

INVESTERINGSFORSLAG

Forslagets titel: Ny platform til Giv et praj-løsningen

Kort resumé: Den digitale løsning Giv et Praj, som borgeren kan anvende til at advisere Teknik- og Miljøforvaltningen om eksempelvis et hul i vejen, skal over på Teknik- og Miljøforvaltningens egen platform med henblik på at sikre, at løsningen fungerer på den mest værdiskabende måde for både borgere og forvaltningen.

Der søges om midler fra: Investeringspuljen

Fremstillende forvaltning: Teknik- og Miljøforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

Angiv p/l:

1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2020 p/l	Styringsområde	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Varige ændringer							
Brugsret, hosting og drift af nuværende løsning	Service	-	-450	-450	-450	-450	-450
Serverdrift til løsning på PUMA	Service	-	50	50	50	50	50
Løbende drift af løsning på PUMA	Service	-	100	100	100	100	100
Hosting af KK-website	Service	-	5	5	5	5	5
Samlet varig ændring	Service	0	-295	-295	-295	-295	-295
Implementeringsomkostninger							
Udvikling af løsning på PUMA	Service	1.000	200	-	-	-	-
Serverdrift & Hosting - Implementering	Service	55					
Rådgivning/udvikling ved Koncern-IT eller TMF Webteam	Service	100	-	-	-	-	-
Samlede implementeringsomkostninger	Service	1.155	200	-	-	-	-
Samlet økonomisk påvirkning		1.155	-95	-295	-295	-295	-295
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6						

Note til alle tabeller: Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF) har siden 2011 haft en borgervendt digital løsning, hvor borgeren kan indmelde et praj omkring en fejl eller mangler omhandlende den bymæssige infrastruktur, som TMF drifter og vedligeholder. Det kan for eksempel være et hul i vejen eller et beskadiget skilt.

Løsningen har TMF abonneret på ved ekstern leverandør, men løsningen har gennem de sidste 4 år ikke levet op til hverken borgernes eller forvaltningens behov. Årsagen til dette er, at forvaltningens enheder,

der modtager og behandler praj i systemet, ikke har en løsning, der favner de behov, som er nødvendige for at kunne yde en tilfredsstillende service overfor borgerne. Løsningen opleves i stedet som en ekstra arbejdsbyrde og ikke som en god digital løsning, der skal nedbringe sagsbehandlingstiden på borgerhenvendelser og bidrage med nyttig viden om byens tilstand. TMF har uden held forsøgt at påvirke leverandørens udvikling af løsningen, til at kunne understøtte byens og forvaltningens behov. Som resultat heraf står TMF derfor med en løsning, der ikke er fulgt med forvaltningens behov eller den teknologiske udvikling og som i dag opleves som en ekstra arbejdsbyrde, der tager ressourcer fra at kunne levere tilfredsstillende på kerneopgaven.

Formålet med investeringsforslaget er at skabe en tilfredsstillende digital løsning, som understøtter borgerens og medarbejderens behov og sikre, at dette sker på den mest værdiskabende og økonomisk fordelagtige måde.

1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Investeringsforslaget skal gøre det muligt at understøtte og realisere det potentiale, der eksisterer i at have en digital løsning, som er en brugervenlig, driftsstabil og effektiv indgang til at advisere TMF om udfordringer i byrummet. Løsningen understøtter hele opgaveflowet i forhold til arbejdet med praj fra indmelding, visitering, vurdering, opgaveplanlægning, udførelse, dokumentation samt automatisk tilbagemelding til borgeren.

TMF har udviklet egen softwareplatform - Platform til Understøttelse af Mobile Arbejdsgange (PUMA), hvorpå der udvikles og driftes digitale løsninger til blandt andet overblik over Københavns Kommunes motordrevne materiel med GPS samt opgavestyring (registrering, planlægning og udførelse). Løsninger der bygges på PUMA udvikles efter agile principper og metoder, hvilket betyder, at der bygges til forandring samt genbrug, og derfor løbende bliver tilpasset til skiftende behov. Udviklingen af løsningerne sker i tæt samarbejde med slutbrugerne og ledelsen i TMF, således at løsningerne både afspejler slutbrugerens behov og samtidig følger forretningens strategiske pejlemærker. Forslagets formål er at udvikle en digital løsning på den eksisterende platform (PUMA) der kan erstatte den nuværende løsning på en mere tidssvarende og mere effektiv måde.

