



**Kolding
Kommune**
en del af trekantområdet

Sammen designer vi livet

Løsninger på tværs

Forretningsudviklings- og Digitaliseringsstrategi



Forord

Kolding Kommune har siden årtusindskiftet arbejdet med den digitale omstilling og den kulturelle forandring den medfører. Med "Sammen designer vi livet" og "Borgerens Centrum" sikrer vi, at vi stiller de gode spørgsmål og anvender de rigtige værktøjer, når vi designer løsninger til borgerne. Den tværgående forretningsudviklings- og digitaliseringsstrategi har fokus på at skabe og udvikle vores digitale mindset og bringe vores hverdag ind i en hurtig og omskiftelig teknologisk verden med nye digitale muligheder.

Vi står over for et teknologispring, der vil påvirke opgaveløsningen og dialogen med borgerne. Med denne strategi vil vi skabe nysgerrighed og motivation, så vi griber mulighederne i den teknologiske udvikling både lokalt og på tværs af kommunen, så vi sammen sætter retningen for næste bølge af digitalisering.

Strategien fokuserer på fire indsatsområder, der udspringer af Kolding Kommunes overordnede strategier samt de nationale- og fælleskommunale strategier. Temaerne blev diskuteret på fire workshops i efteråret 2018, hvor ledere og medarbejdere på tværs af kommunen bidrog med deres erfaringer og indsigter med afsæt i inspirationsoplæg.

Strategien står ikke alene, men følges op med flere initiativer. Det første er Kolding Kommunes "Digitale Spilleplade", der er et stærkt inspirationskatalog, hvori vi opsamler og dokumenterer cases i kommunen og tværkommunalt. Et andet er Kolding Kommunes "Digitale Fundament", som er projekter, der alle bidrager til vores digitale modenhed og det grundlag, vi forretningsudvikler og digitaliserer på. Du kan læse mere om projekterne i det digitale fundament og spillepladen på Hercules.

Vision

Sammen designer vi digital og teknologisk udvikling, og vi skaber kreative og meningsfulde løsninger til gavn for borgere og virksomheder i Kolding Kommune.



Sådan gør vi:

Vi forretningsudvikler på tværs

Vi designer løsninger på tværs af kommunen. Derved opnår vi nye indsigter og synergieffekter, som vi omsætter til en sammenhængende oplevelse for borgerne.

Vi tager ansvar

Digital ledelse starter lokalt, hvor mødet med borgeren finder sted. Det er her, man forstår, hvordan data og digitale teknologier kan udnyttes til at skabe værdi for borgeren med respekt for den enkelte menneskes situation. Det er også her, arbejdet med at fastholde borgerens tillid til vores forvaltning af borgerens oplysninger bedst forankres. Det er derfor den enkelte leders ansvar, at arbejdet med digitalisering understøtter de lokale faglige strategier.

Vi udviser mod

Vi har modet til at udfordre os selv for at imødekomme borgernes og brugernes forventninger til digitale services. Vi giver plads til en innovativ kultur ved at minimere risici og reducere kompleksiteten i projekter.

Vi ser behovet

Vi sikrer, at de løsninger vi implementerer, adresserer en reel værdiskabelse. Derfor har vi fokus på opgaven og ikke teknologien, men samtidig forstår vi, at teknologien har indflydelse på, hvordan opgaven kan løses på nye og bedre måder.

Vi udvikler i fællesskaber

Vi udvikler i samarbejde med borgere, organisationer og myndigheder i innovative fællesskaber. På den måde kommer vi på forkant med fællesoffentlige løsninger og bringer Kolding Kommunes kompetencer og visioner i spil.



Borgerens Centrum realiseres via regelforenkling, decentralisering og mindre bureaukrati.

En afledt effekt af en lavere grad af central kontrol og styring vil øge arbejdsglæde, ansvarlighed og trivsel i organisationen med det afledte resultat, at den oplevede borgerservice forbedres.

Frit citeret fra Budgetnote 2, Kolding Kommune 2018



Designledelse eller innovationsledelse er præget af udsyn, nysgerrighed, vidensinddragelse, kulturoppbyggelse sammen med brugere og interessenter, fremme af helhedstænkning samt samarbejde og partnerskaber på tværs af sektorer, fagligheder og områder.

