



# Digitaliseringsstrategi 2024-2027

Et bedre københavnerliv

PIXI-VERSION



# Forord

Dette er den første samlede digitaliseringsstrategi for Københavns Kommune. Den er blevet til i et tæt samarbejde mellem kommunens syv forvaltninger og med inddragelse af kommunens fagudvalg, råd og Borgerpanel. Den sætter retning for, hvordan vi vil arbejde med digitalisering de kommende fire år.

Digitale løsninger, mobile enheder og teknologi er blevet en del af hverdags- og arbejdslivet og dermed også af københavnernes møde med kommunen og medarbejdernes arbejdsopgaver. Samtidigt bliver der hele tiden udviklet nye digitale løsninger, som ændrer måden, vi kommunikerer og arbejder på. Digitalisering kan forandre driften og udviklingen af kommunen og mødet med borgere og virksomheder. Og det kan potentielt hjælpe os med at håndtere større samfundsudfordringer. Det kræver, at vi forholder os til det digitale på helt nye måder og tænker det ind i udviklingen af kommunen. Med strategien sætter vi retning for de muligheder og problemstillinger, der knytter sig til digitaliseringen.

I København vil vi lykkes med at skabe en kommune, hvor teknologi og digitale løsninger bidrager til at håndtere manglen på arbejdskraft, og hvor digitaliseringen understøtter de politiske ambitioner, vi har for velfærden, klimaet og mødet med københavnere. Vi vil sætte samspillet mellem menne-

sker og teknologi i centrum, så borgerne, virksomhederne og vores medarbejdere oplever, at kommunens digitale løsninger er trygge og brugervenlige og skaber værdi. Det gælder både for de københavnere, der forventer og foretrækker moderne digitale løsninger, men også for de københavnere, der har svært ved det digitale og behøver hjælp eller alternative løsninger.

I København tager vi medansvar, og derfor ønsker vi, at andre offentlige og private aktører ser os som attraktive samarbejdspartnere, der sammen med os vil gå forrest om at forme en ambitiøs og ansvarlig digital udvikling af Danmark.

Københavns Kommune står på mange års erfaring med digitalisering, men de næste skridt i den digitale udvikling bliver mere komplekse med stærkere regulering og en hastig teknologisk udvikling. Det kræver en innovativ og stærk digital organisation, og at der løbende investeres i et moderne, robust og sikkert digitalt fundament under kommunens drift.

Strategien sætter ord på retningen for de næste fire år på det digitale område, og hvert år igangsættes konkrete initiativer, der sætter handling bag ordene.

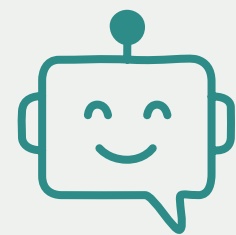
God læselyst.

# Hvad siger Københavns Borgerpanel?



76%

foretrækker selvbetjening på kommunens hjemmeside frem for andre kontaktveje



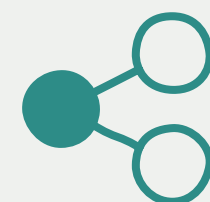
I fremtiden

vil flere gerne benytte voice- og chatbots i dialogen med kommunen



9 ud af 10

forventer fortsat at kunne kontakte kommunen telefonisk



7 ud af 10

har høj tillid til kommunens håndtering af data

Jeg er tilhænger af alle mulige digitale fremskridt, men efterlad ikke nogen borgere på perronen!

Vi skal helt klart have hjælp fra teknologi og robotter, da vi mangler personale. Men det må ikke være på bekostning af det sociale, som er meget vigtigt – måske endnu vigtigere i fremtiden.

Gør det enkelt, gør det simpelt, gør det sikkert.

# Strategien

## VISION

### Digitalisering skal skabe et bedre københavnerliv

I København vil vi lykkes med at skabe en kommune, hvor brugen af teknologi og digitale løsninger sætter mennesket i centrum og understøtter de politiske ambitioner, vi har for velfærden og for klimaet.

### Strategiske fokusområder

1

#### Digitale løsninger på arbejdskraftudfordringen

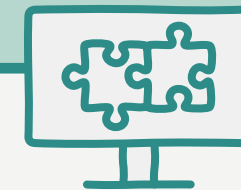
Digital omstilling skal bidrage til at løse arbejdskraftudfordringen ved at frigøre ressourcer og tid til kerneopgaven og mindske nedslidning.



2

#### Brugervenlighed og digital inklusion

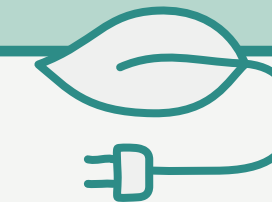
Kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler skal være brugervenlige og understøtte sammenhængende opgaveløsning for borgere, virksomheder og medarbejdere, og der skal tages hånd om dem, der har svært ved at betjene sig digitalt.



