

Bilag 2: PIXI-udgave af KK's Digitaliseringsredegørelse 2021



Pixi-udgave

Digitaliserings- redegørelse 2021

Forord

Digitalisering for København og københavnere

Danmark er verdensmester i offentlig digitalisering. Det kårede FN os til i 2020 – for andet år i træk. Det forpligter at være førende inden for digitalisering, og arbejdet med at digitalisere den offentlige sektor er langt fra slut. Heller ikke i Københavns Kommune. Siden vi i 2019 satte os et ambitiøst mål om at gå forrest i den digitale udvikling, har vi lavet mange nye digitale løsninger, som kommer københavnere til gavn.

Den digitale kontakt mellem kommunen og både borgere og virksomheder spiller i dag en afgørende rolle for, at vi kan give københavnere en god, effektiv og let tilgængelig service. Det har det seneste års Covid-19-nedlukninger vist os med al tydelighed. Samtidig hjælper digitaliseringen os med at bruge kommunens penge klogere og spare penge, mens vi bevarer et højt serviceniveau. Og vores medarbejdere har fået en række redskaber til at arbejde smartere – nu også hjemmefra.

I de seneste år har vi styrket samarbejdet om digitalisering på tværs af kommunen, så vi i dag står endnu stærkere. På de følgende sider kan du læse om, hvor langt vi er kommet i vores digitale rejse, og hvad vi vil gøre de kommende år, så vi fortsat er blandt verdens bedste til offentlig digitalisering.

Tak fordi du læser med.



Lars Weiss,
Overborgmester i Københavns Kommune

Indledning

Redegørelsen er den anden i rækken. Hvor den første redegørelse fra 2019 tegnede en baseline for et bredt udsnit af KK's digitaliseringsaktiviteter, dykker vi i denne redegørelse ned i tre temaer, som er afgørende for, at KK kan være på forkant med den hastige digitale udvikling. Vi giver en status på de seneste års arbejde og ser fremad gennem en række strategiske indsatser, som skal sikre, at vi også i fremtiden udnytter de muligheder digitalisering skaber.

I denne pixiversion af Digitaliseringsredegørelsen er målet at formidle og danne et kort overblik over de strategiske indsatser, der igangsættes med redegørelsen. Du kan læse mere om vores erfaringer de sidste par år i den fulde redegørelse.

Digitaliseringsredegørelsen fokusområder

Digitaliseringsredegørelsen består af tre hovedafsnit, som alle indeholder en status over temaet samt en række strategiske indsatser for de kommende års udvikling.

1. Borger- og virksomhedsrettede services

Københavns Kommune (KK) vil levere moderne service til københavnerne, og vi skal møde borgere og virksomheder på de mest effektive kanaler.

I afsnittet kan du læse om vores vigtigste indsatser i forhold til, hvordan vi i kommunen arbejder på at videreudvikle vores digitale services og kernevelfærdsydelser til borgere og gøre interaktionen med kommunen endnu mere smidig. Samt hvordan vi arbejder for at understøtte virksomhedernes rammebetingelser, så de bedst muligt kan udnytte de digitale vækstpotentialer.

2. Digital innovation

De seneste år har teknologien udviklet sig voldsomt hurtigt, og vi skal sørge for hele tiden at udnytte de nye muligheder.

I afsnittet om Digital innovation tegner vi rammerne for vores fremadrettede arbejde med bl.a. automatiseringsteknologier, som kunstig intelligens og udbredelse af digitale innovative løsninger i kommunen.

3. Én samlet digital kommune

Øget brug af teknologi stiller krav til øget professionalisering af vores digitaliseringsarbejde.

I afsnittet om én samlet digital kommune stiller vi skarpt på, hvordan vi vil styrke vores fælles forudsætninger for en god digital udvikling og på det digitale potentiale i at være en stor kommune. Det handler bl.a. om at lære af hinandens erfaringer på tværs af kommunen, bedre og mere effektiv projeksekvering og bedre udnyttelse af vores fælles platforme.

1. Borger- og virksomhedsrettede services

Med over 600.000 borgere og mange virksomheder er der et meget stort antal brugere af KK's digitale borgerrettede og erhvervsrettede løsninger. Undersøgelser viser, at ca. 90 procent af kommunens borgere foretrækker at betjene sig selv digitalt i interaktionen med kommunen.

Derfor har vi taget vigtige skridt til at forbedre vores digitale selvbetjeningsløsninger, så vi i dag tilbyder alt fra automatiserede løsninger til fornyelse af pas og kørekort og digital pladshenvisning.

