

1. Ad hoc-opgavens navn

Hverdagsdigitalisering

2. Baggrund for ad hoc-opgave

Som kommune skal vi kontinuerligt udvikle vores opgaveløsning og finde nye smartere og bedre måder at løse både eksisterende og kommende opgaver på. Her er digitale løsninger naturligt et af svarene, hvilket i særdeleshed er blevet aktuelt i Corona-krisen. Krisen har betydet en omvæltning i hverdagen for os alle, og den har krævet en akut omstilling for alle medarbejdere og ledere. Som kommune har vi fortsat og kontinuerligt brug for at kunne omstille os og skabe, rumme og bidrage til mere vidtgående forandringer i måden, vi tilrettelægger vores kerneopgaver på. Vi skal derfor have blik for de teknologiske muligheder og være gode til at vælge de veje, som giver mest værdi i form af kvalitet for borgerne, trivsel for medarbejderne og omstilling af organisationen. Det spiller sammen med Udvikling og ITs arbejde med den digitale transformation under overskriften "Hverdagsdigitalisering", hvor vi til en start vil sikre værdiskabelse gennem smartere og mere digitale arbejdsgange.

Hverdagsdigitalisering er i den forbindelse de mindre tiltag, der gør vores liv nemmere, og hvor vi hurtigt kan gøre en forskel for at hjælpe vores kollegaer af med kedelige og gentagne opgaver. Hverdagsdigitalisering har nemlig til formål at hjælpe og lette hverdagen for den enkelte medarbejder ved bl.a. at fjerne en række manuelle opgaver. Derfor handler Hverdagsdigitalisering i høj grad om, hvordan vi i fællesskab forandrer og klæder organisationen på til at understøtte udviklingen og arbejde med kerneopgaven på nye smartere og bedre måder gennem mere digitale arbejdsgange. Dette til gavn for både for borgere og medarbejdere.

2.1. Strategisk ophæng

Fra budgetaftale 2020 har vi følgende passage: "*Parterne lægger vægt på, at Sorø Kommune formår at inddrage den teknologiske udvikling i løsningen af kerneopgaverne. Med de rette prioriteringer, investeringer og ressourcer vil vi ved hjælp af de teknologiske muligheder kunne levere en endnu bedre service med høj kvalitet tæt på borgerne. Eksempelvis vil vi ved hjælp af bl.a. softwarerobotter kunne minimere antallet af rutineprægede dokumentationsopgaver, vi vil ved hjælp af kunstig intelligens kunne understøtte sagsbehandlerne i myndighedsarbejdet, og vi vil ved hjælp af samtænkning af data kunne målrette vores service, der hvor vi ved, den har allerstørst effekt.*"

Regeringen, KL og Danske Regioners *Digitaliseringspakt* understøtter, at vi skal kunne formå at udnytte de muligheder som den teknologiske og digitale udvikling byder på. Samtidig skal vi ikke digitalisere for digitaliseringens skyld, digitale løsninger er et middel til at skabe værdi og løfte kerneopgaven til fordel for borgerne. Desuden spiller arbejdet med hverdagsdigitalisering ind i Vision 2022, hvor vi gennem "*samarbejder om innovation og teknologiske løsninger*" på tværs af organisationen kan understøtte innovation og fremme "*økonomisk vækst, fuld og produktiv beskæftigelse samt anstændigt arbejde til alle*" (Tema 4). Dette bl.a. ved at sikre "*viden og vækst*" ved at frigive ressourcer, så vi kan fremme medarbejdernes "*muligheder for livslang læring*" og tildele de samme ressourcer til at håndtere flere og mere komplekse sager, så vi er "*klædt på til fremtiden*" (Tema 3).

2.2. Historik

24. april 2019

Porteføljestyregruppen har d. 23. oktober 2018 godkendt, at Udvikling og IT i en afklaringsfase vurderer potentialet for digitale assistenter og smalbånd (Smart City) i Sorø Kommune. Udvikling og IT tror på, der er et potentiale for digitale assistenter og Smart City, men vurderer, at det er en fordel at afvente, at andre kommuner får fulgt op på og dokumenteret deres gevinster centralt. Ved at vente vurderer Udvikling og IT, at organisationen sikrer, at centrene bruger kræfter på det rigtige, når Udvikling og IT igangsætter opgaverne og anskaffer robotteknologi.

Porteføljestyregruppen godkender derfor d. 24. april 2019, at Udvikling og IT i stedet starter med de lavthængende frugter, som centrene kan høste på nuværende tidspunkt med vores nuværende løsninger. Dette under navnet *Hverdagsdigitalisering*. Samtidig registrerer Udvikling og IT løbende alle idéer arbejdsgange, som med fordel kan automatiseres, så organisationen opnår en dybere vurdering af potentialet – også for digitale assistenter og evt. anden ny teknologi (f.eks. Smart City (smalbånd), chat bots, AI, Virtual Reality) – tæt på vores egen organisation.

Hvis et center ønsker at købe færdige løsninger hos leverandør støtter Udvikling og IT centrene i indkøbsprocessen. Det center, som anvender løsningen, skal selv finansiere udgifterne til løsningen og den fremtidige vedligeholdelse af løsningen.

Selvom Udvikling og IT egentlig ser Hverdagsdigitalisering som en driftsopgave, vælger centret, at opgaven skal fungere som en ad hoc-opgave med små underlæggende processer i centrene. Dette fordi opgaven er tværgående i alle centre, og fordi Udvikling og IT gerne vil prioritere en fokuseret indsats. Desuden ønsker Udvikling og IT løbende at afrapportere status på de enkelte processer til Udviklingsrådet, og at denne afrapportering bliver videresendt direkte til Porteføljestyregruppen til orientering og inspiration til kommende processer.

Når centrene har frigivet ressourcer gennem Hverdagsdigitalisering, får de selv hele gevinsten og ansvaret for at høste og dokumentere den endelige gevinst. Derved har centrene mulighed for frit at bruge gevinsten til at ruste kommunen til fremtiden – om dette så er at holde budgettet i balance, sætte ressourcer af til nye opgaver eller andet. Udvikling og IT skal føre et skufferegnskab over de forventede gevinster.

