

# Digitalisering af arbejdsgange

## Baggrund

Kommunalbestyrelsen i Ballerup Kommune har sat en dagsorden for digitalisering af arbejdsgangene i kommunen. Den er blevet fulgt op af en strategi besluttet af direktionen, hvor digitalisering er valgt som indsatsområde. Den grundlæggende præmis for strategien er, at digitalisering skal anses som en integreret del af udviklingen i Ballerup Kommune og de dertilhørende politikker.

Kommunen har på den baggrund etableret en digital taskforce, der skal være med til at accelerere digitalisering af arbejdsgangene.

## Formål

Den ledelsesmæssige tilgang til digitalisering er, at det er en vej til at:

- Optimere arbejdsgange.
- Styrke samarbejde med medarbejderne om videreudvikling af kerneopgaven.
- Samarbejde med borgere om mulighederne i den teknologiske udvikling.
- Skabe værdi i services på tværs af fagområder.
- Skabe et større fagligt udbytte – og ikke til besparelser i sig selv.

## Effekter

Der er nedsat en styregruppe, hvor kriterier for effekt, der skal skabes i de enkelte projekter, er at:

- Skabe en bedre oplevet kvalitet for borgeren

- Fremme den tværgående opgaveløsning
- Effektivisere opgaveløsningen
- Sikre en solid drift

## Investering/drift pr. år

Ballerup kommune har investeret tre årsværk, som udgør den digitale taskforce.

## Business case

Der udarbejdes et gevinstrealiseringskort for hvert digitaliseringsprojekt med en før- og eftermåling. Der er i det første år startet 60 projekter og sparet ca. 7300 timer.

## Tidsplan

En typisk digitalisering af en arbejdsgang går gennem et komprimeret design-, udviklings- og leveringsforløb. Det samlede forløb må maksimalt vare en måned.

## Digital løsning

Blanketløsning (OS2Forms).

## Kontaktperson

Jens Kjellerup Hansen, Chef i Digitaliseringssekretariatet, Ballerup Kommune, +45 44 77 26 00, [jeh2@balk.dk](mailto:jeh2@balk.dk).

# Forudsætninger for digitalisering af arbejdsgange

Der er en række forudsætninger for, at digitaliseringen kunne lade sig gøre i Ballerup Kommune. Det drejer sig om:

## Rammerne for den digitale løsning

- Når der skal vælges et område, hvor der skal digitaliseres en arbejdsgang, så er det centralt, at de forskellige fagområder kan byde ind med et digitaliseringstiltag. Når det sker er det vigtigt, at der bliver afsat de rigtige ressourcer og at ledere og medarbejdere har tid til at deltage. Ligeledes er det vigtigt, at der er en god business case.
- **Mål:** Der fastlægges et konkret mål, som er muligt at følge op på. Det sker ved brug af kommunens gevinstrealiseringsværktøj, der bygger på KL's gevinstrealiseringsmetode.
- **Kommunikation:** For hvert projekt, der startes op, er det vigtigt med en tæt involvering af de medarbejdere, som løsningen kommer til at berøre.
- **Finansiering:** Udviklingsressourcerne (som primært udgøres af taskforcen) er finansieret af fællesskabet.
- **Organisering:** Hvert forløb, hvor en arbejdsgang digitaliseres, gennemgår en på forhånd fastlagt proces, hvor der er defineret klare roller og ansvar. Derudover sikres, at processen kan gennemføres på maksimalt 30 dage. Der arbejdes i hele forløbet meget agilt.
- **Ledelse:** Det er ledelsen på fagområdet, der identificerer mulige arbejdsgange, der kan digitaliseres. Den endelige beslutning om, at arbejdsgangen bliver digitaliseret, tages i en styregruppe, som tildeler ressourcer til projektet. Det er linjeledelsen på fagområdet, der efterfølgende er ansvarlig for at realisere de gevinster, der er kortlagt i gevinstkortet.