Designledelse, Kolding Kommune 2017



Samspil – mine ressourcer er vores ressourcer – når vi skal nå fælles mål.

Ledertræf, Kolding Kommune 2017



Indsatsområde:

Borgernes møde med kommunen

Borgerne efterspørger sammenhæng i mødet med kommunen og andre myndigheder, og at der tages udgangspunkt i deres samlede situation og behov. Borgerne vil inddrages i at identificere deres eget problem og involveres i den rette løsning. Vi vil forenkle borgernes indgang til deres egen sag og hjælpe dem til at finde vej i en kompleks offentlig sektor.

Den digitale udvikling giver også mulighed for nye former for inddragelse, samskabelse og e-demokrati. Vi vil bringe borgerne tættere på beslutningsprocesserne og give nye muligheder for indflydelse på opgaveløsningen.

Hvad nu hvis?

- 】 ... borgerservice var tilgængeligt 24/7 i en virtuel løsning med en virtuel assistent, der kunne møde borgerne digitalt?
- 】 ... alle kommunens ting, ressourcer og faciliteter kunne være åbne og frit tilgængelige, fordi det var fuldt gennemsigtigt, hvem der brugte hvad og hvornår?
- 】 ... borgere kunne blive direkte belønnet for at bidrage eller engagere sig i det kommunale fællesskab?
- 】 ... kommunens borgere nemt og fleksibelt kunne løfte nogle af kommunens opgaver og blive belønnet for det?

Kommunernes Teknologiske Fremtid, KL 2018

Indretningen af de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger bærer i høj grad præg af at være tilrettelagt efter strukturer opdelt i sektorer og myndighedsgrænser, som vi historisk har indrettet os med, frem for at tage udgangspunkt i borgernes og virksomhedernes behov. Det betyder, at den digitale offentlige service som helhed ikke lever op til forventningen om en sammenhængende og tidsvarende digital service – også selvom de fleste offentlige digitale løsninger fungerer udmærket hver for sig. Det er problematisk.

Regeringens udspil Digital Service i Verdensklasse, Innovationsministeriet 2018



Indsatsområde:

Teknologidrevet innovation

Opgaverne, vi løser, er stadig de samme, men måden, vi løser dem på, og den værdi, vi skaber for borgeren, ændrer sig i takt med den teknologiske- og digitale udvikling. F.eks. kan vi med værdighedsteknologier give borgerne livskvalitet og mulighed for at klare tingene selv, og med VR-briller lade borgerne udforske virkelighedstro digitale lokalplaner.

Mange teknologier er nu så tilgængelige, robuste og billige, at det giver mening at implementere dem i hverdagen. Internt binder vi vores systemer endnu mere sammen, så vi kan give borgerne en sammenhængende og tidssvarende service, når de er i dialog med os.

Potentialet med ny teknologi er stort, og det er op til os, hvordan vi forvalter den. Vi skal være nysgerrige og lade os inspirere af de teknologiske tendenser og omsætte dem til værdige og værdifulde løsninger for borgeren.

Hvad nu hvis?

- 】 ... højtalere som Alexa 'lytter med' og kan spore mobning og misbrug i det øjeblik det sker?
- 】 ... de selvkørende biler ikke skal parkere? Hvilket byliv kunne vi skabe på den plads, der i dag ikke anvendes?
- 】 ... alle opgaver, der omhandler dokumentation, registrering og måling kan varetages af sensorer?
- 】 ... borgere og børn med hjælp af digitale værktøjer underviser hinanden bedre, end skolen kan undervise dem i dag?

Kommunernes Teknologiske Fremtid, KL 2018



I alt fra køleskabe, hundehalsbånd, tøj, biler, telefoner, elpærer, røgalarmer, ure, brødrister, cykler, have-redskaber, bestik, højtalere, veje og pacemakere ser vi sensorer, der kan give os informationer, vi kan omsætte til handlinger og indsigt. Efterhånden som borgerne vænner sig til at private aktører bruger "tingenes internets" muligheder, vil de i stigende grad forvente at kommunen gør det samme.

Input til Kolding Kommunes Digitaliseringsstrategi, DareDisrupt 2018

Når kommunerne får adgang til stadig flere data, skaber det både muligheder og dilemmaer. For hvordan harmonerer dataanalyser og nøgletal med en kompleks virkelighed, hvor ikke to borgerforløb er helt ens?

