



Opprioritering

1. DRIFT

Lb. Nr. ØK-O-204

Robotteknologi, digitalisering og automatisering

Udvalg: Økonomiudvalget

Område: Direktionen

Funktion: Flere funktioner

BESKRIVELSE AF FORSLAG

Landets kommuner, herunder Faxe Kommune har siden kommunesammenlægning været igennem flere digitaliseringsrunder.

I første omgang at få en platform for den nye kommune, hvor der bredt i den kommunale organisation gradvist at taget digitale værktøjer og systemer i brug.

I anden omgang – seneste 6 – 7 år - har det i stort omgang handlet om indarbejdning af en lang række obligatoriske selvbetjeningsløsninger. Disse har med forskellig effekt erstattet tidligere blanketløsninger og oftest i konkrete og specifikke opgave sammenhænge, ikke som bredere sammenhængende løsninger.

En analyse af den aktuelle situation peger på:

- at der er potentiale til, at skabe yderligere sammenhæng og synergi mellem et stort antal digitale løsninger. Det vil sige at få dem yderligere tilgængeliggjort og synlige for borgere og virksomheder, at få "implementeret i bund" og skabt bredere og bedre tværgående sammenhængende løsninger
- at der er behov for en fornyet og tværgående vinkel på den såkaldte kanalstrategi – valget af veje – også de digitale - for borgere og virksomheders henvendelser og kommunikation i øvrigt med kommunen
- at der er automatiseringsmuligheder som kan effektivere og lette en række service- og betjeningsopgaver. Det kræver meget nøje analyser af såvel arbejdsgange og eksisterende løsninger i forbindelse med af vurderinger af hvilke nye løsninger/teknologier, det giver mening at indarbejde fremarbejdet
- at der er en række nye, interessante teknologier på markedet. De er dog ikke alle lige velegnede til vore kommunale formål og "modne", hvilke vil sige at en del fortsat er på relativt indledende stadier, endnu ikke er afprøvet/i drift i større skala og/eller findes i danske versioner.

Bredt udtrykt kan man sige, at der er brug for et godt forarbejde og kvalificering af de muligheder og valg, der er nødvendige på Faxe Kommunens vej til at nå den digitale kommunes version 3.0.

Mere konkret vurderes det, at der blandt andet er muligheder i automatisering af dele af sagsbehandlingen og administrative arbejdsgange, rådgivning og vejledning på nye måder via chat-/robot og nye telefoni løsninger og tilgængeliggørelse af vidensværktøjer (tekst til tale).

Med dette investeringsforslag lægges der op til en proces i 3 overordnede trin:

1. SWOT-analyse, andre analyser og en kortlægning af Faxe Kommunes aktuelle situation, samt de udviklingsmuligheder, der tegner sig
2. etablering af en plan for vejen frem mod den digitale kommune version 3. Planen skal blandt andet give svar på:
 - Hvad satser vi på?
 - Mulige prøvehandlinger som kan bidrage til yderligere afklaring?
 - Hvor er der effekt – og hvilken?
 - Hvordan skærper vi sammenhænge med eksisterende, velfungerende løsninger?
 - Gevinster for borgere og medarbejdere?
3. Iværksættelse af plan

I de kommende år vil der være brug for at få analyseret situationen og beskrevet udviklingsmuligheder med såvel ekstern hjælp som at tilføre kompetencer til den kommunale organisation.

Det sidste foreslås omsat 1 årsværk:

- Der har fokus på digital implementering – og har viden og kompetencer til at arbejde i krydsfeltet mellem arbejdsgange, tekniske løsninger (både hardware og software) og adfærd hos borgere samt medarbejdere
- Kan skabe fremdrift og projektledelse med dedikation, viden og erfaringer for at drive de beskrevne udviklingstrin
- Ved at tilføre ny teknisk viden og erfaringer som peger frem mod version 3

Og nu nogle eksempler.

