



Service- og kanalstrategi for Københavns Kommune 2022 -2025

17. maj 2022

Sagsnummer i F2
2022-9472

Sagsnummer eDoc
2022-0193892

Service- og kanalstrategi for Københavns Kommune.....	2
Baggrund og formål	2
Københavnerne i dag.....	3
Løsninger med udgangspunkt i københavnerne	4
Fælles rammestrategi for Københavns Kommune	4
Fokus	5
Strategiens opbygning	5
Vision	6
Mål	6
Mål 1. Altid en digital løsning	6
Mål 2. Digital inklusion.....	7
Mål 3. Én samlet kommune	8
Implementering af service- og kanalstrategien	9

Service- og kanalstrategi for Københavns Kommune

Med *Service- og kanalstrategi for Københavns Kommune 2022-2025* sætter vi en ambitiøs fælles retning for Københavns Kommunes service- og kanalstrategiske arbejde i årene 2022-2025.

Baggrund og formål

Københavnernes kontakt med kommunen varierer. Nogle københavnere er kun i kontakt med kommunen få gange, fx ved flytning, nogle er i perioder i løbende kontakt med kommunen om fx en byggesag, mens andre har mere komplekse forløb, hvor de er i kontakt med mange forskellige dele af kommunen om forskellige services inden for fx social-, sundheds- og beskæftigelsesområdet. Københavnernes kontakt vil ofte gå på tværs af services, kanaler og gennem forskellige enheder, forvaltninger og/eller myndigheder.

Ligesom omfanget af kontakten varierer, er der også forskel på, hvilke kanaler, københavnere anvender i kommunikationen med kommunen og hvilke kommunikationskanaler, kommunen stiller til rådighed.

Med 'Københavnerne' mener vi, såvel borgere, som brugere af byen, civilsamfundsaktører, organisationer og virksomheder m.fl.

Københavnernes kontakt vil ofte gå på tværs af services, kanaler og gennem forskellige enheder, forvaltninger og/eller myndigheder.

På den baggrund er formålet med strategien at styrke og konsolidere kommunens digitale indgange, kanaler og ser-

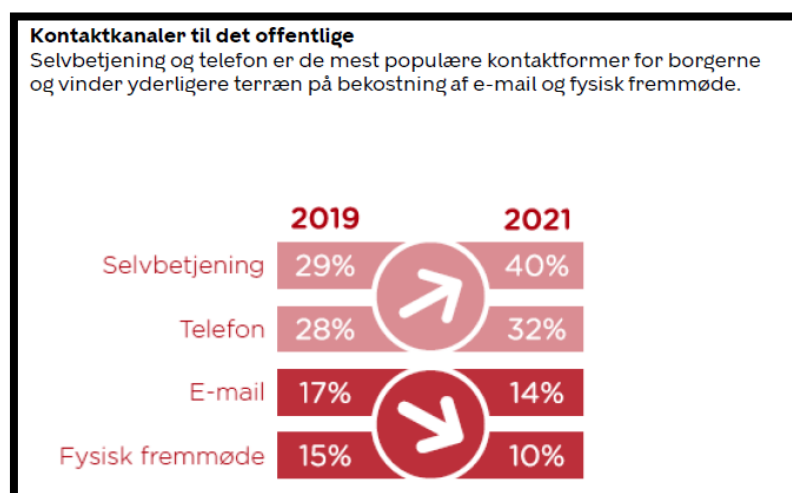
vices, så kommunen fremstår som en samlet enhed, samt at sikre samspillet med øvrige ikke-digitale kanaler. Københavnerne skal over tid opleve, at der altid er en digital løsning til rådighed.

Service- og kanalstrategien for Københavns Kommune 2022-2025 er et udtryk for Københavns Kommunes kontinuerlige fokus på at udvikle vores borger- og virksomhedsrettede services og de kanaler, vi stiller vores services til rådighed gennem.

Service- og kanalstrategien udspringer af Københavns Kommunes første digitaliseringsredegørelse fra 2019, hvor der første gang blev sat en fælles ambition for kommunens borgerrettede digitale services, og hvor Visionen for Københavns Kommunes borgerrettede digitale service blev præsenteret. Ambitionen og visionen er videreført og styrket med Digitaliseringsredegørelsen 2021, hvor arbejdet med at løfte kommunens borgerrettede digitale services er en af de største og væsentligste indsatser.