1.4 ØKONOMI

Investeringsforslaget vil kunne realisere en økonomisk gevinst i form af en reducere af de årlige driftsomkostninger fra 450.000 kr. til 155.000 kr. fra 2020 og frem.

Forslagets investeringsbehov består af midler til indkøb af programmørtimer. Det estimeres, at der skal anvendes ca. 900 programmørtimer i 2019 og ca. 200 programmørtimer i 2020 til udvikling af løsningen. Programmørtimerne indkøbes, af ekstern leverandør, på Københavns Kommunes (KK) webrammeaftale. Det estimerede antal programmørtimer forventes at kunne dække behovet for udvikling af:

- Mobil- og webapplikation hvor borgerne kan indmelde og følge status på praj (ca. 35% af programmørtimerne)
- Backend-system (webapplikation) til visitering af praj til rette faglige enhed og videre behandling (ca. 30% af programmørtimerne)
- Integration til digitalt opgave-flow i PUMA (ca. 15% af programmørtimerne)
- Infrastruktur og performance (ca. 10% af programmørtimerne)
- Opbygning af automatisk ledelsesrapportering med antallet af praj, behandlingstider osv. (ca. 10% af programmørtimerne)

Tabel 1. Varige ændringer, service

	1.000 kr. 2020 p/l					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Brugsret, hosting og drift af nuværende løsning	-	-450	-450	-450	-450	-450
Serverdrift til løsning på PUMA	-	50	50	50	50	50
Løbende drift af løsning på PUMA	-	100	100	100	100	100
Hosting af KK-website	-	5	5	5	5	5
Varige ændringer totalt, service	0	-295	-295	-295	-295	-295

Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. 2020 p/l						Innovationspulje (sæt X)
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Mobil- og webapplikation	350	70	-	-	-	-	
Backend-system	300	60	-	-	-	-	
Digitalt opgave-flow	150	30	-	-	-	-	
Infrastruktur & performance	100	20	-	-	-	-	
Rapport modul	100	20	-	-	-	-	
Serverdrift & Hosting - Implementering	55	-	-	-	-	-	
Rådgivning/udvikling ved Koncern-IT eller TMF Webteam	100	-	-	-	-	-	
Investeringer totalt, service	1.155	200	-	-	-	-	

1.5 EFFEKTIVISERING PÅ ADMINISTRATION

Forslaget reducerer administrative varige udgifter vedrørende drift af løsningen, som er placeret på hovedkonto 6.

Tabel 3. Varige ændringer, administration

	1.000 kr. 2020 p/l					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nettoeffekt på administrative udgifter eksklusiv myndighedsopgaver (skøn), jf. afgrænsning af målsætning*.	0	-295	-295	-295	-295	-295
Nettoeffekt på administrative opgaver på områder uden for afgrænsning målsætningen (skøn).						
Varige ændringer totalt, administration	0	-295	-295	-295	-295	-295

1.6 FORDELING PÅ UDVALG

Forslaget berører kun Teknik- og Miljøforvaltningen.

1.7 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

I tæt samarbejde med TMF's serviceområder vil Stab Digitalisering drive og gennemføre udviklingen af løsningen. Lancering samt erstatning af den nuværende løsning vil kunne ske senest ultimo 2019, således at den gamle aftale kan opsiges inden udgangen af 2019.

Den tekniske løsning (softwarekoden) vil blive bygget ved hjælp af de rette udviklingskompetencer indkøbt via Københavns Kommunes webramme eller SKI-aftale. Udviklingsprocessen og driften af løsningen vil blive styret af Product Owner-kompetencer, som allerede eksisterer i TMF, hvor PUMA og det nuværende tekniske systemejerskab på 'Giv et Praj' (på vegne af serviceområderne) er forankret, og vil ske i et tæt samarbejde med gevinsterne i serviceområderne i TMF.

Med den eksisterende Product Owner organisation vil man tillige sikre uddannelse og overlevering til brugerne i TMF. Der vil blive opbygget et superbrugernetværk blandt udvalgte medarbejdere i serviceområderne. Disse får ansvaret for, at der sker tilfredsstillende oplæring af nye medarbejdere i brugen af systemet samt løbende at videreformidle om fejl i løsningen samt ønsker til videreudvikling til Product Owner.

Da løsningen skal erstatte noget allerede eksisterende, vil det ikke være en ny arbejdsopgave for de involverede medarbejdere. Derimod vil det være en løsning, som vil blive udviklet i samråd med blandt andet disse medarbejdere og derfor være en løsning, der gerne skulle skabe en positiv forandring som medarbejderne har været med til at definere.

