

Problemknusersamling

Digital post og fjernprint



Indhold

Forord	3
Hedensted: Den papirløse afdeling – sæt ambitiøse mål	4
Syddjurs: Ændr skabeloner for at sende digitale breve	5
Næstved: Effektiviser de digitale breve	6
Næstved: Digitale breve uden fysiske underskrifter	7
Gribskov: Tovejskommunikation med Digital post	8
Sorø: Inddrag medarbejdere og borgere	9
Varde: Netværk og digitale dyster	10
Favrskov: Hold styr på statistikken for Digital post og fjernprint	11
Bornholm og Brøndby: Følg op på strategiske mål og dokumenter gevinster	12
Odder: Succeshistorier om Digital post og fjernprint	13

Forord

Implementeringen af Digital post og fjernprint er en central opgave i kommunernes digitaliseringsindsats. Den fælleskommunale og den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi og Lov om Offentlig Digital post betyder for alvor farvel til papiret. Kommunerne skal nemlig digitalisere deres udgående breve fra henholdsvis 2013 til virksomheder og 2014 for borgere. Kommunerne er allerede godt i gang, og der er et væld af erfaringer, som det er meget vigtigt at synliggøre til gavn for samtlige kommuner.

KL gennemfører i efteråret 2011 – foråret 2012 projektet "Optimering af Digital post og fjernprint". Eksempelsamlingen her er en del af projektets leverancer. I projektet har KL været meget opmærksomme på at skabe videndeling, erfaringsudveksling og synergi, der til sammen bidrager til en effektiv og hurtig implementering af Digital post og fjernprint. Det betyder, at effektiviseringsgevinsterne kan indhentes hurtigere.

Hvad er en problemkuser?

Tanken om en problemkuser blev født under et projektmøde i september 2011. Vi ønskede med en lidt anden tilgang at fremhæve, hvordan et problem under forbedelse eller ibrugtagning af Digital post og fjernprint var blevet løst i en kommune.

En problemkuser er derfor et kommunalt eksempel, som kendt fra andre sammenhænge, men udgangspunktet er som ofte et problem og dets løsning eller et godt tip til andre.

Problemkuser-samlingen

De udvalgte 10 problemkuser falder inden for temaer som teknik, lovgivning, business case, gevinstopfølgning og kommunikation. Eksemplerne er udvalgte, fordi de er højaktuelle i forhold til de udfordringer, som flere kommuner står overfor. Samlingen er baseret på eksempler i perioden oktober 2011 – marts 2012, og derfor omhandler de tekniske eksempler Doc2Mail fjernprintløsningen.

Vi håber, at jeres kommune får glæde af eksempelsamlingen. Tak til alle de kommuner, der har deltaget.

God læsning!

Ghita Thiesen, kontorchef, Arbejdsgange og It-arkitektur, KL

Hedensted:

Den papirløse afdeling – sæt ambitiøse mål

Hvad nu hvis vi ikke havde printere eller kopimaskiner? Hedensted Kommune har sat sig målet om en papirløs Løn og Personale Afdeling. Foreløbigt har kommunen fjernet 85.000 papirbreve om året.

Den papirløse afdeling

I en tid med knappe ressourcer er der mange arbejdstimer at hente, hvis papirbunkerne reduceres. Her-til kommer besparelser på porto og materialer. Derfor introducerede Hedensted Kommune tanken om at blive papirløs i Løn og Personale.

Det hele startede med lønsedlerne, og der var en bred og god opbakning fra kommunens medarbejdere. Herefter tog kommunen fat i at digitalisere ansættelsesprocessen dvs. stillingsopslag, bekræftelse af modtagne ansøgninger, indkaldelser til samtaler og afslag.

Hedensted arbejder systematisk med at fjerne papiret – både indgående, cirkulerende og udgående. Der sker eksempelvis ved løbende at sætte det papirløse tema på dagsordenen på personalemøder.

Gevinsten er soleklar

Gennem de seneste år er Løn og Personale reduceret med ca. 2,7 stillinger svarende til ca. 15 % af normeringen. Kommunen vurderer, at digitaliseringen har realiseret 2,4 stillinger. På denne måde er det blevet muligt at løse opgaverne med en lavere normering, uden at de tilbageværende medarbejdere har skullet løbe hurtigere.

