



RANDERS KOMMUNE

# TEKNOLOGI- OG DIGITALISERINGS- STRATEGI



## **i** Vidste du, at

- Der forventes at mangle omkring 90.000 personer på det danske arbejdsmarked i 2030, hvis den private beskæftigelsesvækst og det offentlige serviceniveau skal opretholdes.
- Alene i den offentlige sektor er der behov for yderligere 44.000 medarbejdere i 2030 - størstedelen af disse i kommunerne.

*Kilde: "Gentænk velfærden  
– Kommunernes digitaliseringspolitik" (KL, 2022)*

# INDHOLD

Fokusområder	4
1. Digital velfærd	4
2. Digital grøn omstilling	4
3. Solidt digitalt fundament	6
Tværgående principper	7
Den digitale løsning er førstevalget	7
Tryk, tillidsfuld og etisk forsvarlig brug af teknologi og digitalisering	8
Digitale kompetencer hos medarbejdere og ledere	8
Dataunderstøttet opgaveløsning	9
Målrettet prioritering	9
Implementering i bund og effektive arbejdsgange	10
Effektivt samarbejde og genbrug af digitale løsninger	10
Fra strategi til handling	11

# FORORD

Randers Kommune står – som resten af samfundet – over for store grundlæggende udfordringer nu og de kommende år.

Der er en stigende mangel på arbejdskraft særligt på ældre-, social- og sundhedsområdet. Kommunen mærker allerede nu, hvordan de manglende hænder lægger et pres på leveringen af kommunens kerneydelser. Samtidigt er der behov for en massiv og hurtig grøn omstilling af samfundet, og vi har som kommune en bunden opgave med at skubbe til denne omstilling.

Teknologi og digitalisering kan rumme en stor del af svaret på udfordringerne. Med Randers Kommunes Vision 2030 har vi fastlagt en ambitiøs retning for, hvordan vi her i Randers Kommune vil arbejde med teknologi- og digitaliseringsområdet:

*Vi sætter en ære i at få mest muligt for pengene, så vi kan skabe mest mulig værdi for borgerne. Vi vil udnytte de muligheder, den teknologiske udvikling giver os for at drive en moderne kommune – fokus er på høj kvalitet i vores service, effektiv drift og administration og ikke mindst let adgang for borgerne.*

Teknologi og digitalisering udgør et effektivt og nødvendigt middel, som kan frigive ressourcer til den borgernære velfærd og samtidigt fastholde – og endda potentielt øge – kvaliteten i de ydelser, vi leverer til borgere og virksomheder.

Øget anvendelse af teknologi og digitalisering har også store potentialer ind i den grønne omstilling - eksempelvis til monitorering og understøttelse af, at vi anvender vores knappe ressourcer bedst muligt i forhold til klimatilpasningsindsatsen. På den måde kan vi bidrage til at indfri kommunens Klimaplan 2050 og målet om at sænke udledningen af drivhusgasser i samfundet.

Randers Kommunes Teknologi- og digitaliseringsstrategi består af i alt tre fokusområder og en række tværgående principper, som skal sætte retningen for en ambitiøs og proaktiv indsats på teknologi- og digitaliseringsområdet nu og i de kommende år. Strategien følges af en handleplan med konkrete indsatser, som skal sikre, at strategien omsættes til konkret handling i organisationen.

# FOKUSOMRÅDER

Tre fokusområder sætter retning for Randers Kommunes arbejde med teknologi- og digitaliseringsområdet de kommende år:

- 1. Digital velfærd**
- 2. Digital grøn omstilling**
- 3. Solidt digitalt fundament**

Fokusområderne skal understøtte Randers Kommunes arbejde med de grundlæggende samfundsudfordringer omkring arbejdskraft og klima/miljø og sikre, at kommunen fortsat kan levere kerneydelser af høj kvalitet til kommunens borgere og virksomheder.

## 1. DIGITAL VELFÆRD

Brugen af teknologi og digitalisering på velfærdsområderne rummer mange potentialer, hvis den anvendes klogt - eksempelvis til bedre oplevet kvalitet, øget værdighed, frihed og selvstændighed for borgere, bedre og mere skånsomt arbejdsmiljø og mere effektiv anvendelse af ressourcerne.

