

Nøgleord i visionen

Digitalisering skal gøre det **lettere** at yde **meningsfuld** og **effektiv service** for borgere og virksomheder

Lettere

**Digitalisering skal gøre det lettere at yde
meningsfuld og effektiv service for borgere og
virksomheder**

Digitalisering skal gøre det lettere *administrativt, organisatorisk og økonomisk* at yde en service, der opleves lettere for borgere og virksomheder. Det er det spørgsmål, vi skal kunne svare på, når vi udvikler, anvender og taler om digitale løsninger - gør det her det *lettere* for os, borgerne og virksomhederne?

Eksempler på hvordan digitalisering lettere kan understøtte kerneopgaven:

- Mulighed for at registrere alle relevante data i fagsystemet, så der ikke skal registreres i excel-ark ved siden af.
- Automatisering af rutineopgaver som fx i KSD, hvor refusionssager håndteres automatisk, såfremt der ikke er ændringer i sagen, der kræver manuel behandling.
- AI-analyser peger på mønstre i borgerdata og foreslår effektive indsatser.
- AI reducerer det administrative arbejde med fx forberedende planer.

Meningsfuld

Digitalisering skal gøre det lettere at yde
meningsfuld og effektiv service for borgere og
virksomheder

Meningsfuld knytter sig til *oplevelsen* af den service, vi yder til borgere og virksomheder. Er det tilpasset deres virkelighed, og understøtter digitaliseringen en målretning af tilbud og aktiviteter, der opleves som meningsfuld og relevant for dem?

Eksempler på hvordan digitalisering kan gøre servicen *meningsfuldt*:

- Borgere bliver tilbudt tilpassede (digitale) forløb med e-læring og vejledning samt mulighed for digital selvbetjening.
- Borgere kan selv booke næste samtale, så den passer ind i deres hverdag, og ikke kolliderer med fx lægebesøg. På den måde har borger kontrol over sin egen kalender (og tid), og risiko for afbud og udeblivelser mindskes.
- Strategisk brug af data samt AI hjælper til at målrette tilbud til den enkelte.

Effektiv

Digitalisering skal gøre det lettere at yde meningsfuld og effektiv service for borgere og virksomheder

Effektiv knytter sig til *effekten* af digitaliseringen for borgere og virksomheder. Er vi effektive i vores sagsbehandling på en måde, der effektivt understøtter det faglige arbejde, identificerer de rette tilbud til at bringe borgere i beskæftigelse, eller til at få besat stillinger med relevant arbejdskraft?

Eksempler på hvordan digitalisering kan gøre servicen effektiv:

- Systemer taler sammen og data synkroniseres automatisk, så der ikke er behov for dobbeltregistreringer.
- Digitale løsninger kan hjælpe med at foreslå målrettede indsatser.
- Kunstig intelligens leverer effektiv forberedelse til sagsbehandlernes møder med borgere og virksomheder.

Service

Digitalisering skal gøre det lettere at yde meningsfuld og effektiv service for borgere og virksomheder

Med ordet *service* forpligter os på, at digitale løsninger skal tage udgangspunkt i borgere og virksomheder. Vi digitaliserer for at skabe en enkel, sammenhængende og imødekommende oplevelse – både i det, vi tilbyder, og i måden vi gør det på, så alle oplever samme servicestandard.

Eksempler på digitalisering som en service:

- Borgere har adgang til en samlet, brugervenlig platform, hvor de kan forberede sig til samtaler, finde målrettet information om jobopslag, kurser og relevante tilbud, samt få personlig vejledning.
- Borgere (og virksomheder) får automatisk besked om sagsstatus og vigtige ændringer, så de ikke behøver at kontakte sagsbehandleren.
- Borgere og virksomheder kan tilgå relevante oplysninger og selvbetjeningsløsninger ét sted
- Intuitive digitale løsninger sikrer, at alle brugere nemt kan finde information og betjene sig selv.
- Synshandicappede kan få oplæst tekst via AI-baseret tekst-til-tale