

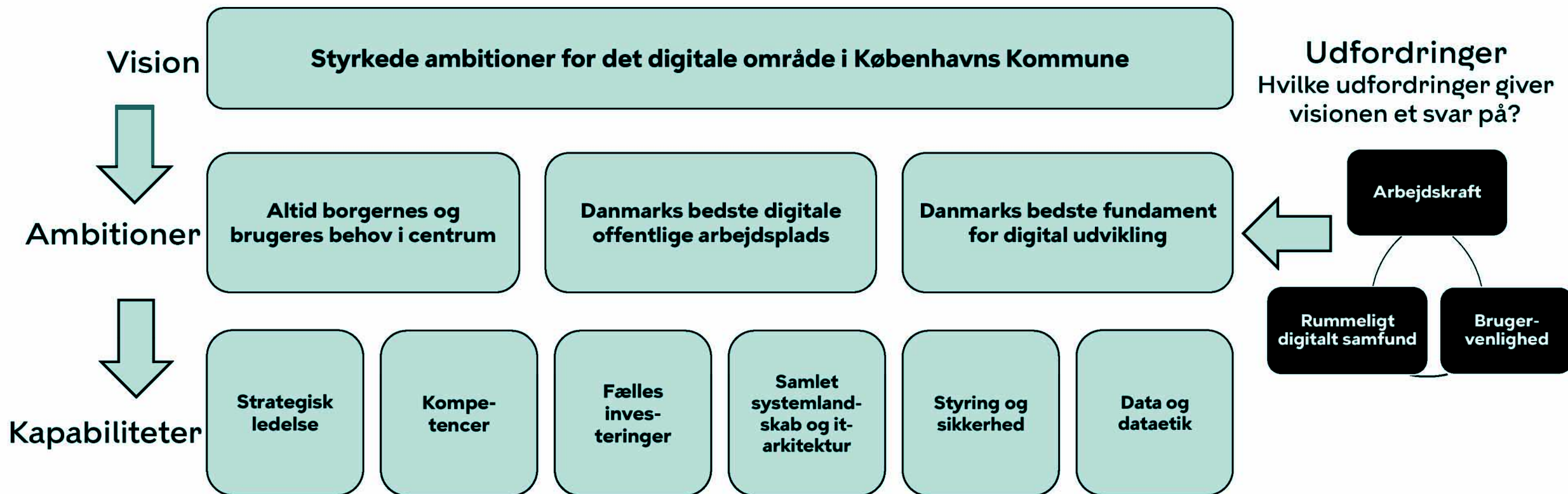
Visionsoplæg

Styrkede ambitioner for det digitale område i KK



Visionsoplæggets opbygning

Oplægget beskriver en vision for *Styrkede ambitioner for det digitale område i KK*. Den indeholder: Hvad vil vi i KK (visionen)? Hvilke udfordringer giver visionen et svar på? Hvilke ambitioner kan opstilles? Og hvilke kapabiliteter kalder disse ambitioner på?



Visionen

Styrkede ambitioner for det digitale område i Københavns Kommune

*"I Københavns Kommune er vi blandt **verdens bedste til at bruge digitale løsninger** til at levere velfærd af høj kvalitet og drive en effektiv og innovativ kommune.*

