

Mere målrettede digitale løsninger til den enkelte i beskæftigelsesindsatsen

Kort resumé: Beskæftigelsesindsatsen står overfor store ændringer i de kommende år, der kræver en styrket digital understøttelse, der sikrer smarte effektiviseringer og understøtter en indsats, der er mere målrettet den enkelte. Det kræver, at de digitale løsninger, som borgere og virksomheder møder, skal passe bedre til deres behov. Derfor vil BIF afdække, hvordan digitalt parate borgere og virksomheder samt mere digitalt udfordret borgere møder beskæftigelsesindsatsen digitalt for at få et bedre grundlag til at prioritere de rigtige digitale løsninger og tilpasse eksisterende løsninger med brugernes behov i centrum.

Fremstillende forvaltning: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Berørte forvaltninger: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Regeringen har med fremtidens beskæftigelsesindsats varslet meget store besparelser, samtidig med mere metodefrihed til medarbejdere og mere frit valg til borgere. Her er digitale løsninger en afgørende komponent. Men de skal være tilpasset borgernes behov for at kunne understøtte, at der bliver frigivet mere tid til borgerne og samtidig leveret mere effektive processer og arbejdsgange.

Mange borgere og virksomheder er i dag dygtige til at begå sig digitalt, og man kan med fordel gøre dem mere selvhjulpne ved brug af nye teknologier, strukturerede processer og samling af kommunikationskanaler. Det skal de digitale løsninger i højere grad kunne sikre. Samtidig er der en gruppe ledige, som kan have vanskelige ved mange digitale services, da de fx har manglende adgang til udstyr, manglende erfaring med teknologi eller manglende overskud til at gå i gang. BIF's digitale løsninger skal kunne favne denne store spredning i borgere og virksomheders digitale kompetencer

Forvaltningen har brug for dybdegående indsigt i, hvordan de ledige og virksomhederne oplever mødet med beskæftigelsesindsatsen. Det er et afgørende fundament for at udvikle bedre og mere målrettede digitale løsninger. Her er såkaldte 'servicerejser' et stærkt analyseværktøj, der kan vise den digitale service, som de ledige og virksomheder møder. Servicerejser vil være konkrete og visuelle fremstillinger af de lediges og virksomhedernes sammenhængende digitale møde og oplevelse med kommunens beskæftigelsesindsats.

Det vil give et stærkt sammenhængende analytiske fundament for, at forvaltningen fremadrettet kan foretage de mest virkningsfulde it-investeringer for de rette borgere, og det vil sikre bedre udnyttelse af de digitale løsninger, der er i beskæftigelsesindsatsen i dag. Derfor vil BIF i en foranalyse afprøve, hvordan der kan udarbejdes servicerejser på udvalgte områder i forvaltningen.

2. Økonomi

BIF ønsker at afprøve en afdækning og analyse af udvalgte servicerejser på et begrænset område, der kan afdække mulige effektiviseringspotentialer.

Finansieringen afholdes som et internt lån. Tilbagebetalingen af innovationsmidlerne forventes at ske med effektiviseringer fra kommende investeringsforslag, hvor servicerejser indgår. Hvis foranalysen viser, at der ikke kan realiseres effektiviseringer som forventet, håndteres tilbagebetalingen indenfor egen ramme.

Til selve indsatsen forventer BIF at benytte sig af eksterne kompetencer til at foretage afdækning og analyse af de udvalgte servicerejser. I løbet af efteråret 2023 har BIF afholdt en markedsafdækning med mulige leverandører til at afdække og analysere servicerejser for BIF. Det er ud fra denne afdækning, at implementeringsomkostningerne er bestemt.

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2024 p/l	Styrings- område	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Implementeringsomkostninger							
Afdækning og analyse af udvalgte servicerejser i BIF	Service	1.000					
Tilbagebetalingsplan på internt lån			-258	-258	-258	-258	
Samlede implementeringsomkostninger, service		0					
Samlede implementeringsomkostninger, anlæg		1.000					
Samlede implementeringsomkostninger		1.000					

3. Kommende investeringsforslag og kriterier til prioritering

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vurderer, at der bør sikres et bedre grundlag til at sætte de rigtige digitale tiltag i gang i forvaltningen, og her er servicerejser et vigtigt redskab, der kan være med til at sikre en bedre udnyttelse af forvaltningens digitale løsninger.

