

# Foranalyse af potentialer for Digitalisering i Svendborg Kommune



Svendborg  
Kommune

Budgetmappe 2023

Med den seneste Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2022-2025 er det regeringens, KL's og Danske Regioners vision, at digitalisering skal være en central del af svaret på de store samfundsudfordringer, som Danmark står over for. *Data og ny teknologi* skal således bidrage til at løse manglen på arbejdskraft, løfte den grønne omstilling af det danske samfund og støtte op om udviklingen af velfærdssamfundet gennem et stærkt digitalt fundament.

Regeringen, KL og Danske Regioner blev i forbindelse med økonomiaftalen for 2023 enige om at igangsætte en 10-årsplan for ny teknologi og automatisering af den offentlige sektor, der skal bidrage til at afhjælpe den forventede mangel på arbejdskraft.

I en kommunal kontekst betyder det at nye teknologier giver mulighed for at nytænke, hvorledes kommunerne løfter kerneopgaverne i fagområderne, samtidig med at borgernes og virksomhedernes forventninger til hvordan kommunen møder og samarbejder med dem digitalt stiger...

Det strategiske afsæt for digitalisering i Svendborg Kommune har i mange år været at effektivisere arbejdsprocesser, forbedre servicekvaliteten og optimere ressourceanvendelsen.

Målsætningen har været og er fortsat at implementere digitale løsninger, der reducerer manuelle opgaver, forenkler arbejdsgange og skaber bedre kommunikation og samarbejde både internt og med borgerne.

Nærværende notat skitserer rammerne for digitalisering i Svendborg Kommune, status på ibrugtagning af teknologier i kommunen samt forslag til prioritering for den videre digitalisering i kommunen.

Notatet er efterspurgt af Økonomiudvalget ifm. budgetprocessen for 2024. Som grundlag for notatet har cheferne fra hvert Direktørområde på dialogmøde med lederen af IT, Data og Digitalisering på et overordnet plan skitseret den digitale udbredelse i eget fagområde samt forventningerne til kommende prioritering indenfor digitalisering.

## Indholdsfortegnelse:

- Digitalisering frem til nu s. 3
- Organisering s. 4
- Nye teknologier s. 5
- Kommende nationale indsatsområder s. 20
- Potentialer for yderligere effektiviseringsgevinster s. 22
- Digitalisering og arbejdskraftudfordringen s. 25
- Konklusion s. 27

# Digitalisering frem til nu

## Digitaliseringsindsatsen i Svendborg Kommune har været formet af:



### Implementering af de nationale IT-projekter

I Svendborg Kommune er de store fællesoffentlige projekter forankret og projektledet i det centrale digitaliseringsteam i et tæt og koordineret samarbejde med implementeringsansvarlige/projektdeltagere i fagområderne.

Disse projekter har national fokus, berører alle/en stor del af borgerne og er projekter som kommunen er forpligtiget til at implementere gennem de årlige økonomiaftaler.

Herunder kan som eksempler nævnes projekterne:

- Næste Generation Digital Post
- MitId
- MitID Erhverv
- Borgerblikket.

Gennem de store fællesoffentlige projekter sikres kommunens sammenhæng til den fælleskommunale IT-arkitektur, så gevinsterne af det fælles, tekniske digitale fundament kan høstes for kommunen.

Samtidig understøttes den nationale dagsorden om borgernes adgang til og ejerskab af egen data og sagsforløb med kommunen.

En del af de store nationale projekter har tidligere haft fokus på at frigøre kommunerne fra KMD's monopol på it-løsningerne på kontanthjælp, sygedagpenge og sagsoverblik. Disse projekter har medført et nyt fokus på at sikre nuværende og kommende leverandørers udnyttelse af den fælleskommunale infrastruktur – og har afstedkommet en række tiltag i kommunerne drevet af Kombit (Kommunernes IT-fællesskab)



### Automatisering

I Svendborg Kommune arbejdes der med at automatisere arbejds gange gennem forskellige former for teknologi. Valg af teknologi sker ud fra en forretningsunderstøttende tilgang ift. hvad der vil styrke, optimere og forbedre fagområdernes arbejds gange og servicen overfor borgerne. Eksempler på automatisering af arbejds gange kan være alt fra selvbetjeningsløsninger, fagsystemer (til elektronisk sagsbehandling) til implementering af robotter.

Hvor nogle kommuner har et stærkt strategisk fokus på egen-udvikling af automatiseringsrobotter, har Svendborg Kommune fokus på at anvende den rette teknologi, dvs. det smarteste teknologivalg som er mindst indgribende og mindst ressourcekrævende og som nogle gange – men langt fra oftest - er automatiseringsrobotter. Andre gange viser analysen at det snarere er effektivisering af arbejds gange f.eks. gennem LEAN inspireret processer, med mindre komplekse teknologier, der er løsningen.

Automatisering i Svendborg Kommune kendes bedst fra implementering af de større fagsystemer decentralt på fagområderne – som eksempelvis:

- DUBU (sagsbehandling for børn og unge)
- Nexus (på social-, sundheds og ældreområdet)
- Nova Byg (til byggesagsbehandling)
- Momentum (sagsbehandling på Borger og Arbejdsmarked),
- KY (Kommunernes fællesoffentlige ydelsessystem)

Central automatisering af tværkommunale processer bidrager yderligere til decentrale effektiviseringer. Som eksempel kan nævnes en gennemgribende automatisering af brugeroprettelsesprocessen, som på nogle fagområder betyder fuld automatisk oprettelse og nedlæggelse af brugere uden yderligere sagsbehandling.

Ved at erstatte papirbaserede processer med digitale arbejds gange har kommunen reduceret manuelle opgaver, minimeret fejl og forkortet behandlingstider – og derigennem øget effektiviteten og frigjort ressourcer til andre opgaver.

# Organisering

Svendborg Kommune er decentralt organiseret i forhold til system/teknologi-ejerskab. Denne strategi er blevet implementeret for at fremme fleksibilitet, effektivitet og lokal indsigt i forvaltningen af de digitale systemer.

