

Status digitalisering og kanalstrategi

Digitaliseringsstrategi

Det overordnede mål med digitaliseringsstrategien er at gøre både borgerne og kommunen mere digitale. For at understøtte denne udvikling har Ishøj Kommune gjort følgende:

- Oprettet en tværgående digitaliseringsgruppe samt arbejdsgruppe
- Obligatoriske selvbetjeningsløsninger købes og implementeres
- Kurser i digitale løsninger med Ældresag, Oplysningsforbund og Digitale cafeer
- Uddannelse af digitale ambassadører og medarbejdere.
- Fokus på digital post/fjernprint i alle centre.
- Nyt telefonsystem hvor omstilling ændres til kontaktcenter
- Vidensdatabase (Ishøjkviksvaer) til besvarelse af generelle spørgsmål

Kommunens tiltag har bl.a. resulteret i, at Ishøj er gået fra en sidste til en 11. plads i forhold til digitalisering i kommunerne. Tiltagene har derved haft den ønskede effekt.

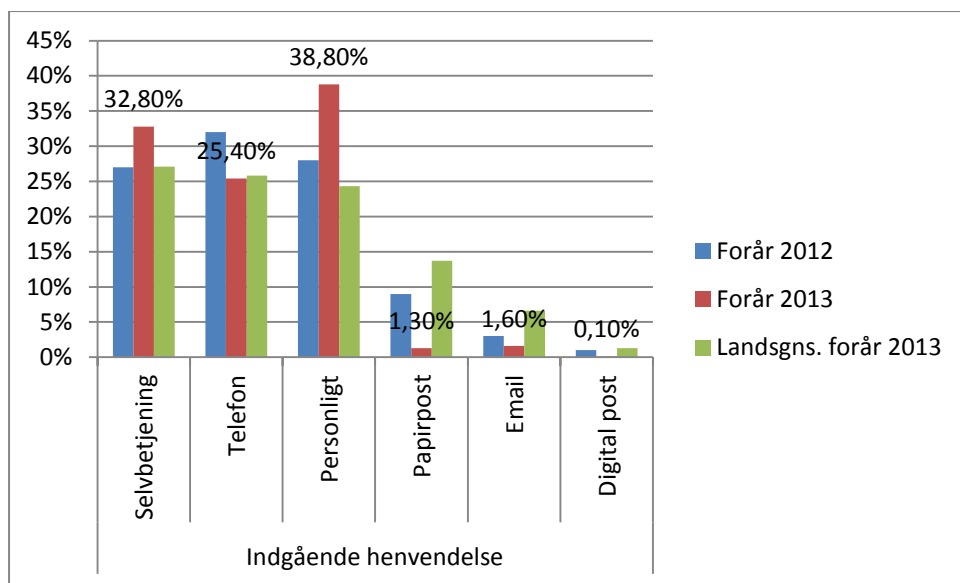
Kanalstrategi

Formål:

Overordnet er formålet med kanalstrategien, at antallet af personlige og skriftlige henvendelser skal minimeres, samtidig med at antallet af digitale henvendelser, og især brugen af selvbetjeningsløsninger, skal stige.

Der følges op på kanalstrategien i forbindelse med komhen-tælleugerne, som er to gange årligt.

Nedenstående graf viser udviklingen i de indgående henvendelser i Ishøj Kommune, herunder borgernes brug af selvbetjeningsløsninger, fra 2012 – 2013. Den viser ligeledes landsgennemsnittet for 2013.



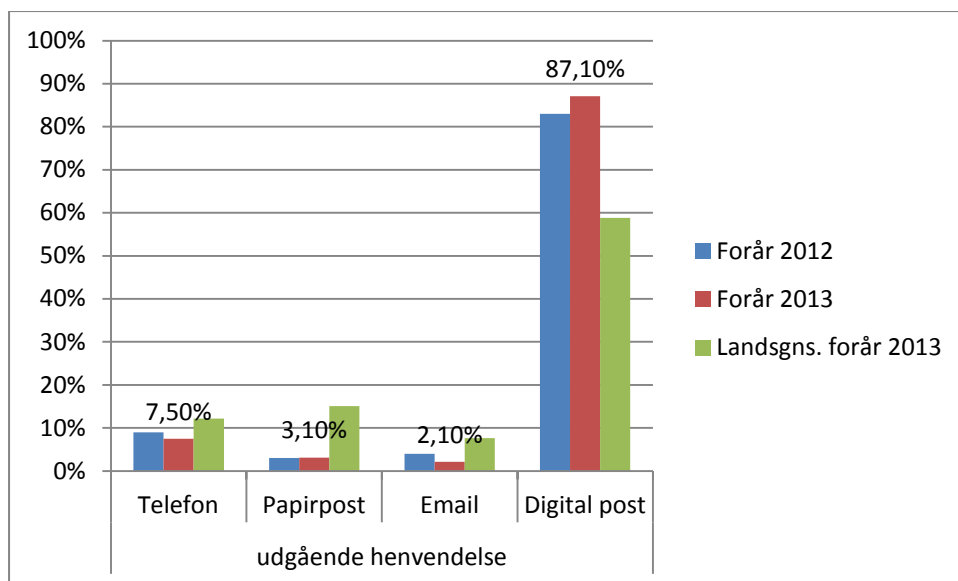
Resultater:

- Ishøj har allerede nu nået målet om at reducere papirpost til 4 % i 2015
- Ishøj er godt på vej mod målet om, at 40 % af henvendelserne skal være via selvbetjening ved udgangen af 2015, og ligger således over landsgennemsnittet med 32,8 %. Antallet af områder med selvbetjeningsløsninger stiger hvert år, jf. bølgeplanen
- Ishøj er fortsat langt fra målsætningen om at minimere de personlige henvendelser til 14 % ved udgangen af 2015. I 2013 var antallet 38,8 %

Antallet af personlige henvendelser er steget fra 2012-2013 og ligger højere end landsgennemsnittet. Dette skyldes bl.a., at ydelse nu holder personlige samtaler med borgerne samt, at det er blevet lettere at tælle henvendelserne efter, at ydelse er rykket ned i Borgerservice. I mange andre kommuner kan man kun komme i kontakt med ydelse telefonisk eller via mail/digital post, hvilket også var tilfældet i Ishøj tidligere.

På grund af borgersammensætningen vil Ishøj desuden have flere personlige henvendelser end gennemsnittet. Tallet forventes dog at være faldende i løbet af 2014.

Nedenfor ses statistik for de udgående henvendelser. Grafen viser, at over 87 % af de udgående henvendelser foregår via digital post, hvilket er betydeligt over landsgennemsnittet på knap 60 %. Dette skyldes fokus på brug af digital post og uddannelsen af digitale ambassadører.



Resultater:

For at fremme digitaliseringen på de udgående henvendelser har Ishøj Kommune haft et mål om, at 25 % af borgerne har oprettet en digital postkasse ved udgangen af 2013. Den 1. november havde 27,6 % oprettet en postkasse og målet er således nået.