



Kultur- og Fritidsforvaltningens Digitaliseringsstrategi

Bilag 1: Handleplan

Kultur- og
Fritidsforvaltningen
2024

Indhold

Indsatsområde 1: Service og brugerforståelse	3
Tiltag: Brugervenlighed.....	3
Tiltag: Forbedret service gennem selvbetjening	4
Indsatsområde 2: Brug af ny teknologi.....	7
Tiltag: Effektiv sagsbehandling og administration	7
Tiltag: Ressourceoptimering ved brug af digital simuleringsteknologi.....	8
Indsatsområde 3: Systematisk brug af data	9
Tiltag: Øget viden.....	9
Tiltag: Automatisering af arbejdsgang og som led i planlægning.....	11
Indsatsområde 4: Organisatorisk modning	12
Tiltag: Udvikling af solid platform for en digital organisation.....	12
Tiltag: Opkvalificering af organisationens digitale kompetencer	13
Tiltag: Konsolidering af fagsystemer.....	14

Indsatsområde 1: Service og brugerforståelse

Digitalisering skal i endnu højere grad tage hensyn til, at forskellige individer – med ulige forudsætninger – føler sig trygge og i stand til at benytte digitale løsninger og hjælpeværktøjer. Tiltag inden for indsatsområdet bidrager til dette.

Tiltag: Brugervenlighed

Kortlægning af borgeres brugerrejser			
Kortlægning af borgeres brugerrejser for at skabe forbedringer på både myndigheds- og kultur- og fritidsområdet. F.eks. hvad gør brugerne før de rammer forvaltningens digitale løsninger, hvilke brugerrejser skaber problemer, og hvilke områder er de største, som man kan forbedre?			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Analyse og Udvikling	Serviceeftersigt ift. til borgerne: Ved brug af brugerrejser kan begrænsninger for borgernes brug af forvaltningens digitale løsninger identificeres og afhjælpes.	Inden for rammen	2026-2027

Lige adgang og digital inklusion			
Afdækning af hvor teknologierne kan understøtte kontakten med borgere, unge såvel som ældre, der har udfordringer ift. digital selvbetjening.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
CØDO	Serviceeftersigt ift. borgerne: Initiativ indmeldt til Københavns Kommunes (KK) digitaliseringsstrategi mhp. at afprøve og anvende metoden, hvor den kan have størst effekt for borgerne.	Inden for rammen	2024-2025

Brugerrejser i centrale forvaltningsprocesser			
Kortlægning af centrale processer og medarbejderes brugerrejser med henblik forbedringer og ressourcebesparelser i forvaltningen.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Analyse og Udvikling	<p>Organisatorisk modenhed:</p> <p>Brugerrejser kan som metode ligeledes bruges til interne processer og dermed afhjælpe begrænsninger i brug af digitale løsninger.</p>	Inden for rammen	2026-2027

Tiltag: Forbedret service gennem selvbetjening

Udvikling af kontaktcenterteknologi			
Udvikling af kontaktcenterteknologi, så borgere kan få svar eller blive guidet til rette sted via en voicebot eller chatbot - eller de kan være bedre forberedte ved f.eks. at have de rette dokumenter med til et fysisk møde.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Center for Borgerser vice og Myndighed	<p>Effektivisering:</p> <p>For nuværende er der etableret et tværgående samarbejde mellem hhv. Københavns Borgerservice, Koncern-IT og Koncern Service med henblik på, at identificere kontaktcenterteknologier som kan anvendes og skabe værdi på tværs af afdelingerne. Når denne del af processen er afsluttet, kan forudsætningerne for effektivisering beskrives.</p>	Investeringscase	2024-2025