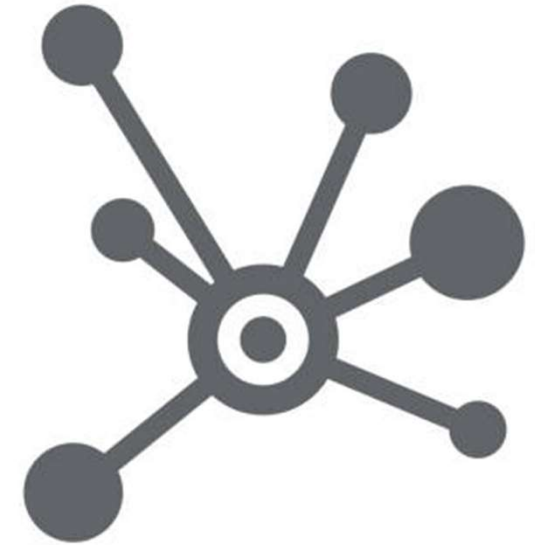
Ved at have en decentral tilgang til systemejerskab kan de enkelte afdelinger og enheder i kommunen tage ansvar for at vælge og administrere de digitale systemer, der bedst passer til deres specifikke behov og kerneopgave. Dette giver mulighed for at tilpasse løsninger til de forskellige arbejdsgange og opgaver, der findes i forskellige afdelinger.

For at udnytte potentialerne ved digitalisering i fagområderne er det afgørende at fagområderne selv driver innovativ tænkning omkring, hvordan netop deres kerneopgave kan løftes på anden måde med digitale redskaber.

Den centralt etableret afdeling, IT, Data og Digitalisering understøtter den decentrale organisering og innovation gennem sikring af en *overordnet koordinerende sammenhæng* og *udveksling af bedste praksis mellem afdelingerne*, hvorved en helhedsorienteret tilgang til digitaliseringen i kommunen sikres.

Samtidig sikrer den centrale organisering omkring digitalisering at systemer og nye teknologier i fagområderne kan *integreres i det stadig mere og mere komplekse IT-landskab* internt i kommunen og nationalt. Derudover sikres at fagområdernes teknologi *overholder de stigende krav til systemerne ift. cybersikkerhed og persondata*. Disse lovgivningskrav bliver i højere og højere grad rammesættende for *hvilke* teknologier, der kan tages i anvendelse, og *hvorledes* de kan benyttes ifm. velfærdsopgaverne. Udmøntning og overholdelse af kravene har stor national bevågenhed og kræver i højere grad end tidligere central understøttelse af fagområderne. De kommende nationale fokusområder for digitalisering, som adresseres senere i dette notat, bygger i stigende grad på central rammesætning ift. den decentrale varetagelse af cybersikkerhed og GDPR. Det forventes derfor at organiseringen omkring disse områder fremover vil blive stadig stigende ressourcetungt.

Det er fortsat hensigtsmæssigt i høj grad at bevare den decentrale organisering omkring system- og teknologiejerskab, for derved yderligere at sikre at digital innovation af kerneopgaven udspringer af det tætte kendskab til fagområdet. Den i stigende grad komplekse ramme for digitalisering for det enkelte område (tekniske krav ift. integrationer og datadeling, samt krav fra lovgivningen der føres tilsyn på) kalder dog på mere central understøttelse. Dette både for at understøtte den decentrale organisering i at kunne leve op til kravene, men også i høj grad for at kunne høste potentialerne ved de ibrugtagne digitale redskaber, integrationerne og data – samt sikre fortsat, effektiv og økonomisk rentabel ibrugtagning af nye teknologier.

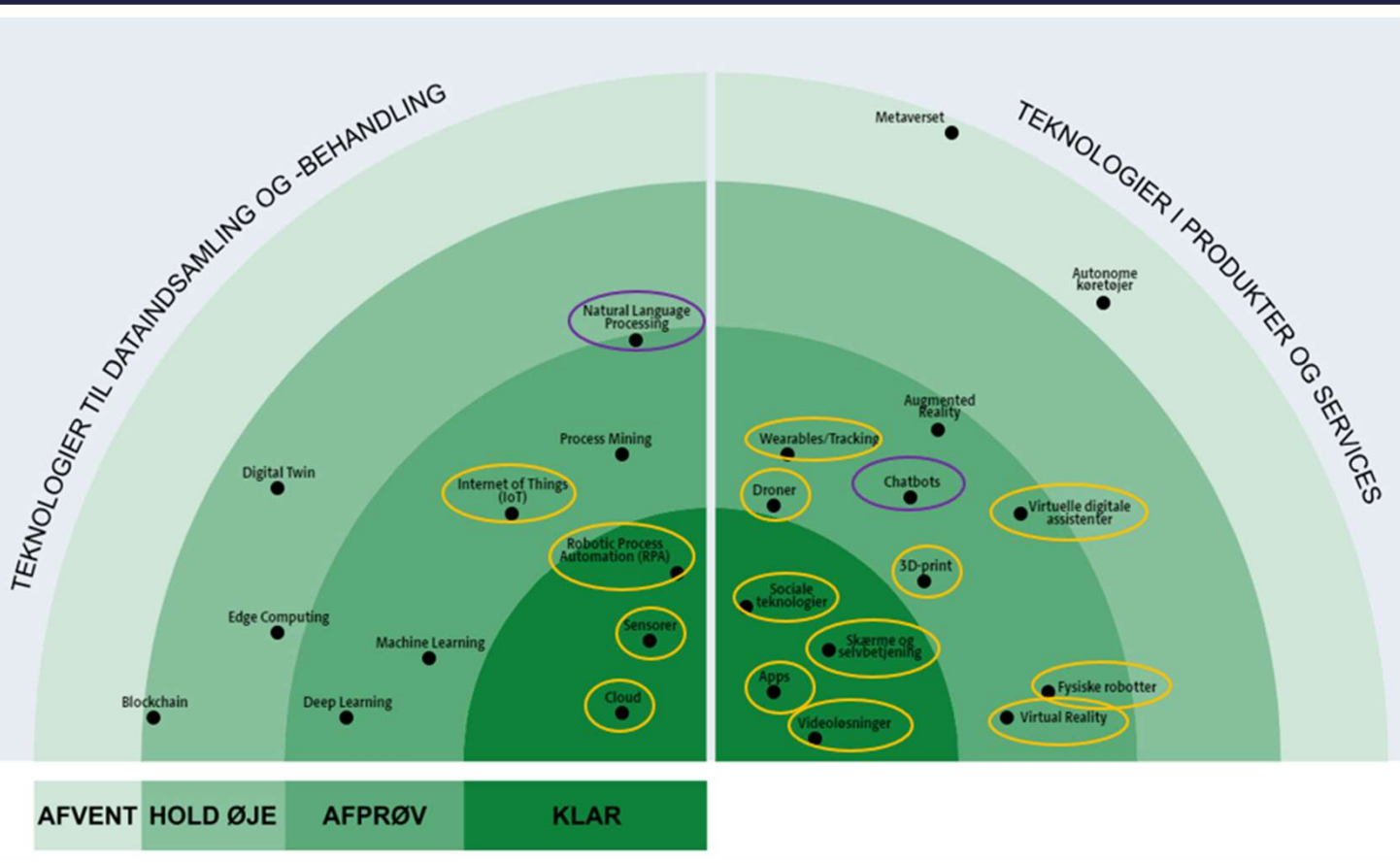


Svendborg Kommune har over 350 IT-systemer/teknologier i drift.