Data fra andre borgeres ydelsesforløb kan understøtte, at den enkelte borger oplever en mere målrettet hjælp og støtte, eksempelvis når man skal hjælpes fra ledighed til beskæftigelse, eller når et barn har særlige behov. Men hvor langt kan og skal man gå, før der opstår etiske eller juridiske dilemmaer?

Jane Møller Pedersen, programchef i Økonomisk Sekretariat, KL, og Peter Riis, chefkonsulent i Økonomisk Sekretariat, KL 2018

Indsatsområde:

Datadrevet innovation

Der er en klar forventning om, at kommunens data kan give nye indblik i årsager og virkninger. Ved at sammenstille og analysere data på tværs af forvaltninger og sektorer, vil vi identificere de indsatser, der giver bedst effekt for borgere i forskellige scenarier.

Også i den daglige sagsbehandling vil den helhedsorienterede tilgang sikre bedre beslutningsgrundlag, hvor kunstig intelligens kan bidrage til en oplevelse af individualiseret og sammenhængende sagsbehandling for borgeren.

Borgerne nærer i dag stor tillid til myndighedernes behandling af deres data. Denne tillid skal bevares, også når vi finder nye anvendelsesmuligheder for data på tværs. Vi vil behandle borgerens data med afsæt i de dataetiske værdier: Selvbestemmelse, Værdighed, Ansvarlighed, Progressivitet, Diversitet samt Lighed og Retfærdighed.

Hvad nu hvis?

- 】 ... big data om borgeres sundhed og vaner kunne vise, hvilke forebyggende indsatser der faktisk virker?
- 】 ... vi kan forudse, før børn fylder seks år, hvilken støtte og indsatser de vil få brug for i deres skolegang?
- 】 ... vi kan forudsige trafikken? Ikke bare generelt, men lokalt og med hensyn til f.eks. ugedag, årstid og vejrforhold?
- 】 ... størstedelen af undervisningen foregår digitalt, så den kan tilrettelægges fleksibelt ift. tid og sted, og at forældrene kan følge med og støtte, der hvor de største udfordringer for barnet er?
- 】 ... vi ved at analysere borgernes elforbrug kan spotte nye vaner, der tyder på udviklingen af demens?

Kommunernes Teknologiske Fremtid, KL 2018



„Ethical behavior is about doing the right thing even when no one is watching – even when doing the wrong thing is legal.“

*Sachin Lodha, Tata Consultancy Services
Indien*

Indsatsområde:

Automatisering og effektivisering

Jo bedre, vi bliver til at standardisere, digitalisere og automatisere rutineprægede og regelbundne opgaver, jo mere kan vi flytte fokus til de opgaver, der kræver et fagligt skøn. Ressourcer kan frigøres fra unødigt komplekse manuelle processer og omsættes til værdi for borgeren.