I Randers Kommune arbejdes målrettet med at udnytte potentialerne ved brug af teknologiske og digitale løsninger på tværs af hele kommunen, som skal understøtte de borgerrettede velfærdsydelser. Det gælder i høj grad brugen af velfærdsteknologiske løsninger, men også eksempelvis gennem brugervenlige selvbetjeningsløsninger, chatbots, digital understøttelse af borgerinddragelse og visualiseringsteknologier.

Kommunen ønsker en styrket og mere målrettet brug af velfærdsteknologiske løsninger på omsorgs- og socialområdet, hvor der i særlig grad vurderes at være et potentiale og behov for at supplere arbejdsstyrken med teknologi, som kan understøtte høj kvalitet i opgaveløsningen og frigive hænder til den borgernære velfærd. På den baggrund er der formuleret en særskilt strategi for velfærdsteknologi, som sætter retning for kommunens indsats på området. Strategien udgør et tillæg til den overordnede teknologi- og digitaliseringsstrategi for kommunen.

## 2. DIGITAL GRØN OMSTILLING

Teknologi og digitalisering rummer store potentialer ind i kampen for den grønne omstilling og kan dermed være med til at sikre, at klimamålene i kommunens Klimaplan 2050 opnås. Teknologiske og digitale løsninger kan understøtte effektiv udnyttelse af ressourcer og infrastruktur og bidrage til forebyggelse af skader og økonomiske tab eksempelvis i forbindelse med stigende vandstande.

Omfanget af innovative digitale løsninger, som kommunen kan bruge for at træffe bæredygtige valg, er stigende - eksempelvis når teknologierne understøtter grønne indkøb eller teknologier, som kan monitorere og styre alt fra lys og varme til trafikflow og spildevand.

Kommunen vil anvende data og digitale løsninger for at sikre en mere effektiv og bæredygtig kommunal drift, eksempelvis ved nedbringelse af energiforbrug i kommunale bygninger og anlæg.

Klima- og miljøhensyn skal være en integreret del af arbejdet med teknologi og digitalisering i alle faser – fra anskaffelse til implementering og i den løbende drift.