Den nye løsning vil blandt andet blive udviklet på baggrund af den læring, der er erfaret omkring den nuværende løsning. Herunder den feedback (ris og ros) som er kommet fra både borgere og medarbejdere, der har benyttet løsningen, men også forståelsen for den tekniske løsning på godt og ondt.

Da effektiviseringen sker via en reducere af det nuværende driftsbudget, vil effektiviseringen opnås ved at hjemtage driften.

1.8 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Slutbrugerne vil blive inddraget i udviklingen af løsningen:

- Der vil ske løbende involvering af borgere, hvor de der har lyst til at medvirke til test af løsningen, vil få mulighed for at teste og give værdifuld feedback til den videre udvikling af en brugervenlig løsning.
- Medarbejdere der skal benytte løsningen i deres fremtidige arbejde, vil blive inddraget i udviklingsprocessen og være en vigtig og essentiel partner i at få skabt den bedst mulige løsning.
- TMF-MED orienteres i januar 2019.

1.9 FORSLAGETS EFFEKT

Ud over den økonomiske gevinst, vil forslaget forventeligt resultere i, at bruger- og medarbejdertilfredsheden vil stige fordi:

- Løsningen udvikles i tæt samarbejde med slutbrugerne.
- Forslaget giver en bedre understøttelse af differencerede behov for indmelding.
- Forslaget giver en mere brugervenlig og tidssvarende løsning.
- Mulighed for hurtigere tilpasning af løsningen til eventuelle nye behov samt teknologiens hastige udvikling, der fører nye muligheder med sig.

- Forslaget medfører en automatisk ledelsesrapportering vedrørende mængden af praj og behandlingstider.
- Forslaget giver en bedre understøttelse af flow for arbejdet med praj, som borgerne gør TMF opmærksomme på. Herunder muligheden for automatisk tilbagemelding til indmelder, når der ændres status på et praj, for eksempel med billeddokumentation, når et praj er udbedret.

1.10 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
De varige driftsomkostninger reduceres	Driftsomkostningerne falder til 155.000 DKK	Stab Digitalisering	Primo 2021
Minimum 85% af medarbejderne er tilfredse med løsningen	Vha. tilfredshedsmålinger	Stab Digitalisering	Løbende fra idriftsættelse
Minimum 70% af borgerne der benytter løsningen, er tilfredse med den	Vha. tilfredshedsmålinger	Stab Digitalisering	Løbende fra idriftsættelse

1.11 RISIKOVURDERING

Risiko	Sandsynlighed	Beskrivelse	Mitigerende tiltag
Løsning er ikke klar til at kunne erstatte den nuværende løsning til tiden og besparelsen kan dermed ikke realiseres	Lav	Udvikling af løsning tager meget længere tid end pessimistiske estimater, og kan ikke anvendes i produktion.	A: Forslaget er sat til først at have effekt fra år 2 af netop denne årsag. B: Det kræver dog, at der begynder på udvikling i maj 2019 efter udmøntning af overførselsmidler, hvilket kræver høj prioritering fra PUMA Programstyregruppe.
Der genereres ekstra arbejde i efterfølgende led i værdikæden	Middel	Hvis man ikke har øje for negative afledte effekter, kan suboptimering ét sted resultere i øget ressourceforbrug for et andet led.	Hele værdikæden tænkes ind fra start, og der bygges gradvist understøttelse af hvert led op, så der er flow gennem hele værdikæden, frem for at gøre ét led 100% færdig ad gangen.

1.12 HVEM ER HØRT?

	1.000 kr. 2020 p/l	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	Godkendt 9/1-2019

Risiko	Ja/Nej/Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	<p>Alle investeringsforslag, der indeholder midler vedr. ændrede m2-behov, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nye m2 – nyt lejemål, nybyggeri og tilbygning - samlokalisering - til- og fraflytning af lejemål - ændring af eksisterende lejemål – renovering <p>skal have en ejendomsfaglig vurdering inden Center for Økonomi kan lave en endelig godkendelse af investeringsforslaget.</p> <p>Sendes til: OKFDL Budgetkoordinerer</p>
IT-kredsen	Ja	21/12-2018
Koncern-IT	Ikke relevant	Alle nyanskaffelser af it-systemer skal vurderes af Koncern IT inden IT-anskaffelsen, men ikke inden CFØ's godkendelse
HR-kredsen	Ikke relevant	<p>Alle investerings- og effektiviseringsforslag, som indeholder effektiviseringer på arbejdsgiverområdet, skal have været i høring i HR-kredsen inden Center for Økonomi kan lave en endelig godkendelse af investeringsforslaget.</p> <p>Dette gælder <u>både</u> de tværgående forslag og de forvaltningsspecifikke.</p>
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	<p>Forslag med effektiviseringer på overførsler mv. skal vurderes i forhold til, om forslaget er 1) evidensbaseret, 2) om det er godtgjort, at forslaget vil resultere i varige gevinster for Københavns Kommune, 3) vurdere, om relevante tværgående processer i Københavns Kommune er tænkt tilstrækkeligt ind i investeringsforslaget, og 4) tage stilling til, om forvaltningens forslag til opfølgning på investeringsforslaget er tilstrækkeligt i forhold til at sandsynliggøre, at effekterne realiseres eller om der er behov for en separat evaluering.</p> <p><i>Afsnittet udfyldes af Den Tværgående Analyseenhed</i></p>