- [Indstilling til Porteføljestyregruppen](#)

30. oktober 2019

Porteføljestyregruppen har d. 30. oktober 2019 godkendt KOP-metodikken (ifm. KOP Next), hvoraf det fremgår, at *"vi samler alle kræfter og kompetencer på tværs af Sorø Kommunes organisation omkring et KOP-projekt"*, og *"vi prioriterer de centrale ressourcer til projekterne, der indgår som en reel arbejdskraft, hvor det er relevant."* Da Hverdagsdigitalisering er en indsats under tilgangen Teknologi i metoden, betyder det, at KOP-projekter altid vil være højest prioritet i valget af digitaliseringstiltag.

- [KOP-projekter og KOP-metodik](#)

April-december 2019

I 2019 har de første centre har fået til opgave at komme med forslag til, hvor vi potentielt kan reducere rutineprægede dokumentationsopgaver og manuelle papirtunge arbejdsgange. Disse forslag er blevet skrevet ind i et idékatalog sammen med idéer fra KL og andre kommuner.

Udvikling og IT har ikke haft ressourcer til at tage på rundtur i alle centre, hvorfor forespørgslen endnu ikke er gentaget hos centrene. I stedet har Udvikling og IT løbende modtaget forslag fra centrene ad hoc og taget kontakt til de områder, hvor vores nuværende digitale løsninger har været mest oplagte at afprøve. Her har Udvikling og IT i praksis valgt at prioritere de idéer, som fagcentrene akut har behov for at finde en løsning på, samt idéer med mulighed for at gøre nye erfaringer.

Centrene er naturligt blevet involveret i hele processen, hvor Udvikling og IT har eksperimenteret med, hvordan vores nuværende digitale løsninger kan gøre mere nytte i hverdagens driftsopga-

ver. Det har vi bl.a. gjort, fordi vi har vurderet – og nu bevist – at vi allerede har løsninger til rådighed, som kan dække mange af organisationens grundlæggende behov eller problemer.

12. maj 2020

På baggrund af vores erfaringer i 2019, og i kraft af at Hverdagsdigitalisering er blevet en indsats under Teknologi i "Udviklingsaftale – Fremtidens Kommune" (tidligere KOP Next), er Udvikling og IT klar til i at løfte opgaven til et nyt niveau. I den forbindelse har Direktionen d. 12. maj 2020 nikket til, at der afsættes ekstra ressourcer til en udvikler. Dette lægges op som forslag i Budget 2021.

Teamet, som arbejder med Hverdagsdigitalisering (Team Digi), vil efter sommerferien fokusere arbejdet i digitaliseringsforløb på skift i de enkelte centre – gerne én afdeling ad gangen. Derved bliver ressourcerne fordelt i alle centre efter aftale med og prioritering af centerchef og afdelingsledere. På den måde sikrer vi, at der er sat ressourcer af til vigtige nøglepersoner. Derudover vil en repræsentant fra Team Digi tilbyde at være fysisk til stede i afdelingen en dag om ugen i hele perioden.

Samtidig vil Udvikling og IT løbende udvikle og sparre med eksterne leverandører efter behov, og det er fortsat muligt for centrene at købe færdige digitale løsninger hos en leverandør, hvor leverandøren drifter løsningen. Hvis et fagcenter har behov for at købe færdige løsninger, støtter Udvikling og IT fortsat i indkøbsprocessen, og det er stadig det pågældende center, som skal finansiere udgifterne til løsningen og den fremtidige vedligeholdelse af løsningen.

- [Sagsfremstilling Fuld skrue på Hverdagsdigitalisering og automatisering](#)
- [Udviklingsaftale – Fremtidens Kommune](#)

13. maj 2020

I Porteføljestyregruppen (d. 13. maj 2020) er der meget stor tilslutning til at arbejde mere fokuseret med Hverdagsdigitalisering. Centrene ønsker selv at prioritere tiltagene inden for deres egen del af idékataloget, hvorefter Udvikling og IT kommer på besøg. Der er stort ønske om, at Udvikling og IT har en tværgående funktion og er bindeled mellem centrene. Involvering og kommunikation er vigtige nøgleord.

Under Hverdagsdigitalisering arbejder kommunen kun med de små digitaliseringsløsninger. Større løsninger og nye teknologier (som fx VR) prioriteres som sideløbende digitaliseringstiltag. Der kom her forskellige input til strategiske tilgange og prioritering. Konklusionen er følgende to tilgange:

1. Der er GO i forhold til de mindre tiltag under Hverdagsdigitalisering.
2. Strategiske drøftelser om større tiltag drøftes i chefgruppe evt. "med friends". Disse er derfor ikke en del af opgaven med Hverdagsdigitalisering.

Inden Udvikling og IT kommer, skal centrene foretage en prioritering hjemme i egen organisation, herunder en kategorisering af, hvad der er stort og småt. Udvikling og IT laver vejledningmateriale til centrenes arbejde og en plan for samarbejdet efterfølgende.

Udvikling og IT skal informere medarbejderne om, hvad intentionen er, hvad vi kan og hvilke små succeser, der har været.

- [Status på Hverdagsdigitalisering](#)

19. maj 2020

Økonomi og Personale har et stort ønske om selv at arbejde med softwarerobotter og digitale blanketter, hvorfor Økonomi og Personale har fået adgang til RoboTask og Smartdesigner.

Flemming Andreassen står for en supportperiode på RoboTask, mens Michael Kræmmer står til rådighed i en periode ift. en indledende fase, hvor han løbende assisterer ift. startproblemer; Michael har desuden aftalt et set up for samarbejdet på det mere langsigtede plan.

6. august 2020

Det er aftalt med Udviklingschefen og Gruppelederen for IT, at Fremtidens Kommune-projekter (tidligere KOP-projekter) fortsat har førsteprioritet i arbejdet med Hverdagsdigitalisering jf. godkendelse af KOP-metodikken i Porteføljestyregruppen d. 30. oktober 2019. Dette selvom Team Digi samtidig fokuserer arbejdet i et Digitaliseringsforløb i et center. Her er det vigtigt, at centrene oplever, at Team Digi er til stede i hele Digitaliseringsforløbet, selvom udvikling på et Fremtidens Kommune-projekt kører sideløbende. Frem til nu har det ikke været noget problem at arbejde med tiltag i Fremtidens Kommune-projekter samtidig med tiltag under Hverdagsdigitalisering, men skulle der opstå et for stort arbejdspress på udviklerne i Team Digi, vil Udviklingschefen og Gruppelederen for IT prioritere arbejdsopgaverne.