En anden gevinst er, at mange opgaver nu løses med en bedre og mere sikker kvalitet. Interne indberetninger sker nu eksempelvis via intelligente, digitale blanketter, der automatisk tjekker, at data er korrekte og fyldestgørende.



KL anbefaler en fokuseret og struktureret implementeringsindsats. Casen fortæller, at der er tale om en kontinuerlig indsats, hvor der systematisk arbejdes med at fjerne papiret. Det stiller blandt andet krav til ejerskab og organisering.

Syddjurs:

Ændr skabeloner for at sende digitale breve

Med en ny brevskebelon er Syddjurs Kommune klar til at sende breve til Digital post og fjernprint. Hele den administrative organisation er blevet inddraget i processen.

Brevskebelon der passer til Digital post og fjernprint

Designet på kommunes generelle brevskebelon er blevet ændret, så den nu passer til at blive sendt til Digital post og fjernprint. Ændringen er et nødvendigt skridt for at sende breve til Digital post og fjernprint.

I forbindelse med den nye skabelon blev kommunens wordskebelon fyldt med fagsystem tags, så CPR-nr. og dokumenttitel automatisk flyttes fra fagsystem over i det digitale brev, som så sendes enten til Digital post eller fjernprint. På samme måde overføres åbningstider og decentralt logo (hvis man har den slags).

Via tags skabte Syddjurs Kommune en egenudviklet integration mellem ESDH system og deres fjernprintløsning. Ved hjælp af printkoder har kommunen således lavet en simpel, men effektiv integration.

Spred budskabet gennem workshops

Da den generelle skabelon var på plads, satte kommunen skub i en række aktiviteter. Formålet var at sprede budskabet om de nye skabeloner og få flere til at sende digitale breve.

Der blev afholdt workshops med deltagelse af ledelsen af kommunens fagområder og tekniske repræsentanter. På workshoppen gik kommunens medarbejdere i dialog om, hvordan lokale skabeloner kunne se ud.

Et andet tiltag var en floorwalk, hvor samtlige administrative medarbejdere blev klædt på til at anvende kommunens fjernprintløsning. I den forbindelse har man udskiftet fortrykte kuverter med logoer til blanke "fjernprintkuverter" for at øge incitamentet til at sende breve til Digital post eller fjernprint.



Eksemplet viser en række gode tiltag under implementering af Digital post og fjernprint. Der laves tekniske løsninger og tilpasninger, der effektiviserer brugen af fjernprint samtidig med, at der tænkes i, hvordan løsningerne bedst mulig kan tages i brug.

Næstved:

Effektiviser de digitale breve

Næstved Kommune har udarbejdet en vejledning, der beskriver integration fra kommunens fjernprints-løsning til brevskebeloner. På denne måde slipper sagsbehandlere for manuelle indtastninger, og der tilføres en større kvalitet i sagsbehandlingen og en større effektiviseringsgevinst høstes.

Doc2Mail

I Næstved Kommune anvender man fjernprints-løsningen Doc2Mail.

Doc2Mail kan umiddelbart anvendes, når brugerne har fået adgang til løsningen – både fra en eDoc skabelon, og fra alle andre Word skabeloner. Problemet er blot, at en sådan "rå" brug kræver manuel indtastning af en række oplysninger, fx CPR-nr., brevtitel og navn på returpostkasse, hvis borgerne skriver tilbage fra Digital post. Selv om man kan angive disse informationer manuelt, så giver det en mere tidskrævende og besværlig arbejdsgang med risiko for fejlindtastninger.