Arbejdstilrettelæggelsecase – Ny platform til Giv et praj-løsningen

Formålet er at udvikle en ny digital løsning på TMFs egen platform PUMA (Platform til Understøttelse af Mobile Arbejdsgange), der kan erstatte den nuværende løsning (ekstern leverandør) på en mere tidssvarende, brugervenlig, driftssikker og effektiv måde.

Løsningen skal understøtte slutbrugernes behov og realisere det potentiale, der eksisterer i at have en digital løsning, som er brugervenlig og driftssikker samt en effektiv indgang for borgerne til at advisere TMF om udfordringer i byrummet.

1. Hverdag og arbejdssituationen før projektet

På baggrund af kortlægningsworkshops i henholdsvis Byens Anvendelse, Byens Drift og Byens Fysik konkluderes det, at den nuværende digitale løsning har følgende udfordringer:

- Understøtter ikke hele flowet i arbejdet med praj fra borgerne.
- Mangler funktionalitet til at skabe klar og tydelig feedback til borgerne.
- Er ikke brugervenlig (hverken for borgere eller medarbejdere).
- Opleves som en ekstra arbejdsbyrde.

Praj kan i dag indmeldes via iOS- eller Android-app på smartphone eller via et webplugin på www.givetpraj.kk.dk. Både apps og webplugin opleves af slutbrugerne som ikke-brugervenlige. Den manglende brugervenlighed er en udfordring eftersom, gode praj kræver god data og god data kræver høj brugervenlighed samt et intuitivt flow for brugeren. Flowet for alle typer af praj er fastlåst og kan ikke tilpasses de forskellige behov.

Den typiske arbejdsproces for behandling af praj i det nuværende system er i dag, at fx koordinatører modtager, vurderer og behandler praj i systemet. Typisk bliver praj enten printet eller mailet videre til de medarbejdere, som skal føre tilsyn med eller afhjælpe problematikken i byrummet. Tilbage melding til koordinatører sker enten mundtligt eller via mail. Herefter kan koordinatører ændre status på prajet og afslutte det.

2. Hverdag og arbejdssituationen efter projektet

Når forslaget er implementeret vil hele opgave-flowet med behandling af praj være digitalt understøttet i den nye løsning. Fra indmelding til visitering, vurdering, opgaveplanlægning, udførelse, dokumentation samt automatisk tilbage melding til borgeren.

Derudover vil TMF have en digital løsning som:

- Er udviklet i tæt samarbejde med slutbrugerne.
- Kan tilpasses løbende i forhold til nye behov samt nye teknologiske muligheder.
- Understøtter differencerede behov for indmelding og behandling af praj.
- Er en mere brugervenlig og tidssvarende løsning.
- Bedre understøtter flow i arbejdet med opgaver, som borgerne gør TMF opmærksomme på via et praj. Herunder mulighed for automatisk tilbage melding til borgeren, når der ændres status på et indmeldt praj.

Det vil desuden være muligt at indmelde praj via en app på iOS- eller Android-device – og på responsiv hjemmeside/webapp via alle typer af smartphones, tablets eller PC/Mac.

3. Forudsætninger for implementering af forandringen

For at kunne understøtte de forskellige behov, optimere brugervenlighed og herved opnå den ønskede effekt er det en forudsætning, at løsningen skabes i tæt samspil med slutbrugerne.

Medarbejdere i udførende dele af Teknik- og Miljøforvaltningen skal efter implementering behandle praj i et nyt system og på en anden måde, end de tidligere har gjort. Dette kræver et øget fokus på samt prioritering af uddannelse og opbygning af en superbrugerorganisation.