



NOTAT

BIU: Notat om målbilledet i BIF's digitaliseringsstrategi 2025-2027

BAGGRUND

Som en del af arbejdet med digitaliseringsstrategien er der udviklet et målbillede, der skal fastlægge en klar og realistisk retning for forvaltningens arbejde frem mod 2027 og 2030. Det kan være vanskeligt at etablere en direkte korrelation mellem digitalisering og evnen til at få borgere i job, så målene er udvalgt primært efter, at de er målbare, og at de kan tilskrives digitalisering.

Målbilledet omsætter derudover digitaliseringsstrategiens vision om, at digitalisering skal gøre det lettere at yde meningsfuld og effektiv service for borgere og virksomheder, til konkrete mål. Endeligt er målene udviklet med udgangspunkt i nedenstående principper.

Principper:

- **Sammenhæng:** Der skal være sammenhæng mellem forretningsmål og digitaliseringsmål.
- **Vision:** Målparametre skal afspejle visionens kerne om effektiv og meningsfuld service.
- **Effekt:** Effektmål prioriteres over indsatsmål.
- **Direkte effekt:** Direkte effekter prioriteres over indirekte effekter.

De konkrete måltal er udviklet på baggrund af benchmarks fra interne og eksterne undersøgelser, såsom BIF's egen pulsmåling for digitaliseringen foretaget i juni 2025 samt borger- og virksomhedsmålinger fra KL. Derudover gælder følgende:

- Borgernes oplevelser af digitale løsninger i BIF påvirkes delvist af forhold uden for forvaltningens egen kontrol, da fx beskæftigelsesløsninger som Jobnet og JobAG, som er statslige. Borgerne forventes ikke at skelne mellem BIF's egen digitale løsninger og de statslige, og målene for borgertilfredshed med digitale løsninger fastsættes derfor mere konservativt.
- Medarbejderrettede mål ligger inden for vores eget handlerum og kan fastsættes mere ambitiøst.
- De økonomiske målsætninger for digitaliseringsindsatsen anses for at være realistiske bruttomål, men da de inkluderer endnu ikke iværksatte projekter, er de behæftet med en vis usikkerhed.

MÅLBILLEDE - FORKLARING

FORRETNINGSMÅL

Ca. 260 mio. i besparelser som følge af beskæftigelsesreformen.

Tallet er fastsat som følge af Beskæftigelsesreformen. Besparelserne vil være referencepunkt for de bruttoeffektiviseringer, der er skitseret i digitaliseringsmålene.

30-04-2026

Sagsnummer I F2
2026 - 8454

Dokumentnummer i F2
10656004

Sagsnummer i eDoc
2026-0140787

Sagsbehandler
Thomas Fage Glasius

Borgernes tilfredshed med medarbejdere (Mål: Meget høj/høj grad = 65%)

Spørgsmål: I hvilken grad oplever du, at medarbejdere i jobcenteret er imødekommende at være i kontakt med? (Kilde: KL's borgermålinger)

I KL's seneste borgermåling har 65% af borgerne svaret af de i meget høj eller høj grad oplever at medarbejderne er imødekommende. Målet påvirkes af mange andre faktorer end digitaliseringen, men er et central mål for den oplevelse borgerne har af medarbejderne i jobcentrene. Målet fastholdes derfor, men vil agere referencepunkt for potentielle effekter af digitaliseringen.

DIGITALISERINGSMÅL

Digitale kompetencer (Mål: Meget høj/høj grad = 75%)

Spørgsmål: I hvilken grad oplever du, at du har de nødvendige digitale kompetencer til at udføre dit arbejde? (Kilde: BIF's pulsmåling)

I den første måling af medarbejdernes vurdering af egne digitale kompetencer har 67% vurderet, at de har de nødvendige digitale kompetencer. Dog viser en mere detaljeret måling af forskellige specifikke IT-kompetencer i pulsmålingen et samlet lavere niveau på 57%. Dette indikerer et gab mellem den overordnede vurdering og de faktiske kompetencer.

Den nye målsætning på 75% er et ambitiøst mål, som afspejler, at der er afsat midler til en målrettet indsats for at løfte de digitale kompetencer. Målet afspejler dermed en balance mellem investeringsniveau, nuværende kompetenceniveau og realistisk fremdrift mod 2027.

Digital understøttelse af kerneopgaven (Mål: Meget enig/enig = 70%)

Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn: Jeg oplever, at BIFs digitale løsninger effektivt understøtter kerneopgaven (Kilde: BIF's pulsmåling)

Hvor kun 59% af medarbejdere i første pulsmåling har vurderet, at de digitale løsninger understøtter kerneopgaven, så er ambitionsniveauet hævet markant her til 70%. Digitale værktøjer til at understøtte kerneopgaven er central for at realisere visionen om effektiv opgaveløsning. Med lanceringen af AI i fagsystemet Fasit er forventningen, at medarbejdere i højere grad vil mærke digitaliseringens effekter og bidrag til den daglige opgaveløsning.