Budget 2021

I forbindelse med Budget 2021 har Udvikling og IT udarbejdet oplæg til, hvordan vi fremadrettet skal arbejde med Hverdagsdigitalisering. Det er nemlig vigtigt, at vi løbende sikrer, at Sorø Kommune har de rette kompetencer og ressourcer til løbende udvikling, vedligehold og drift af automatiseringsløsninger, der vil ændre sig sammen med udviklingen i tilgængelige data og tilpasning af fagsystemerne.

Det kræver, at kommunen investerer i automatisering – herunder i en investeringscase som indeholder drift af de løsninger, Team Digi udvikler under Hverdagsdigitalisering. I den forbindelse har direktionen (d. 12. maj 2020) nikket til et økonomisk scenarie, hvor der afsættes ekstra ressourcer til en udvikler i 2021-22, så Team Digi kan se nærmere på fagcentrenes mere komplekse udfordringer, som kræver nye løsninger, herunder hvordan kommunen i endnu højere grad kan udnytte nye digitale og teknologiske løsninger. Hvis organisationen har ressourcer til at udvikle omkring 17 løsninger om året, vurderer Udvikling og IT, at Hverdagsdigitalisering kan give en gevinst på ca. 740.000 kr. hvert år.

9. og 11. november 2020

Vi har i Team Digi så stor succes med at sætte fuld skrue på Hverdagsdigitalisering, at vi har fået flere idéer ind, end vi kan løbe med samtidig, så vi ser frem til at vi får flere ressourcer i 2021. Udviklingsrådet pointerer, at vi skal prioritere de dele af organisationen, som er klar til at indgå i arbejdet på det besluttede tidspunkt, for at sikre fremdrift i de opgaver, vi tager ind. Hvis et område ikke er klar til det aftalte tidspunkt, må vi aftale et nyt tidspunkt, så arbejdet med Hverdagsdigitalisering kan gå videre til det næste område i organisationen.

Udviklingsrådet og Porteføljestyregruppen giver udtryk for, at de har mange gode erfaringer fra det arbejde, der allerede er lavet med centrene, og at det er godt, at de enkelte områder skal forberede sig, inden Hverdagsdigitalisering kommer på besøg. I den forbindelse er centrene velkomne til at invitere Christina til et ledermøde, hvor hun inspirerer til og drøfter med ledelsen, hvordan centrene udvælger de områder, der er relevante at arbejde med, inden Hverdagsdigitalisering når til centret. Desuden vil Team Digi sikre, at centrene får tilsendt link til samarbejdsrummet "Hverdagsdigitalisering" på Findus, hvor de kan finde værktøjer og inspiration. Her vil vi også kunne dele erfaringer om, hvordan centrene organiserer indsamling af ønsker til Hverdagsdigitalisering – også fra medarbejdere tæt på kerneydelserne.

Gennem status på Hverdagsdigitalisering lægger vi op til, at Udviklingsrådet og Porteføljestyregruppen lader sig inspirere af oversigt over vores løsninger de løsninger, organisationen har sat i drift under Hverdagsdigitalisering på nuværende tidspunkt (herunder også enkelte, som vi ved,

bliver sat i drift i 2020). Udviklingsrådet ønsker sig her at løsningsoverblikket kommer på Findus, men også at der kommer levende billeder i form af kolleger der fortæller om deres gode erfaringer. Christina og Birgitte Langsted har aftalt, at der i løbet af 2021 bliver lavet videoer med små gode historier til Findus.

- *Referat fra status i hhv. [Udviklingsrådet](#) og [Porteføljestyregruppen](#)*

Nye værktøjer april 2021

Efter at have afprøvet et lille, næsten gratis robotværktøj det seneste år, og nu hvor vi har fået ansat en dedikeret RPA-ressource, er vi klar til at opskallere udviklingen af RPA-løsninger m.m. Derfor har vi indkøbt Microsoft PowerAutomation og PowerApps, som integrerer med alle Microsoft-produkter og derfor spiller 100 % sammen med Office365, som udrulles i hele kommunen inden for kort tid.

Desuden har vi i Sorø Kommune valgt at kickstarte vores IoT- og smartcity-rejse, som ellers kun er afprøvet i det små rundt omkring i centrene. Det har vi gjort ved at tilslutte os OS2's produktportfolio kaldet OS2iot. Ved at være med i OS2iot-samarbejdet er vi med til at bestemme, hvad løsningen skal kunne og bidrage til, at løsningen bliver vedligeholdt. Det årlige beløb på 15.000 kr. tages i år (2021) af anlæg for Hverdagsdigitalisering.

Ændret rækkefølge i tidsplan

I forlængelse af chefgruppemødet d. 19. maj 2021 er rækkefølgen i tidsplanen or digitaliseringsforløb ændret, så Byråd og Kultur (nu Kultur, Vækst og Demokrati) kommer på i juni-september 2021, Udvikling og IT i oktober-december 2021 og Center for Social og Sundhed i april-juni 2022.

2.3. Vigtige styringsdokumenter

- *Referat fra status i hhv. [Udviklingsrådet](#) og [Porteføljestyregruppen](#) (9. + 11. nov. 2020)*
- *[Status på Hverdagsdigitalisering](#) (13. maj 2020)*
- *[Sagsfremstilling Fuld skrue på Hverdagsdigitalisering og automatisering](#) (12. maj 2020)*
- *[Udviklingsaftale – Fremtidens Kommune](#) (12. marts 2020)*
- *[KOP-projekter og KOP-metodik](#) (30. oktober 2019)*
- *[Indstilling til Porteføljestyregruppen](#) (24. april 2019)*

3. Opgavedefinition

Formålet med Hverdagsdigitalisering er at hjælpe og lette hverdagen for den enkelte medarbejder ved bl.a. at fjerne en række manuelle opgaver og hjælpe vores kollegaer af med kedelige og gentagne opgaver. Hverdagsdigitalisering er i den forbindelse de små digitaliseringsløsninger og mindre tiltag, der gør vores liv nemmere, og hvor vi hurtigt kan gøre en forskel.