Københavnerne i dag

Flertallet af københavnere kan begå sig på digitale platforme og anvende digitale løsninger og de forventer, at kommunen leverer en tids-svarende, imødekomende og sammenhængende digital service. En undersøgelse fra 2019 viser, at ca. 90 pct. af københavnere foretrækker at betjene sig selv digitalt i interaktionen med kommunen, og med over 600.000 borgere og mange virksomheder er der et meget stort antal brugere af Københavns Kommunes digitale borgerrettede og erhvervsrettede løsninger. For mange københavnere starter kontakten til kommunen derfor på Københavns Kommunes hjemmeside kk.dk og igennem de selvbetjeningskanaler, som kommunen stiller til rådighed, fx MinSundhed, Byg og Miljø og AULA.



Kilde: Rambøll, It i praksis 2021-2022

Det er ikke alle københavnere, som kan benytte de digitale kommunikationskanaler. Ifølge Digitaliseringsstyrelsen udgør digital udsatte 17-22

pct. af den voksne befolkning i Danmark. 10-15 pct. er københavnere, der tilsyneladende klarer sig digitalt, men har brug for hjælp i en eller anden grad, fx i forbindelse med særlige livssituationer eller særligt komplekse forløb. Den resterende del er københavnere, der er fritaget fra Digital Post.

Løsninger med udgangspunkt i københavnere

I arbejdet med den nye service- og kanalstrategi er vi ambitiøse ift. borgerinddragelse, når vi (videre)udvikler vores services og kanaler. Vi skal være i dialog og samarbejde med københavnere om driften og udviklingen af vores kommunikationskanaler, fordi det skaber målrettede løsninger af høj kvalitet.

Københavnere skal opleve et højt serviceniveau og et kanaludbud, der tager afsæt i deres behov, adfærd og den situation de står i.

Med service- og kanalstrategien for Københavns Kommune 2022-2025 er det en ambition altid at stille en digital løsning til rådighed for københavnere, der kan betjene sig digitalt.

Målet er at de digitale kommunikationskanaler bliver relevante for flere københavnere, end de er i dag, fx ved at have fokus på målgrupper, der kommunikerer bedst på andre digitale kanaler end dem Københavns Kommune nu stiller til rådighed. Vi skal fortsat have fokus på at styrke samspillet med og udvikle vores øvrige ikke-digitale kommunikationskanaler og understøtte de københavnere, som ikke kan bruge de digitale løsninger. Det kan være københavnere, som er fritaget for digital post, henvendelser, hvor regler eller lovgivning foreskriver fx fysisk fremmøde, henvendelser, der er så komplekse, at de bedst håndteres ved et fysisk møde osv.

Uanset hvordan, hvor ofte og hvorfor københavnere henvender sig, skal vi levere god og effektiv service til københavnere. God service er i høj grad at få svar første gang. Vi skal sikre, at man som borger får en hurtig afklaring på sin henvendelse, og at behovet for genkontakt om samme henvendelse på flere og dyrere kanaler mindskes. God service og effektiv service er derfor oftest det samme.

Fælles rammestrategi for Københavns Kommune

Service- og kanalstrategien for Københavns Kommune 2022-2025 er en fælles rammestrategi. Det betyder, at Københavns Kommune sætter en fælles ambition på tværs af forvaltninger for mødet med københavnere. Rammestrategien har en fælles vision, mål og målbilleder, som sætter en ambitiøs ramme for kommunens service- og kanalstrategiske arbejde i årene frem mod 2025.

Hvordan ambitionen konkret indfris, vil variere mellem forvaltningerne, fordi det er vidt forskellige opgaver forvaltningerne løser, og den organisatoriske virkelighed og de forpligtelser forvaltningen har ift. lovgivning og samspil med andre myndigheder, som fx Region Hovedstaden, er forskellige. Forvaltningerne oversætter, med udgangspunkt i denne ramme, strategien i egen politiske, strategiske og organisatoriske kontekst og udmønter strategien i konkrete initiativer.

Fokus

Service- og kanalstrategien har særligt fokus på at styrke de digitale kanaler, men strategien ser på tværs af kanaler og omhandler alle typer af henvendelser til og fra kommunen både personlige, telefoniske, skriftlige og digitale henvendelser - uanset om henvendelsen vedrører information, faglig vejledning eller sagsbehandling. Fokus er på serviceområder med en administrativ arbejdsgang bagved og hver forvaltning har ansvar for at oversætte strategiens mål og målbilleder i arbejdet med forvaltningernes serviceområder.