**Aktive bidragsydere i den digitale transformation
(Mål = 400 Techspottere/techfluencere)**

I løbet af 2026 har BIF i et pilotprojekt engageret 53 tecspottere/techfluencers på tværs af 19 afdelinger. Formålet er at styrke lokal forankring og anvendelse af digitale løsninger gennem medarbejderdrevne initiativer.

Kontor for Politik og Driftsudvikling Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen

Målsætningen er 400 techspottere og techfluencers ved udgangen af 2027. Det er ambitiøst, da det forudsætter en væsentlig skalering af indsatsen og målet er betinget af den endelige godkendelse og implementering af programmet.

Tilfredshed med digitale løsninger - borgere (Mål: Meget tilfreds/tilfreds = 65%)

Spørgsmål: Hvor tilfreds er/var du med dine muligheder for at bruge digitale løsninger (fx selvbook) i dit forløb i jobcenteret? (Kilde: KL's borgermåling)

I KL's seneste borgermåling har 61% af borgerne angivet af de i meget høj eller høj grad er tilfredse med deres muligheder for at bruge digitale løsninger i deres forløb i jobcenteret. Målsætningen sættes til 65% i forventning om positive oplevelser ved brug af kommende borgerrettede initiativer som Selvbetjent vejledning og Digitalt samtykke. På længere sigt forventer vi en større effekt ved implementeringen af større løsninger som fx et digitalt jobunivers, men det implementeres ikke inden strategiperiodens udløb.

Tilfredshed med digitale løsninger - virksomheder (Mål: Meget tilfreds/tilfreds = 50%)

I hvilken grad oplever I, at der er tilstrækkelige muligheder for at anvende digitale løsninger i jeres virksomhedskontakt med Erhvervshuset/Jobcenteret? (n=55) (Kilde: KL's virksomhedsmåling)

I seneste måling har 47% af virksomhederne svaret af de i meget høj eller høj grad er tilfreds med de digitale løsninger i kommunen. Datagrundlaget er begrænset, hvilket medfører usikkerhed om niveauet. Derudover er området primært præget af statslige løsninger, og der forventes ikke væsentlige nye digitale kommunale løsninger til virksomheder på kort sigt, som kan påvirke tilfredsheden markant. Målet afspejler derfor en fastholdelse af nuværende niveau, indtil der foreligger et mere robust datagrundlag eller nye initiativer, der kan drive udviklingen.

Effektiviseringer (Målsætning: 40-50 mio. kr. - OBS! 2030-mål)

Målet er sammensat ud fra estimater for gevinstrealiseringer i igangværende projekter samt estimater for det økonomiske potentiale i kommende projekter frem mod 2030. Dette mål rækker således ud over perioden for digitaliseringsstrategien.

Der er i beregningerne for kommende projekter indregnet en barrierefaktor, som tager højde for organisatoriske, juridiske, etiske, og data-mæssige forhold samt den teknologiske udvikling og forventet implementeringsgrad. Det er særligt ved implementeringen af AI i fagsystemet Fasit, at der forventes større effektiviseringer, men der er endnu ikke foretaget præcise vurderinger her. Målet vurderes således realistisk, men forudsætter løbende justering og kvalificering.

PRINCIPMÅL

Grønne krav til nye investeringer (80%)

Grøn IT og bæredygtighed er en helt central agenda for forvaltningen, men det har været en udfordring at få udviklet et meningsfuldt CO2-måltal for digitaliseringen. Grønne krav er en af de faktorer, kommunen selv har mulighed for at påvirke, og der arbejdes i KIT på at udvikle grønne mål, der kan indgå i de krav, forvaltningen stiller til leverandører af IT-løsninger. Det arbejde pågår stadig, og målet afspejler, at vi i 80% af indkøb af nye digitale løsninger, indfører grønne krav til leverandørerne. Det arbejde er i høj grad afhængigt af KIT's igangværende arbejde med at udvikle grønne krav til Kravbanken.

Gennemførelse af kurser i databeskyttelse (90%)

Det er afgørende for forvaltningen, at medarbejdere og ledere overholder reglerne for lovlig omgang med borgernes data i deres arbejde, og en vigtig og målbar faktor vedrører oplæring af medarbejdere i GDPR-regler og compliant IT-adfærd. I juli 2025 havde 80% af medarbejderne i BIF gennemført de konkrete kurser, og målsætningen er her at sikre, at endnu flere gennemfører de obligatoriske kurser.

Gennemført risikovurderinger (100%)

Der skal udarbejdes nye risikovurderinger for forvaltningens IT-systemer i takt med, at der stilles nye og større krav til cyber- og informationssikkerheden. Inden strategiperiodens ophør skal det være gennemført for samtlige IT-systemer i forvaltningen, hvilket forventes realistisk.