Jura robot: Udfordringen fra kunstig intelligens står højt på agendaen i advokatbranchen. Det opleves gentagne gange i omtaler i de skrevne og talte medier. Som kommunal organisation bør vi mere målrettet forfølge denne nyskabelse og få blik for, hvorledes kunstig intelligens udtrykt i robotter kan hjælpe til med at udvikle de traditionelle, kommunale arbejdsgange og opgaveløsninger.

Telefonrobot. En telefonrobot vil kunne erstatte en ansat helt eller delvist og levere service til borgerne.

Droner: Droner er flyvende robotter.

Der ubemandede luftfartøjer, som er udstyret med forskellige sensorer, som kan udskiftes alt efter, hvilken kommunal opgave eller service dronen skal løse.

Virtual reality: Virtual reality er en computer-genereret simulation af den virkelige verden. Er en borger – barn som voksen - bange for situationer med andre mennesker, kan de virtuelt rum, hvor man af fagprofessionelle gradvist lære at vænne sig til at købe ind, tale med andre og køre i bus. Sådanne projekter afprøves, men ikke i Faxe kommune. Faxe kommune har i sine tilbud til borgerne endnu ikke taget virtual reality til sig.

Mulighederne er uendelige.



Skolen: Faxe kommune skal understøtte udviklingen af den digitale samfundsborger. Fremtiden tilhører de unge - de der kan styre algoritmerne. Vi møder som en mindre landkommune udfordringer fra den teknologiske udvikling bedst muligt ved at investere digitalt. Kodning skal ind som obligatorisk fag på Faxe kommunes skoler.

Kendskabet til kodning handler efter eksperter om meget andet end spørgsmålet om at få flere unge mennesker til at blive programmører. Kodning som fag i grundskolen vil give fremtidens generationer en bedre grundlæggende forståelse for den verden, de lever i. Populært kan man postulere, at det er tydeligt fremtiden tilhører dem, der styrer algoritmerne.

Digitale sensorer: Faxe kommune bør tage brugen af sensor-teknologien i brug. Det bør ske som prøvehandlinger og i et tæt samarbejde med og ved inddragelse af lokale IT-virksomheder. Udfordringen i et sådant projekt er, hvordan borgere sammen med kommunens fagområder kan udpege emner og steder, hvor det giver god mening at begynde at arbejde med sensorer-teknologien.

ØKONOMI

Beløb i 1000 kr.

- : Merindtægt/mindreudgift + : Mindreindtægt/merudgift	2019	2020	2021	2022
Udgift	1.000	2.500	7.500	7.500
Indtægt				
Nettovirkning	1.000	2.500	7.500	7.500

Beløb i 1000 kr.

	2019	2020	2021	2022
Budget før Budgettilpasning	0	0	0	0

Der ansættes 1 årsværk i 2019 med stærk viden indenfor henholdsvis robotteknologi/automatisering og implementeringsprocesser.

KONSEKVENSER / AFLEDTE EFFEKTER

Forudsætter udredninger og klare anbefalinger af indsatser i en samskabelse med borgerne.

Projektet vil øge brugen af digitale løsninger. Hertil at der skabes fleksible og effektive løsninger – i sidste ende til gavn for borgere og virksomheder.

Der sker en omlægning af kendte arbejdsgange og kommunens møde med borgeren sættes under forandring.

FORUDSÆTNINGER



Forslaget forudsætter, at der ledelsesmæssigt sættes fokus på dels nyskabelse af digitale løsninger og en stærkere styring af eksisterende digitale løsninger.

En mere generel forudsætning for at gennemføre et vellykket projekt indeholder tre elementer.

1. De første år skal bruges til at blive klogere og mere afklarede i forhold indkøb af robotteknologi i 2021 og 2022. Der skal vælges emne for en prøvehandling og laves en konkret business-case på et projektet til implementering, og
2. Der skal – afhængig af det valgte emne - gennemføres en analyse af god kvalitet af udvalgte arbejdsgange, så disse kan omlægges og understøtte nye teknologier.
3. Der skal forinden en implementering foretages risikovurdering og laves projektplaner.