

Digitalisering af vidensdeling

Baggrund

Frederikshavn Kommune ønskede en bedre integration mellem intranettet og det elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystem, så det blev nemmere at vidensdele og lave søgninger på tværs af organisationen. Med inspiration fra Gentofte Kommune blev en digital portal (Samarbejdsportalen) for vidensdeling på tværs af alle medarbejdere i kommunen derfor implementeret.

Formål

- At effektivisere processer og undgå dobbeltarbejde.
- At øge vidensdeling og overblik.
- At reducere antallet af it-systemer.
- At samle opgaver, øge volumen, styrke kompetencer.

Effekter

- Et meget brugervenligt og transparent system.
- Brugere hjælper hinanden mere på tværs af organisationen. Alle (ca. 5500) har adgang – men man er opmærksom på et større centralt end decentralt brug. Ca. 3000 er aktive på Yammer, ca. 1000 aktive i journalsystem (Get Organized). Mails er reduceret.
- Sikring af sager ifht. GDPR (inden udgangen af 2019).
- Færre vedligeholdelsesopgaver på intranettet.
- Flere systemer samlet i ét udviklingsvenligt system.

Investering/drift pr. år

Ca. 5 mio. kr. Årlig driftsomkostning på 2,4 mio. kr. Det skyldes at der er udviklet flere integrationer. Driftsomkostningerne er derfor pt. høje.

Business case

Der er opstillet en samlet økonomisk gevinst fra 1-4 år. Ca. 3 års tilbagebetalingstid vha.: Systembesparelser (Acadre, Structura mfl.), tidsbesparelser ved at undgå dobbeltarbejde og ved at have ét system, hvor man tidligere skulle arbejde i flere. Intranetredaktørernes arbejdsopgaver væsentligt reduceret. Dagsordenssamlerne har i dag op til fem udvalg mod tidligere to.

Tidsplan

Udbud gennemført 2. halvår 2014. Afklaringsforløb med leverandøren april-juni 2015. August 2015 startede 1) løbende test af løsningen i den takt, leverandøren udviklede funktionalitet, 2) kortlægning og evaluering af arbejdsgange og en eventuelt tilpasning til "nye måder at arbejde på". Medarbejderne blev inviteret ind i alle faserne. Samarbejdsportalen blev lanceret den 1/12-2015.

Digital løsning

Samarbejdsportalen samler journalsystemer, intranettet og Yammer (et hurtigt og nemt kommunikationsværktøj ligesom på sociale medier). Journalsystemet udbygges med Compliance Suite, der evaluerer sagen ifht. GDPR (inden udgangen af 2019).

Kontaktperson

Laila Møller Jokinen, Sekretariatsmedarbejder, Frederikshavn Kommune, 61 24 41 64, lajo@frederikshavn.dk

Forudsætninger for digitalisering af vidensdeling

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

Rammerne for den digitale løsning

- **Mål:**
 - Effektivisere processer og undgå dobbeltarbejde
 - Øge vidensdeling og overblik
 - Færre systemer
 - Samle opgaver, øge volumen og styrke kompetencer
- **Kommunikation:** En brugerflade der sikrer genkendelighed, relevante notifikationer. Mange blev aktive på Yammer. Kurser i Get Organized, hvor der var undervisning i de 80 pct., der er ens på tværs, de sidste 20 pct. læres gennem sidemandsoplæring ude i afdelingerne. Syv nyhedsbreve orienterede alle medarbejderne undervejs.
- **Finansiering:** Løsningen er finansieret centralt, da systemet påvirker store dele af kommunen.
- **Organisering:** Styregruppe med to direktører og berørte centerchefer, herunder en driftsgruppe med sagstypeansvarlige, der bl.a. var i dialog med superbrugerne indenfor Journalsystemer, Intranettet og Yammer.
- **Ledelse:** Forankret i topledelsen. Initiativet kom fra Center fra IT, Digitalisering og Velfærdsteknologi, og beslutningen blev taget af Direktionen.