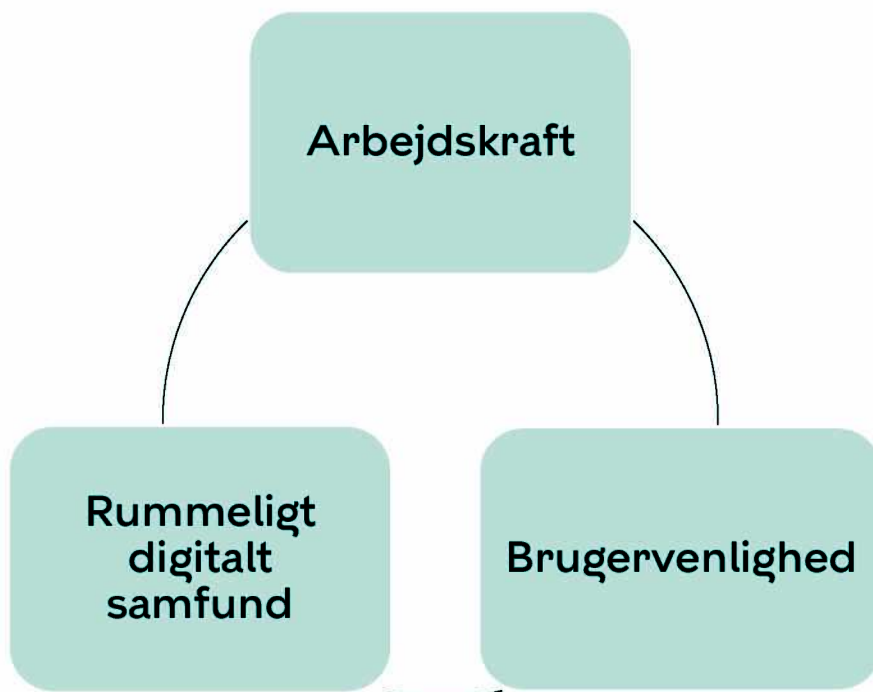
*Vi sætter **mennesket i centrum for den digitale udvikling**. Uanset hvordan man kontakter kommunen, oplever borgere og virksomheder **sammenhæng og transparens** i den digitale og personlige service. Og gennem brug af teknologi leverer vi ydelser, der lever op til **borgernes og brugernes forventninger** til en moderne kommune. Det skaber tillid og tilfredshed blandt borgere og virksomheder, at de oplever at blive mødt af **trygge, brugervenlige og sammenhængende** løsninger.*

*Som medarbejder oplever man at være en del af en attraktiv og moderne **arbejdsplads, hvor digitale løsninger og teknologi understøtter opgaverne og skaber arbejdsglæde**, så man kan bruge sin faglighed og tid dér, hvor det giver værdi for borgere og virksomheder.*

*Som organisation ser vi **digitalisering som et aktiv** i kommunens opgaveløsning. Vi **samarbejder om drift og udvikling** af digitale løsninger, og vores samarbejde, forretningsmodeller og styring understøtter **et effektivt og sikkert fundament** under hele kommunen, og at **fundamentet understøtter en innovativ kommune** som er på omgangshøjde med den teknologiske udvikling.*

*Vi tænker **bæredygtighed og klima** ind i alt – i den digitale arbejdsplads, i indkøb og anvendelse af it og teknologi og i udviklingen af infrastrukturen på det digitale område."*

Hvilke udfordringer skal visionen svare på?



Arbejdskraft

- KK er nødt til at udnytte teknologiske muligheder så kerneydelsen understøttes digitalt så opgaver kan udføres med mindre arbejdskraft.
- KK er nødt til at være en moderne og attraktiv arbejdsplads, der kan tiltrække og fastholde medarbejdere

Brugervenlighed

- Kritik af mange kanaler til det offentlige/kommunen, manglende transparens og sammenhæng.
- Borgernes digitale hverdagsliv er under forandring. Det øger forventninger til de digitale services kommunen stiller til rådighed
- I takt med et stigende velstandsniveau stiger borgernes forventninger til serviceniveau og sammenhæng i opgavevaretagelsen

Rummeligt digitalt samfund

Med øget anvendelse af ny teknologi stiger behovet for at håndtere de udfordringer, der følger med øget digitalisering:

- Tage hånd om de borgere (hver 5. borger), der har svært ved det digitale
- Håndtere udfordringer ift. data, dataetik
- Håndtere cybertrusler og øgede krav på informationssikkerhedsområdet.
- Digitalisering fører ikke nødvendigvis til gevinster og effektivisering. Nye digitale løsninger kan skabe utryghed/kritik, kræve større investeringer fx i cybersikkerhed.