Ifølge en analyse fra KL hjælper en stor andel af de kommunale frontmedarbejdere digitalt udfordrede københavnere enten dagligt eller flere gange om ugen. Det understreger væsentligheden af, at medarbejderne har kompetencerne, der følger samfundets forventninger hertil, ligesom kommunens interne services og kanaler selvfølgelig også skal følge strategiens vision og mål i forhold til interne administrative servicehenvendelser.

Service- og kanalstrategien har fokus på borgerinddragelse og vil derfor lægge sig i forlængelse Københavns Kommunes arbejde med borgerinddragelse gennem *københavn dialog*s fem mål for øget dialog med københavnere.

Parallelt med udviklingen af denne strategi pågår et omfattende arbejde med Københavns Kommunes virksomhedsrettede digitale services under *Københavns Kommunes Erhvervsstrategi 2021-2023*. I de forretningsområder, der tilbyder virksomhedsservice, forventes Københavns Kommunes Erhvervsstrategi at spille en væsentlig rolle i den forretningsnære implementering af den fælles service- og kanalstrategi.

Strategiens opbygning

Visionen sætter retningen for den ønskede udvikling i strategiperioden 2022-2025. Med udgangspunkt i visionen er der formuleret tre overordnede mål, som har særlig strategisk betydning og afspejler dagsordener, der vil kræve fokus, når vi skal udvikle kanaler og services i de kommende år. Herunder er der formuleret målbilleder, som skal fungere som pejlemærker og prioriteter for udmøntningen af strategien.

I figur 1 er service- og kanalstrategiens samlede strategiske ramme illustreret.

Figur 1. Service- og kanalstrategiens strategiske ramme



Vision

Københavnerne skal opleve at blive mødt af en sammenhængende, helhedsorienteret og brugercentreret kommune. Københavnerne skal opleve, at de kanaler kommunen stiller til rådighed rammer deres adfærd og behov og sikrer, at de kommer bedst og hurtigst i mål med deres henvendelse.

Mål

Med udgangspunkt i visionen er der formuleret tre mål, som har særlig strategisk betydning og afspejler centrale dagsordener – både i kommunen og i det fællesoffentlige digitale samarbejde på tværs af stat, regioner og kommuner.

Mål 1. *Altid en digital løsning*

Mål 2. *Digital inklusion*

Mål 3. *Én samlet kommune*

Mål 1. Altid en digital løsning

Når københavnere henvender sig til kommunen, skal vi sikre, at vores digitale løsninger imødekommer brugernes behov og matcher deres

kompetencer og livssituation, så løsningerne bliver nemme og enkle at betjene.

Københavnerne forventer at møde en moderne kommune med fleksibilitet, tilgængelighed, effektivitet og mulighed for medvirken og medindflydelse i deres kontakt med kommunen. De digitale muligheder og løsninger udvikler sig løbende. Samtidig betyder den generelt voksende digitale modenhed i samfundet, at mange københavnere foretrækker de digitale selvbetjeningsløsninger og forventer, at kommunen stiller disse til rådighed.

Et væsentligt ben i at indfri københavnernes forventninger er, at københavnere kan finde opdateret information gennem de digitale kanaler, og at alle københavnere, der kan, gives mulighed for at betjene sig digitalt i mødet og kontakten med Københavns Kommune.

Målbilleder

- ▶ *Københavnere oplever at informationer, digitale selvbetjeningsløsninger eller kontaktmuligheder er tilgængelige på alle borgerrettede digitale services i kommunen.*
- ▶ *Københavnere oplever, at der altid er en mulighed for at komme i kontakt med kommunen digitalt, som tager udgangspunkt i københavnernes behov og situation.*
- ▶ *Københavnere oplever, at kommunen følger københavnernes forventning og adfærd i en digital tid i valget af teknologi.*

Mål 2. Digital inklusion

Digitale løsninger er for mange at foretrække. Men det er ikke en selvfølge, at alle københavnere kan benytte sig af kommunens mange digitale løsninger, hvorfor digital inklusion er et helt centralt mål for Københavns Kommune.

Københavnere, som i mindre grad er digitalt kompetente, møder store udfordringer i takt med at samfundet i stigende grad digitaliseres. Digital inklusion er imidlertid ikke altid et spørgsmål om, hvorvidt københavnere er digitalt kompetente. Også adgang til PC og printer, løsningens tilgængelighed, ikke-brugervenlige løsninger og manglende forståelse for kommunens administrative processer er væsentlige barrierer.

