



KOMMISSORIUM FOR OPGAVEUDVALG

DIGITALISERING OG TEKNOLOGI

1. BAGGRUND OG FORMÅL

Gentofte Kommune oplever i disse år et stigende pres på velfærd og økonomi. Det økonomiske råderum reduceres som følge af statslig styring og regulering. Borgerne efterspørger individualiserede og fleksible løsninger fra kommunen, der svarer til dem, de oplever i den øvrige del af deres liv. Udgiftspreset vokser på de store velfærdsområder – særligt på sundhedsområdet og det specialiserede socialområde, hvor evnen til at skabe effekt med traditionelle metoder ikke kan følge med efterspørgslen.

Parallelt hermed accelerer den teknologisk udvikling, og digitale teknologier fylder mere og mere for borgere og virksomheder.

På arbejdsmarkedet skaber den digitale udvikling nye måder at drive virksomhed på. Amazon, Google, Spotify, Netflix, Airbnb, Vivino og Mobilepay er udtryk for nye måder at organisere og drive virksomhed på, som alle har udfordret deres brancher. Flere og flere produkter får en digital komponent; biler, hårde hvidevarer, lamper og sågar sportudstyr. De mest succesrige virksomheder tilpasser såvel organisering som produkt for at realisere det digitale potentiale.

Centralt for alle brancher er brugen af data om forbrugeren og produktionen som et vigtigt konkurrenceparameter. Et velkendt eksempel er Amazons anbefalinger om yderligere køb, der baserer sig på tidligere valg og andre kunders indkøbsmønstre. Googles vigtigste indtægtskilde er salg af annoncer, som er så værdifulde, fordi de placeres i forhold til en persons tidligere søgehistorik samt de steder på nettet, som personen tidligere har besøgt, og dermed virker mere relevante. Ved hjælp af analyse af købsmønstre og adfærd på sociale medier ved virksomhederne ofte mere om os end selv vores nærmeste.

Som borger oplever vi en hverdag, hvor information altid er let tilgængelig, og løsningen på de mest almindelige opgaver i forbindelse med indkøb, rejse eller kommunikation er let, hurtig og aldrig længere væk end mobiltelefonen. Vi forventer i stigende grad at kunne få løst vores ærinder hurtigt, døgnet rundt og nemt at kunne følge med i enhver bestilling. Samtidig træffer vi i stigende grad valg på baggrund af venners og andre forbrugeres vurderinger af et produkt. I en tid med Facebook, Tripadvisor og Trustpilot kan dårlige kundeoplevelser hurtigt blive meget dyre for en virksomhed – omvendt kan en god oplevelse hurtigt sprede sig.

I de kommende år vil vi se endnu flere og større forandringer. Kunstig intelligens og maskinlæring vinder hastigt frem og overtager nye typer jobs, selvkørende biler vil sprede sig i afgrænsede dele af Californien, og vores hjem vil blive endnu mere forbundne.

Selv om den offentlige sektor i mange år har arbejdet med digitalisering, er der et stort uudnyttet og hastigt voksende potentiale for at skabe digital værdi sammen med borgere og virksomheder og samtidigt håndtere det stigende pres på velfærd og økonomi.

Digitalisering i den offentlige sektor har primært været rettet mod effektivisering af eksisterende – typisk administrative – processer. I stedet for papirjournaler i varierende former er der udviklet journal- og



fagsystemer, i stedet for papirblanketter og papirbreve har vi nu digital selvbetjening og Digital Post. I stedet for at aflevere en håndskreven dansk stil afleveres nu et Word-dokument.

I bund og grund er det de samme opgaver, der løses. Lidt nemmere fordi man kan selvbetjene sig hjemme fra sofaen og ikke skal møde op på et kommunalt kontor, lidt bedre fordi den kommunale sygeplejerske altid har opdaterede journaloplysninger og information om medicin med sig, og lidt billigere fordi en række manuelle funktioner fx i forbindelse med arkivering er forsvundet.

Hvis det digitale potentiale skal realiseres til gavn for kommunens virksomheder og borgere må digitalisering gribes an på en ny måde. Fokus i digitaliseringen må flyttes fra interne administrative processer til den direkte kontakt mellem kommune, borgere og virksomheder og til de store velfærdsområder, som er under pres.

Dette er en stor opgave med potentiel stor indflydelse på den måde, de kommunale kerneopgaver løses. Det er også en opgave, som kun kan løses i tæt samspil mellem alle dele af kommunen, borgere og virksomheder.

Derfor har Kommunalbestyrelsen besluttet at nedsætte et opgaveudvalg, der skal komme med forslag til en model for politisk forankring af digitaliseringsindsatsen og forslag til en række pejlemærker, der kan skabe afsættet for, at kommune, borgere og virksomheder i samspil kan udnytte potentialet i den teknologiske udvikling – særligt i forhold til de udfordringer, som er identificeret i andre opgaveudvalg.