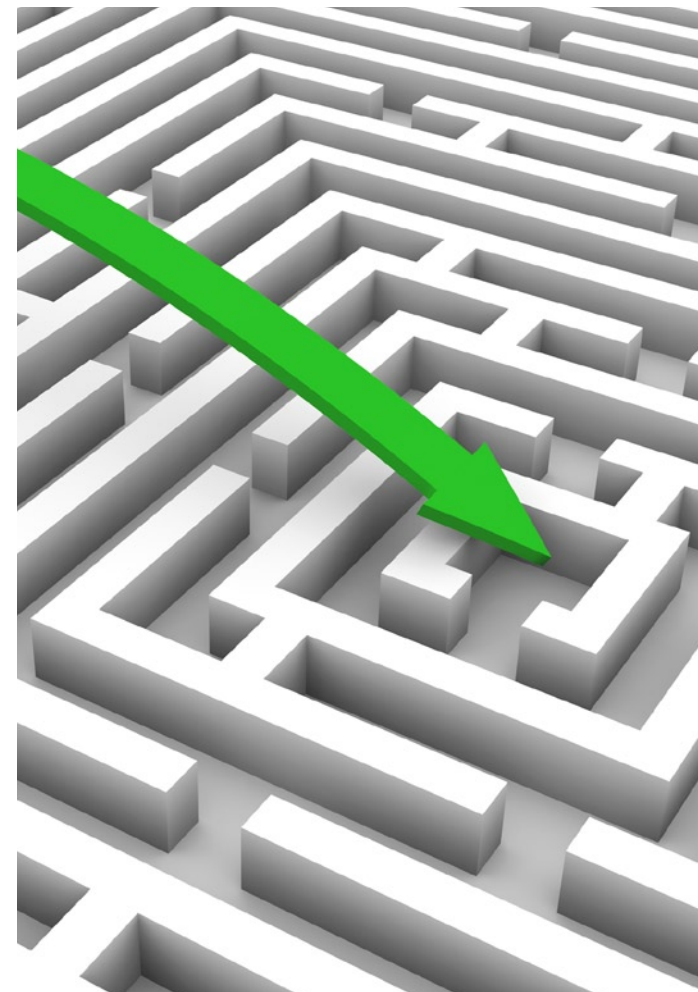
Næstved Kommunes vejledning

Vejledningen fra Næstved Kommune beskriver, hvordan brevskebeloner opbygges så integrationen til Doc2Mail automatiseres så meget som muligt. Vejledningen er opdelt i tre afsnit:

1. Brevskabeloner i eDoc
2. Brevskabeloner i andre systemer
3. Stand alone brevskebeloner

Vejledning i Doc2Mail privat fra brevskebeloner

http://www.kl.dk/ImageVault/Images/id_51902/scope_0/ImageVaultHandler.aspx



Vejledningen fra Næstved Kommune er et godt eksempel på, hvordan en teknisk barriere kan nedbrydes. En relativ simpel teknisk tilpasning sikrer en mere effektiv og sikker anvendelse af fjernprint. Implementering af fjernprint og Digital post rummer en del barrierer – KL har samlet en række af disse i et barriere-katalog – se mere her: <http://www.kl.dk/barriere-katalog>.

Næstved:

Digitale breve uden fysiske underskrifter

Næstved Kommunes direktion har vedtaget en principiel beslutning om at sende digital post uden fysiske underskrifter. På denne måde har kommunen skabt en ledelsesmæssig opbakning til en beslutning, der gør det hurtigere og nemmere at sende digitale breve.

Ingen underskrift – uanset indhold

Indstillingen til direktionen i Næstved Kommune går på, at ingen breve, der sendes via kommunens fjernprintssystem eller sikker e-mail, underskrives med en fysisk eller scannet underskrift. Uanset brevets indhold.

Hvis der er tale om en afgørelse, skal det dog være klart hvilken medarbejder, der har udarbejdet brevet (ved anvendelse af ESDH system sker dette automatisk). Følgende fremgår af brevet:

- Medarbejderens fulde navn
- Medarbejderens organisatoriske tilhørsforhold
- Medarbejderens kontaktdata