Et eksempel på et kommende investeringsforslag kunne være en indsats for at sikre en mere ensartet anvendelse af forvaltningens centrale fagsystemer. Målet er at sikre en bedre digital understøttelse på tværs af beskæftigelsesindsatsen, så opgaveløsningen bliver mere ensartet og risikoen for fejl og mangelfuld viden minimeres. En bedre udnyttelse af forvaltningens digitale værktøjer vil i særlig grad gøre forvaltningen bedre i stand til at hjælpe ledige med komplekse udfordringer og samtidig sikre mere effektive processer og arbejdsgange, der vil fjerne administrative flaskehalse og forsimple processer.

Tabel 2. Kriterier til prioritering

Kommende investeringsforslag		Kriterier til prioritering			
Udgift 1.000 kr. 2025 p/l	Forventet vedtagelse	Potentiale for varig effektivisering (styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
1.000	OFS 24/25	-1.000 til -2.500			

4. Implementering og opfølgning

Først vil der være et fokus på at forstå situationen for derefter at udforske mulighederne. En faseopdelt plan ville kunne forløbe på følgende måde:

1. Valg af problemstilling
2. Involvering af brugere og afdækning af behov
3. Ideudvikling og validering
4. Fremtidigt løsningsdesign

Valg af problemstilling

Det er afgørende, at BIF fokuserer og prioriterer sine ressourcer på de problemstillinger, hvor der er størst værdi at hente. Derfor arbejdes der i første trin med at definere og udpege relevante udfordringer, som sætter gang i arbejdet med brugerinddragelsen. I denne fase vil aktiviteterne være at afdække udfordringer, uddybe dem tilstrækkeligt for slutteligt at kunne kategorisere dem.

Involvering af brugere og afdækning af behov

Med afsæt i de kategoriserede udfordringer etableres en dialog med forskellige brugertyper. Det sker for at få en dybere forståelse for brugernes specifikke udfordringspunkter og behov. Til at afdække udfordringspunkter og behov gennemføres interviews, og der udarbejdes en række personaer. Med dette afsæt udvælges via workshops de brugerrejser, som ønskes optegnet.

I denne fase vil aktiviteterne være at foretage interviews af brugertyper, kortlægger brugerrejser og prioritere udfordringspunkter.

Ideudvikling og validering

I dialog med brugere, medarbejdere og andre interessenter faciliteres en proces, hvor man i fællesskab udvikler ideer, der kobler teknologiske løsninger til mulige digitale løsninger på de brugerbehov, der er identificeret. Med et afsæt i ideerne udvikles og valideres hypoteser og prototyper for at sikre, at ideerne også er realistiske og mulige at gennemføre.

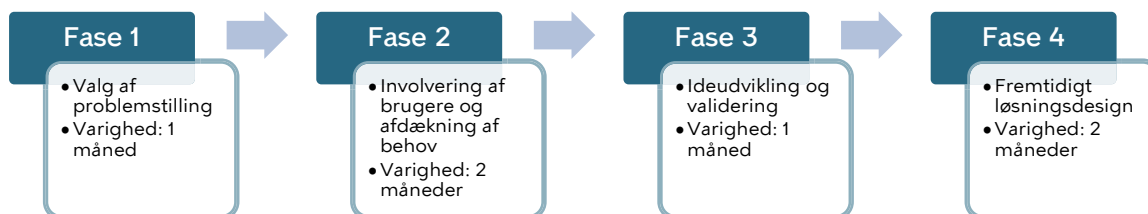
I denne fase vil aktiviteterne være at udarbejde ideer, opstille prototyper og validere hypoteser samt udvikling af gevinstkort.

Fremtidigt løsningsdesign

Med afsæt i resultaterne fra de forrige faser vil man her gå i tæt dialog med medarbejdere og andre interessenter for at udarbejde et løsningsdesign. Et løsningsdesign beskriver og identificerer behovet for nye systemer, kompetencer, organisatoriske forandringer, som vil være nødvendige for at kunne understøtte og realisere gevinsterne. Et færdigt løsningsdesign vil dermed resultere i en ny digital service som brugerne kan se sig selv i.

I denne fase vil aktiviteterne være at optegne løsningsdesign, identificere forandringsbehov og færdiggøre en oversigt over gevinster.