Alle medarbejdere er brugere af mindst 1 af systemerne/teknologierne.

Flertallet af medarbejderne benytter mindst 8-10 systemer – og mange langt flere.

# Nye teknologier



Placering i Teknologiradaren =  
Teknologiens modenhed x Udbredelse i kommunerne

- = de teknologier der allerede er taget i anvendelse i Svendborg Kommune
- = teknologier fagråderne ser yderligere potentialer i at undersøge nærmere.

Digitaliseringen på de enkelte fagområder har bevæget sig fra at "sætte strøm til processer" videre til ibrugtagning af nye teknologier til yderligere understøttelse og udvikling af kerneopgaven.

Kommunernes Teknologiradar, udarbejdet af Kommunernes Landsforening (KL), præsenterer en række teknologier, der vurderes relevante for kommunerne at tage i brug ud fra deres modenhed og udbredelse i kommunerne.

Som det ses af figuren, har Svendborg Kommune taget alle de teknologier, der vurderes som mest modne til at give værdi i kommunerne, i brug – og over halvdelen af de teknologier, der anbefales at afprøve er også afprøvet/i brug i kommunen.

I det følgende gennemgås de ibrugtagne teknologier med eksempler fra brugen i Svendborg Kommune samt hvilke direktørområder der anvender teknologien.

- Børn, Unge, Kultur og Fritid
- Miljø og Teknik
- Social, Sundhed og Beskæftigelse
- Kommunaldirektørens område



Apps

- Miljø og Teknik
- Social, Sundhed og Beskæftigelse
- Kommunal Direktørensområde

### Beskrivelse af teknologien:

Apps er en betegnelse for software specielt designet en brugers enhed fx smartphone, computer eller tablet.

### Anvendelse i Svendborg Kommune:

Apps benyttes i kommunen i en lang række forskellige situationer og til mange formål.

Der bruges apps både inden for:

- dataindsamling fx apps hvor borgere kan rapportere skader på vejbelægning (Miljø og Teknik),
- træning og sundhed fx måling og vejledning i træningsøvelser (Sundhedsområdet) samt medicinpåmindelse (Ældreområdet)
- formidling i form af vejledning/retningslinjer fx VAR Health Care/elektronisk sundhedsfaglige retningslinjer (Ældreområdet)
- fagligt samarbejde fx Tidlig Opsporings App (Ældreområdet)
- samt til selvbetjening fx Digital parkering (Miljø og Teknik) og registrering af fravær/nærvær (HR)

Sundhedsområdet har yderligere indledt et samarbejde med Syddansk Sundhedsinnovation om udvikling af undervisningsmateriale til borgerne om diabetes via Apps.



## Skærme og selvbetjening

- **Børn, Unge, Kultur og Fritid**
- **Miljø og Teknik**
- **Social, Sundhed og Beskæftigelse**
- **Kommunaldirektørens område**

### Beskrivelse af teknologien:

Skærme og selvbetjeningsløsninger dækker over digitale skærme til visning af information, underholdning samt interaktive selvbetjeningsløsninger og kioskløsninger.

### Anvendelse i Svendborg Kommune:

Nationalt er der udviklet og udrullet en lang række centrale selvbetjeningsløsninger, som kommunen har taget i anvendelse – og som udstilles bla. via Borger.dk.

Derudover har Svendborg Kommune ibrugtaget selvbetjenings flows, der er tilpasset Svendborg Kommunes lokale kontekst. På initiativ fra fagområderne udvikles der, gennem central indkøbte digitale værktøjer (eks. EG Smart Designer), løbende selvbetjeningsløsninger, der understøtter den digitale arbejdsgang og samtidig giver borgeren en lettere og mere sammenhængende borgerrejse fx: anmeldelse af rotter, anmodning om hegnssyn, registrering til gæstesejlere (Miljø og Teknik), opskrivning til dagtilbud (Børn og Unge), tilmelding til rygestopforløb (Sundhedsområdet) og booking af tider som både benyttes i Borgerservice, Tandplejen og IT-Servicecenter (Arbejdsmarked, Sundhedsområdet og Staben).

Selvbetjeningsløsningerne skrider sig i høj grad ind i den kanalstrategi, der aktuelt former sig i valget af ny hjemmeside og strategi for borgernes og virksomhedernes møde med kommunen. Her er der fokus på at lette servicerejsen for borgeren med udgangspunkt i borgerens behov og digital formåen – så alle borgere uanset digital formåen mødes af samme gode service.



## Sociale teknologier

- **Børn, Unge, Kultur og Fritid**
- **Miljø og Teknik**
- **Social, Sundhed og Beskæftigelse**
- **Kommunaldirektørens område**

### Beskrivelse af teknologien:

Sociale teknologier anvendes til at skabe og opretholde sociale netværk, samarbejde om projekter, dele information og viden, kommunikere og organisere sociale aktiviteter.

### Anvendelse i Svendborg Kommune:

En af de større nationale sociale teknologier der i vid udstrækning anvendes er AULA (Skole/dagtilbudsområdet).

Derudover benytter skoleområdet sig af en række læringsplatforme (eks. Google Classroom) der bruges til at støtte og lette læring og undervisning. Platformene tilbyder indholdsdeling, kommunikation, samarbejde, evaluering og administration.

På det administrative område er Teams blevet en integreret del af samarbejdet på tværs af enheder i hele kommunen både internt og med eksterne til virtuelle møder, deling af dokumenter og projektstyring.