3

#### Teknologi og data på klimaområdet

Brug af data og teknologi skal gøre København mere bæredygtig, understøtte klimaindsatsen og sætte turbo under grønne initiativer i kommunens politikker og strategier.



4

#### Kompetencer i en digital tid

Et stærkere fokus på digitale kompetencer skal understøtte medarbejdere og ledere i at agere i en mere digital arbejdsdag og bidrage til en attraktiv arbejdsplads og stærke it-faglige miljøer.



5

#### Data og dataetik

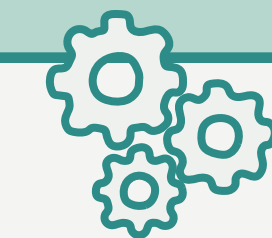
Gode og målrettede data skal gøre os i stand til at arbejde endnu mere dataunderstøttet og fremme kommunens opgaveløsning – med dataetiske problemstillinger for øje.



6

#### Styring og sikkerhed på it-området

Vores organisering, processer og styring på it- og digitaliseringsområdet skal sikre, at der er et robust, moderne og sikkert digitalt fundament under kommunens drift og udvikling.



Interessevaretagelse og håndtering af lovgivning, EU-krav og fællesoffentlige initiativer, der sætter rammer for digital udvikling.

## Initiativer

Hvert år i strategiperioden 2024-2027 igangsætter vi konkrete initiativer, der sætter handling bag ordene i strategien.

# 1. Digitale løsninger på arbejdskraftudfordringen



Digital omstilling skal bidrage til at løse arbejdskraftudfordringen ved at frigøre ressourcer og tid til kerneopgaven og mindske nedslidning

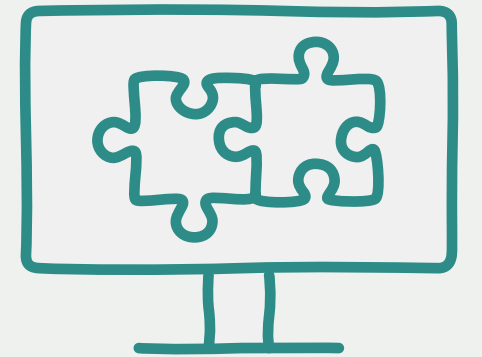
## Københavns Kommune vil:

- Tage stilling til, hvilken rolle teknologi og digitalisering skal spille, når vi udvikler de enkelte forretningsområder i kommunen.
- Udbrede eksisterende teknologiske platforme og udvælge nye teknologiske satsningsområder, samt fortsætte arbejdet med innovative digitale cases, der bidrager til at løse arbejdskraftudfordringen og bidrager til kommunens effektiviseringsstrategi.
- Styrke vores samarbejde og videndeling internt og eksternt, herunder i form af strategiske partnerskaber med andre offentlige og private aktører.

## Indsatsområder 2024-2027

Arbejdskraftudfordringen – digitale løsninger	Afprøvning af modne teknologier
Teknologiske satsningsområder – rammer og potentialer	Digitalt bidrag til kommunens effektiviseringsstrategi
Samarbejde om innovation og digital udvikling	Kunstig intelligens (Generativ AI)

# 2. Brugervenlighed og digital inklusion



Kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler skal være brugervenlige og understøtte sammenhængende opgaveløsning for borgere, virksomheder og medarbejdere, og der skal tages hånd om dem, der har svært ved at betjene sig digitalt

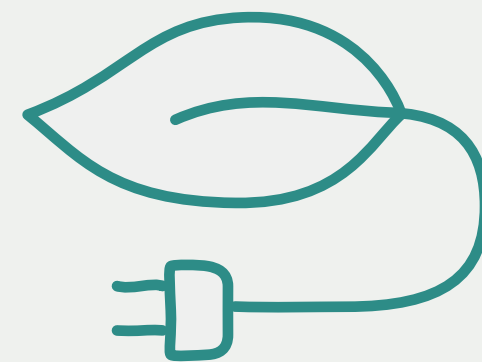
## Københavns Kommune vil:

- Arbejde mere systematisk med brugervenlig kommunikation og brugerrejser, så borgere og virksomheder oplever, at kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler er moderne, enkle og trygge.
- Styrke arbejdet med digital inklusion så de borgere, der har svært ved det digitale får den rigtige hjælp eller værdige alternative til det digitale.
- Sætte brugervenlighed i centrum i den videre udvikling af kommunens fagsystemer og administrative systemer, så medarbejderne oplever mere enkle og sammenhængende arbejdsprocesser og systemer.

