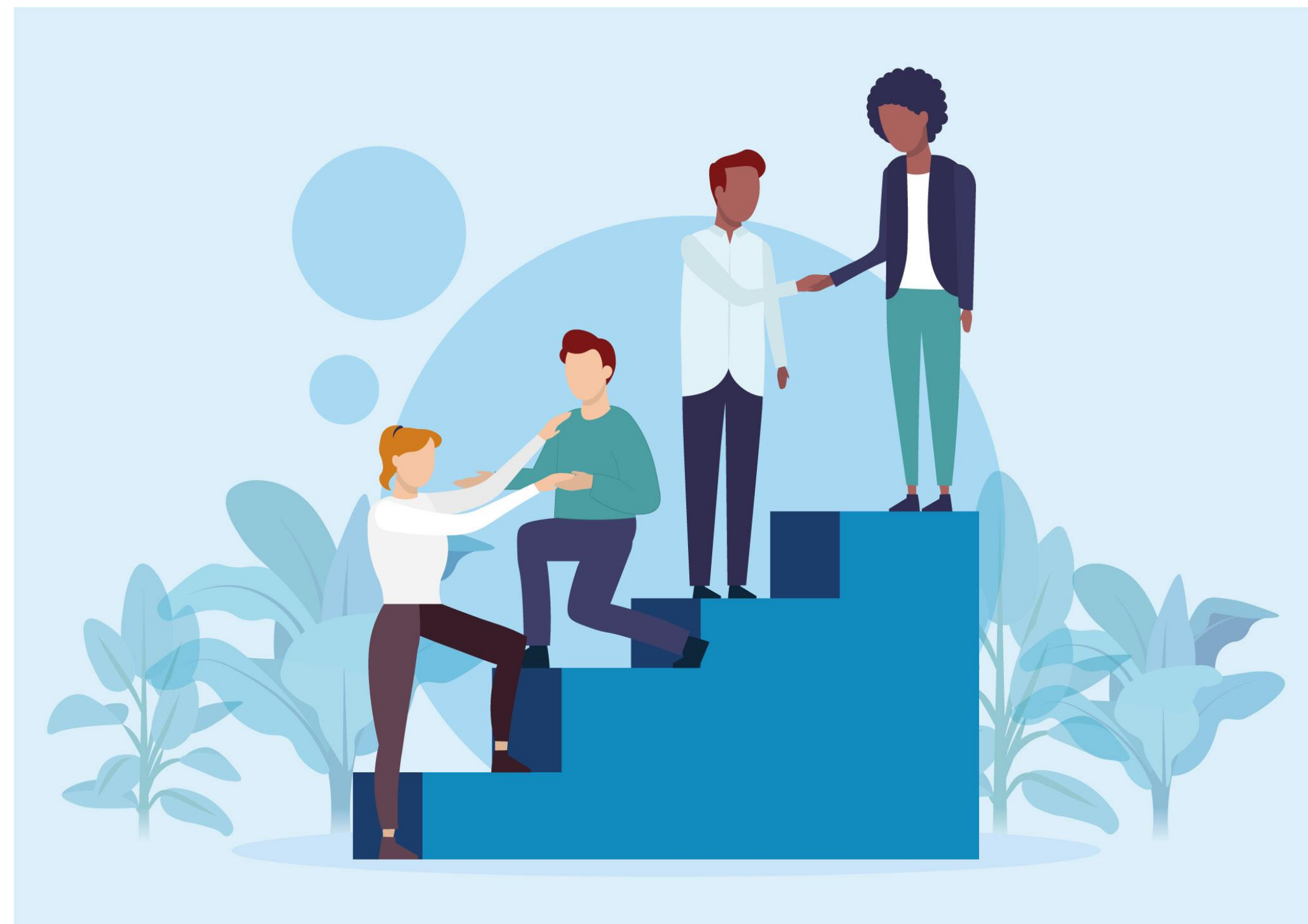
Implementering, drift og udvikling af IT-systemer afføder særlige opgaver, som kræver specifikke kompetencer, hvilket igen kræver en tydelig fordeling af roller og ansvar.