Digitalisering af kulturelle tilbud og samlingerne			
Anvendelse af digitalisering til at nå bredere ud til borgerne. Det kan f.eks. ske gennem innovativ, digital udbredelse af kunst- og institutionssamlingerne samt udnyttelse af muligheder for virtuelle møder med borgeren.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Kunst og Historie	Serviceløft ift. borgerne: Mulighederne for udbredelse af kunst og kultur indebærer i dag også digitale kanaler, hvilket bør afsøges og dermed tilbyde flere borgere berøring med forvaltningens tilbud.	Bevilling	2026-2027

AI-baseret chatbot			
AI-baseret chatbot til generelle borgerafsendte spørgsmål på biblioteksområdet.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Analyse og Udvikling	Effektivisering: Potentiale kræver involvering af de rette tekniske kompetencer inden for AI. Der findes dog en formodning om, at AI kan give en effektivisering, fx ifm. fordelingsrunder og evt. lokalebooking.	Investeringscase	2026-2027

AI til understøttelse af borgerrettede opgaver mv.			
AI kan hjælpe Kultur- og Fritidsforvaltningen i forhold til den digitale understøttelse af opgaver rettet både mod borgere, politikere og internt i forvaltningen. AI vil kunne hjælpe eksisterende løsninger, viden fra fagsystemer, sager og de vil kunne genbruge viden. genbruge viden.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Aktiviteter	Effektivisering: Tilstedeværelse af ressourcer og	Investeringscase	2024-2025 Afdækning

	tekniske kompetencer til håndtering af projektet vil være en forudsætning for opnåelse af potentiale.		af effektiviseringspotentiale vha. kvalificerede tekniske kompetencer samt identificering af ressourcer til opgaven.
--	---	--	--

Produktion af indhold til vidensbase og kk.dk			
Forvaltningen bruger meget tid på at oprette, ensrette og vedligeholde indhold på Vidensbasen i Borgerservice. Med brug af AI til at udføre arbejdet, vil der kunne spare tid og ressourcer.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Center for Borgerservice og Myndighed	<p>Effektivisering:</p> <p>I lighed med projektet "AI på skriveopgaver" skal muligheden for implementering af AI sammenkørt med tekster fra offentlige tekster fra vores egne KK-hjemmesider og interne tekster fra vores Vidensbase undersøges.</p>	Investeringscase	2024-2025 Er ved at blive modnet i Center for Borgerservice og Myndighed mod investeringscase. Tidsrammen for dette er ikke fastlagt.

Indsatsområde 2: Brug af ny teknologi

Kultur- og Fritidsforvaltningen ønsker at være nysgerrige på mulighederne ved at anvende nyskabende digitale teknologier som kunstig intelligens.

Tiltag: Effektiv sagsbehandling og administration

AI på skriveopgaver			
Skriveopgaver fylder meget i medarbejdernes hverdag, stort set uanset jobfunktion. Hvis AI implementeres i mailsystemer og sagsbehandlingssystemer, hvor det er muligt og relevant, så kan medarbejderne i højere grad håndtere andre opgaver.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Center for Borgerservice og Myndighed	Effektivisering: Automatisk genereret udkast til borgersvar (via mail) skal bygge på offentlige tekster fra vores egne KK-hjemmesider og interne tekster fra vores Vidensbase. For at projektet kan opnå dets potentialer, skal muligheden for sammenkørsel af flere systemer undersøges.	Investeringscase	2024-2025 Er ved at blive modnet i Center for Borgerservice og Myndighed mod investeringscase til OFS 24/25.

AI, RPA/standardisering			
Implementering af AI og RPA/RDA (forkortelser for Robot Process Automation og Robot Desktop Automation, begge automatiseringsværktøjer) bidrager til bedre overholdelse af regler og standarder ved at sikre ensartede og nøjagtige processer. Teknologierne frigør medarbejderes tid ved at håndtere rutinemæssige opgaver, hvilket tillader fokus på mere komplekse og værdiskabende arbejde.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Center for Økonomi, Digitalis	Effektivisering: Implementering af teknologierne i administrative processer øger	Investeringscase	2026-2027 Skal koordineres

ering og Organisat ion	hastigheden og effektiviteten i udførelsen af en række opgaver, hvilket fører til øget produktivitet og reduktionen af manuelle processer.		es med allerede igangsatte og strategiens øvrige AI-indsatser.
------------------------------	--	--	--