Tre ambitioner på det digitale område



**Altid borgere
og brugeres
behov i
centrum**

**Danmarks
bedste
digitale
offentlige
arbejdsplads**

**Danmarks
bedste
fundament
for digital
udvikling**

Målbilleder for det digitale område i KK

Altid borgernes og brugernes behov i centrum

Under overskriften *Digital først* styrkes KKs digitale kanaler og interaktion med borgere og brugere:

Flere voksne borgere og virksomheder anvender KKs selvbetjeningsløsninger

Flere henvendelser i jobcenteret er digitale

Flere har høj tillid til kommunens håndtering af data

Flere voksne borgere og virksomheder er tilfredse med det digitale møde med kommunen

Danmarks bedste digitale offentlige arbejdsplads

Flere medarbejdere anvender digitale redskaber som en del af deres daglige arbejde

Alle medarbejderne oplever at de digitale løsninger understøtter opgaver og faglighed

Flere medarbejdere har digitale kompetencer og efterspørger kompetenceudvikling på det digitale område

Danmarks bedste fundament for digital udvikling

Alle projekter sikrer at forretning, teknologi og jura går hånd i hånd

Flere opgaver er bedre understøttet digitalt og det giver et kvalitetsløft for borgeren

Flere tværgående it-kapabiliteter er opbygget og giver værdi på tværs af KK

Ambitioner for det digitale område



Altid borgernes og brugernes behov i centrum

Ambitioner:

- Vi sætter kommunens borgere, virksomheder, medarbejdere og ledere i centrum ved at sikre en fleksibel digital understøttelse af de forretningsnære behov
- Kommunens digitale løsninger, kontaktkanaler og systemer giver brugerne en tryk, sammenhængende, brugervenlig oplevelse

Hvordan ser det ud om 5-10 år?

- Én sammenhængende indgang. Uanset hvordan man kontakter kommunen, oplever borgeren sammenhæng og transparens i den digitale og personlige service
- Digital først. Der er altid en digital vej til interaktion med kommunen (for virksomheder og alle voksne borgere)
- Anvendelsen af KK's digitale selvbetjeningsløsninger er mindst 80 procent (virksomheder og voksne borgere)
- Der tages altid hånd om borgere, der ikke kan anvende digitale løsninger. Det sker på en samlet, sammenhængende og professionel måde.
- Alle arbejdsgange er digitalt understøttet og alle processer, det giver mening at automatisere er automatiseret for at forenkle, lette dokumentationsopgaver og frigøre tid til andre opgaver
- Brugeroplevelsen tænkes systematisk ind i udviklingen af alle digitale løsninger

Ambitioner for det digitale område



Danmarks bedste digitale offentlige arbejdsplads

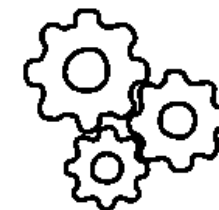
Ambitioner:

- KK er en attraktiv arbejdsplads og har de mest digitalt kompetente og tilfredse medarbejdere og ledere i den offentlige sektor.
- KK har attraktive it-faglige miljøer og kan tiltrække og skabe tværgående værdi af specialiserede IT-kompetencer

Hvordan ser det ud om 5-10 år?

- Alle medarbejdere bruger digitale redskaber og har en digital assistent
- Medarbejdere oplever, at digitale løsninger er brugervenlige og at brug af data er meningsfuldt og understøtter opgaver og faglighed
- Medarbejdere oplever at være kompetente til at anvende digitale løsninger og bidrage til at udvikle opgaveløsningen med brug af ny teknologi

Ambitioner for det digitale område



Danmarks bedste fundament for digital udvikling

Ambitioner:

- Vi vil understøtte flere opgaver digitalt for at give et kvalitetsløft for borgeren/virksomheden
- Vi vil understøtte forretningsbehov og håndtere GDPR, cyber- og informationssikkerhed ved at investere samlet i teknologier i større skala
- Vi vil samarbejde og øge brugen af samlede it-løsninger, så vi sikrer en effektiv og agil digital understøttelse af forretningsnære behov og bedre leverandørstyring
- Vi vil skabe større sammenhæng i KKs it-økosystem og sikre sammenhæng til og optimere værdien af fællesoffentlige/-kommunale digitale løsninger

Hvordan ser det ud om 5-10 år?