Digital inklusion handler om at sikre lige adgang til offentlig service ved at sørge for, at der udvikles digitale løsninger, som alle har glæde af.

Det er derfor en prioritet at arbejde systematisk med digital inklusion og udvidelse af målgrupper for digitale kanaler ved fx at øge tilgængeligheden af de digitale kanaler og tilpasse de digitale kanaler, så de passer til københavnernes adfærd, behov og livssituation.

Københavnere skal altid kunne få hjælp til deres henvendelse. Alle kan komme i situationer, hvor der er behov for hjælp uden for den digitale løsning. Vi arbejder derfor på at optimere og udvikle vores supplerende ikke-digitale kommunikationskanaler og at sikre, at vores medarbejders digitale kompetencer følger samfundets forventninger hertil. Københavns Kommunes medarbejdere er nemlig ofte en helt central medspiller, når digitalisering opleves som svært.

Målbilleder

- ▶ *Københavnerne oplever digitale løsninger, som tilgodeser deres behov og livssituation, og som ikke stiller store krav til deres forudsætninger, når de henvender sig til kommunen.*
- ▶ *Københavnerne oplever at kommunen arbejder for at øge tilgængeligheden af vores digitale løsninger, fx ved brug af tilgængelighedsteknologi eller medbetjening, så der er en digital løsning til alle.*
- ▶ *Københavnerne oplever, at kommunen stadig leverer, er et højt serviceniveau i de tilfælde, hvor der er behov for ikke-digital kontakt med kommunen.*

Mål 3. Én samlet kommune

Det skal være enkelt for københavnere at møde Københavns Kommune. Når københavnere tager kontakt til kommunen, er det oftest for at få hjælp eller rådgivning. Københavnerne skal ikke bekymre sig, om de har taget kontakt til den rette enhed, forvaltning eller serviceområde for at komme videre med deres henvendelse. Det betyder, at vi skal tage udgangspunkt i brugerens behov, inddrage københavnere i (videre)udviklingen af vores services og kanaler, og arbejde for, at Københavns Kommune fremstår som én samlet kommune i københavnerens brugerrejse.

I Københavns Kommune skal vi derfor tage udgangspunkt i københavnerens konkrete behov, i at styrke og konsolidere fælles kanaler som kk.dk, hovednummeret 3366 3366 samt i, at vi skal anvende samme løsninger inden for fx chatbots, fælles infrastruktur mv. på Københavns Kommunes egne løsninger. Når københavneren anvender fællesoffentlige, fælleskommunale eller regionale løsninger og kanaler, som fx borger.dk, sundhed.dk og digital post, har Københavns Kommune ansvar for, at brugeroplevelsen er så sammenhængende og ensartet som muligt ift. Københavns Kommunes egne løsninger.

Målbilleder

- ▶ *Københavnere oplever et højt serviceniveau i mødet med kommunen på de digitale kanaler uanset hvilken og hvor mange enheder man er i dialog med.*

- ▶ *Københavnerne oplever, at de kan få hjælp til deres henvendelse, uanset hvor de tager kontakt til kommunen.*
- ▶ *Københavnerne oplever en sammenhængende brugeroplevelse i deres møde med kommunen med bl.a. ensartet design, sprog, platforme og teknologier som grundlag på Københavns Kommunes egne platforme, der hvor det giver en bedre brugerrejse.*

Implementering af service- og kanalstrategien

Den strategiske ramme sikrer, at Københavns Kommune på tværs af forvaltningerne arbejder ud fra de samme mål og i samme retning, og så vidt muligt anvender de samme værktøjer, hvor det er muligt og hensigtsmæssigt ift. at give københavnere en bedre brugerrejse. Både af hensyn til københavnere, men ikke mindst ud fra et hensyn til kommunens opgavevaretagelse med at udbrede fælles standarder på tværs af forvaltningerne, ensrette teknologivalg, løsninger og lignende administrative sags gange mm. Dette med henblik på, at der fx kan frigøres ressourcer til fortsat at udvikle opgaveløsningen og kommunens services.

Ved opstart af strategiarbejdet kan forvaltningerne vælge at etablere en baseline for arbejdet med kanaler og serviceområder i de enkelte forvaltninger. Baseline kan være et hjælpeværktøj til at følge udviklingen i arbejdet med strategien. Som tillæg til strategien er udarbejdet et katalog over initiativer, som forvaltningerne kan anvende i arbejdet, herunder en samling af metoder og værktøjer, som forvaltningerne kan vælge at benytte i deres implementering af rammestrategien.