## Behovet hos brugerne

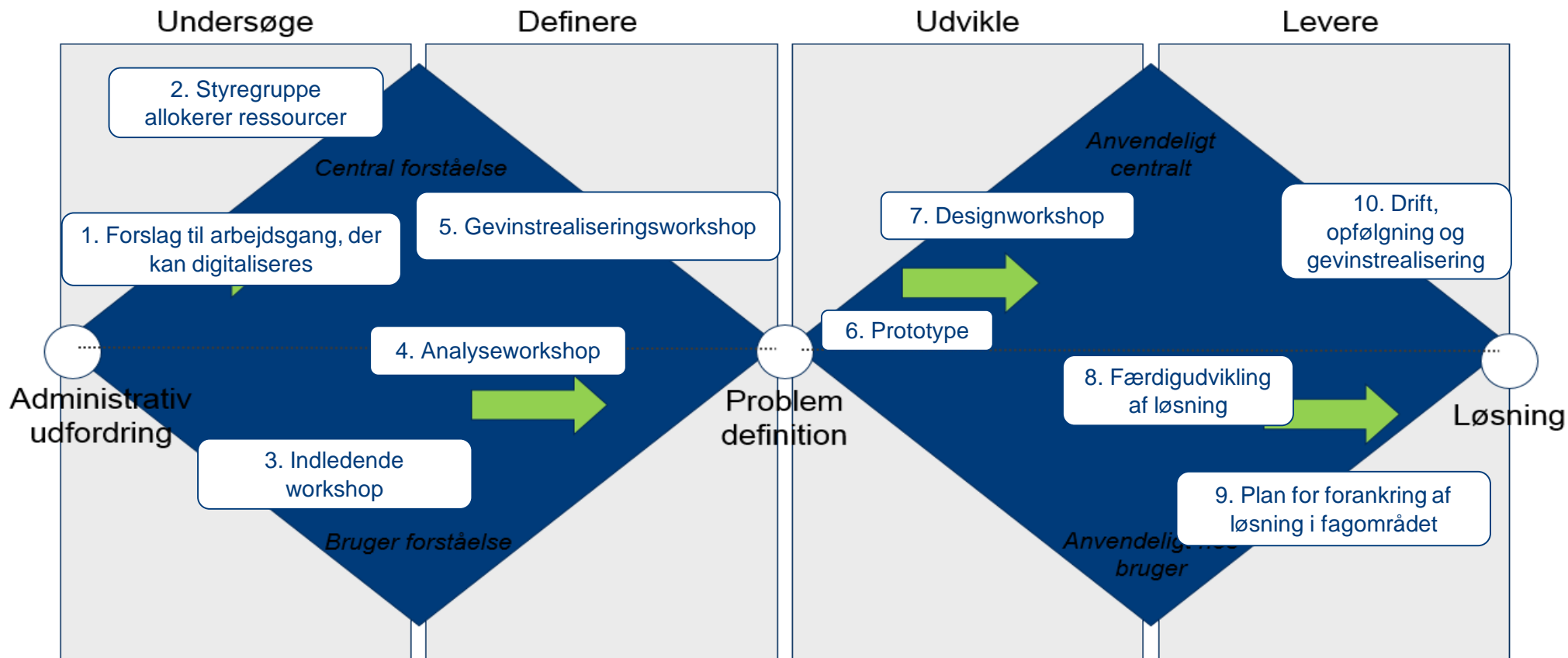
- Medarbejdere og ledere er inddraget i hele udviklingsforløbet.

## Den valgte digitale løsning

- OS2Forms blanketløsning, som er et fælleskommunalt formularværktøj. Formularværktøjet bruges til at gøre selvbetjeningsløsninger automatiske og digitale.

# Implementering af den digitale løsning (1)

I Ballerup Kommune implementerer mange forskellige digitaliseringstiltag. Nedenfor ses en typisk implementeringsproces for de digitaliseringstiltag, som er en del af task forcen.



# Implementering af den digitale løsning (2)

## Undersøge

1. Forslag til arbejdsgang, der skal digitaliseres, kommer fra linjelederen på fagområdet.
2. Styregruppen beslutter at prioritere projektet og allokere ressourcer til det.
3. Der afholdes en indledende workshop, hvor der sker en identifikation af processerne og en prioritering af, hvilke processer der skal arbejdes med.

## Definere

4. Analyseworkshop, hvor der sker en kortlægning af arbejdsgange for at vurdere hvilke processer, der kan automatiseres, og hvad der er drømmescenariet for automatiseringen. Der tages en foreløbig beslutning om, hvorvidt der skal arbejdes videre med at udvikle en løsning.
5. Gevinstrealiseringsworkshop, hvor der udarbejdes et gevinstkort og laves aftaler om formålinger af ressourceforbrug. Dette bliver til projektets business case.

## Udvikle

6. Sammen med fagspecialister arbejdes der i taskforcen på udvikling af en automatiseret løsning (prototype).
7. Designworkshop, hvor der præsenteres en prototype, der testes og der udvikles nye arbejdsgangsbeskrivelser.

## Levere

8. Løsningen færdigudvikles.
9. Der udarbejdes en plan for forankring af løsningen i fagområdet. Det sker sammen med en organisationskonsulent fra taskforcen.
10. Løsningen tages i drift, og den gamle arbejdsgang lukkes ned. Der følges op på gevinstkortet af linjeledelsen.

# Ændringer som følge af digitaliseringen

## Organisering og styring

- For hver løsning kortlægges det, hvordan den påvirker organisation og styring. Det inddrages i de forskellige workshops og særligt i forbindelse med forankringen af den nye løsning.

## Opgaver og roller

- Der udarbejdes nye arbejdsgangsbeskrivelser, hvor der er fokus på de ændringer, der sker i opgaver, roller og ansvar.

## Ressourcer og kompetencer

- Som del af gevinstkortet kortlægges det, hvordan løsningen påvirker ressourceforbruget (før- og eftermålinger), og hvilke nye kompetencer, der skal til for at realisere gevinsterne.

## Teknologi og processer

- Den digitale løsning ejes af fagområdet. Det digitale værktøj supporteres af IT.

## Implementeret løsninger

- Kørekortsfornyelse – løsning med automatisk scanning og journalisering (borgerservice).
- Fuldautomatiske parkeringstilladelser uden menneskehånd (teknikområdet).
- Erklæring om skattefritagelse for brug af arbejdsgiverbetalt telefon – digital udfyldelse og arkivering og besked til SKAT (HR).
- Kontanthjælp – oplysningsskema – digital udfyldelse af borger med automatisk journalisering (socialområdet).
- Genbevilling af kropsbårne hjælpemidler - automatiske formularer (ældreområdet).
- Ansøgning om bolig – webformular med automatisk journalisering, hvor borgeren selv kan logge ind, finde formular og opdatere ved ændringer (socialområdet).
- Referenceskema ved ansættelse (der skal tages reference på alle) – webformular med automatisk journalisering (HR).
- Refusion af udgifter ved tandpleje til pensionister – automatisk formular med journalisering (ældreområdet).
- Regnskabsaflæggelse for tilskud til aktivitet - formular med beregning (kulturområdet).