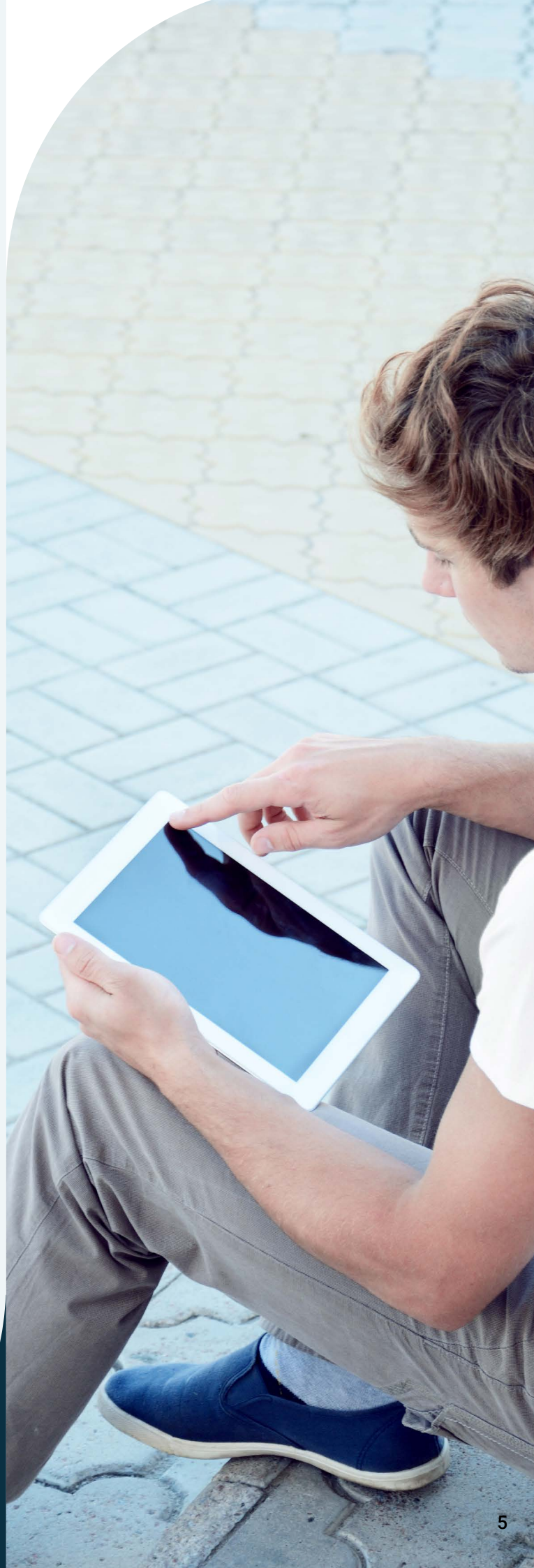
### 3. SOLIDT DIGITALT FUNDAMENT

Arbejdet med digitalisering i Randers Kommune baserer sig allerede på et solidt digitalt fundament gennem en mangeårig indsats. En effektiv og velfungerende basisdrift, som løbende udvikles, er en forudsætning for, at kommunen er i stand til at kunne indfri potentialerne ved øget brug af teknologi og digitalisering.

Rammerne for det digitale fundament kommer ofte gennem nationale digitaliseringsstrategier, men også gennem lokale indsatser. Der er sket en stor indsats med at standardisere fællesoffentlig og lokal it-infrastruktur og data, så kommunen i dag står bedre i forhold til at sikre en sammenhæng i de digitale løsninger. Både i forhold til de løsninger som borgere og virksomheder kan benytte, men også i forhold til de digitale løsninger, som anvendes i den kommunale drift.

Disse indsatser skal fortsættes og udbygges i de kommende år.

Det er vigtigt, at kommunens borgere, virksomheder og medarbejdere har tillid til, at kommunen som offentlig myndighed passer godt på deres oplysninger. Arbejdet med informations- og cybersikkerhed er allerede en stor og vigtig opgave, og den bliver ikke mindre. Der ses en klar stigende tendens i antallet af cyberangreb, ligesom der konstant kommer ny national og international lovgivning og afgørelser, som kommunen skal forholde sig til. Kommunen vil have et vedvarende fokus på cyber- og informationssikkerhedsområdet og på at besidde de nødvendige kompetencer og værktøjer til at kunne forebygge og reagere proaktivt og hurtigt i tilfælde af it-sikkerhedshændelser.





### **i** Vidste du, at

- I en undersøgelse af Danmarks Statistik fra 2020 om danskernes digitale færden svarede 93 % af de adspurgte borgere (16-89 år), som har anvendt velfærdsteknologi, at velfærdsteknologi er en god mulighed for at klare sig selv
- Det samme gjaldt for 85 % af de adspurgte borgere, som ikke har anvendt velfærdsteknologi.

*Kilde: "It-anvendelse i befolkningen, 2020" (Danmarks Statistik, 2020)*

### **i** Vidste du, at

- Bygninger står for cirka 40 % af Danmarks energiforbrug
- 20 % af Danmarks CO2-udledning kommer fra energiforbrug i bygninger
- Det skønnes, at der årligt kan spares 10% af energiforbruget, hvis de tilgængelige teknologier tages i brug til at styre bygningers drift ved hjælp af data om energiforbruget.

*Kilde: Erhvervsministeriet (2021) og KL (2022)*

### **i** Vidste du, at

- I perioden december 2021-december 2022 blev mere end 80 % af alle de mails, som blev sendt til en @ randers.dk mail, frasorteret i kommunens mailfiltrering.