## Indsatsområder 2024-2027

Brugerrejser for borgere og virksomheder	Optimering af kommunens kontaktkanaler
Brugervenlighed i fagsystemer og administrative systemer	Sammenhæng på tværs af digitale løsninger
Digital inklusion og brugerinddragelse	

### 3. Teknologi og data på klimaområdet



Brug af data og teknologi skal gøre København mere bæredygtig, understøtte klimaindsatsen og sætte turbo under grønne initiativer i kommunens politikker og strategier

#### Københavns Kommune vil:

- Styrke arbejdet med at indsamle, anvende og udstille data, så vi kan identificere og iværksætte de indsats, der fører til reduktioner i kommunens CO<sub>2</sub>-udledning og energiforbrug.
- Styrke kommunens grønne profil ift. it-indkøb, it-hardware samt understøtte grøn it-adfærd og -forbrug hos medarbejderne.
- Anvende nye og eksisterende digitale teknologier til at understøtte kommunens målsætninger om grøn omstilling inden for byggeri, bygningsdrift, vedligehold, anlægsprojekter og køretøjer.

Nedenfor fremgår en række mulige indsatsområder i strategiperioden.  
Den endelige prioritering af indsatsområder afventer vedtagelsen af Klimaplan 2035.

#### Indsatsområder 2024-2027

Grøn omstilling af køretøjer og materiel	Data, teknologi, beregningsmodeller ift. kommunens ejendomme
Bæredygtige mobile enheder og opbevaring af data	Livscyklusvurdering på vedligeholdelsesområdet
Indkøbs- og energidata	Mobilitet, affald og ressourcer
Understøtte klimavenlig adfærd hos københavnere	Strategiske partnerskaber på klimaområdet

### 4. Kompetencer i en digital tid



Et stærkere fokus på digitale kompetencer skal understøtte medarbejdere og ledere i at agere i en mere digital arbejdsdag og bidrage til en attraktiv arbejdsplads og stærke it-faglige miljøer

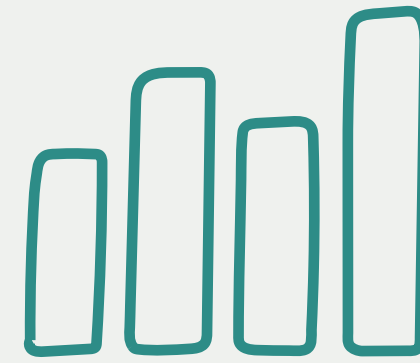
#### Københavns Kommune vil:

- Sætte fokus på det gode samspil mellem teknologi og faglighed, så brugen af digitale løsninger understøtter medarbejdernes faglighed, trivsel og arbejdsglæde.
- Sætte en fælles ramme for ledelsesopgaven i en digital tid, som forvaltningerne kan omsætte til relevante tiltag målrettet deres ledere.
- Tiltrække og fastholde medarbejdere med stærke it-kompetencer, både centralt i kommunen og i forvaltningerne, gennem attraktive it-faglige miljøer og kompetenceudvikling.

#### Indsatsområder 2024-2027

Praksisnær kompetenceudvikling for medarbejdere	Viden om kommunens it-styring og digital forretningsudvikling
Ledelsesopgaven i en digital tid	Attraktive it-faglige miljøer

## 5. Data og dataetik



Gode og målrettede data skal gøre os i stand til at arbejde endnu mere dataunderstøttet og fremme kommunens opgaveløsning – med dataetiske problemstillinger for øje

### Københavns Kommune vil:

- Udnytte mulighederne ved at arbejde dataunderstøttet og skabe bedre grundlag for sammenhæng på tværs af kommunens it-systemer.
- Indsamle og anvende data målrettet ud fra prioriterede behov og med øje for, hvordan københavnere og klimaet får mest gavn af indsatsen.
- Styrke fokus på dataetiske problemstillinger, når vi arbejder med teknologi og data, samt fastholde fokus på at håndtere data sikkert og ansvarligt.

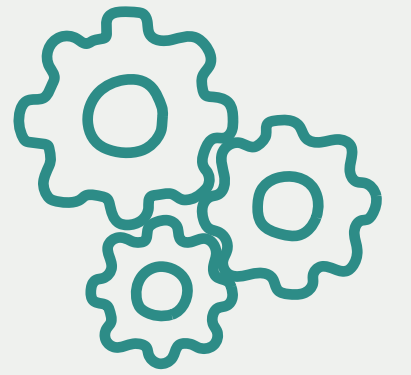
### Indsatsområder 2024-2027

Ansvarlig og etisk brug af data

Datastandardisering

Fælles rammer for arbejdet med data i kommunen

## 6. Styring og sikkerhed på it-området



Vores organisering, processer og styring på it- og digitaliseringsområdet skal sikre, at der er et robust, moderne og sikkert digitalt fundament under kommunens drift og udvikling

### Københavns Kommune vil:

- Styrke arbejdet på tværs med cyber- og informationssikkerhed og sikre fortsat udvikling på databeskyttelsesområdet.
- Justere it-styringsmodellen, så den understøtter en effektiv, enkel og balanceret styring af it-området med fokus på at styre endnu bedre på områder med høj risiko.
- Skabe overblik over it-økonomien og genbesøge modeller for, hvordan it-systemer, herunder grundlæggende infrastruktur, sikkerhed og genudbud, finansieres fremadrettet.