Kommunen bruger derudover sociale teknologier til at formidle og indsamle information, såsom gode ideer, fra borgerne, turister eller virksomheder. Et eksempel på dette er brugen af CitizenLabs platform til borgerinddragelse (Miljø og Teknik). Platformen gør det nemt at give borgerne et værktøj til at afgive input, og gør det samtidig nemt at administrere deres input og træffe informerede beslutninger på baggrund af data.

Yderligere er brugen af e-læringsplatforme (Moch og Plan2Learn) udbredt i hele kommunen til formidling af viden om eks. medicin håndtering (Ældreområdet) og informationssikkerhed til alle medarbejderne (Staben).





Internet of Things (IoT)



Sensorer

- **Miljø og Teknik**
- **Social, Sundhed og Beskæftigelse**

### Beskrivelse af teknologien:

Internet of Things (IoT) er fællesbetegnelsen for apparater som kan overføre data og som er forbundet til hinanden eller til internettet eller et andet digitalt netværk. Ofte er apparaterne installeret med sensorer, der registrerer lyd, lys, bevægelse, temperatur, kemiske stoffer mv.

I IoT indgår sensorer i skabelsen af et automatiseret og intelligent miljø, hvor bestemte målinger fra sensorerne viderekommunikeres og udløser en given handling.

### Anvendelse i Svendborg Kommune:

På baggrund af indsamlede data og målinger fra sensorer og apparater kan der opstilles skræddersyede og eventuelt automatiserede handlinger, som udløses når et givet kriterie er opfyldt. I Svendborg Kommunes anvendes dette til eks måling af indeklimatestninger og bygningstilstande (Miljø og Teknik), til at analysere på borgernes vegne samt ifm.. automatiske faldsensorer der udløser en alarm, hvis en borger falder (Ældre- og socialområdet)



Fysiske robotter

- **Miljø og Teknik**
- **Social, Sundhed og Beskæftigelse**

### Beskrivelse af teknologien:

Fysiske robotter kan assistere, aflaste eller overtage en række opgaver som i dag varetages af mennesker, fx inden for pleje, omsorg eller læring.

### Anvendelse i Svendborg Kommune:

Fysiske robotter er i vid udstrækning afprøvet og anvendt ifm.. hele velfærdsteknologi området i Svendborg Kommune - eks. hygiejnerobotter i form af vaske-tørre toiletter og robotstøvsugere, medicin håndteringsrobotter i form af dosisdispenseret medicin, mobilitetsrobotter i form af mekaniske senge, sanserobotter (robotdyr) til kognitiv stimulans, og spise/måltidsrobotter som bl.a. spisearme, sensorbestik og sensorkopper.

Ikke alle de afprøvede robotter er fortsat i drift, da nogle af teknologierne blev vurderet for umodne til den lokale kontekst.

Hygiejnerobotter anvendes også i vid udstrækning i ejendomsservice (Miljø og Teknik)



Robotic Process  
Automation

- **Børn, Unge, Kultur og Fritid**
- **Miljø og Teknik**
- **Social, Sundhed og Beskæftigelse**
- **Kommunaldirektørens område**

### Beskrivelse af teknologien:

RPA er en software, der udfører de samme handlinger som en medarbejder indenfor simple og rutineprægede arbejdsopgaver. Typisk vil fordelene være at sikre en ensartet og mere effektiv sagsbehandling, øget datakvalitet (ingen indtastningsfejl), bedre arbejdsmiljø i form af færre klik/bedre ergonomi og større sammenhæng mellem forskellige systemer.

### Anvendelse i Svendborg Kommune:

Svendborg Kommune har følgende RPA løsninger:

- Social, Sundhed og Beskæftigelse: "den mellemkommunale assistent" som supplement til mellemkommunale refusioner og automatisk indsamling af data fra mange fagsystemer til sikring af korrekt faktureringsgrundlag.
- Pilotprojekt i Staben på egenudvikling af RPA startende med HR-arbejdsproces for dagpengerefusion.
- Jobcentret: fakturabehandling på ydelser/aktivering egenudvikling af RPA.
- Automatisk fakturabehandling (Kaunt) er pt. opsat på Biblioteket og i Hjælpemiddelafdelingen. Fungerer via Machine Learning samt RPA.

I de større fagsystemer som Kommunernes Ydelsessystem (KY), Kommunernes Sygedagpengesystem (KSD) og Kommunernes Pensionssystem (KP) har KOMBIT fået integreret automatisering direkte ind i løsningens funktioner. Det giver en ensartede sagsbehandling på tværs af kommunerne, og sagsbehandlingstiden bliver minimeret for den enkelte sagsbehandler.

I kommunen er også en udbredt anvendelse af de indbyggede robotløsninger i Outlook – til automatisk fordeling af digital post.

Der er stor interesse i yderligere undersøgelse af mulige automatiseringer tilknyttet specifikke fagsystemer – Nexus (Ældreområdet) og Nova Byg (Miljø og Teknik – særligt med baggrund i erfaringer fra pilotprojekt i Københavns Kommune)



- Miljø og Teknik

### Beskrivelse af teknologien:

Droner er førerløse fartøjer, der ved hjælp af bl.a. kunstig intelligens og sensorer kan navigere rundt både gående, kørende, svømmende og flyvende.

Droner kan ofte få påmonteret kameraer eller andre former for overvågningsværktøjer på, som kan tage realtidsbilleder eller optagelser af lokationer, der er svært tilgængelige eller farlige for mennesker.

Mens nogle droner er autonome skal andre fjernstyres af en operatør. Flyvende droner skal, ifølge den nuværende lovgivning, kontrolleres af en operatør som konstant har visuel kontakt med dronen. Derudover er der krav om indhentning af flyvetilladelser samt godkendt autorisation til at føre dronen.

### Anvendelse i Svendborg Kommune:

I øjeblikket er flyvende droner de mest udbredte og kendte varianter i kommunen.

Droner benyttes hovedsageligt til vurdering af ejendomsmassen og naturpleje (Miljø og Teknik). Dronerne anvendes til overflyvning af nyanlagt landskab, registrering af nybyggeri og kontrol af eks. ændring af terræn.

Tidligere businesscases har afdækket, at det i langt højere grad er rentabelt at hyre lokale landskabsinspektører til at føre dronerne, fremfor at have de ressourcer ansat i kommunen.



Videoløsninger

- **Børn, Unge, Kultur og Fritid**
- **Miljø og Teknik**
- **Social, Sundhed og Beskæftigelse**

### Beskrivelse af teknologien:

Video og visuel kontakt dækker over løsninger, hvor to eller flere parter kommunikerer med hinanden via videokameraer og tilhørende skærme.