I det følgende giver vi et overblik over, hvordan vi i kommunen arbejder på at videreudvikle vores digitale services til borgere og virksomheder og gøre interaktionen med kommunen endnu mere smidig. Med en række strategiske indsatser sætter vi fokus på:

- At gøre det nemt for både borgere og virksomheder at tilgå KK's services digitalt.
- At understøtte virksomhedernes rammebetingelser, så de bedst muligt kan udnytte de digitale vækstpotentialer.

- Og vi samler op på de digitale erfaringer fra corona-nedlukningerne i forhold til den fortsatte udvikling af kommunens digitale kernevelfærdsydelser.

Ny Service- og kanalstrategi

Når borgere og virksomheder henvender sig, skal vi anvende de kanaler og kontaktpunkter, der gør, at de kommer bedst og hurtigst i mål. Samtidig skal vi sikre, at omfanget af tilbagevendende kontakter om samme henvendelse på flere og dyrere kanaler og kontaktpunkter reduceres. De kommende år vil vi arbejde med følgende strategiske indsatser:

1.1

Vi fastlægger en fælles service- og kanalstrategi, som skal styrke vores services på tværs af kanaler, skabe øget værdi og brugervenlighed for borgere og virksomheder.

1.2

Vi har en ambition om at udarbejde 1-3 forvaltningsspecifikke forslag pr. forvaltning om optimeret brug af kontaktkanaler.

København som digital by

KK ønsker også at fremme rammevilkårene for byens mange digitale virksomheder. Der er et vækstpotentiale for det københavnske erhvervsliv i at udnytte digitalisering til at skabe nye forretningsmuligheder. De kommende år vil vi arbejde med følgende strategiske indsatser:

1.3

Der igangsættes en analyseindsats, der skal belyse, hvordan KK kan understøtte, at byens virksomheder kan udnytte gevinsterne ved digitaliseringen til vækst og øget innovation.

KK vil gå forrest i det fællesoffentlige og fælleskommunale digitale samarbejde

Det fællesoffentlige og -kommunale samarbejde er i rivende udvikling, og i løbet af de kommende år vil en række af de kendte, centrale fællesoffentlige løsninger som NemID og Digital Post blive udskiftet. Det vil påvirke alle KK's forvaltninger. KK vil aktivt præge den fællesoffentlige og -kommunale digitale udvikling og gå forrest ift. at sikre, at de nye løsninger anvendes mest muligt. De kommende år vil vi arbejde med følgende strategiske indsatser:

1.4

Vi vil være best in class til at udnytte funktionalitet og yderligere tekniske muligheder i de fællesoffentlige og fælleskommunale løsninger.

1.5

Vi styrker vores samlede strategiske interessevaretagelse og position i det fælleskommunale og fællesoffentlige digitale samarbejde gennem øget intern koordinering og øget deltagelse i strategisk vigtige projekter.

Digitalisering af kernevelfærdsydelser (Covid-19)

Udvikling og afprøvning af digitale velfærds-løsninger har haft gode betingelser under den lange Covid-19-periode. Fx på skoleområdet er en kæmpe undervisningsindsats blevet omlagt til digitale klasserum, og på beskæftigelsesområdet er der afholdt afklaringsmøder med borgerne digitalt. Nedlukningerne i 2020 og 2021 har tydeliggjort vigtigheden af velfungerende digitale, kommunale løsninger. De kommende år vil vi arbejde med følgende strategiske indsatser:

1.6

KK forpligter sig til at fastholde digitale løsninger udviklet under Covid-19 nedlukningen på områder, hvor det har ført til serviceforbedringer og effektivitet.

1.7

KK har opnået vigtige erfaringer med hjemmearbejde under Covid-19, og vi vil arbejde med rammerne for hjemmearbejde fremover for at sikre fleksibel og effektiv opgaveløsning og som et supplement til fremmøde.

2. Digital innovation

I KK arbejder vi med digital innovation både, når vi skal udvikle vores service til borgerne, og når vi skal optimere vores interne sagsbehandling. Vi arbejder med digital innovation med udgangspunkt i forskellige løsninger og teknologier, som har hver sine fordele og anvendelsesmuligheder.

Vi fokuserer her på innovativ automatiseringsteknologi, og på hvordan vi kan blive endnu bedre til at indfri potentialet i automatisering – både ift. effektivisering og ift. service. Vi sætter derfor vi også fokus på vores digitale bidrag til KK's effektiviseringsstrategi, hvor vi fortsat vil arbejde for at digitalisering bidrager mere.