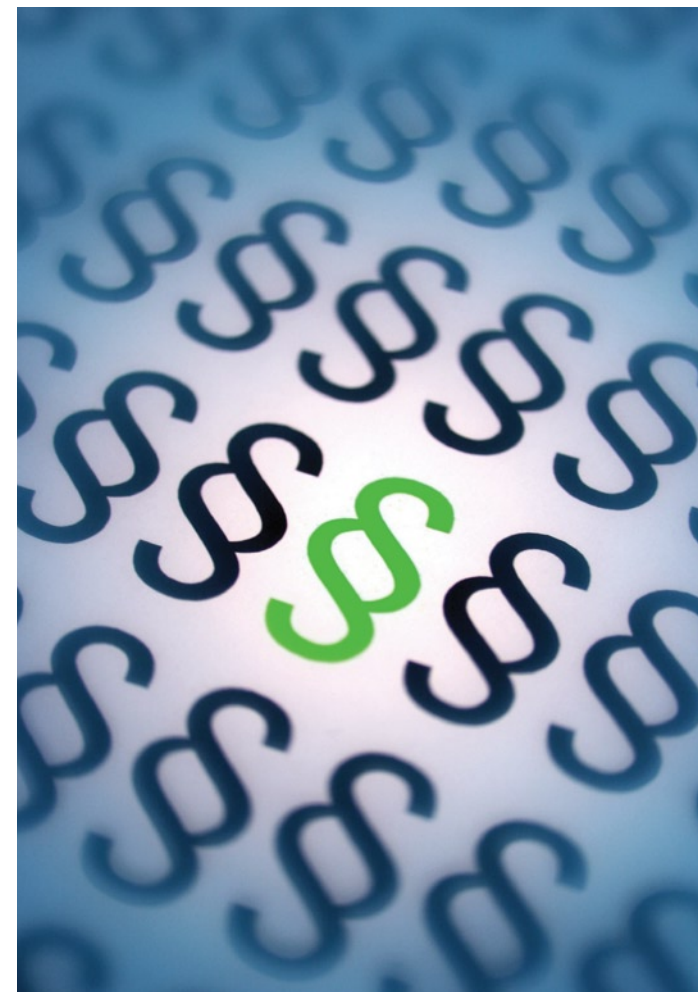
Afgørelsesbreve skal være gemt i ESDH systemet, og det skal være logget, hvem der har udarbejdet brevet. Brevet skal være skrivebeskyttet inden afsendelse, så der ikke kan herske tvivl om autenticitet.

Scanning af afgørelsesdokumenter

Alle indgående afgørelsesdokumenter scannes og gemmes på relevant sag. Papiroriginalen destrueres derefter i overensstemmelse med regler om destruktion af indscannede dokumenter. Derefter er den indscannede version af dokumentet at definere som original og kan sendes digitalt til andre myndigheder.

Underskriftsprincipper i Næstved Kommune

http://www.kl.dk/ImageVault/Images/id_51131/scope_0/ImageVaultHandler.aspx



Det ulovsbestemte underskriftskrav forventes fjernet under folketingssamlingen 2012/13. I mellemtiden anbefaler KL, at kommunerne fraviger underskrifter på alle breve til Digital Post og fjernprint. Der er dog fortsat juridiske forhold omkring underskrifter, som der skal rettes opmærksomhed på – læs om disse i KL's barrierekatolog: <http://www.kl.dk/barrierekatolog>

Gribskov:

Tovejskommunikation med Digital post

Gribskov Kommune har arbejdet aktivt med at nedbryde barrierer for tovejskommunikation mellem kommune og borger. Når kommunen skriver til en borger, sker det altid fra sagen i kommunens ESDH system. Og skriver en borger til kommunen via Digital post, så lander henvendelsen automatisk i en sag.

Kontakthierarki

Gribskov kommune har styr på sagerne. Her sørger en *broker* – som er et stykke software mellem Digital post og kommunens ESDH system – for, at den digitale post fordeles direkte til den korrekte sag.

Gribskov anvender KL's kontakthierarki med tilhørende postkasser og emneord. Via metadata fordeles den indgående post automatisk til den relevante organisatoriske enhed eller sagsbehandler. Når en sagsbehandler sender post fra kommunen, sker det direkte fra ESDH systemet, så sagen allerede er oprettet, før dokumentet udsendes.

Præjournaliserede dokumenter

Det betyder også, at et svar fra en borger lander hos den rette sagsbehandler. Fordelene er klare. Dokumenter er præjournaliserede, der er gode muligheder for tovejskommunikation, og så er medarbejderne positivt stemte over for den nye arbejdsgang, der opfattes som både nemmere og smartere.