# TVÆRGÅENDE PRINCIPPER

For at understøtte de tre fokusområder er formuleret en række fælles principper for Randers Kommunes arbejde med teknologi- og digitaliseringsområdet de kommende år:

- Den digitale løsning er førstevalget
- Tryk, tillidsfuld og etisk forsvarlig brug af teknologi og digitalisering
- Digitale kompetencer hos medarbejdere og ledere
- Dataunderstøttet opgaveløsning
- Implementering i bund og effektive arbejdsgange
- Målrettet prioritering
- Effektivt samarbejde og genbrug af digitale løsninger

Principperne beskrives nedenfor.

## **DEN DIGITALE LØSNING ER FØRSTEVALGET**

Borgere og virksomheder har forskellige forudsætninger for at kunne deltage i det digitale samfund. For nogle er digitale løsninger en helt naturlig del af hverdagen, mens andre har det meget svært. Og så er der en gruppe, som har forudsætningerne for at blive digitale, men som af forskellige årsager kan have svært ved at komme i gang med at bruge de digitale løsninger.

Udgangspunktet for Randers Kommunes digitale service er, at borgere, virksomheder og foreninger skal tilbydes en digital løsning først, hver gang det giver mening. Digitale velfærds- og selvbetjeningsløsninger skal være naturlige elementer i leveringen af kommunens kerneydelser med fokus på at understøtte lighed, en høj grad af selvstændighed og fleksibilitet for borgere og virksomheder.

Samtidigt er det centralt at sikre, at alle – uanset digital formåen – kan deltage i velfærdssamfundet. Der skal tages hensyn til de borgere, virksomheder og foreninger, som har udfordringer ved det digitale, og som derfor har brug for ekstra hjælp og støtte til at gøre brug af kommunens digitale løsninger. Samtidigt skal det være muligt at fritage borgere fra konkrete løsninger, hvis det vurderes nødvendigt.

Når det digitale (eller teknologiske) er førstevalget, så forudsætter det, at det er nemt og bekvemt at bruge kommunens digitale og teknologiske løsninger, og at den digitale indgang til kommunen er synlig og lettilgængelig for borgere, virksomheder og foreninger. Den kommunale service vil være anderledes, men målet er, at den digitale eller teknologiske løsning skal opleves lige så god - eller bedre – end den service, man havde fået uden. Digitale og teknologiske løsninger skal designes og være webtilgængelige, så flest muligt kan anvende dem – uanset digitale kompetencer.

## **TRYK, TILLIDSFULD OG ETISK FORSVARLIG BRUG AF TEKNOLOGI OG DIGITALISERING**

Alle borgere og virksomheder skal opleve, at deres digitale møde med Randers Kommune er trygt og tillidsvækkende, at brugen af teknologi og digitalisering giver mening og værdi, og at data og teknologi anvendes på en sikker og etisk forsvarlig vis.

Samtidigt skal medarbejdere og ledere være rustede til at håndtere de teknologiske og digitale løsninger og de etiske udfordringer og dilemmaer, som kan opstå i kontakten med borgerne.

Kommunens tilbud til borgere og virksomheder skal være baseret på transparens og værdighed - at den enkelte borger eller virksomhed kan få indsigt i egne data, og at brugen af de teknologiske og digitale løsninger tager afsæt i opgaven og behovet for hjælp og værner om privatlivets fred.

## **DIGITALE KOMPETENCER HOS MEDARBEJDERE OG LEDERE**

I takt med den hastige teknologiske udvikling stilles løbende nye krav til medarbejdere og lederes kompetencer. De skal klædes på til at bruge mere teknologi i opgaveløsningen.

Medarbejderne skal have de nødvendige digitale kompetencer til at kunne anvende relevante teknologier, digitale hjælpemidler og it-systemer klogt, trygt og effektivt. Der skal i den forbindelse være fokus på, at alle medarbejdere og ledere på forskellige fagområder indtænkes i indsatsen. Samtidigt skal lederne gå forrest, når det kommer til at tage ny teknologi og digitale værktøjer i brug, så kerneopgaven fortsat kan varetages bedst muligt – også i en tid med mangel på arbejdskraft og knappe ressourcer i øvrigt.