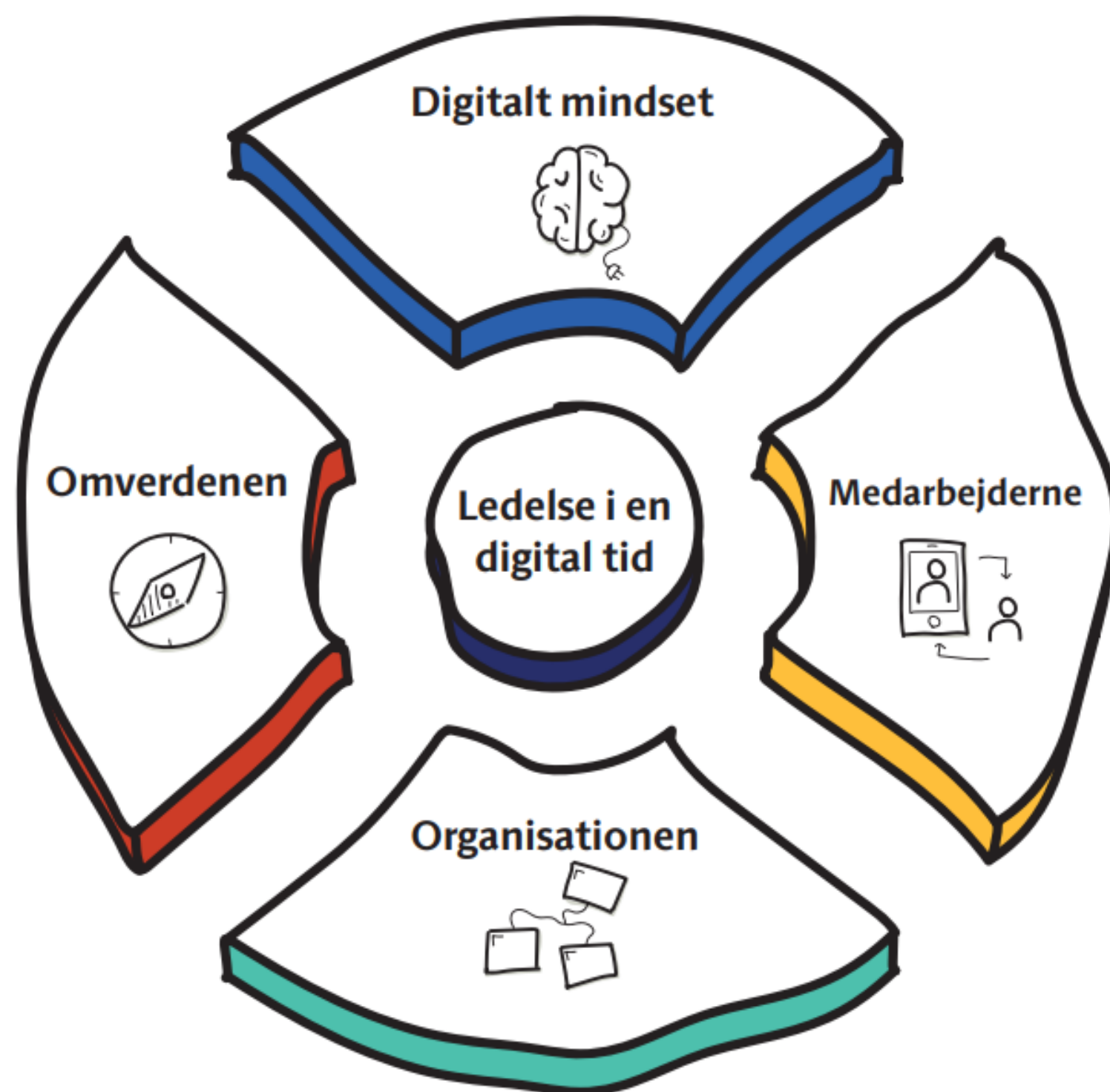
Alle ansatte i forvaltningen bliver berørt af de særlige opgaver, der knytter sig til både implementering, drift og udvikling af IT-systemerne.

Derfor spiller den måde, vi organiserer os på i forhold til IT- og digitaliseringsopgaver, en afgørende rolle for at sikre en vellykket implementering, stabil drift og kontinuerlig udvikling.

For at alle har kendskab til deres roller og ansvarsområder, vil vi udarbejde en hensigtsmæssig governancestruktur.

Det er som udgangspunkt afdelingscheferne, der har beslutningskompetencen inden for eget fagområde, og chefgruppen der drøfter og tager stilling til tiltag på tværs af forvaltningen.





### **Kompetencer**

Digitale kompetencer omfatter en bred vifte af færdigheder, der spænder fra forståelse af data og datasikkerhed til teknologiforståelse over innovation og kommunikation.

Med udgangspunkt i KL's kompetencehjul vil vi igangsætte et program rettet mod ledere i forvaltningen. Målet er at skabe en fælles forståelse af, hvad digitale kompetencer indebærer, afklare behovet for kompetenceudvikling og udarbejde en plan for rekruttering, fastholdelse og udvikling af disse kompetencer.



Udarbejdet af JB-sekretariatet,  
november 2023