Større løsninger og nye teknologier prioriterer Udvikling og IT som sideløbende digitaliseringstiltag, hvorfor de ikke er en del af opgaven med Hverdagsdigitalisering. Derfor er det vigtigt, at Team Digi er skarpe på at finde "de rigtige" idéer til Hverdagsdigitalisering gennem en hurtig kvalificering, og på at bruge erfaringer fra centrene og andre kommuner på tværs af organisationen.

Digitaliseringsforløb i hvert enkelt center

Teamet, som arbejder med Hverdagsdigitalisering (Team Digi), fokuserer på skift arbejdet i et digitaliseringsforløb i de enkelte centre – gerne én afdeling ad gangen. Se evt. [Drejebog for digitaliseringsforløb](#). Derved bliver ressourcerne fordelt i alle centre efter aftale med og prioritering af centerchef og afdelingsledere. På den måde sikrer vi, at der er sat ressourcer af til vigtige nøglepersoner.

Derudover vil en repræsentant fra Team Digi tilbyde at være fysisk til stede i afdelingen en dag om ugen i hele perioden. Formålet med dette er at være tilgængelige der, hvor udviklingen sker. Dette er ikke kun, så vi hurtigt få sparring og hjælp til at afklare evt. spørgsmål, men også for at hjælpe centrene til at mestre deres egen digitalisering – de teknologiske muligheder skal nemlig udvikles fra fagområderne, som forstår kerneopgaven i dybden.

I øjeblikket er størstedelen af de på processer, vi kigger på i Hverdagsdigitalisering, typisk tilpasset opgaverne og folkene, som udfører dem (vaner). Derfor tager de aktuelle løsninger ikke nødvendigvis højde for det nye it-landskab, hvorved vi er på bagkant af den teknologiske udvikling.

Dét kan vi gøre noget ved, idet vi ved nye processer kan indtænke automation fra starten. Her er vi ikke bundet af en bestemt måde ("som vi plejer"), og der er mere gehør og åbenhed for at gøre tingene så automatisk som muligt. Om ikke andet for at undgå at bruge unødige ressourcer på nye opgaver.

Når Team Digi er fysisk til stede i organisationen, skaber vi sociale relationer med fokus på åbenhed og tillid, hvilket er et vigtigt parameter i arbejdet med Hverdagsdigitalisering, når vi på sigt ønsker at være mere på forkant med udviklingen. Det giver medarbejderne mod til lige at komme forbi, at sende en mail eller at hive fat i Team Digi på gangen for at vende en idé/et behov. Afhængig af kompleksiteten og værdien af disse idéer, kan vi tilbyde at digitalisere ad hoc.

Digitalisering ad hoc

Ved siden af de digitaliseringsforløb, Team Digi udfører pr. center, tager vi løbende små ad hoc-opgaver ind, når der er plads. Det er i reglen processer, som ikke kræver en proces med bl.a. arbejdsgangsanalyse, f.eks. et akut behov for en digital blanket. Der sker dog også, at vi tager mere komplekse processer ind, hvis det er akut/giver meget stor værdi nu og her.

Digitaliseringscaféer på tværs af organisationen

Team Digi holder digitaliseringscaféer minimum fire gange om året, hvor alle, der har lyst, kan komme og høre om specifikke emner indenfor Hverdagsdigitalisering. Caféen består af en halvtimes oplæg, hvorefter der er mulighed for dialog, hvis nogen har lyst til at spørge dybere ind eller komme med forslag. Datoer og emner for caféerne vil løbende blive annonceret på [Findus](#).

Gode historier på Findus

Fra 2021 sørger Christina Godiksen og Birgitte Langsted for, at de gode historier om Hverdagsdigitalisering bliver fortalt på engagerende og nærværende vis. Derfor har Birgitte tilbudt at lave små korte videoer, hvor kolleger fortæller om deres erfaringer med Hverdagsdigitalisering.

3.1. Gevinster, Tidlige indikatorer og succeskriterier

Når organisationen arbejder med Hverdagsdigitalisering, har det en positiv indvirkning på trivsel, kvalitet og omstilling. Porteføljestyregruppen har besluttet (d. 24. april 2019), at alle gevinsterne tilfalder fagområderne, og at det er centrene selv, der har ansvaret for at høste og dokumentere den endelige gevinst. Derved får hvert fagområde mulighed for frit at bruge gevinsten til at ruste kommunen til fremtiden – om dette så er at holde budgettet i balance, sætte ressourcer af til nye opgaver eller andet. Dette er i tråd med "Udviklingsaftale – Fremtidens Kommune", hvor formålet bl.a. er at bidrage til 'Byrådets kodeks for det gode budgetarbejde' og skabe et fælles afsæt for udviklingen af den kommunale opgaveløsning.

Dog rapporterer Udvikling og IT løbende på de gode historier om Hverdagsdigitalisering til Udviklingsrådet, som sender rapporteringen direkte videre til Porteføljestyregruppen til orientering og inspiration til kommende processer. Derfor følger Udvikling og IT systematisk op på de potentielle gevinster på de enkelte løsninger for at få en samlet indikation af effekten af Hverdagsdigitalisering. Opfølgningen sker gennem dokumentation i [OS2Autopoces](#).

Løsningerne under Hverdagsdigitalisering realiserer bl.a. følgende gevinster:

Kvalitet for borgerne:

- Digitale samtykkeerklæringer og øvrige digitale blanketter er mere overskuelige, lettere at udfylde og sikrer tilgængelighed – også på mobil og tablet. Samtidig sikrer vi, at vi overholder lovgivningen vedrørende GDPR, herunder at henvise til DPO.
- Borgerne slipper for at underskrive på en papirblanket, som skal skannes ind. Nu underskriver de med NemID.
- Borgerne får bedre service og kortere ventetider, bl.a. fordi digitalisering øger kvalitet i data og sikrer overholdelse af lovgivning om datasikkerhed og journalisering.