Automatisering er altså omdrejningspunktet for indsatserne, men KK arbejder også med innovation på en lang række andre områder. Fx bliver der lavet meget innovation indenfor forvaltningernes mange store fagsystemer. Dette er uddybet i digitaliseringsredegørelsen.

Ny teknologi skal udvikle smartere services og bedre opgaveløsning i KK

Vi vil de kommende år blive endnu bedre til at bruge særligt automatisering til at skabe smartere og mere effektive løsninger og administration. Derfor vil vi sætte disse strategiske indsatser i gang:

- 2.1** Identificere tværgående effektiviseringscases med automatiseringspotentiale.
- 2.2** Handlingsplaner for automatisering i alle forvaltninger.
- 2.3** Samlet overblik over koncernfælles processer, der kan automatiseres.
- 2.4** Forslag om forlængelse af Kompetencecenter for kunstig intelligens.
- 2.5** Udvikling af strategi for kunstig intelligens.
- 2.6** Indsats for øget videndeling om automatiseringstiltag.

KK's investeringspulje fremmer digital innovation

Digitalisering giver mange muligheder for at skabe effektivisering uden kvalitetstab i sagsbehandlingen eller servicen. Det er således en kilde til smart omstilling af opgaverne – både administrativt og ift. service. Derfor arbejder vi videre med følgende indsatser:

- 2.7** Ambition om at digitalisering skal bidrage stadigt mere i effektiviseringsstrategien.
- 2.8** Udpegning og evaluering af storskala-projekter.

3.

Én samlet digital kommune

Vi har de senere år professionaliseret digitaliseringsarbejdet i KK yderligere for at styrke forudsætningerne for en god digital udvikling. Hjørnesteenene i denne indsats er mere samarbejde på tværs af forvaltningerne for at agere som én samlet kommune, opbygning og fastholdelse af de gode digitale kompetencer, fælles governance for digitale projekter og udnyttelse af fordelene ved at være en stor kommune.

Professionalisering af digitaliseringsarbejdet har de senere år kredset om at lave fælles retningslinjer, fx i form af forretningscirkulærer, samt at danne et bedre styringsgrundlag ved overblik over projekter, systemer, ressourcer mm. For at understøtte dette arbejde har flere forvaltninger centraliseret systemerkompetencerne og styrket arbejdet med efterlevelse af retningslinjer som forretningscirkulærer og sikkerhed.

Vores fremtidige indsats vil fokusere på at øge professionalisering af det digitale arbejde. Her sætter vi fokus på øget professionalisering af vores digitale projekter, bedre og mere effektiv projekteksekvering, fælles

digital udvikling på tværs af KK, og på hvordan vi kan udnytte eksisterende fælles platforme bedre.

Øget professionalisering af KK's projekter

De kommende år sættes følgende strategiske indsatser i gang for at professionalisere KK's projekter yderligere:

- 3.1** Fælles krav til og løft af formelle kompetencer og kompetenceprofiler for it-projektledere.
- 3.2** Vi fortsætter vores arbejde med implementeringen af en fælles it-projektmodel.
- 3.3** Fra 2021 vil vi styrke dialogen mellem KK's styringsmæssige organer på it-projektområdet.
- 3.4** Initiativer til at sikre en bedre samlet pipelinestyring af geninvesteringer og kommende projekter som følge af kontraktudløb.

Agil udvikling

I 2020 er agile metoder blevet afprøvet, og der er lavet en plan for udrulning:

3.5

I 2021 udrulles modellen for agile metoder i forvaltningerne for at kvalificere anvendelsesmulighederne. I den forbindelse udarbejdes en fælles model for kompetenceudvikling og en model for den videre udbredelse, governance og vedligeholdelse af agile metoder og kompetencer.

Fælles udvikling og fælles platforme

De kommende år sættes følgende strategiske indsatser i gang til at understøtte arbejdet mod flere fælles systemer i KK:

3.6

Frem mod Budget 2023 analyseres konsolideringspotentialen på en række tværgående områder, og der udvikles egentlige investeringscases.

3.7

Fortsætte arbejdet med at sikre, at fælles eksisterende og nye indkøbte platforme udnyttes optimalt.

3.8

Der udvikles en række fælles principper for udvikling og drift af fælles løsninger i KK.

3.9

Evaluerer af, om konsolideringsvurderingen, der indgår i forretningsgangene for it-anskaffelser, har den ønskede effekt.