### Anvendelse i Svendborg Kommune:

Der har været en støt stigning i kommunens anvendelse af videoløsninger fordelt på de fleste områder - udløst af Corona-krisen.

Særligt har det fået udbredelse ifm.. træningsvideoer (Sundhedsområdet), som konsultationsform i Tale og Hørehuset (Ældreområdet) samt til udvalgte sårbare familier i sundhedsplejen (Sundhedsområdet) og på familie/skoleområdet (Børn, Unge og Skole).

I administrationen er det meget udbredt som mødeform både til interne og eksterne samarbejdspartner.

Som telemedicinsk løsning har skærmene været anvendt særligt til borgere med KOL så medarbejdere kan behandle og rådgive borgere om sygdommen, mens de opholder sig i eller tæt på deres eget hjem (Ældreområdet og Sundhedsområdet). Der er stort nationalt fokus på tværsektoriel understøttelse af telemedicin – og særligt Sundheds-, Social- og Ældreområdet indgår i flere projektfællesskaber omkring dette eks. FUT – Fælles Udvikling af Telemedicin – som er et nationalt samarbejde på tværs af stat/region/kommune.



### Virtuelle Digitale Assistenter

- Social, Sundhed og Beskæftigelse

#### Beskrivelse af teknologien:

Virtuelle digitale assistenter (VDA) kendes i dag fra smartphones (fx Siri på iPhones), hvor de gennem en samtale kan løse alt fra simple til mere avancerede opgaver. VDA'er baserer sig på flere teknologier, så som tale- og stemmegenkendelse, tekst-til-tale og deep-learning for at kunne omsætte brugerens tale til et konkret ønske og efterfølgende handling.

#### Anvendelse i Svendborg Kommune:

VDA'ers funktionalitet på dansk har tidligere været begrænset af deres evne til at forstå og tale dansk og begrænsninger til integrering af fagudtryk. Teknologiens modenhed er dog blevet betydelig større indenfor de sidste år og derfor selvom "tale til tekst" programmer kun anvendes i nogen grad i Svendborg Kommune (Omilion på Socialområdet og Borger og arbejdsmarked) – er der større og større interesse for effektiviseringsgevinsterne i administrationen ved det.

Der er interesse for at undersøge nærmere om VDA kan anvendes til understøttelse af borgerbetjening af telefoniske henvendelser til Borgerservice (på baggrund af pilotprojekt i Roskilde Kommune).



Wearables/tracking

- **Social, Sundhed og Beskæftigelse**

### Beskrivelse af teknologien:

Wearables/Tracking er intelligente computerbaserede enheder, der bæres tæt på og/eller på hudens overflade, hvor de via sensorer registrerer, analyserer og overfører oplysninger om f.eks. kropssignaler såsom vitale signaler og/eller data fra omgivelserne.

### Anvendelse i Svendborg Kommune:

Den største udbredelse af denne teknologi er på Ældreområdet i form af GPS-sporing af borgere med demens på vores plejecentre. Dette har bidraget til at borgerne stadig har mulighed for selvstændige aktiviteter som gåture i nærområdet, hvilket havde været mere risikofyldt uden sporingen.

Teknologien vinder i stor grad ind på sundhedsområdet – hvor det dog fortsat er mest anvendt i privat brug.



Cloud

- **Børn, Unge, Kultur og Fritid**
- **Miljø og Teknik**
- **Social, Sundhed og Beskæftigelse**
- **Kommunaldirektørens område**

### Beskrivelse af teknologien:

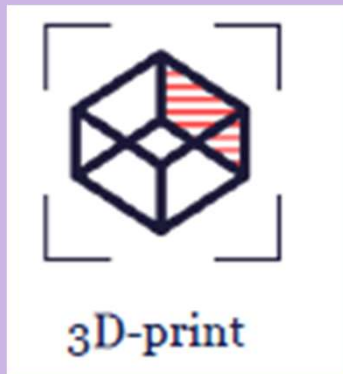
Cloud computing er en model for levering af computing-tjenester, hvor ressourcer og infrastruktur, såsom computere, netværk og lagring, bliver leveret via internettet som en tjeneste. Det betyder, at brugere kan tilgå disse tjenester fra en hvilken som helst enhed med internetadgang, uanset hvor brugerne befinder sig.

### Anvendelse i Svendborg Kommune:

Dette anvendes i vid udstrækning i administrationen i form af vores brug af Microsoft 365 – OneDrive, SharePoint og Teams som giver mulighed for samarbejde, filesynkronisering, dokumenthåndtering og videomøder.

På skoleområdet kan nævnes hele Google Classroom læringsplatformen, som bruges integreret med andre Google-tjenester som Google Drive og Google Docs.





- **Børn, Unge, Kultur og Fritid**
- **Miljø og Teknik**

### Beskrivelse af teknologien:

3D-print adskiller sig fundamentalt fra andre fremstillingsmetoder ved, at emnet ikke fræses ud af en solid blok, men derimod bygges op fra bunden af pulver eller fibre. 3D-print er en relativt tilgængelig løsning, da produktionsudstyret er relativt billigt, sammenlignet med andre løsninger.

### Anvendelse i Svendborg Kommune:

3D-print indgår bla. i Svendborg Kommune værkstedstilbud til skoleområdet, Maker Space, hvor eleverne kan 3D-printe og eksperimentere med nye teknologier.

Den eksperimenterende tilgang til teknologi på børne/ungeområdet understøttes af Svendborg Kommunes deltagelse i skoleudviklingsprojektet "Play@Heart" som har fokus på legende tilgange til teknologiforståelse. Målet er at klæde skolerne på til at styrke børns kreative og eksperimenterende tilgang til verden. Gennem en pædagogisk udforskningsekspedition undersøges samspillet mellem børns leg med digitale teknologier og deres udvikling og læring.

3D print benyttes også i vid udstrækning indenfor Miljø og Teknik ifm. visualisering og formidling af projekter til nybyggerier og nye byområder. Disse modeller produceres af lokale arkitektfirmaer i samarbejde med kommunen.

En digital 3D-model af Svendborg Kommune bruges som datagrundlag for mange nye byprojekter, som derfra kan ligge til grund for en 3D-printet model i projektudviklingsperioden.