Trivsel for medarbejderne:

- Medarbejderne får en betydelig nedgang i den manuelle arbejdsgang og administration, bl.a. fordi dokumenter journaliseres automatisk i SBSYS, og al scanning af dokumenter er fjernet.
- Strukturering af data sker automatisk, hvilket giver større ensartethed og færre papirtunge arbejdsgange. Vi har f.eks. helt fjernet den rutineprægede manuelle opgave at tjekke udlændinges indkomster op mod elndkomst.
- Fjerne ensartede rutineprægede arbejdsgange.
- Større ensartethed i opgaveløsningen.

Omstilling:

- Hverdagsdigitalisering frigiver tid til kerneopgaven.
- Hvis organisationen har ressourcer til at udvikle omkring 17 løsninger om året, vurderer Udvikling og IT, at Hverdagsdigitalisering kan give en gevinst på ca. 740.000 kr. hvert år.

Eksempler på løsninger er:

- Forældre underskriver samtykkeerklæringer digitalt, når en elev skal have et lånerkort til biblioteket. Herefter bliver barnet automatisk oprettet som bruger i bibliotekssystemet. Der udstedes ca. 300 lånerkort om året.

-
- I Borgerservice tjekker en robot automatisk, om udlændinges løn stemmer overens med den indkomst, der er meldt ind til SKAT i eIndkomst – der er typisk 4472 sager om året.
 - Når et barn indstilles til Sundhedscentret, udfylder dagtilbud eller skoler m.v. en digital indstilling. Barnets forældre får automatisk en kopi i E-boks med link til at supplere indstillingen. Sundhedscentret får automatisk indstillingerne i fællespostkassen. Der indstilles 2-4 børn om ugen.
 - Børn og Familier bruger en database som styringsredskab for arbejdet med de lederaftaler, der indgår i centerets udviklingsaftale med Børne- og Undervisningsudvalget.
 - I Social og Sundhed opdaterer en liste over tilflyttede spædbørn sig selv automatisk.
 - Vi fordeler automatisk mails fra kommunens hovedpostkasse og fællespostkasser til de rette medarbejdere bl.a. i Økonomi og Personale.
 - Digitale blanketter bl.a. til ansøgning om dispensation fra lokalplan og om Grønt Forums pulje m.v.

4. Hovedtidsplan for Hverdagsdigitalisering

Tidsplanen er godkendt i direktionen d. 29. juni 2020 - og rækkefølge på digitaliseringsforløb er redigeret efter chefgruppemøde d. 19. maj 2021.

	Andre opgaver	Digitaliseringscafé (tværs)	Digitaliseringsforløb (centre)	Findus-kommunikation	Afrapportering
Juli	Færdiggøre tiltag	Planlægning	Planlægning	Planlægning	
Aug.	Mini-tiltag ad hoc	Emne: Blanketter	Special. voksenområde*	Opstart	
Sep.	Mini-tiltag ad hoc		BF	Løbende	
Okt.	Mini-tiltag ad hoc	Emne: Fællespostkasser		Løbende	
Nov.	Mini-tiltag ad hoc			Løbende	
Dec.	Mini-tiltag ad hoc		ØP	Løbende	Dir + UR + PSG
Jan.	Mini-tiltag ad hoc	Emne: SBSIP/Autostore		Løbende	
Feb.	Mini-tiltag ad hoc			Løbende	
Mar	Mini-tiltag ad hoc		ABC	Løbende	
Apr.	Mini-tiltag ad hoc	Emne: (RPA?)		Løbende	
Maj	Mini-tiltag ad hoc			Løbende	
Jun.	Mini-tiltag ad hoc		CSS KVD	Løbende	Dir + UR + PSG
Juli	Færdiggøre tiltag	Års-evaluering i Taskforce	Års-evaluering i Taskforce		
Aug.	Mini-tiltag ad hoc	Emne: Blanketter?	CSS KVD (fortsat)	Løbende	
Sep.	Mini-tiltag ad hoc			Løbende	
Okt.	Mini-tiltag ad hoc	Emne: Fællespostkasser?	BK UIT	Løbende	
Nov.	Mini-tiltag ad hoc			Løbende	
Dec.	Mini-tiltag ad hoc			Løbende	Dir + UR + PSG
Jan.	Mini-tiltag ad hoc	Emne: SBSIP/Autostore?	TMD	Løbende	
Feb.	Mini-tiltag ad hoc			Løbende	
Mar	Mini-tiltag ad hoc			Løbende	
Apr.	Mini-tiltag ad hoc	Emne: (RPA?)	UIT CSS	Løbende	
Maj	Mini-tiltag ad hoc			Løbende	
Jun.	Mini-tiltag ad hoc			Løbende	Dir + UR + PSG

* Indsats på Fremtidens Kommune-projekt ift. automatisering

5. Økonomi og business case

Det er 'gratis' for centrene at få udviklet og driftet digitale løsninger, og alle gevinster tilfalder fagområderne, som selv har ansvaret for at høste og dokumentere den endelige gevinst. Derfor kræver samarbejdet om Hverdagsdigitalisering kun, at centrene afsætter de nødvendige ressourcer til udvikling og implementering.

Investering i automatisering (Budget 2021)

I forbindelse med Budget 2021 har Udvikling og IT udarbejdet oplæg til, hvordan vi fremadrettet skal arbejde med Hverdagsdigitalisering. Det er nemlig vigtigt, at vi løbende sikrer, at Sorø Kommune har de rette kompetencer og ressourcer til løbende udvikling, vedligehold og drift af automatiseringsløsninger, der vil ændre sig sammen med udviklingen i tilgængelige data og tilpasning af fagsystemerne.

Det kræver, at kommunen investerer i automatisering – herunder i en investeringscase som indeholder drift af de løsninger, Team Digi udvikler under Hverdagsdigitalisering. I den forbindelse har direktionen (d. 12. maj 2020) nikket til et økonomisk scenarie, hvor der afsættes ekstra ressourcer til en udvikler, så Team Digi kan se nærmere på fagcentrenes mere komplekse udfordringer, som kræver nye løsninger, herunder hvordan kommunen i endnu højere grad kan udnytte nye digitale og teknologiske løsninger. Hvis organisationen har ressourcer til at udvikle omkring 17 løsninger om året, vurderer Udvikling og IT, at Hverdagsdigitalisering kan give en gevinst på ca. 740.000 kr. hvert år.