Automatisk gennemgang af regnskaber			
Med hjælp fra RPA/RDA kan der identificeres regnskaber, der kræver manuel gennemgang og dermed spare ressourcer ved ikke at skulle gennemgå alle.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Plan og Tilskud	<p>Effektivisering:</p> <p>Investering i ny udvikling af F2-Tilskud, hvor investeringsbeløb først kan beregnes når systemet er færdigudviklet ultimo 2024. Kurser for tilskudsmodtagere, så materialet leveres til systemet i standardiserede skabeloner.</p>	Investeringsskema	<p>2024-2025</p> <p>Udvikling af F2-tilskud og hermed forberedelse af yderligere automatiseringer.</p>

Tiltag: Ressourceoptimering ved brug af digital simuleringsteknologi

Digital tvilling			
Udbredelse af et eksisterende projekt - 'digital tvilling' - der for tiden finder sted på svømmehalsområdet og fungerer som en virtuel kopi til at drift- og energioptimere. Projektets erfaringer kan bredes ud til og bruges af andre dele af forvaltningen.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Faciliteter	<p>Effektivisering:</p> <p>Teknologi med stort potentiale til at lokalisere mulige energibesparelser og</p>	Investeringsskema	2026-2027

	ressourceudnyttelse på forvaltningens faciliteter.		
--	--	--	--

Indsatsområde 3: Systematisk brug af data

Tiltag: Øget viden

Kapacitetsudnyttelse			
Med bedre dataforståelse og mere databaseret viden om brug af vores faciliteter vil der bedre kunne ageres ift. at øge brug i tidsrum, der pt. ikke udnyttes. Det kan også hjælpe til at prioritere strategisk ift. brugen af og investering i vores faciliteter, prioritere i daglig drift af vores anlæg mv.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Aktivitet er	Modenhed	Indenfor rammen	2026-27

Dataporteføljestyring			
Giver et bedre overblik og systematisering af forvaltningens mange data. Giver desuden bedre strukturering af arbejdet med data på tværs af forvaltningen vha. en fælles forståelse og et fælles sprog for det.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Faciliteter	Modenhed	Indenfor rammen	2026-27

Bygningsdata på rumniveau			
Aktuel og bedre viden om bygninger og udnyttelse af bygninger fra rammer til indhold.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse

Faciliteter	Modenhed	Indenfor rammen	2026-27
-------------	----------	-----------------	---------

Indsamling af data fra institutionerne			
Data - f.eks. besøgstal, viden om besøgende, indtægter, SoMe- og webside-tal - integreret og krydset med forvaltningens øvrige dataindsamling.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Kunst og Historie	Modenhed	Indenfor rammen	2024-25

GIS-dataudtræk			
Muligheden for at lave konkrete overblik over byens faciliteter og foreninger evt. ved hjælp af GIS data (GIS: geografiske informationssystemer).			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Plan og Tilskud	Modenhed	Indenfor rammen	2026-27

Handlingsplan for import af datakilder til KFF-datavarehuse			
Handlingsplan for import af datakilder til KFF-datavarehuse til at tydeliggøre processen for data-import til den tværgående dataplatform. Dette vil fremme brugen af datavarehuset som en central kilde til data.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation	Modenhed	Indenfor rammen	2024-25

Standardrapporter på økonomi (datavarehus)			
Anvendere af økonomidata kan forbedre deres arbejdsgange ved at have bedre og nemmere adgang til overblik over Kvantum-data på økonomiområdet.			

Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation	Effektivisering	Investeringscase	2026-27

Tiltag: Automatisering af arbejdsgang og som led i planlægning

Automatisering af arbejdsgang på datatræk			
Automatisering af datatræk på en række områder på tværs af forvaltningen. Dette vil gøre det nemmere at arbejde med data, og fjerne en række manuelle opgaver vedrørende træk af data fra forskellige datakilder.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Analyse og Udvikling	Effektivisering	Investeringscase	2024-25

Automatisering til optimering af styring af data			
Automatisering til optimering af styring af data (planlægning og forecast).			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Center for Borgerservice og Myndighed	Effektivisering	Investeringscase	2024-25

Indsatsområde 4: Organisatorisk modning

Tiltag: Udvikling af solid platform for en digital organisation

Implementering i bund			
Retningslinjer for at hæve modenhed: f.eks. tydeliggøre kommandoveje, roller og ansvar i forhold til digitale systemer. Herunder fokus på at eksisterende systemer udnyttes optimalt.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Aktiviteter	Modenhed	Investeringscase	2024-25

Forbedret IT-økonomistyring			
Udarbejdelse af årlig baseline opgørelse af it-udgifter i forvaltningen, som giver mulighed for at gennemføre budgetanalyser på it-området.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation	Modenhed	Indenfor rammen	2024-25

Udarbejdelse af udbudsstrategi			
Analyse af kommende it-udbud (2 - 3 år) med afsæt i systemkortlægning for at identificere synergier. Udarbejdelse af principper for udbud, f.eks. risiko, innovation, totalomkostning mv.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Center for Økonomi,	Modenhed	Indenfor rammen	2026-27

Digitalisering og Organisation			
--------------------------------	--	--	--

Styrkelse af arkitekturoverblikket i Kultur- og Fritidsforvaltningen			
Øget beskrivelse af it-arkitekturen, dvs. hvordan de forskellige systemer er opbygget og integreret med hinanden. Færdiggørelse af kortlægning af systemer og konsolideringsmuligheder. Analyse af økonomiske konsekvenser ved konsolidering.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation	Modenhed	Indenfor rammen	2024-25

Tiltag: Opkvalificering af organisationens digitale kompetencer

Model for datagovernance og kompetenceudvikling af medarbejdere			
Etablering af struktur for datagovernance i KFF, samt kompetenceudvikling af medarbejdere, herunder i at anvende de nye teknologier (AI mv.). Indsatsen skaber grundlaget for at distribuere ansvaret for vedligehold af data, ud til de enheder der skaber dem.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation	Modenhed	Investeringscase	2024-25

Udarbejdelse af use cases (dvs. gode eksempler) til ledere og medarbejdere på dataområdet
--

Udarbejdelse af en bruttoliste med gode idéer til dataanvendelse i forretningen, som bidrager til konkrete forbedringer i form af effektiviseringer og kvalitetsløft. Disse use cases kan være inspireret af andre kommuner og relevante aktører.

Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation	Modenhed	Indenfor rammen	2024-25

Etablering af overblik over datakompetencer i forvaltningen			
Etablering af overblik over datakompetencer i forvaltningen vil fremme samarbejde ved at gøre det nemmere at identificere og udnytte eksisterende og evt. nye datakompetencer i organisationen. Samtidig giver det grundlag for kompetenceplanlægning.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation	Modenhed	Indenfor rammen	2024-25

Tiltag: Konsolidering af fagsystemer

Integration			
Integration mellem sagsfremlæggesystemet F2 og dagsordensmodulet Agenda.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Plan og Tilskud mener det er et tværgående tiltag.	Effektivisering	Investeringscase	2026-27

KAS fase 2			
Budgetforslag til B25. KFF vil konsolidere vagtplanssystemet Teleopti over i det samlede KK-vagtplanssystem KAS WEB, hvor det er mere omkostningseffektivt at vedligeholde og betale licens til ét system frem for flere.			
Indmelder	Primær gevinst	Oplæg til finansieringsform	Oplæg til iværksættelse
Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation	Effektivisering	Investeringscase	2024-25