

Offentlig digitalisering



Offentlig digitalisering – vi er godt på vej

1. Vi har NemID, Digital Post og automatisk selvbetjening
2. Kerneopgaven er under forandring, og digitalisering vil fremover været et vigtigt element i udførelse af denne

KL's vision om digitalisering 2020

..."I 2020 vil digitalisering styrke oplevelsen af nærhed og indflydelse på egen livssituation, fordi borgerne hjemmefra eller i sit eget lokalområde har nem adgang til service og data af høj kvalitet, uanset hvor i landet man bor..."

..."I 2020 møder borgere og virksomheder en effektiv kommunal sektor, hvor digitalisering sikrer, at henvendelser behandles hurtigt og "on the spot", der hvor de er intelligente og automatiserede. Digitaliseringen gør det meget nemmere og hurtigere at inddrage, aftale, svare og afgøre. Smarte digitale løsninger og teknologier – både i sagsbehandlingen og i de konkrete ydelser på velfærdsområder – bidrager til at frigøre midler til ny kommunalpolitisk prioritering"...

Erfaringer med digitalisering i Randers

- Forskellige apps til instruktion af borgere til brug indenfor fx social- og handicapområdet
- Chatfunktion via hjemmesider og sociale medier
- Virtuel bostøtte
- E-learning, fx medicinkurser
- Talegenkendelse
- Skype for business, når vi holder møder
- Smartboards til at understøtte varieret formidling
- Online rådgivning og behandling af borgere, der har svært ved at møde op eller til de travle ressourcestærke borgere
- Opøve feedbackkultur via FIT og TEM

Fremskudte indsatser med digitale løsninger

1. Den digitale udvikling skaber nye muligheder for at nå ud til og komme i kontakt med udsatte borgere, hvis livssituation gør, at kommunerne ikke altid er i stand til at skabe og vedligeholde kontakt.
2. Den hurtige teknologiske udvikling muliggør nye måder at levere fremskudte indsatser på i det nære fx når den hjemløse ved hjælp af en app kan finde et nødovernatningstilbud med ledige pladser

Hvad betyder digitalisering for borgeren?

Fordele:

- Kan være knap så angstprovokerende for nogle borgere med psykiske vanskeligheder, da korrespondancen kan foregå via mail, chat eller telefon
- Digitale og onlineløsninger kan være mere fleksible og passe bedre ind i en travl hverdag for de mere ressourcestærke borgere
- Kan appellere til generationen under 40 år, som er vant til at færdes i et digitalt univers, hvor forventningen er, at løsninger er brugervenlige, intuitive og tilgængelige på den platform de ønsker at bruge

Ulemper:

- Fremmedgørende. Tænke relation som noget andet en "face-to-face" men "face-to-tech"
- Hvis det ikke er brugervenligt for borgerne, kan det være besværligt og svært at finde ud af de smarte og digitale løsninger, særligt for ældre borgere og medarbejdere

Refleksionsspørgsmål

1. Er der mangel på kompetencer, logik eller brugervenlighed, som afholder os fra at benytte de digitale løsninger?
2. Er der tilbageholdenhed ift. om kontakten med borgerne bliver kunstig?
3. Er der udfordringer med juridiske barrierer?
4. Andre kommentarer/bemærkninger?