Medarbejdere er blevet klædt på til at tage Digital post i brug gennem "gå hjem seancer", hvor kommunens projektleder har undervist og svaret på spørgsmål.



Der er et stort effektiviseringspotentiale i inputmanagement, så meddelelsen kan sendes så tæt som muligt til den ansvarlige sagsbehandler eller afdeling. KL har fokus på området, bl.a. via kravformulering i forhold til standardiserede snitflader, anvendelse af metadata baseret på Sags- og dokumentstandarden og i indsatsen i forhold til Rammearkitekturen.

Sorø:

Inddrag medarbejdere og borgere

En kombination af et højt ambitionsniveau, engagerede medarbejdere og alternativ markedsføring har givet Sorø Kommune den digitale førertrøje i afsendelse af digitale breve.

Ejerskab blandt medarbejdere

Da eDag3 projektet blev sat i søen var Sorø Kommunes mantra "sæt plejer uden for døren". Og det har kommunen og dens medarbejdere på bedste vis levet op til. Det hele startede med en ambitiøs målsætning om at nå videre end "minimumskravene" i eDag3. Det var svaret på, hvordan de ønskede effektiviseringer skulle hentes.

Den ene nøgle til kommunens succes er medarbejderne. For at få kommunens ansatte med på eDag3 projektet og tankesættet med at sende breve digitalt, var en vigtig del af processen at skabe ejerskab helt ud i krogene. Processen har derfor været inddragende fra start til slut. Fra orienteringsmøder og uddannelsesforløb til opfølgninger på aktiviteter og samlede evalueringer.

Information til borgere

Den anden nøgle til kommunens succes er borgerne. Den billigste måde at sende et brev på er til borgerens digitale postkasse og derfor har Sorø på flere måder tilstræbt at få borgerne til at tilmelde sig Digital post. Kommunen har via deres videnløsning, straXen, informeret borgerne om mulighederne med Digital post.

Der har desuden været annoncer i aviser, biografreklamer, bilsplash på alle kommunens biler, e-mail signatur og bannere. Endda har man i hele kommunen grafittimalet "straXen.dk" på fortove, busstoppesteder, ved skoler og daginstitutioner for at gøre opmærksom på kommunens digitale tilbud. På lovlig vis, selvfølgelig.

Kommunens indsats har givet pote. 75 % af den administrative post blev i december 2011 sendt til Digital post eller fjernprint. Et øjebliksbillede viser desuden, at 26 % af kommunens ca. 29.000 borgere er tilmeldt Digital post, mens ca. 11.000 er tilmeldt e-Boks med øvrige afsendere. Kommunen har således et stærkt grundlag for at sende digital post og kommunikere digitalt med deres borgere.

Sorø Kommune – evaluering af eDag3

http://www.kl.dk/ImageVault/Images/id_50968/scope_0/ImageVaultHandler.aspx



Casen illustrerer hvordan en kommune har valgt at gribe implementeringsprocessen an. Sorø har haft en model for implementering, skabt ejerskab og haft løbende fokus på informationskampagner til borgerne. Digitaliseringsstyrelsen har sammen med Danmarks Statistik lavet et værktøj, hvor brugeroptaget på Digital post kan ses per kommune. På den måde kan brugeroptaget følges og det kan måles om lokale kampagner har effekt.

Varde:

Netværk og digitale dyster

Varde Kommune er gået nye veje i arbejdet med at få flere til at tilmelde sig Digital post. Kommunen har nemlig indledt en konkurrence mellem kommunens skoler – den klasse, der får flest stemmer sendt fra digitale postkasser på borger.dk får iPads til alle klassens elever.

Arbejder aktivt med netværk

Varde Kommune går gennem de unge og deres netværk for at få flere til at anvende Digital post. Fra 2014 er det et krav, at alle borgere har en digital postkasse, og kommunen vil gerne være på forkant med overgangen til Digital post. Derfor lancerer de nu denne konkurrence.

