



BILAG 4

NOTAT VEDR. FORVALTNINGSSPECIFIKKE INDSATSER UNDER KK-FÆLLES DIGITALISERINGSSTRATEGI

SAGSFREMSTILLING

Som led i Beskæftigelses- og integrationsudvalgets (BIU) drøftelse af KK-fælles digitaliseringsstrategi, bedes BIU også godkende de forvaltningsspecifikke indsatser, som vil indgå i den samlede strategis indsatskatalog. De forvaltningsspecifikke indsatser er kort beskrevet i nærværende notat.

07-06-2023

Sagsnummer I F2

Dokumentnummer i F2
1816805

Sagsnummer i eDoc

Sagsbehandler
Charlotte Steinmark

BAGGRUND

Økonomiudvalget (ØU) behandlede den 23. maj 2023 udkast til Københavns Kommunes (KK) fælles digitaliseringsstrategi 2024-2027 og forslag til mulige fælles indsatser. Derudover anmodede ØU-fagudvalgene om at udvælge en række forvaltningsspecifikke indsatser, der skal indgå i strategien. Parallelt med udarbejdelsen af den KK-fælles digitaliseringsstrategi har forvaltningen udarbejdet to strategiske pejlemærker på digitaliseringsområdet. De beskrevne indsatser placerer sig indenfor disse to pejlemærker.

OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

Fokus for de strategiske pejlemærker er hhv. med udgangspunkt i borger- og virksomhedsrettede brugerrejser, og i intern procesoptimering gennem automatisering og effektivisering. Pejlemærkerne har primært ophæng i den fælles strategis tema 2 om brugervenlighed, tema 5 om datakvalitet og data governance og tema 6 om styring, men har et løft af digitale kompetencer og en indsats for at sikre tilstrækkeligt og relevant arbejdskraft som forudsætninger, hvilket hhv. hører under strategiens tema 4 og tema 1. Der er desuden planlagt en indsats ift. at udarbejde en særskilt digitaliseringsstrategi for BIF indenfor rammerne af KK-fælles digitaliseringsstrategi.

HANDLEMULIGHEDER

De forvaltningsmæssige indsatser i BIF falder indenfor to store pejlemærker:

1. Borger- og virksomhedsrettede indsatser
2. Automatisering og effektivisering

De to pejlemærker har som nævnt ovenfor ophæng i KK-digitaliseringsstrategiens temaer.

Der udarbejdes desuden en digitaliseringsstrategi for BIF, der med den KK-fælles strategi og de politiske vilkår på beskæftigelsesområdet som ramme vil formulere den digitale transformation af BIF i årene fremover.

Kontor for Digitalisering
Rådhuspladsen
1550 København V

BIF's digitaliseringsstrategi, de to pejlemærker og deres relation til temaerne fra den KK-fælles digitaliseringsstrategi giver en samlet formulering af strategisk retning og vision.

Pejlemærkernes fokus er - sammen med BIF's egen digitaliseringsstrategi - på en digital understøttelse af BIFs løsning af kerneopgaven. Forholdet mellem KK-strategiens temaer og BIF's strategiske pejlemærker afspejler dette faglige fokus med inddragelse af elementer fra de brede temaer i KK-strategien. BIF's strategiske pejlemærker kan således ikke placeres entydigt i KK-strategiens temaer, men placerer sig over flere temaer og forudsætter andre.

Pejlemærket Borger- og virksomhedsrettede indsatser

I februar 2023 afholdt KL et seminar "*Borgervendte digitale løsninger i den kommunale beskæftigelsesindsats*". Seminaret talte ind i udfordringen af, hvorledes vi i BIF skaber de bedst mulige borgervendte digitale løsninger. Der er tale om en vision, hvor udgangspunktet er én samlet indgang, ens på tværs af platforme, der skaber overblik, er designet til at møde den enkeltes behov og er kommunikationskanalen mellem forvaltningen og borgeren eller virksomheden.

Samlet set vil sigtepunkterne for pejlemærket på baggrund af ovennævnte derfor være de følgende:

- De ledige københavnere skal opleve en samlet, digital brugerrejse, en sammenhæng i løsningerne, overblik, tryghed og brugervenlighed, når de interagerer med BIF
- BIF skal prioritere en balance mellem de digitale og fysiske valg og muligheder for den enkelte ledige
- Udvikling af borgervendte løsninger skal ske indenfor en samlet og formuleret systematik i form af én samlet platform/paraply
- BIF skal derigennem sikre et styrket serviceniveau for færre midler
- BIF skal sikre korrekte og vedkommende ledighedsforløb som er digitalt understøttede hele igennem forløbet.
- De digitale borgervendte løsninger skal sikre hurtigst mulig hjælp til borgerne i ledighedsforløb.
- BIF afprøver kunstig intelligens (AI) som led i udviklingen af borger- og virksomhedsvendte løsninger.

Ud fra den vision har forvaltningen arbejdet med en analyse af, hvordan det virtuelle jobunivers kunne se ud i KK. Analyserne peger på, at der er tale om en række forskellige projekter organiseret under et samlet strategisk program under titlen "Det virtuelle jobunivers".