Udvikling og IT støtter i indkøbsprocessen af færdige løsninger hos leverandør

Det er ikke 100 % sikkert, at Team Digi kan udvikle en løsning på alle organisationens hverdagsbehov og -problemer, da der kan opstå benspænd som gør, at vi ikke har værktøjer til at udvikle løsningen. Her vil Udvikling og IT selvfølgelig støtte centret i indkøb af en løsning hos en leverandør, hvis centret ønsker det. Bemærk at al indkøb af teknologi ikke hører under Hverdagsdigitalisering, men prioriteres af Udvikling og IT som sideløbende digitaliseringstiltag. Se mere om indkøb i dokumentet [Udvikling og IT støtter i indkøbsprocessen af færdige løsninger hos leverandør](#) (28. juli 2020).

Udvikling og ITs anvendelse af reserverede 100.000 kr. årligt

I løbet af 2020 vil vi jævnfør budgetanalysen begynde at anvende de reserverede 100.000kr./år.

Udvikling og IT har valgt at afprøve og skabe læring gennem en lille billig softwarerobot-løsning. Det har været en lærerig proces, som har givet os et realistisk billede af, hvad det kræver at udvikle og drifte softwareroboter in-house. I den forbindelse forventer vi at bruge 25.000-30.000 kr./år på licenser m.v.

Vi vurderer desuden, at vi vil få udbytte af at deltage i det kommunale samarbejde OS2 Autoproces, da vi på den måde kan gøre brug af andre kommuners erfaringer og løsninger – og på sigt dele vores egne løsninger og erfaringer. Dette sker både gennem netværksmøder og et internt procesværktøj, hvor vi kan indsamle alle automatiseringsegne arbejdsgange (i stedet for i et regneark) samt dokumentere og evt. dele de enkelte processer og løsninger. Prisen for løsningen er 8.000 kr. i tilslutningsafgift (engangsbeløb), og herefter 10.000 kr. om året.

Resten kan frigøres til lønmidler til udvikling eller tidligere support af eksisterende løsninger med softwareroboter.

6. Organisering af projekt herunder ressourceestimer

Udvikling og IT stiller følgende roller til rådighed i forbindelse med Hverdagsdigitalisering:

Rolle	Ansvar	Navn
Opgaveejer (Gruppeleder for IT)	<ul style="list-style-type: none"> Medlem af Prioriteringsgruppen og udvælger de idéer, der er ønskelige, mulige at gennemføre og som umiddelbart er økonomisk levedygtige. Håndtere og godkende økonomien til løbende udvikling, vedligehold og drift af automatiseringsløsninger. 	<ul style="list-style-type: none"> Christian Christensen (cchr)
Proceskonsulent	<ul style="list-style-type: none"> Opsøgende arbejde i centrene mhp. optimering af arbejdsgange samt lave plan for prioriterede opgaver Spotte løsningspotentialer samt støtte organisationen i forandringsledelse og gevinstrealisering. Synliggøre, dele viden og erfaringer samt kvalificere de processer og arbejdsgange internt og med andre kommuner. Kommunikere og dele gode historier via relevante kanaler, herunder afrapportering til Porteføljestyregruppen. 	<ul style="list-style-type: none"> Christina Ranum Godiksen (chrg)
Udvikler	<ul style="list-style-type: none"> Dele viden, forudsætninger og muligheder i forbindelse med problemløsning. Udarbejde specifikke løsningsforslag samt udvikle, teste og dokumentere løsninger. Dele viden om organisationens IT-systemer og digitale løsninger. 	<ul style="list-style-type: none"> Flemming Andreassen (flea) Michael Kræmmer (mikr) Klaus Ambrass (kamb)
Driftsoperatør	<ul style="list-style-type: none"> Løbende kontrol af stabilitet i idriftsatte løsninger og rapportering til centrene. Løbende dialog med procesejer omkring fejl, nedbrud, systemændringer m.m. samt stå for reparation o.lign. 	<ul style="list-style-type: none"> De samme som ovenfor
Sparringspartnere	<ul style="list-style-type: none"> Være ambassadører. Inspirere, vejlede og udfordre metode og set up m.v. 	<ul style="list-style-type: none"> Porteføljestyregruppen, Udviklingsrådet og Den digitale tænketank

Udover et team i Udvikling og IT forventer vi, at centrene selv stiller en række medarbejdere til rådighed, for at sikre, at centrene selv har ejerskabet under vejs, og når implementeringen er fuldført. Medarbejderne udvælges i forbindelse med hvert enkelt digitaliseringsforløb.

Rolle	Ansvar
Procesejer (Afdelingsleder på fagområdet)	<ul style="list-style-type: none"> Identificere, udpege og afsætte ressourcer til nedenstående roller. Medlem af Prioriteringsgruppen og udvælger de idéer, der er ønskelige, mulige at gennemføre og som umiddelbart er økonomisk levedygtige. Opstille målsætninger ifm. forandringsledelse og gevinstrealisering og sørge for, at der følges op på disse. Sikre overholdelse af loven og vurdere påvirkning af lovændringer, systemændringer, nedbrud, fejl m.m. og løbende at indmelde disse efter løsningen er i drift. Vurdere indvirkning på berørte IT-systemer og kontakt til systemleverandører.
Lokal implementeringsansvarlig	<ul style="list-style-type: none"> Være primær kontaktperson for Udvikling og IT. Håndtere og kontrollere adgange til berørte IT-systemer. Implementere og forankre i centret samt følge op på gevinster. Stå for vedligeholdelse og optimering af data samt håndtering af fejllister fra digitaliseringen, når den er idriftsat (eller uddelegering af dette).
Nøglemedarbejdere	<ul style="list-style-type: none"> Komme med idéer og ønsker til digitalisering på deres område og dele viden om regler og praksis på de specifikke områder. Dele viden om de eksisterende arbejdsprocesser på et detaljeret niveau – hvem gør hvad, i hvilke systemer og hvorfor? Afprøve og komme med input til løsning inden idriftsættelse.