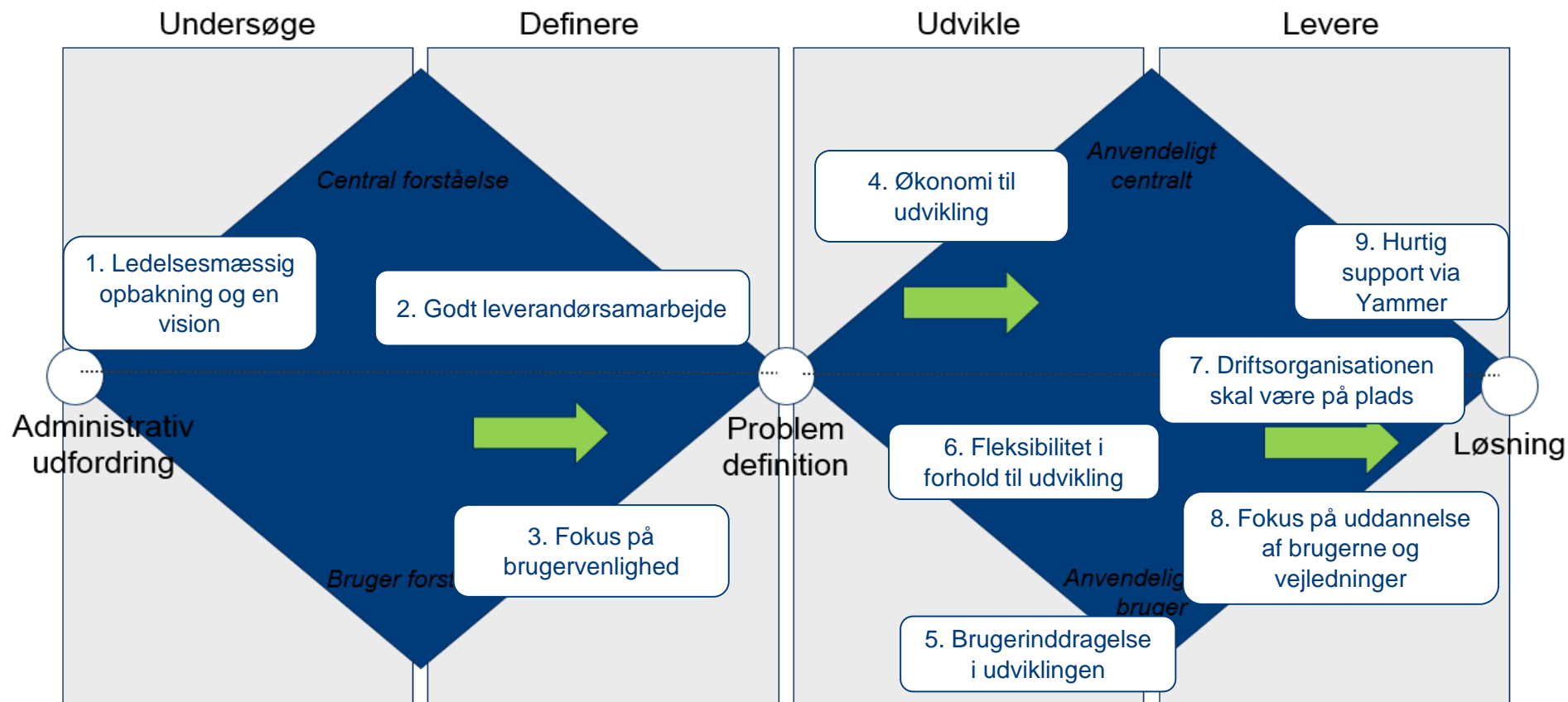
Behovet hos brugerne

- Mange savner deres mappestruktur fra alm. drev, og der blev derfor i stedet udviklet en ekstra søge-/grupperings-parameter "gruppering" på sagerne og den dækkede behovet.

Den valgte digitale løsning

- Samarbejdsportalen samler journalsystemer, intranettet og Yammer (et hurtigt og nemt kommunikationsværktøj ligesom på sociale medier). Journalsystemet udbygges med Compliance Suite der evaluere sagen ift. GDPR (inden udgangen af 2019).

Implementering af den digitale løsning (1)



Implementering af den digitale løsning (2)

Undersøge

1. Ledelsesmæssig opbakning og en vision, hvilket er med til at styrke samarbejde, vidensdeling og innovation på tværs af kommunen. Ved at øge samarbejdsmulighederne bliver arbejdet udført på en mere smidig, produktiv og sammenhængende måde til gavn for hele organisationen. Alt sammen bidrager til "mere for mindre" og "mere tid til kerneydelsen".

Definere

2. Godt leverandørsamarbejde. Leverandørens udviklere flyttede ind og sad sammen med kommunens medarbejdere.
3. Fokus på brugervenlighed. Det betyder bl.a. at der er overblik over opgaver, som er blevet tildelt i en sag, samt de 10 sidste sager, der er foretaget ændringer i.

Udvikle

4. Økonomi til udvikling blev tildelt.
5. Brugerinddragelse i udviklingen. Helt fra udbud og afklaringsforløb med leverandøren har brugerne været involveret.
6. Flexibilitet i forhold til udvikling. I takt med at leverandørens udviklere forstod konteksten og processerne bedre og bedre begyndte de at komme med forslag/modforslag. Bidrog til en optimering af pris/ydelse.

Levere

7. Driftsorganisationen skal være på plads for at systemet kan fungere optimalt.
8. Fokus på uddannelse af brugerne og på udarbejdelse af vejledninger.
9. Hurtig support via Yammer.

Ændringer som følge af digitaliseringen

Organisering og styring

- Ét samlet journalsystem, hvilket spare tid ved at mindske dobbeltarbejde. Tidligere kunne dokumenter både ligge i journalsystemet og på intranettet. Der bliver ikke længere uploadet dokumenter til intranettet. I stedet bliver der udarbejdet en kort tekst og et direkte link til dokumentet, som ligger i en sag.
- Samarbejde og vidensdeling på tværs er blevet nemmere, hvilket prioriteres højt i Frederikshavn Kommune. Udover at formidle information er formålet med samarbejdsportalen at styrke både det uformelle og formelle samarbejde både indenfor og på tværs af projekter
- De decentrale medarbejdere er i højere grad del af helheden. De kan tilgå samarbejdsportalen fra deres smartphones eller en tablet, hvis de ikke sidder ved en computer til dagligt.

Opgaver og roller

- Et system ed fokus på sagstyper og derfor udpegning af sagstypeansvarlige i stedet for fokus på systemer.
- Gennemsigtighed og hjælp på tværs af kommunens organisation.

Ressourcer og kompetencer

- Understøttelse af bedre vidensdeling mellem medarbejderne samt samarbejde, kompetencer og effektivitet. Processerne er optimeret og alle ca. 5.500 ansatte har adgang. En stor mængde information er samlet i én portal, hvor der er høj grad er transparens.

Teknologi og processer

- Færre systemer, hvor man tidligere skulle arbejde i flere fx Structura, BOM og Acadre.
- Løsningen baseres på Microsoft SharePoint med Get-Organized som ESDH-plattform med sømløs integration til Webtop's intranet Wizdom og integration til Microsoft Yammer.