Samlet set forventes den faseopdelte plan at vare 6-8 måneder, og vil følge nedenstående tidsplan:



Opfølgningen vil blive foretaget af Kontor for Digitalisering i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen efter, at den faseopdelte plan er gennemført. Opfølgningen skal være med til at kvalificere, hvorvidt der er et potentiale for varig effektivisering i de identificerede løsningsdesign. Opfølgningen vil ske ud fra følgende opfølgningsmål:

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Der er gennemført en sammenhængende analyse af servicerejse i beskæftigelsesindsats	Denne gevinst vil måles efter fase 4 er gennemført i det eller de færdige løsningsdesign	Kontor for Digitalisering i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	Efter gennemførelse af fase 4
Der er afdækket en indsats for en mere sammenhængende digital oplevelse af forvaltningens beskæftigelsesindsats	Denne gevinst vil måles efter fase 4 er gennemført i det eller de færdige løsningsdesign	Kontor for Digitalisering i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	Efter gennemførelse af fase 4
Der er afdækket konkrete indsatser til at sikre mere selvhjulpne borgere	Denne gevinst vil måles efter fase 4 er gennemført i det eller de færdige løsningsdesign	Kontor for Digitalisering i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	Efter gennemførelse af fase 4
Der er afdækket et potentiale for bedre digital understøttelse af de mere udsatte borgere	Denne gevinst vil måles efter fase 4 er gennemført i det eller de færdige løsningsdesign	Kontor for Digitalisering i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	Efter gennemførelse af fase 4
Der er afdækket et potentiale for bedre brug af forvaltningens systemer	Denne gevinst vil måles efter fase 4 er gennemført i det eller de færdige løsningsdesign	Kontor for Digitalisering i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	Efter gennemførelse af fase 4

5. Risikovurdering

På baggrund af de nedenstående risici vurderes den samlede risiko ved foranalysen at være lav.

Den væsentligste risiko for at lykkes med at gennemføre foranalysen er allokering af nøgleressourcer i BIF fra Job- og Beskæftigelsescentrene. Risikoen mitigeres gennem tydelig forventningsafstemning af allokeringsbehovet og tidlig inddragelse af Job- og Beskæftigelsescentrene i planlægningen.

Forvaltningen ser en mindre risiko ved, at foranalysen ikke viser tilstrækkeligt potentiale for effektivisering. Denne risiko mitigeres ved at sikre et beslutningsoplæg til styregruppen ved hver faseovergang om hvorvidt foranalysen skal fortsætte.

Der kan desuden være en mindre risiko ved at implementeringsomkostningerne er højere end forventet. Denne risiko mitigeres også ved at sikre et beslutningsoplæg til styregruppen ved hver faseovergang om hvorvidt foranalysen skal fortsætte.

ADMINISTRATIVT BILAG TIL INNOVATIONSFORSLAG

6. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen		Angiv dato for godkendelse. Alle forslag skal godkendes i deres endelige form af Center for Økonomi i Økonomiforvaltningen inden udvalgs-godkendelse.

Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget

Beskriv, hvordan relevante samarbejdspartnere inddrages i forslaget. Det kan fx være:

- KS/KIT
- KEID
- andre relevante forvaltninger eller enheder.

Slet herunder gerne kredse og udvalg, der ikke er relevante.

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. hørings svar
Ejendomsfaglig vurdering		Angiv dato for godkendelse og evt. hørings svar. Alle investeringsforslag, der indeholder midler vedr. ændrede m2-behov, herunder: - nye m2 - nyt lejemål, nybyggeri og tilbygning - samlokalisering - til- og fraflytning af lejemål - ændring af eksisterende lejemål - renovering skal have en ejendomsfaglig vurdering inden Center for Økonomi kan lave en endelig godkendelse af investeringsforslaget. Sendes til: OKFDL Budgetkoordinering
IT-kredsen		Angiv dato for godkendelse og evt. hørings svar. Digitaliseringsprojekter skal i høring i IT-kredsen. Høringen sker i samarbejde med Kontoret for Digitalisering i ØKF forud for overførselssagen og budgetforhandlingerne, jf. årshjul for IT-kredsen.
Koncern-IT		Angiv dato for godkendelse og evt. hørings svar. Alle nyanskaffelser af it-systemer skal vurderes af Koncern IT inden IT-anskaffelsen, men ikke inden CFØ's godkendelse.
MED-udvalg		Angiv dato for godkendelse og evt. hørings svar.
HR-kredsen		Angiv dato for godkendelse og evt. hørings svar. 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.

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringsvar
Velfærdsanalytisk vurdering		<p>Angiv dato for godkendelse og evt. høringsvar.</p> <p>Forslag med effektiviseringer på overførsler mv. skal vurderes i forhold til om:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) forslaget er evidensbaseret, 2) det er godtgjort, at forslaget vil resultere i varige gevinster for Københavns Kommune, 3) lignende indsatser, herunder i andre forvaltninger, er tænkt tilstrækkeligt ind i investeringsforslaget 4) 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.