7. Kommunikation (internt)

Med kommunikationsplanen vil Udvikling og IT sikre, at vi løbende får de gode historier om Hverdagsdigitalisering ud i hele organisationen. Det vil vi gøre gennem følgende kommunikationsplan, hvor vi har fokus på at besvare følgende spørgsmål:

- Hvad er Hverdagsdigitalisering (og hvad er det ikke)?
- Hvad sker der med gevinsten?
- Hvordan er processen?
- Hvad kan Hverdagsdigitalisering gøre for mig?
- Hvad har vi allerede gjort (den gode historie)?
- Hvordan kan jeg melde mine idéer ind?

Derved vil vi sørge for:

- at organisationen har tilstrækkelig viden om automatisering af arbejdsgange og om samarbejdet med UIT
- at organisationen ved, hvad der rør sig i kommunen ift. Hverdagsdigitalisering
- at organisationen kommer i gang med at tænke digitalt og har mulighed for at lade sig inspirere til nye digitale muligheder/arbejdsgange

Vi vurderer, at vores største udfordring kan blive, at nå bredt ud i organisationen – især decentralt. Ud over at holde møder med ledelsen, vil vi derfor løbende søge sparing især fra Social og Sundhed, Arbejdsmarked og Borgerservice samt Børn og Familier, så vi bliver inviteret ind i relevante fora.

I skemaet er det uddybet, hvordan vi vil omsætte ovenstående kommunikative målsætninger til konkrete handlinger og tiltag.

Målgruppe	Budskab	Medie/kanal	Effekt (Formål)	Tidsplan	Ansvarlig
Alle ansatte	Hvad er Hverdagsdigitalisering? <ul style="list-style-type: none"> • Hvad kan jeg få ud af at automatisere mine arbejdsgange? • Hvad sker der med gevinsterne? Hvordan er processen?	Samarbejdsrum på Findus	At lave et samarbejdsrum på Findus, hvor alle i organisationen finder viden og erfaringer om Hverdagsdigitalisering og automatiseringsløsningerne i UIT.	Sommer 2020	chrg

KOMMISORIUM

Udviklingsrådet og Porteføljestyregruppen	Digitalisering er vi sammen om – og sammen skaber vi forandring og resultater.	Udviklingsrådsmøde og Porteføljestyregruppemøde	At rapportere et overblik over resultater (et forenklet udtræk fra OS2Autoproces) + at fortælle de gode historier til Udviklingsrådet, som sender rapporteringen direkte videre til Porte-	Løbende halvårligt (December + juni)	chrg
---	--	---	--	--------------------------------------	------

KOMMISORIUM



			føljestyregruppen til orientering og inspiration til kommende processer.		
Alle ansatte og netværk på LinkedIn	Den gode historie om Hverdagsdigitalisering og fortælle, hvilke muligheder der nu er. Digitalisering er vi sammen om – og sammen skal vi skabe forandring og resultater.	Videor på Findus (og evt. Linked In)	At få fortalt de gode historier om Hverdagsdigitalisering i Sorø Kommune til inspiration for nye opgaver. <i>NB: Nyhederne laves først, når løsningen er idriftsat.</i>	Fra 2021	Chrg, blan og fagcentrene
Alle ansatte	<u>Meld din idé ind!</u> Har du idéer til aktiviteter eller arbejdsprocesser, der med fordel kan automatiseres? Så kontakt chrg@soroe.dk Du kan læse mere om Hverdagsdigitalisering og følge de enkelte opgaver her på Findus (link til samarbejdsrum).	Sidst i alle de gode historier på Findus og i samarbejdsrummet	At organisationen ved, hvordan de kan melde deres idéer/behov ind.	Fra 2021	Chrg, blan og fagcentrene
Alle ansatte	<ul style="list-style-type: none"> Hvordan kan de specifikke løsninger hjælpe jer/bruges optimalt i hverdagen (fx SBSIP, Smartdesigner, RPA)? 	Digitaliseringscafé med ½ times oplæg om specifikke emner og efterfølgende mulighed for dialog (½ time)	At inspirere til Hverdagsdigitalisering på tværs af fagområder.	løbende hvert kvartal eller efter behov (Aug, okt, jan, april)	chrg, flea, mikr, kamb
Fremtidens Kommune-projektledere	<ul style="list-style-type: none"> Hvad kan vi optimere ved at se på vores arbejdsgange? Hvordan kan vi arbejde med teknologi? 	Oplæg på Workshops	At inspirere projektledere/-gruppen til at inddrage teknologi og arbejdsgange i deres projekt.	Løbende	chrg, flea, kamb
Hvert enkelt center: Minimum centerchef, gruppeledere og nøglepersoner	<ul style="list-style-type: none"> Hvad kan vi gøre for jer? Hvad har andre kommuner gjort på jeres område? 	Indledende Idéworkshop til Digitaliseringsforløb	At inspirere til og idégenerere på Hverdagsdigitalisering i netop deres fagområde.	Vi går videre til næste center hver 3 mdr.	chrg

8. Risiko

- Det må ikke blive for bureaukratisk og dermed for tungt. Vi skal derfor sikre et set up, hvor vi kan komme ud over stepperne.
- Uden ledelses opbakning har centrene ikke ressourcer til at indgå i et samarbejde. Derfor skal ledelsen gå forrest i den digitale transformation. Det vil vi arbejde med på den årlige Digitaliseringsdag, i Lederforum og på Udvikling og ITs rundture i centrene.
- Opgaver går i stå, fordi der ikke er momentum fra begge sider. For at sikre momentum er det vigtigt, at vi holder fokus på, at processen ikke kun handler om at udvikle et digitalt værktøj, men om at skabe ejerskab for den forandring, som skal til, for at skabe udvikling. Det vil Udvikling og IT gøre ved på skift at fokusere arbejdet i de enkelte centre – én afdeling ad gangen. Derved sikrer vi, at vi løbende fordeler ressourcerne i alle centre efter aftale med og prioritering af centerchef og afdelingsleder. Desuden sikrer vi, at det enkelte fagcenter sætter ressourcer af til vigtige nøglepersoner, så vi sammen kan nå i mål. Desuden skal vi blive bedre til at cutte idéer, hvor der ikke er fremdrift.
- Vi er for hurtige til at forlade de muligheder, vi allerede har. Derfor skal vi i Hverdagsdigitalisering tage stilling til de løsninger, vi har og om muligt få det bedste ud af vores nuværende løsninger.
- Medarbejderne er bange for at miste deres job. Derfor skal vi kompetenceudvikle sideløbende med, at vi digitaliserer opgaverne.
- Driften må ikke sluge alle ressourcerne. Derfor skal vi sørge for at få allokeret tid til udvikling.
- Gevinsterne kommer ikke med det samme. Derfor skal Udvikling og IT hjælpe centrene med et set up til at arbejde med at høste gevinsterne.