Konkurrencen er annonceret på kommunens skoler, og målet er, at eleverne får forældre, naboer og andre bekendte til at aktivere deres digitale postkasse på borger.dk. Først når de har gjort det, har de mulighed for at stemme på elevens klasse. Eleverne fra den klasse, der får flest stemmer, får hver en iPad. Andenpræmien er en iPod touch til alle elever i klassen.

Budskabet spredes

På en række skolers hjemmesider ligger der nu opfordring til at gå ind og stemme på en klasse fra den pågældende skole, så opfordringen til at få oprettet en digital postkasse ser ud til at sprede sig.

Konkurrencen løber hen over et par måneder i foråret 2012 og er for folkeskoler, friskoler, Varde Handelsskole og Handelsgymnasium og 10iCampus.



KL anbefaler, at der gennemføres lokale markedsføringsinitiativer. Initiativerne kan henvende sig til både medarbejdere og borgere. Frem til den obligatoriske tilslutning til Digital post i 2013 for virksomheder og 2014 for borgere, så er det en vigtig aktivitet i bestræbelsen på en højere digitaliseringsgrad.

Favrskov:

Hold styr på statistikken for Digital post og fjernprint

Med et statistikværktøj, der blandt andet følger op på, hvor meget post der går til Digital post, fjernprint og lokal print samt hvor meget post afdelinger og medarbejder sender, kan Favrskov kommune følge udviklingen i at realisere gevinster med Digital post.

Løbende statistik

Favrskov anvender KMD's Doc2Mail løsning. Hver måned leverer KMD en statistik over kommunens brug af Doc2Mail. Data hentes ind i et regneark, som viser:

- Hvor meget post der går til digital post, fjernprint og lokalprint
- En oversigt over dokumenters størrelse
- En liste over samtlige output med oplysninger om hver enkelt forsendelse så som initialer på medarbejdere, størrelse på dokumentet (antal ark/KB) og oplysning om hvorvidt det enkelte brev er sendt som digital post eller fjernprint

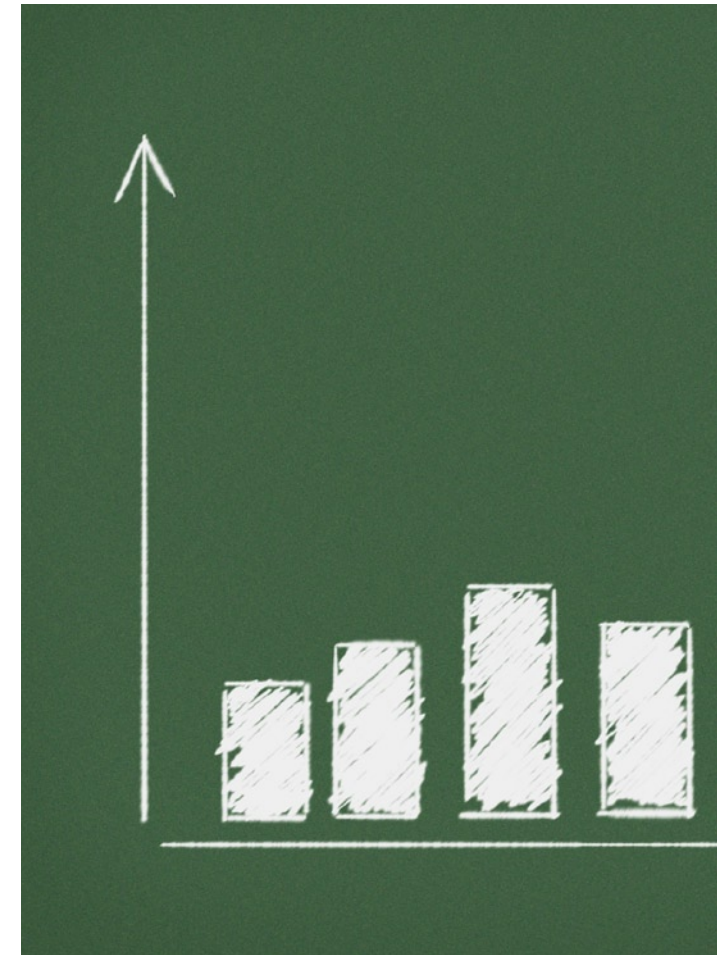
Favrskov Kommune har lavet et simpelt script, som beriger data fra KMD med oplysninger om kommunens organisation fra deres Active Directory (AD). Resultatet er et overblik over det samlede antal forsendelser pr. medarbejder og det samlede antal forsendelser pr. afdeling.