Virtual Reality

- **Børn, Unge, Kultur og Fritid**
- **Social, Sundhed og Beskæftigelse**

#### Beskrivelse af teknologien:

Virtual reality (VR) fører brugeren ind i en virtuel, digital verden ved hjælp af fx skærme eller elektroniske briller.

I VR kan man opbygge virkelighedsnære verdener med det formål at simulere reelle situationer i et sikkert miljø og der kan skabes fantasiverdener med underholdning som fokus. VR kan foregå stående, gående eller siddende.

#### Anvendelse i Svendborg Kommune:

VR kan benyttes i situationer, hvor borgere vil have gavn af at træne en række opgaver i et virtuelt miljø – ofte vil det være praktiske situationer, hvor man har brug for at se noget fysisk for sig, som måske ikke er muligt, eller tidspunkter hvor det visuelle er vigtigt for at skabe en særlig følelse eller stemning.

VR har i Svendborg Kommune været afprøvet anvendt sammen med borgere der lider af demens (Ældreområdet) og ved trivselsfremmende behandling (Børn og Unge). Teknologien er dog i højere grad afprøvet end implementeret i drift.



Chatbots



Natural Language  
Processing

### Beskrivelse af teknologien:

Chatbots er baseret på kunstig intelligens, som ved brug af NLP (Natural Language Processing) fortolker brugerens spørgsmål og forsøger at matche disse spørgsmål med de svar, som chatbotten er programmeret med. Spørgsmål, som chatbotten ikke kan matche til relevante svar, viderestilles til fysiske medarbejdere via fx mail, telefon eller sociale medier.

Inden for fagområder med stor borgerkontakt med ens type henvendelser kan chatbots aflaste de medarbejdere, som håndterer telefonopkald og skriftlige henvendelser fra borgere.

Chatbots kan være ressourcekrævende at sætte op, da man skal investere mange ressourcer i at sikre at den kan besvare alle relevante spørgsmål meningsfuldt. Derfor har teknologien tidligere været umoden til kommunalkontekst. Der er dog nu større kommunale fællesskaber, der sammen har udviklet og ibrugtaget chatbotter til borgerbetjening (eks. chatbotten MUNI i Den Digitale Hotline).

### Anvendelse i Svendborg Kommune:

Der er i Svendborg Kommune interesse for at undersøge om sådan en løsning kunne være anvendelig i vores lokale kontekst.

Som med andre former for kunstig intelligens, er det vigtigt at sikre, at løsninger baseret på NLP, har en meget høj succesrate. Samtidig bør man have stort fokus på at undgå bias og utilsigtede forskelsbehandlinger. Den mest kontroversielle AI baseret på NLP er ChatGPT. Svendborg Kommune har udarbejdet anvisninger for brugen af denne til medarbejderne, og etablerer i 2023 workshops, hvor medarbejderne kan dygtiggøre sig i brugen af redskabet.

# Kommende nationale indsatsområder

Det vil fortsat være relevant at fastholde fokus på de allerede omtalte områder for digitalisering – de store nationale projekter, automatisering gennem større fagsystemer samt ibrugtagning af ny teknologi. Derudover peges der i de seneste offentlige digitaliseringsstrategier på nye områder, der også kræver fokus fremadrettet:

I takt med at mere og mere digitaliseres, bliver det endnu vigtigere at sikre, at alle borgere –uanset deres digitale formåen –kan deltage. Der vil derfor fremadrettet være et stærk fokus på *brugervenlighed* i udviklingen og ibrugtagningen af selvbetjeningsløsninger, men også på *digital inklusion* i form af fokus på alternative veje for de, som ikke kan begå sig digitalt i samfundet. Alle uanset digital formåen skal opleve god service i mødet med kommunen. Kommunens fortsatte arbejde med *webtilgængelighed* (at vores digitale kommunikation ud til borgere og virksomheder skal kunne læses af personer med funktionsnedsættelser) er i høj grad med til at understøtte dette fokus.

## Digital Inklusion

Samtidig vil flere kommende nationale projekter centrere sig om udstilling af data fra fagsystemerne *til borgerne og på tværs af fagområder*, til understøttelse af sagsbehandlingen for den enkelte borger. I takt med denne digitalisering er det afgørende at borgerne har *tillid* til kommunen. Den tillid skal blandt andet sikres ved implementering af lovgivningen for GDPR – men i høj grad også *ved gennemsigtighed og en etisk tilgang til brug af borgernes data*. Kommunen skal understøtte, at borgerne har kendskab til, føler ejerskab over og ved hvad egne data bruges til – og føler sikkerhed for at medarbejderne behandler data efter gældende retningslinjer. Der kan derfor forventes et større ressourcetræk både centralt og decentralt ifm. denne tilpasning af data, øget brug af data, samt behov for rammesætning af brugen af data på tværs i kommunen.

## Datadeling og -etik

# Kommende nationale indsatsområder

Både de nationale og de interne digitaliseringstiltag kræver et andet mere komplekst og solidt teknisk fundament end tidligere. Et led i at sikre bedst mulig udnyttelse af den fællesoffentlige IT-arkitektur er overgangen for de mange decentrale fagsystemer til de fællesoffentlige støttesystemer. Denne overgang er meget teknisk og leverandørstyret og derfor vanskelig for mange fagområder at navigere i selv. Overgangen kræver ofte dyb teknisk indsigt og en del data-modellering for at lykkes - og der forventes derfor i fremtiden et betydeligt ressourcetræk centralt og decentralt ifm. overgangene for de enkelte fagsystemer.

## Udnyttelse af Fælleskommunal IT-arkitektur

I takt med den digitale udvikling ændres cybertrusselsbilledet for kommunen. Risikoen flytter sig og øges fortløbende, hvorfor sikkerhedsarbejdet tilsvarende skal styrkes og følge udviklingsmulighederne for at imødegå dette. Sikkerheden handler dels om opdaterede og veldrevne tekniske løsninger, men også om at sikre organisering og en generel bedre sikkerhedskultur med de rette digitale kompetencer hos lederne og medarbejderne. Kommunerne skal som noget nyt indgå i et fælles cyberforsvar som beskrevet i KLs strategi for cyber- og informationssikkerhed "Ét samlet cyberforsvar". Det offentlige er bundet sammen digitalt, og det svageste led kan hurtigt blive bagdøren ind. Derfor skal det sikres, at de indsatser, der laves i kommunerne for at forebygge cyberangreb, matcher den eksisterende trussel.