- Digitalisering er et aktiv i kommunens opgaveløsning
- Kommunen har en moderne infrastruktur og platforme som løbende prioriteres og der sker tværgående investeringer
- Vores forretningsmodeller og styring sikrer et effektivt, strømlinet og sikkert fundament under kommunens digitale udvikling
- Der sker en tværgående og strategisk prioritering af digitale innovationsprojekter med skaleringspotentiale
- Forretning, teknologi og jura går hånd i hånd

Kapabiliteter og virkemidler

Hvad kræver visionen og ambitionerne?

Ledelse og prioritering

Strategisk ledelse

- Klare strategiske mål og prioritering
- Rammer for, hvordan digital omstilling konkret skal bidrage til at realisere forretningsmæssige mål i og på tværs af forvaltninger.
- Strategisk stillingtagen til, hvor og på hvilke områder der kan ske en øget digitalisering eller automatisering af borgerservice og velfærdsydelser

Kompetencer og kapacitet

- Tiltrækning og udvikling medarbejdere med de rette kompetencer.
- Karriereudvikling, genbrug af viden og løsninger og opbygning af stærke faglige fællesskaber.
- Udvikling af digitale kompetencer hos ledere og medarbejdere på tværs af KK.

Fælles investeringer

- Digital innovation og samarbejde på tværs om at digitalisering spiller en aktiv rolle i opgaveløsningen
- Finansieringsmodeller på det digitale område og det kan kræve politisk stillingtagen

Kapabiliteter og virkemidler

Hvad kræver visionen og ambitionerne?

It og styring

Samlet systemlandskab og it-arkitektur

- Robust og agil infrastruktur som skal sikre en effektiv og sikker udvikling og drift af digitale løsninger på tværs af forvaltninger samt mere systematisk skalering
- Fælles fundament af platforme som man modulært kan udbygge med applikationer etc. der matcher forretningsbehov og udnytter de teknologiske muligheder markedet leverer
- Et mere samlet it-økosystem i KK
- Færre særløsninger og øget standardisering på tværs af forvaltningerne.

Styring og sikkerhed

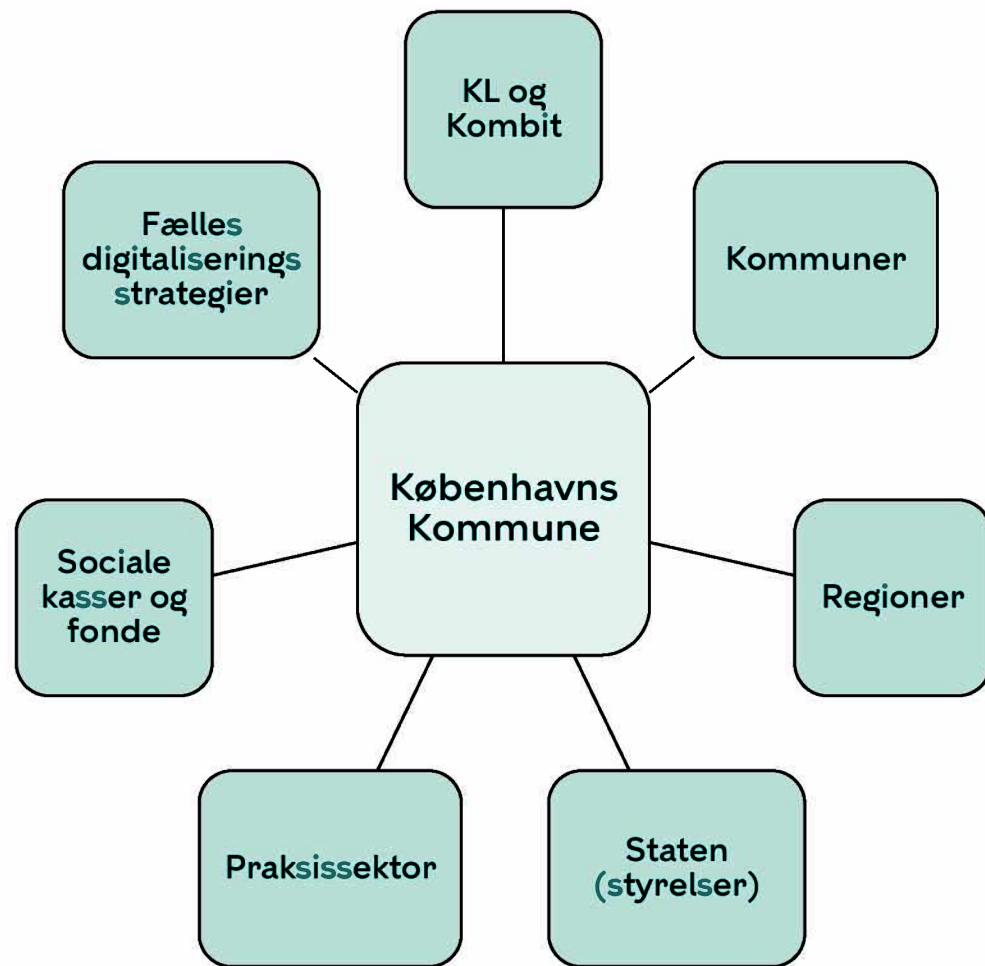
- Samlet tilgang til styring og sikkerhed, hvor der arbejdes risikobaseret og transparent med kommunens samlede IT-landskab
- Løbende investeringer for at imødegå det stigende trusselsbillede
- Ledelsesmæssige prioriteringer og modenhed i risikoarbejdet samt håndtering af flere bundlinjer: Risikobilledet på sikkerhed, GDPR holdes op imod risici i forretningen og hensyn til brugerne