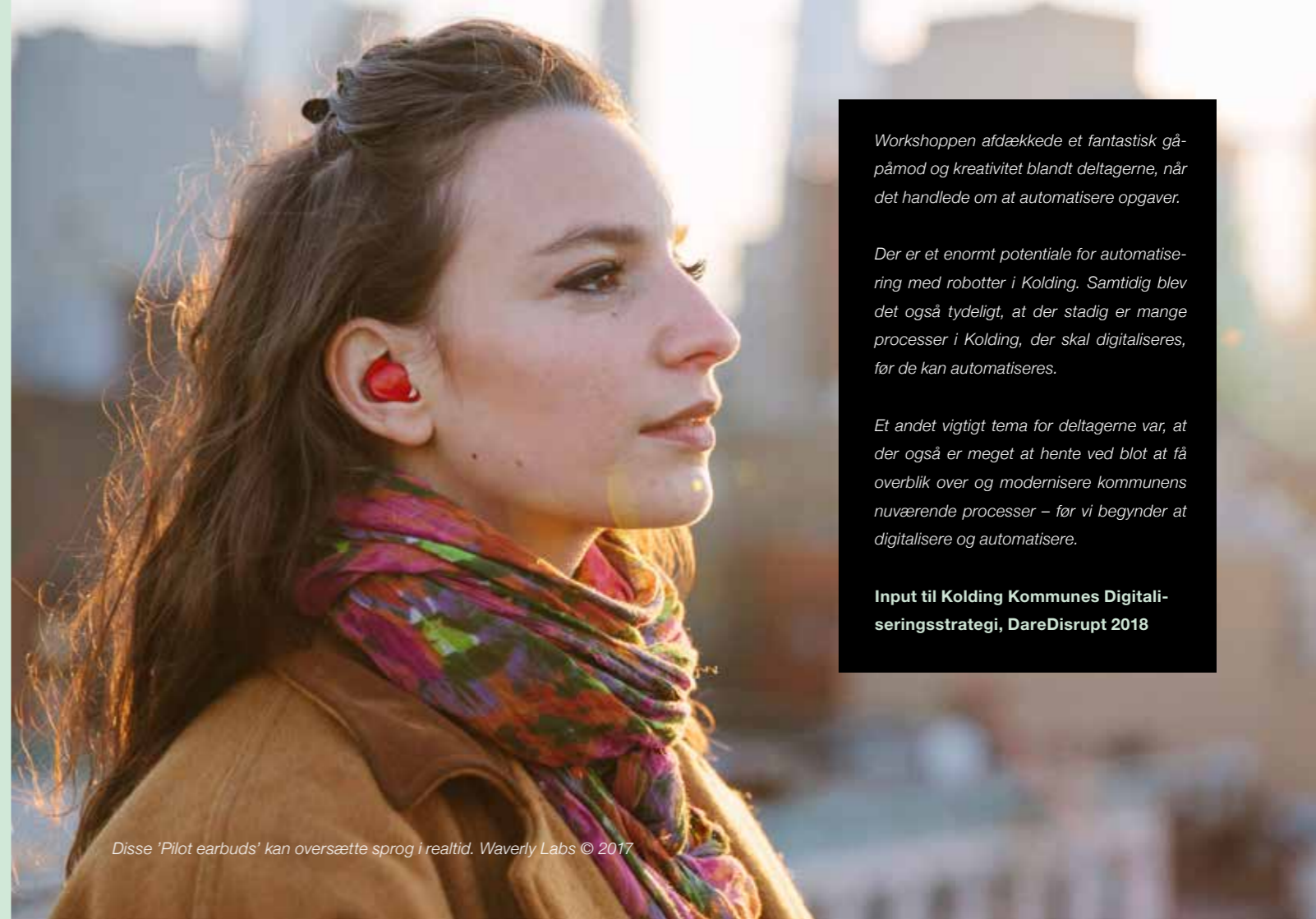
I de kommende år vil ny teknologi også give mulighed for at løse selv fagligt specialiserede opgaver på nye måder. Det bliver derfor en ledelsesmæssig udfordring at sikre de nødvendige digitale kompetencer og udvikling af jobindhold hos de berørte medarbejdere.

Vi vil optimere arbejdsgange, forbedre udnyttelse af eksisterende systemer og udnytte designværktøjer til at se opgaven fra helt nye sider.

Hvad nu hvis?

- 】 ... alle har en personlig google translate øresnegl, og sprog er dermed ikke længere en barriere?
- 】 ... sagsbehandlere fik løst de fleste sager med hjælp fra kunstig intelligens?
- 】 ... al kontakt mellem ældre og kommunens plejere kunne håndteres via robotter og chatbots?
- 】 ... børn kan lære alt fagindholdet i folkeskolen via AI-robotter – og de kan gøre det på den halve tid?

Kommunernes Teknologiske Fremtid, KL 2018



Workshoppen afdækkede et fantastisk gå-påmod og kreativitet blandt deltagerne, når det handlede om at automatisere opgaver.

Der er et enormt potentiale for automatisering med robotter i Kolding. Samtidig blev det også tydeligt, at der stadig er mange processer i Kolding, der skal digitaliseres, før de kan automatiseres.

Et andet vigtigt tema for deltagerne var, at der også er meget at hente ved blot at få overblik over og modernisere kommunens nuværende processer – før vi begynder at digitalisere og automatisere.

Input til Kolding Kommunes Digitaliseringsstrategi, DareDisrupt 2018

Disse 'Pilot earbuds' kan oversætte sprog i realtid. Waverly Labs © 2017



Dyk ned i forretningsudviklings- og digitaliseringsstrategien på

www.kolding.dk

Kommunens medarbejdere kan blive klogere på forretningsudviklings- og digitaliseringsstrategien på

hercules/digiteam



Foto: Google