## Cyber- og informationssikkerhed

## Potentialer for yderligere effektiviseringsgevinster

I Svendborg Kommune har digitalisering gennem årene bidraget til en mere effektiv kommunal driftsorganisation gennem optimering af arbejdsgange og processer i fagområderne. Derved har digitalisering været et effektivt redskab til at skabe økonomisk råderum og decentralt komme i mål med lokalt udmøntede besparelser.

På baggrund af denne foranalyse ses digitalisering fortsat som en forudsætning i Svendborg Kommune for ovenstående – samt for det fremtidige arbejde med effektiviseringer og udvikling af den kommunale kerneopgave.

Hvor tidligere ibrugtagning af digitalisering (i form af automatisering af arbejdsgange ved implementering af store fagsystemer) i sig selv har kunnet give større effektiviseringsgevinster og økonomiske besparelser – forventes mange af de kommende gevinster af digitalisering i højere grad at være i form af ”hverdagseffektiviseringer”.

Disse er de tiltag på den enkelte institution eller i den enkelte afdeling, der er for små til at blive beskrevet med en business case og som et effektiviseringsprojekt- men som løbende muliggør effektivisering i afdelingerne. Hverdagseffektiviseringer er og vil fremover i høj grad være med til at levere den årlige 0,35% besparelse i afdelingerne gennem optimering af arbejdsgange, udnyttelse af funktionaliteter i systemerne samt øgede krav til leverandørsamarbejdet.

Dette skyldes at der, som foranalysen viser, allerede er et udbredt digitalt fundament af fagsystemer og ibrugtagne nye teknologier i hele kommunen.

Fagområderne forventer mærkbare gevinster ifm. yderligere digitalisering gennem større udnyttelse af de allerede ibrugtagne digitale redskaber, deling af viden omkring anvendelse af nye teknologier på tværs af fagområder samt udnyttelse af al den data, der genereres med de digitale redskaber.

Dette kan bla. ses reflekteret i flere af de forelagte reduktionsforslag ifm. budgetprocessen. Særligt på Ældre- og Sundhedsområdet ses udbredelse af skærmbesøg fremfor fysiske besøg, større udnyttelse af digitale platforme til oplysning og uddannelse af borgerne fremfor fysiske fællesmøder, samt digital understøttelse af afbureaukratisering gennem udnyttelse af digitale standarder og hjælpeværktøjer til dokumentationsprocessen som grundlag for at høste de foreslåede reduktionsforslag.

Her forventes digitalisering af bidrage til reduktionerne med mellem kr. 3.8 til 4.5 millioner hvert år henover de kommende 4 år.

På følgende side ses de udvalgte reduktionsforslag fra Ældre- og Sundhedsområdet.

REDUKTIONSFORSLAG - DRIFT						Heraf DIGITALISERING				
SENIOR-, SOCIAL- OG SUNDHEDSUDVALGET										
Nr.	Tekst	2024	2025	2026	2027		2024	2025	2026	2027
	<b>Ældreområdet</b>	<b>-18.000</b>	<b>-23.621</b>	<b>-23.791</b>	<b>-23.791</b>	<b>Ældre i alt</b>	<b>-3.113</b>	<b>-3.580</b>	<b>-3.580</b>	<b>-3.580</b>
2	Effektivisering i hjemmeplejen	-5.210	-5.210	-5.210	-5.210		-1.510	-1.510	-1.510	-1.510
3	Den kommunale sygepleje	-1.885	-1.885	-1.885	-1.885		-435	-435	-435	-435
4	Reduktion plejecentre	-1.518	-3.035	-3.035	-3.035		-293	-585	-585	-585
5	Den kommunale sygepleje på plejecentre	-50	-100	-100	-100		-50	-100	-100	-100
11	Områdekantor - administration	-250	-500	-500	-500		-125	-250	-250	-250
15	Virtuelle besøg	-700	-700	-700	-700		-700	-700	-700	-700
	<b>Sundhedsområdet</b>	<b>-2.700</b>	<b>-3.100</b>	<b>-3.500</b>	<b>-3.500</b>	<b>Sundhed i alt</b>	<b>-721</b>	<b>-859</b>	<b>-994</b>	<b>-994</b>
26	Ændring af sundhedsplejens praksis	-332	-332	-386	-386		-111	-111	-129	-129
27	Reduktion af konsulentfunktion ift. dagtilbud	-50	-50	-50	-50		-50	-50	-50	-50
30	Personale- og driftsreduktioner i tandplejen	-1.044	-1.044	-1.192	-1.192		-100	-100	-100	-100
32	Optimering af arbejdsgange i træningsafd.	-100	-170	-170	-170		-50	-85	-85	-85
34	Stratificering af borgere til genoptræning	-320	-398	-470	-470		-320	-398	-470	-470
38	Stratificering og øget anv. af digitale tilbud	-90	-115	-160	-160		-90	-115	-160	-160
	<b>Drift</b>	<b>-31.000</b>	<b>-38.621</b>	<b>-40.791</b>	<b>-40.791</b>	<b>SSSU i alt</b>	<b>-3.834</b>	<b>-4.439</b>	<b>-4.574</b>	<b>-4.574</b>



Digitalisering forventes også i høj grad i andre reduktionsforslag (særligt i Staben) at være grundlaget for flere administrative reduktioner.

Gennem et øget fokus på yderligere og dybdegående implementering af de allerede ibrugtagne digitale redskaber forventes gevinster i form af økonomiske besparelse - men også i form af opretholdelse af serviceniveauet og brugertilfredsheden, trods stigende krav/forventninger og øvrige økonomiske besparelser på fagområderne.

Derudover reflekteres en forventning om at digitalisering kan spille en væsentlig rolle i at løse arbejdskraftudfordringer.

Svendborg Kommunes digitale fundament har potentiale til at hjælpe med at adressere arbejdskraftfordringerne gennem fokus på:

- Yderligere automatisering
- Fortsat ibrugtagning af nye teknologier



## Yderligere automatisering

Svendborg Kommune har allerede et udbredt digitalt fundament af automatisering – men med fokus på dybdegående implementering, skalering og udbredelse og data understøttet beslutningstagning vil yderligere automatisering kunne opnås.