Forventning i forhold til fakta

I Favrskov bliver værktøjet brugt til at følge op på, hvor meget post der *faktisk* går til Digital post og fjernprint i forhold til kommunens *estimerede forventning*. Desuden er statistikken et værktøj til at skabe synlighed omkring forandringsprocessen og engagere ledere og medarbejdere til at bidrage til kommunens digitaliseringsindsats.

Bilag:

<http://www.kl.dk/favrskovstatistik>



KL anbefaler kommunerne at udarbejde en business case og følge op på gevinsterne. KL har i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen været med til at udvikle et business case værktøj, der tager højde for gevinstopfølgning. Med den løbende opfølgning kan det være en god idé at udpege en eller flere gevinstansvarlige i kommunen, hvis ansvar det er at sikre at gevinsterne hjemtages.

Bornholm og Brøndby:

Følg op på strategiske mål og dokumenter gevinster

Bornholms Regionskommune og Brøndby Kommune gik i januar 2012 i gang med at lave business cases, der skal dokumentere gevinster og bruges som strategisk sigtemiddel i arbejdet med Digital post og fjernprint.

Business casen er et uomgængeligt værktøj

"Business casen skal sikre målopfølgning og give os overblikket over, hvordan den udgående post fordeler sig", fortæller Gitte Skovgaard fra Bornholms Regionskommune. Kommunen er bevidst om, at business casen er et uomgængeligt værktøj i arbejdet med Digital post og fjernprint. Værktøjet er med til at sætte udgangspunktet. Hvad forventer kommunen at realisere? - og hvornår forventes gevinsterne hentet?

Business casen er derfor et strategisk sigtemiddel med mulighed for at sætte delmål, så udviklingen i postfordelingen løbende kan følges. Den udgående post fordeler sig typisk på kanalerne: Digital post, fjernprint, fysisk post og e-mails.

Bornholm anvender en opdateret business case model fra Digitaliseringsstyrelsen, som er tilpasset Digital post og fjernprint i samarbejde med KL.

Ledelsesmæssig forandring

Brøndby arbejder med et business case værktøj, der er blevet til gennem inspiration fra andre kommuner. Foruden overblikket og dokumentationen af gevinster, skal værktøjet sikre ledelsesmæssig forankring. *"Vi skal bruge værktøjet til at få ledelsen med. Ledelsen skal kunne se potentialerne og der skal opnås en fælles erkendelse af, hvilke mål vi skal styre efter",* siger Lise Hedegaard Larsen fra Brøndby Kommune.

Det er vigtigt, at beslutningsgrundlaget er på plads, og at ledelsen prioriterer indsatsen. De tørre tal kan i sig selv vise det økonomiske potentiale. Hertil kommer en række andre effekter så som understøttelse af kommunens kanalstrategi, smidigere arbejdsgange og bedre service for mange borgere.



Business værktøj og vejledning til beregning af business case
<http://www.kl.dk/businesscasedigitalpost>

KL anbefaler, at alle kommuner udarbejder en business case, der også indeholder en fremskrivning for indhentning af gevinsterne. KL har i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen været med til at udvikle et business case værktøj, der tager højde for gevinstopfølgning.

Odder:

Succeshistorier om Digital post og fjernprint

Odder Kommune har et mål om, at mindst 80 % af enkeltforsendelserne skal gå via Digital post og fjernprint. Et af midlerne for at nå målet er information og undervisning, så den enkelte medarbejder føler sig klædt på til at benytte løsningen.

Mette sparer tid og penge

Noget af det, der virkelig har rykket, har været formidling af succeserne på kommunens intranet. Faktisk har der været en fordobling af forsendelserne, siden Odder Kommune begyndte at kommunikere om resultater.