Analyserne af struktur, varighed og økonomisk omfang er ikke tilendebragt. Det er planlagt i samarbejde med direktionen i BIF at færdiggøre analyser hen over efteråret 2023 mhp. at fastlægge en samlet strategisk vision og en struktur for eksekvering heraf.

Pejlemærket Automatisering og effektivisering

Der er en generel udfordring ved mangel på arbejdskraft, som i de kommende år vil sætte velfærden under pres. Digitalisering i form af automatisering og effektivisering ses som et centralt svar og en forudsætning herfor. BIF har ikke alene til opgave at mindske bureaukratisering og forenkle arbejdsgange, så vi kan frigøre arbejdskraft til de mere borgernære opgaver. BIF kan også bruge digitalisering til at højne en ensartet kvalitet i sagsbehandlingen, fjerne ensformige opgaver og derved gøre BIF til en mere attraktiv og fleksibel arbejdsplads.

Dertil kommer også et nødvendigt fokus på kompetencer hos medarbejderne. Opgaverne og udfordringerne centrerer sig om digital kompetenceopbygning hos både ledere og medarbejdere, evnen til at udvise digital ledelse, opbygning af fagligt bæredygtige miljøer, en hurtig og effektiv on boarding af nye ledere grundet en høj personaleomsætning i ledersegmentet og ikke mindst prioritering af midler til at gennemføre en sådan generel kompetenceopbygning.

Sigtepunkterne for projekter under dette pejlemærke vil derfor være:

- BIF vil være en "second follower" i stedet for en "first mover", når det gælder teknologier. Vi anvender vel afprøvede teknologier og udnytter de eksisterende løsninger til fulde
- I BIF arbejder vi systematisk og målrettet med digital innovation og samarbejder med andre ift digitalisering, data og ny teknologi for at imødegå mangel på arbejdskraft
- I BIF automatiserer vi alle automatiserbare opgaver indenfor administration og sagsbehandling
- BIF afprøver kunstig intelligens mhp at understøtte administrative processer og sagsbehandling
- BIF har fokus på mennesker, kompetencer og forandringsledelse som en integreret del af alle digitaliseringsprojekter
- BIF prioriterer teknologiforståelse og digitale kompetencer i den generelle kompetenceudvikling for både ledere og medarbejdere
- BIF arbejder hen mod at have bæredygtige og fagligt attraktive miljøer for IT-generalister, IT-projektledere og indenfor drift og forretningsudvikling
- BIF har etisk ansvarlighed som et bærende princip i vores arbejde med data
- Data skal anvendes målrettet til værdiskabelse i forretningen
- Data skal være velstrukturerede og følge de fællesoffentlige standarder indenfor arkitektur

Forvaltningen har allerede gennem længere tid arbejdet med automatiseringsteknologier i form af softwareroboter, der hjælper sagsbehandlerne i deres daglige arbejde med opgaver, der er mange af, og som kræver mange klik. Dette arbejde fortsætter i form af et dedikeret team, der i tæt samarbejde med centrene finder de sagsbehandlingsområder, hvor teknologien kan finde størst nytte, og udvikler løsninger sammen med sagsbehandlerne. Det er visionen, at det skal være så nemt at sammensætte de små softwareroboter, der er

modulopbyggede, at det gøres muligt for sagsbehandlerne selv at bygge deres egne små softwareroboter.

Desuden arbejder forvaltningen med en teknologi kaldet process mining, der afdækker en sagsbehandlings rejse gennem systemet via de tastetryk, der foretages i systemerne. Der tages udgangspunkt i de faktiske processer, og med analyser heraf kan vores konsulenter sammen med sagsbehandlerne finde frem til mere effektive og enklere måder at arbejde på. Dette udviklingsarbejde fortsætter de næste 5 år.

Begge pejlemærker taler ind i digitale kompetenceløft for både ledere og medarbejdere i årene fremover.

En BIF-digitaliseringsstrategi

BIF har siden 2019 haft en retningsgivende og rammesættende digitaliseringsstrategi. Strategien har dog ikke været aktivt eksekverende siden vinteren 2021. Der er i perioden foråret 2021 - efteråret 2022 gennemført 3 gevinstworkshops med det formål at formulere gevinster, nye kompetencer og ny, ændret adfærd med henblik på en konkretisering og efterfølgende revitalisering af strategien.

I efteråret 2022 startede ØKF's Kontor for Digitalisering op på udarbejdelsen af den KK-fælles digitaliseringsstrategi. BIF's direktion har derfor besluttet, at en ny digitaliseringsstrategi for BIF skal ligge indenfor og i forlængelse af den KK-fælles strategi ift struktur og tematikker. Parallelt med processen for godkendelse af den fælles digitaliseringsstrategi i efteråret 2023, så forventer BIF at påbegynde udarbejdelsen af en egen digitaliseringsstrategi.

KOORDINERET MED

Sagen er i udgangspunktet ikke koordineret med andre, men ligger i forlængelse af drøftelser med direktionen i BIF.

ØKONOMI/RESSOURCER

Sagen har pt ingen økonomiske og/eller ressourcemæssige konsekvenser, men der kan senere ske udarbejdelser af effektiviseringscases eller innovationscases indenfor de to pejlemærker.

VIDERE PROCES

De forvaltningsspecifikke indsatser vil efter godkendelsen i BIU blive en del af det fælles indsatskatalog for den fælles digitaliseringsstrategi.