De digitale redskaber, der er taget i brug i fagområderne understøtter allerede automatisering af flere processer i kerneopgaverne – men har indbygget potentialer til at understøtte flere, som der ikke har været tid og ressourcer i driften til at afdække. Ved yderligere arbejdsgangsanalyser med LEAN –inspirerede metoder og mere indgående kendskab til de ibrugtagne digitale redskaber, vil flere arbejds gange potentielt kunne automatiseres uden investering i nye systemer.

Flere teknologier, der allerede er taget i anvendelse på de enkelte direktørområder, kan også finde anvendelse på flere fagområder og på tværs af direktørområderne. Der er derfor betydelige potentialer i at fokusere på et øget brug af og vidensdeling om allerede indkøbte og ibrugtagne teknologier.

Et eksempel på dette er det digitale læse- og skrivestøtte-system AppWriter som i længere tid har været anvendt på skoleområdet til at understøtte børn/unge med dysleksi. På Ældreområdet er samme værktøj nu afprøvet med succes som et led i rekrutterings- og fastholdelses dagsordenen til at understøtte ansatte og ansøger med læse-, skrive- eller sprogvanskeligheder. Systemet kan derved hjælpe skriveudfordrede medarbejder med at dokumentere korrekt.

Digitaliseringen af flere og flere arbejds gange har givet kommunen mulighed for at indsamle og analysere store mængder data om arbejdsprocesser. Mængden og kompleksiteten af data kræver særlige datamodelleringskompetencer. Fokus på udnyttelse af allerede eksisterende data kan hjælpe med at optimere arbejdsflows, identificere flaskehalse og træffe informerede beslutninger om ressourceallokering - hvilket kan bidrage til at transformere hvordan kerneopgaven løftes i det enkelte fagområde samt afhjælpe arbejdskraftudfordringen indenfor eget fagområde og på tværs af fagområder.

Eksempler på de positive gevinster af dataudnyttelse i samarbejde mellem de decentrale dataejere og de centrale datakompetencer i Svendborg Kommune er sammenkobling af data fra DUBU (data på børne og ungeområdet) med økonomidata til brug for prognoser og kvalificering af budgetopfølgingsprocessen for ledelsen på Børn og Unge. Yderligere kan fremhæves den geografiske datamodellering som har nedbragt skadesrisikoen ved oversvømmelser med 33%. Skadesberegneren omsætter vand på terræn til et økonomisk tab inden for skadesområder som virksomheder, offentlig service (fx skoler), kritisk infrastruktur og bevaringsværdige bygninger.

## Fortsat ibrugtagning af nye teknologier

Foranalysen har vist at Svendborg Kommune i høj grad har taget i anvendelse de teknologier, der har været modne til at bidrage til effektivisering i kommunal kontekst. I takt med at flere og flere teknologier modnes, vil der være behov for at understøtte fagområderne i at få kendskab til de nye teknologier samt have ressourcer til afprøvning af teknologierne og dybdegående implementering af teknologierne med fuld udnyttelse af teknologiernes potentiale til effektivisering.

Nye teknologier kræver også udvikling af medarbejdernes digitale kompetencer. Digitaliseringen gør det i høj grad muligt for medarbejdere at deltage i onlinekurser, webinars og virtuelle træningsprogrammer. Dette hjælper med effektivt at opkvalificere arbejdsstyrken, så den kan tilpasse sig de nye teknologier og opgaver.

Ny teknologisk understøttelse af arbejdsgange kan bidrage til at give medarbejderne mulighed for at arbejde eksternt og med fjernadgang til arbejdsrelaterede opgaver. Dette åbner op for muligheden for at tiltrække og fastholde medarbejdere, der søger fleksibilitet i deres arbejdsliv – og samtidig understøtte udnyttelse af forskellige talenter og perspektiver på tværs af teams, afdelinger og sektorer, til optimal udnyttelse af en bredere arbejdsstyrke.

Det IT-landskab nye systemer og teknologier skal integrere til er dog blevet mere og mere komplekst på grund af en tiltagende grad af integrationer og datadeling mellem systemerne internt i kommunen og på tværs af sektorer – eks. *MedCom*, digital kommunikation om borgernes indlæggelser og sygeforløb mellem sygehusene, praktiserende læger og kommunerne - samt det nationale projekt *Et Samlet Patientoverblik*, hvor borgernes sundhedsdata deles mellem region, kommune og borger. Netop disse integrationer og denne datadeling høster gevinsten af den interne kommunale samt den fællesoffentlige IT-arkitektur ved at give borgerne en oplevelse af sømløst offentlig velfærd med samarbejde på tværs af afdelinger og sektorer. Dog bidrager det samtidig til et mere og mere komplekst IT-landskab for fagområderne at navigere i og ibrugtage ny teknologi indenfor. Ibrugtagning af nye teknologier vil derfor fremover kræve en endnu højere grad af decentral/central samarbejde i anskaffelses- og implementeringsprocessen for at sikre rette valg af compatible og interoperable teknologier – men også for at sikre overholdelse af den stigende mængde af retningslinjer og krav til teknologianvendelse ift. Informationssikkerhed og cybersikkerhed.

En mere central understøttelse af anskaffelsesprocessen kan yderligere bidrage til udbredelsen af teknologier på tværs af fagområder, som eksempelvis den igangsatte systemvurdering af et fælleskommunalt aktindsigtssystem, samt det etablerede fællesskab på tværs af afdelinger om systemet NemTilmeld til håndtering af tilmeldinger til arrangementer i alle størrelser, fra mindre borgermøder til store konferencer og virtuelle events.

Det er vigtigt at bemærke, at mens digitalisering kan hjælpe med at løse visse arbejdskraftudfordringer, kan det også skabe nye udfordringer såsom behovet for teknologisk kompetence, bekymringer om databeskyttelse og privatliv og potentielle jobnedskæringer på grund af automatisering. En afbalanceret tilgang, der tager hensyn til både teknologiske og menneskelige faktorer, er afgørende for en succesfuld implementering af digitalisering for at løse arbejdskraftudfordringer.

## Konklusion

**Foranalysen har vist, at der i Svendborg Kommune er etableret et udbredt digitalt fundament af fagsystemer og ibrugtagne nye teknologier, der bidrager til effektivt at løfte kerneopgaven.**

**Foranalysen viser også, at der fortsat er store potentialer ved yderligere digitalisering gennem automatisering og ibrugtagning af nye modne teknologier – som grundlag for reduktionsforslag samt som redskab til at fastholde serviceniveau og løse den stigende arbejdskraftudfordring.**