2. UDVALGETS OPGAVER

Opgaveudvalget skal med udgangspunkt i ønsket om at udnytte det teknologiske potentiale:

- ✓ Opsummere på de vigtigste teknologiske udviklingstendensers betydning for Gentofte Kommunes borgere og virksomheder og sikre, at denne viden er bredt forankret i den politiske ledelse.
- ✓ Fremlægge forslag til 3 til 5 pejlemærker for kommunens arbejde med digitalisering. Pejlemærkerne skal vise, hvilket potentiale kommunen sammen med borgere og virksomheder skal søge at realisere i de kommende år på en række udvalgte områder. Pejlemærkerne bør adressere det digitale potentiale i forhold til udfordringer og løsninger, der i de øvrige opgaveudvalg er identificeret på de store og udgiftstunge velfærdsområder.
 - Fremlægge en række mulige første skridt mod pejlemærkerne, der involverer borgere og virksomheder.
- ✓ Fremlægge en model, der sikrer at digitalisering forankres og integreres i den politiske ledelse således at kommunens digitaliseringsindsats afspejler de vigtigste behov hos borgere og virksomheder, samt at de digitale gevinster realiseres. Modellen skal koble sig til den nye politiske styringsform og –proces.
 - Som en del af modellen at fremlægge principper, der sikrer, at både borgere med høje teknologikompetencer og forventninger og borgere, for hvem teknologien stadig er ny eller udfordrende, fortsat kan få indfriet og tilgodeset deres forventninger og behov for velfærd i fremtiden.
 - Som en del af modellen at fremlægge principper, der hjælper kommunen med at navigere i de etiske og persondatamæssige problemstillinger, der kan opstå ved brug af teknologi.

3. SAMMENSÆTNING AF UDVALGET



Opgaveudvalget nedsættes af Kommunalbestyrelsen i henhold til §17, stk. 4 i lov om kommunernes styrelse.

Opgaveudvalget består af følgende medlemmer:

5 medlemmer fra Kommunalbestyrelsen

10 borgere fordelt således:

- 2 med viden om og professionel erfaring med teknologi og innovation
- 2 med viden om og særlig interesse for fx velfærdsteknologi, smart city eller brug af data
- 2 med erfaring fra arbejde i digitale innovationsvirksomheder
- 2 med viden om og erfaring med anvendelse af borgerrettede digitale løsninger og teknologi på et eller flere af de store velfærdsområder fx skole-, ældre- eller socialområdet.
- 1 som beskæftiger sig med den digitale fremtid f.eks. i forbindelse med forskning
- 1 under 25 år som er bruger af og har særlig interesse for nye digitale løsninger og teknologier

Kommunalbestyrelsen udpeger formand/næstformand for opgaveudvalget. Sekretariatsbistand til opgaveudvalget koordineres af direktøren for økonomi, HR, digitalisering og borgerservice.

4. UDVALGETS ARBEJDSFORM

Udvalget tilrettelægger selv sin arbejdsform indenfor rammerne af styrelsesloven, Styrelsesvedtægten for Gentofte Kommune samt Kommunalbestyrelsens beslutninger. Formandskabet sikrer den nødvendige sammenhæng til de øvrige opgaveudvalg og de stående udvalgs arbejder.

Udvalgets arbejde bør koordineres med arbejdet i opgaveudvalg for innovation, da formulerede politiske digitale målsætninger kan have betydning for innovationsarbejdet, samtidig med at innovationsarbejdet kan være med til at pege på væsentlige områder, hvor der kan skabes effekt for borgere og virksomheder ved brug af teknologi.

Udvalgets arbejde bør omfatte digitale potentialer i forhold til de udfordringer og løsninger, som beskrives eller er beskrevet i andre opgaveudvalg.

Udvalget overvejer, hvordan viden om teknologiske udviklingstendenser og potentialer løbende kan deles med Kommunalbestyrelsen og andre opgaveudvalg.

På udvalgets første møde fremlægges forslag til mødeplan.

Udvalget skal tage stilling til, hvordan det vil involvere borgere, videnspersoner mv., der ikke er medlemmer af udvalget i udvalgets opgave for at kvalificere indholdet af de politiske digitale målsætninger med en bredere kreds af borgere og virksomheder.

Opgaveudvalget skal komme med forslag til, hvordan borgerne i Gentofte Kommune aktivt kan bidrage til at realisere de tiltag, som opgaveudvalget foreslår.

5. TIDSPLAN

Opgaveudvalgets arbejde påbegyndes andet kvartal 2017 og afsluttes første kvartal 2018.



6. ØKONOMI

Udgifter i forbindelse med Opgaveudvalgets arbejde holdes indenfor budgettets samlede ramme.

Udvalgets anbefalinger skal indgå i prioriteringen af fremtidige teknologiinvesteringer.

Udvalgets anbefalinger kan efterfølgende udmønte sig i konkrete projekter. Projekterne udarbejder business case med beskrivelse af forventet potentiale og behov for investeringer, som kan finansieres via investeringsbeholdningen.