Det er herunder vigtigt, at både ledere og medarbejdere har en grundlæggende forståelse for, hvilke muligheder digitalisering og teknologi kan give for at understøtte,

### **i Vidste du, at**

En undersøgelse af Danmarks Statistik fra 2021 om danskernes digitale færdigheder viste, at

- 1 % af de adspurgte borgere (16-74 årige) anvender internettet til at finde oplysninger på offentlige myndigheders hjemmesider, og 68 % sender oplysninger via myndighedernes digitale selvbetjeningsløsninger.
- 1 ud af 3 borgere (16-89 årige) har nogle gange har behov for hjælp til offentlig digital selvbetjening. Det er især personer i den øverste aldersgruppe 75-89 år, hvoraf mere end 70 % angav, at de primært har brug for hjælp, fordi kontakten er digital.
- Omkring 80.000 borgere i aldersgruppen 75-89 år aldrig har været online.
- Omkring 1 ud af 4 borgere i aldersgruppen 75-89 år slet ikke benytter offentlige digitale selvbetjeningsløsninger.

*Kilde: "It-anvendelse i befolkningen, 2021" (Danmarks Statistik, 2021)*



innovere og kvalitetsudvikle opgaveløsningen og flytte hænder til kerneopgaven og den borgernære velfærd. Medarbejdere og ledere skal derfor have forudsætningerne for at kunne være nysgerrige og udforske, identificere og gribe nye idéer, når de opstår, og for at kunne guide borgere og virksomheder til at udnytte det fulde potentiale, som de teknologiske og digitale løsninger giver.

### **DATAUNDERSTØTTET OPGADELØSNING**

Randers Kommune ligger inde med store mængder data i mere eller mindre struktureret form. Den stigende mængde data er råstof til ny viden og værdiskabelse, og kan give kommunen øget viden om, hvordan serviceydelserne til borgere og virksomheder kan optimeres og målrettes.

Data kan samtidigt bidrage til et mere bæredygtigt forbrug af de knappe ressourcer. Med hjælp fra data kan kommunen forudsige og forebygge, målrette indsatser og understøtte helhedstænkning der giver mere sammenhængende forløb for borgere og virksomheder.

Kommunen skal bruge data klogt, ansvarligt og proaktivt. Målet er, at kommunens ledere i endnu højere grad løbende understøttes af viden fra data, så der kan træffes rettidige beslutninger på et så oplyst og faktisk grundlag som muligt.

Måden hvorpå Randers Kommune vil arbejde med datadrevet ledelse konkretiseres i en supplerede datastrategi. Denne udgør et tillæg til nærværende teknologi- og digitaliseringsstrategi (*udarbejdes i forlængelse af byrådets godkendelse af nærværende strategi*).

### **MÅLRETTET PRIORITERING**

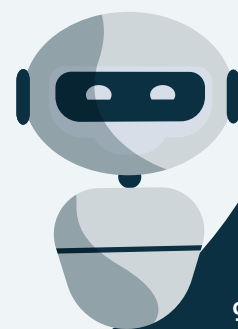
Randers Kommune følger som udgangspunkt de fællesoffentlige indsatser og krav på digitaliseringsområdet. Samtidigt har kommunen en bunden opgave med at implementere de obligatoriske, fællesoffentlige løsninger, som løbende vil lægge beslag på en væsentlig del af kommunens implementeringskapacitet.

Randers Kommune foretager en målrettet prioritering af nye indsatser ud fra en grundlæggende præmis om, at kommunens ressourcer er begrænsede. Prioriteringen foretages ud fra relevante parametre, herunder økonomiske og/eller kvalitative parametre, og ud fra i hvilket omfang en indsats understøtter et eller flere af strategiens tre fokusområder.

#### **i Vidste du, at**

- En undersøgelse af Danmarks Statistik fra 2021 om danskernes digitale færden viste, at 1 ud af 10 af de adspurgte borgere (16-89 årige) kun i mindre grad eller slet ikke har tillid til, at de offentlige myndigheder passer godt på deres personlige oplysninger
- Omkring 7 % af befolkningen over 15 år er i 2022 fritaget fra Digital Post fra det offentlige.