Data og dataetik

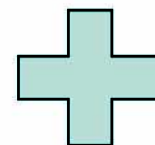
- Arbejde dataunderstøttet og bruge data ifm. nye teknologier og understøtte bedre brugeroplevelser og mere helhedsorienteret sagsbehandling
- Aktiv og ansvarlig brug af data i udvikling af forretningsområder og i mødet med borgere og virksomheder.
- Langsigtet fokus på bedre data af højere kvalitet og øget standardisering samt afklaring af jura
- Igangsættelse af dataprojekter
- Politiske drøftelser bl.a. af dataetiske problemstillinger etc.

Et styrket KK it-økosystem

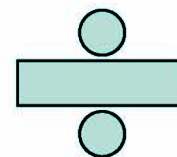
Giver et bedre afsæt for samspillet med andre digitale økosystemer



Krav fra og samspil med eksterne it-økosystemer giver muligheder, men skaber også begrænsninger



- Skabe nye muligheder for KK
- Sætte en endnu mere visionær retning
- Accelerere den digitale udvikling
- Styrke digitalt fundament og styring



- Fælles regler, it-løsninger og samarbejder binder KK og kan virke begrænsende for KKs ambitioner
- Forskellige interesser og fokus inden for det digitale

Til baggrund

KKs fælles digitaliseringsstrategi 2024-2027 er kommunens fælles styringsdokument på digitaliseringsområdet.

Strategien blev godkendt i Borgerrepræsentationen den 1. februar 2024. Forinden havde den været i høring i politiske udvalg samt en række af kommunens råd og nævn. Strategien er bredt forankret i forvaltningerne, som i forlængelse af strategien har udarbejdet egne strategier og handleplaner.

Det er Økonomiudvalget, der årligt følger op på strategien og beslutte nye konkrete initiativer. Halvvejs i strategiperioden kan ØU genbesøge strategien og beslutte tilføjelser til fokus- og indsatsområder.

I 2024 var fokus på samarbejde og konkrete initiativer indenfor bl.a. :

- Brugervenlighed i digitale løsninger og digital inklusion samt administrative forenklinger og effektiviseringer.
- Kunstig intelligens og generativ AI som satsningsområde. Udvikling af konkrete løsninger fx KK-GPT og forvaltningsspecifikke løsninger. Organisatorisk fokus på samspil mellem jura/GDPR, teknologi og forretningsbehov samt på kompetenceudvikling indenfor AI
- Governance og styringsrammer på det digitale område
- Cyber- og -informationssikkerhed