8.1. Dokumentation

Udviklerne i Team Digi dokumenterer løsningerne med henblik på, at andre udviklere i Team Digi kan bruge dokumentationen. Den endelige dokumentation placeres i SBSYS-sager for hvert enkelt center. Desuden beskrives alle løsninger i [OS2Autoproces](#), som er en fællesoffentlig løsning til at videndele, skabe og dele automatiseringsegne processer. Herfra laves halvårligt et udtræk, som journaliseres på Hverdagsdigitaliserings hovedsag i SBSYS: [85.11.06-P20-5-19](#).

Snitfladedokumentation

Hvis der i løsningen er lavet integrationer, automatiseringer (f.eks. med SBSIP eller RPA) m.v. skrives disse ind som en snitflade i KITOS.

8.2. Juridiske forhold og retningslinjer om RPA

Vi tager IT-sikkerhed og it-drift med fra start, når vi etablerer et RPA-setup – altså "security by design". Vi bør nemlig både vurdere IT-sikkerhed generelt som ved andre IT-projekter, men også ift. de enkelte tiltag, som vi implementerer under Hverdagsdigitalisering.

I "*juridiske forhold om RPA*" er der lagt vægt på RPA og løsninger, der minder om RPA, da de adskiller sig fra normale IT-løsninger i deres brug af data, og hvordan kommunen skal arbejde med dem ift. det juridiske og IT-sikkerhedsmæssige. I sammenhæng med dette dokument, har vi desuden udarbejdet "*Retningslinjer for processer med udvikling af RPA*", som beskriver forløb, ejerforhold og ansvarsområde i forbindelse med afklaring, udvikling og drift af RPA i Sorø Kommune.

- [Juridiske forhold om RPA \(version 1, 2020\)](#)
- [Retningslinjer for processer med udvikling af RPA \(version 1, 2021\)](#)

8.3. Plan for nedbrud, lovændringer m.m.

Efter hver automatisering aftaler Team Digi og afdelingen, hvordan vi håndterer lovændring, fejl, nedbrud eller andet. Det er afdelingens eget ansvar at vedligeholde denne aftale.

Af aftalen fremgår som minimum følgende:

- Kontaktinformation: Hvem skal brugerne kontakte, hvis der er ændringsbehov, fejl eller nedbrud m.v.? Centrene kan vælge, at slutbrugere melder fejl til superbrugere, som så følger op. Ellers skal al fejlmelding ske igennem TopDesk (i starten direkte til Team Digi via TopDesk). Senere kan supporten inddrages:
 - Supporten: fx give brugeradgang + starte/stoppe løsning
 - Team Digi: ændringer og fejl
- Plan ved ændringer i arbejdsgange: Det er procesejerens ansvar at informere Team Digi om ændringer (f.eks. lovændringer) i arbejdsgange der understøttes af Hverdagsdigitalisering. Efter ændringerne er modtaget, vil teamet hurtigst muligt vende tilbage med en dato for, hvornår ændringerne vil blive implementeret.
- Plan ved ændringer i systemer: Det er procesejerens ansvar tidligst muligt at informere Team Digi om ændringer/opdateringer i systemer, der benyttes i forbindelse med Hverdagsdigitalisering. Systemændringer kan være komplekse, hvorfor det er nødvendigt at planlægge implementering af ændringer i god tid.
- Plan for fejl og nedbrud: Det er procesejerens ansvar at informere Team Digi om nedbrud eller fejl i den løsning, centret har fået. Derved kan vi hurtigst muligt findes en løsning på problemet, samt igangsætte Plan B, så længe løsningen ikke kører som planlagt.
 - Tolereret nedetid: Hvor forretningskritisk er arbejdsgangen, og hvad er tolereret nedetid?
 - Plan B: Hvad er planen, hvis løsningen crasher eller internettet ikke virker?
 - Proaktive fejl-meddelelser: Bliver Team Digi adviseret automatisk ved (fejl og) nedbrud?

9. Status og evaluering

Udviklingsrådet og Porteføljestyregruppen

Udvikling og IT rapporterer et overblik over resultater (gennem et forenklet udtræk fra OS2Autoproses) samt de særligt gode historier om Hverdagsdigitalisering til Udviklingsrådet. Udviklingsrådet sender rapporteringen direkte videre til Porteføljestyregruppen til orientering og inspiration til kommende processer. Dette sker to gange om året.

Statusmøder med ledelsen

Christina Godiksen holder statusmøde med ledelsen i Udvikling og IT hver tredje uge, hvor de gennemgår porteføljen og drøfter eventuelle udfordringer ift. digitaliseringsforløbene.

Desuden holder Christina løbende statusmøder med ledelsen i det center, som er i gang med et digitaliseringsforløb. Frekvensen varierer mellem hver til hver anden uge efter behov. På disse møder sikrer Christina fremdrift ift. ressourcer, udfordringer på de enkelte processer og spørgsmål om lovgivning m.m.

Statusmøder og evaluering i Team Digi

Team Digi holder ugentlige statusmøder, hvor vi med udgangspunkt i opgaveporteføljen i Trello, hver især svarer på følgende spørgsmål ud fra 1) Er du på planen? 2) Hvad skal du lave til næste gang? 3) Er der forhindringer?

Desuden har Team Digi en årlig evaluering af opgaveløsningen inden sommerferien.