*Kilde: "It-anvendelse i befolkningen, 2021" (Danmarks Statistik, 2021) og Digitaliseringsstyrelsen*



Randers Kommune prioriterer først og fremmest konkrete og velafprøvede løsninger og teknologier, som allerede har vist deres værd i eksempelvis andre kommuner, og som vurderes at have en vis volumen og potentiale for udbredelse til flere dele af organisationen.

Den teknologiske og digitale udvikling af kommunen er også afhængig af, at nye og innovative teknologier og datakoncepter afprøves i relevante kontekster, når det giver mening. Formålet er blandt andet at skabe ny viden, tilskynde til lokal idéudvikling og innovation og afdække potentialer for udrulning af nye løsninger.

### **IMPLEMENTERING I BUND OG EFFEKTIVE ARBEJDSGANGE**

Randers Kommune har løbende fokus på at indfri potentialer og høste gevinster fra teknologi- og digitaliseringsprojekter, som kan understøtte gode og effektive arbejdsgange.

Her spiller ledelsen en central rolle. Ledelsen skal afsætte de nødvendige ressourcer til den efterfølgende drifts- og evalueringsfase, så løsninger implementeres i bund - både teknisk og organisatorisk -, og så der kan indsamles og deles erfaringer og læring fra projekterne.

Samtidigt skal der også være et kontinuerligt fokus på, at kommunens eksisterende anvendelse af teknologier og digitale løsninger udvikles med fokus på brugervenlighed, reglerne om Privacy by design/default og optimering af de administrative processer. I den forbindelse vil kommunen arbejde for en yderligere effektivisering af rutineprægede arbejdsgange ved hjælp af automatiseringssoftware, der kan gennemføre en arbejdsgang hurtigere og med færre fejl.

### **EFFEKTIVT SAMARBEJDE OG GENBRUG AF DIGITALE LØSNINGER**

Randers Kommunes teknologi- og digitaliseringsindsats bygger på et fundament af viden og erfaring. Det kræver, at nøglemedarbejdere på området løbende holder sig opdaterede på udviklingen af nye og bedre digitale løsninger og resultaterne fra relevante, offentlige afprøvningsprojekter.

Derfor prioriterer kommunen at samarbejde, dele erfaringer og genbruge gode løsninger på tværs, når det giver mening - både med andre kommuner og øvrige offentlige myndigheder, forskningsmiljøer mv. og internt på tværs af kommunens forvaltninger og stabe.

Alle forvaltninger i Randers Kommune driver en selvstændig digital udvikling samtidigt med, at man har fokus på samarbejde, videndeling og forankring af digitalisering på alle ledelsesniveauer i kommunen. Rammerne for dette samarbejde er skitseret i en særskilt "Governancemodell for it og digitalisering", som udgør et tillæg til den overordnede teknologi- og digitaliseringsstrategi for kommunen.

# FRA STRATEGI TIL HANDLING

For at sikre, at strategien omsættes til konkret handling i organisationen, følges strategien af en handleplan med konkrete tværgående indsatser, som skal understøtte fremdrift og tværgående prioritering og koordinering af teknologi- og digitaliseringsindsatserne i kommunen. Indsatserne er formuleret med afsæt i strategiens fokusområder og principper.

De tværgående indsatser suppleres med en handleplan for hver af kommunens fagforvaltninger og stabe, som rummer de væsentligste indsatser på områderne. På nogle områder kan der være behov for at formulere supplerende lokale strategier og planer. Disse udarbejdes, så de er i tråd med og inden for rammerne af denne teknologi- og digitaliseringsstrategi.

IT & Digitalisering foretager en årlig opfølgning på og opdatering af handleplanerne i samarbejde med de pågældende fagforvaltninger og stabe og afrapporterer på status til direktionen. I forlængelse heraf udarbejdes en årlig status på udmøntningen af strategien til økonomiudvalget.





Randers Kommune  
Laksetorvet  
8900 Randers C  
[www.randers.dk](http://www.randers.dk)