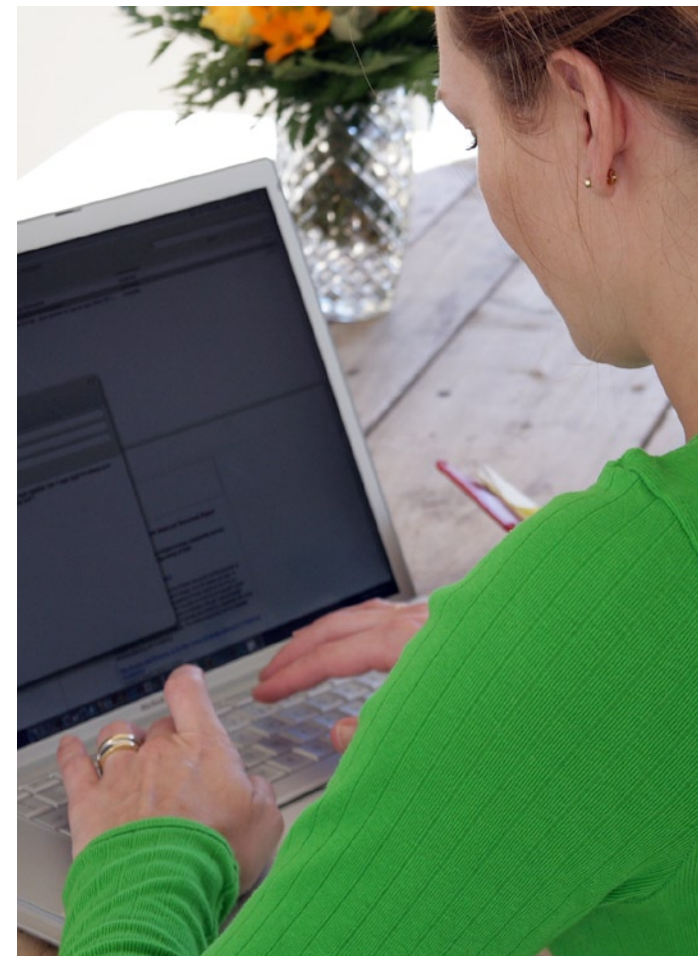
Første historie gik på hvilken medarbejder, der oftest benyttede fjernprint-funktionen. Det viste sig overraskende nok at være en medarbejder i rådhusets reception. Udover at betjene borgere og telefonen har hun også opgaver med ansøgninger om begravelseshjælp og forskellige bevillinger.

På intranettet fortæller hun om det under overskriften "Mette Ingvarsdens sparer tid og penge": *"Tidligere løb jeg nærmest af sted efter mine print". "For sæt nu, at der kom en telefon eller en borger i mellemtiden". "Nu kan jeg i stedet sende det hele elektronisk til borgerne uden at forlade receptionen". "Så fjernprint-funktionen har været en stor lettelse for mig".*

Udover at reklamere for Digital post og fjernprint er det også lykkedes at give et skulderklap til en medarbejder, der normalt ikke står forrest, når der uddeles ros. Dette har også været et af formålene med historierne.

Nye emner hver gang

Kommunen dykker typisk ned i statistikken for at finde næste succeshistorie. Det kan f.eks. være, hvem der har ramt flest digitale postkasser – og hvad baggrunden er for, at det er lykkedes. Hvilket område har været særlig dygtig til at benytte løsningen. Eller hvem har været særlig gode til at reklamere for digital post overfor borgere og virksomheder.



Digital post og fjernprint er i høj grad et forandringsprojekt, hvor tidligere vaner og rutiner udskiftes af en digital understøttelse. Intern kommunikation og medarbejderforankring er centrale forudsætninger for en effektiv ibrugtagning af fjernprint og Digital post. Dels er det vigtigt for løsningernes anvendelse, og dels kan medarbejderne fungere som digitale ambassadører i forhold til familie og venner.



KL
Weidekampsgade 10
2300 København S
Tlf. 33 70 33 70
kl@kl.dk
www.kl.dk

Kontaktperson:
Projektleder Thomas M. Glintborg, tmg@kl.dk
Arbejdsgange og It-arkitektur, KL