### Indsatsområder 2024-2027

Cyber- og informationssikkerhed

Differentieret og risikobaseret it- styring

Implementering på databeskyttelsesområdet

Modeller for finansiering på it-området

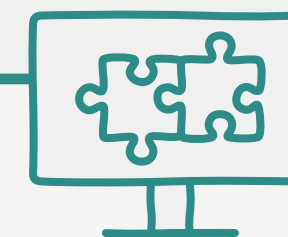
# Initiativer 2024

## 1. Digitale løsninger på arbejdskraftsudfordringen



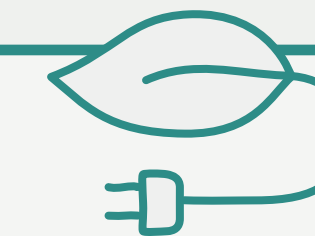
- 1.1 Strategisk fokus på digital udvikling af kerneopgaven
- 1.2 Teknologiske satsningsområder
- 1.3 Arbejdsfællesskab om digital forretningsudvikling og innovation
- 1.4 Afprøvning af low-code teknologi
- 1.5 Automatisering og effektivisering i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
- 1.6 Tidssvarende udstyr til medarbejdere og ledere
- 1.7 Sprogteknologi i ældreplejen
- 1.8 Udbredelse af telemedicin til flere målgrupper
- 1.9 Partnerskaber om afprøvning af digitale idéer

## 2. Brugervenlighed og digital inklusion



- 2.1 Brugervenlighed i de fællesadministrative systemer
- 2.2 Styrket samarbejde om brugervenlighed og digital inklusion
- 2.3 Optimeret brug af kontaktkanaler
- 2.4 Brugervenlighed i Socialforvaltningens primære fagsystem
- 2.5 Digitalisering på byggesagsområdet
- 2.6 Adgang til borgernes egne data
- 2.7 Afbureaukratisering af borgernes digitale interaktion med Socialforvaltningen
- 2.8 Forenkling af arbejdstidsstyring for pædagogiske ledere
- 2.9 Fokus på brugervenlighed og digital inklusion i Kultur- og Fritidsforvaltningen
- 2.10 Brugervenlighed og gennemsigtighed i de digitale løsninger for de ledige københavnere

## 3. Teknologi og data på klimaområdet



- 3.1 Grøn Flådestyring
- 3.2 Udstilling af energidata
- 3.3 Grøn it og teknologi
- 3.4 Øget brug af klima- og miljødata på indkøb
- 3.5 Styringsværktøj til implementering af Klimaplan 2035
- 3.6 Livscyklusanalyser på bygningsporteføljen
- 3.7 Digital platform til klimakommunikation til københavnere

## 4. Kompetencer i en digital tid



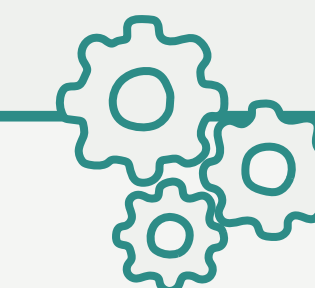
- 4.1 Kompetencer i en mere digital arbejdsdag
- 4.2 Ledelsesopgaven i en digital tid
- 4.3 Attraktive it-faglige miljøer
- 4.4 Digital kompetenceopbygning i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

## 5. Data og dataetik



- 5.1 Fælles administrative data – rammer og styring
- 5.2 Rammer og etik i brugen af data
- 5.3 Brug af data i kerneopgaverne

## 6. Styring og sikkerhed på it-området



- 6.1 Cyber- og Informationssikkerhedsprogram
- 6.2 Fælles it-investeringsplan
- 6.3 Fremtidens it-styring i Københavns Kommune
- 6.4 GDPR-program
- 6.5 Samlet drift af print- og kopimaskiner

## Fællesoffentligt og fælleskommunalt samarbejde

- |   |                                     |  |  |  |
|---|-------------------------------------|--|--|--|
| 7.1 Offentligt-privat partnerskab om generativ AI | 7.2 Strategisk interessevaretagelse | 7.3 Førsteanvendere af fællesoffentlig digital samtykkeløsning | 7.4 Deltagelse i KL-initiativet Kommunernes Teknologipartnerskab | 7.5 Drivkraft for telemedicinsk udvikling i kommunerne |
|---|-------------------------------------|--|--|--|