

Økonomi & Stab

Albertslund Kommune

Nordmarks Allé 1

2620 Albertslund

okonomiogstab@albertslund.dk

T 43 68 68 68

Digitale sager og dokumenter i Albertslund Kommune

Vision og principper for anskaffelse og anvendelse af systemer

Resumé

Albertslund Kommune har besluttet syv principper for den fortsatte digitalisering af sager og dokumenter i kommunen.

Principperne for sager og dokumenter skal bidrage til, at den fortsatte digitalisering af kommunen opleves som smidig og effektiv af kommunens medarbejdere, samt bidrager til kommunens strategiske mål om større fællesskab med borgere og virksomheder, større åbenhed og gennemsigtighed i beslutningsprocesserne samt højere grad af tværgående samarbejde og koordinering.

De syv principper er:

1. Flere systemer indeholder ESDH-funktionalitet
2. Genbruger løsninger frem for nyanskaffelse - i fællesskab med andre kommuner når muligt
3. Overholder kravene fra Rammearkitekturen
4. Digitaliserer og automatiserer af processer - også på tværs af systemer
5. Sagsprocesser tilpasses systemernes muligheder
6. Vi "implementerer i bund" og får det fulde udbytte af systemerne
7. "Det er nemt at gøre det rigtigt" - systemerne er brugervenlige

Principperne har både en teknisk og en organisatorisk dimension og skal anvendes i forbindelse med strategiske overvejelser omkring fremtidig digitalisering, ved anskaffelse af konkrete systemer samt ved implementering af it-systemer i Albertslund Kommune.

Målgruppen for principperne er

- *Ledere/systemejere*, som står over for nyanskaffelser af it-systemer og skal sikre de forretningsmæssige gevinster ved digitaliseringen
- *IT*, der skal sikre en sammenhæng med kommunens digitaliseringsstrategi og andre rammer
- *Digitaliseringsstyregruppen*, som skal sikre størst mulig fleksibilitet i kommunens digitalisering inden for de økonomiske rammer

Principperne er vedtaget i direktørforum og håndhæves formelt set af digitaliseringsstyregruppen, men vil være et dynamisk redskab til såvel ledere/systemejere som it-afdelingen i forbindelse med konkrete

digitaliseringstiltag, der involverer digitale sager og dokumenter. Principperne kan være indbyrdes modstridende, og vil derfor skulle vægtes forskelligt i konkrete situationer.

Det er hensigten, at principperne skal være gældende i en længere periode, men såfremt den fremtidige udvikling medfører et behov for justering af principperne, kan dette ske af direktørforum efter indstilling fra digitaliseringsstyregruppen eller på eget initiativ.

Ved anvendelse af principperne vil Albertslund Kommune

- Sikre at de økonomiske midler til digitalisering og de interne ressourcer bliver anvendt hensigtsmæssigt
- Sikre realisering af gevinster ved kommunens investeringer i digitalisering
- Opnå størst mulig fleksibilitet og kunne agere optimalt i forhold til de fortsatte forandringer på digitaliseringsområdet
- Sikre tværgående samarbejder i kommunen og på sigt give borgere og virksomheder adgang til egne sager.
- Sikre mulighed for samarbejde og fællesskab med andre kommuner

Status i Albertslund

Albertslund Kommune har gennem flere år anvendt ESDH-systemet Acadre som det primære sagsbærende system til håndtering af digitale sager og dokumenter. Der har ikke været egentlig ESDH-funktionalitet i mange andre systemer – kun i DUBU-systemet på Børne/Unge området er der i dag simpel ESDH-funktionalitet.

Acadre er bredt anvendt i kommunen, og man er hovedsagelig tilfreds med systemets funktionalitet. Men Acadre bliver på mange områder anvendt uensartet, og derfor er det svært at arbejde effektivt med systemet som et fælles værktøj, og det er svært at have fuldt digitale processer med afsæt i Acadre. Det generelle billede både i Albertslund og i kommunerne som helhed er, at man har fået digitaliseret sager og dokumenter i ESDH-systemer og andre sagssystemer, men man har ikke fået digitaliseret arbejdsprocesserne – her ligger der stadig et stort gevinstpotentiale, hvilket dog forudsætter, at man er mere ensartet og konsekvent omkring anvendelsen af systemerne, og at man løbende opdaterer både arbejdsprocesser og systemernes opsætning.

Store forandringer de kommende år

I de kommende år vil der ske store forandringer i, hvordan man arbejder digitalt med sager og dokumenter i kommunerne. Dette skyldes primært bruddet af KMD's monopol på en lang række af de væsentlige kommunale it-systemer. De fælles udbud af de centrale KMD systemer varetager KOMBIT (Kommunernes IT fællesskab) på vegne af alle 98 kommuner. KOMBIT har i øvrigt introduceret den såkaldte Fælleskommunale Rammearkitektur (eller bare Rammearkitektur), som er obligatorisk for alle kommuner og som de kommende sagsbehandlingssystemer (først Ydelsessystemet og Sygedagpengesystemet) vil være baseret på.

Rammearkitekturen medfører, at digitale sager og dokumenter i højere grad kommer til at bo i de forskellige fagsystemer, hvor de i dag er fordelt på flere af kommunens systemer, både fagsystemer og ESDH-systemet Acadre. Fordelen ved at have ESDH-funktionalitet i de enkelte fagsystemer er, at digitale sager og dokumenter vil blive håndteret i direkte sammenhæng med den faglige sagsbehandling, og at man ikke behøver have integration til kommunens ESDH-system. Når sager og dokumenter er spredt på de enkelte fagsystemer, opstår der et behov for at skabe et overblik på tværs af fagsystemer, hvilket håndteres af Rammearkitekturen gennem systemet SAPA (Sags- og Partsoverblikket), som forventes implementeret inden udgangen af 2017.

Ud over monopolbruddet er der fællesoffentlige krav omkring digital kommunikation med det offentlige – både gennem Digital Post og gennem selvbetjeningsløsninger.

Alle disse forandringer kommer til at have væsentlig betydning for de medarbejdere i Albertslund Kommune, der arbejder med digitale sager og dokumenter. Desuden kommer kommunen til at stille nye krav til leverandører af fagsystemer, herunder ESDH.

Forandringer vil blive så store, at det kan være en fordel at indgå samarbejder med kommunerne omkring Albertslund. Et godt samarbejde vil give mulighed for at drøfte fælles udfordringer og høste gevinsterne ved udveksling af viden og indsigt til gavn for alle og måske på sigt et tættere samarbejde. Helt konkret kan samarbejdet konkretiseres gennem kommende udbud af fagsystemer.

Albertslund Kommune vil fortsat have brug for et ESDH-system – men med en ændret rolle. For visse sagsprocesser vil ESDH-systemet optræde som fagsystem, og det vil fortsat være sags- og dokumentbærende for fx generelle sager.

Dette dokument beskriver dels de *forandringer*, der vil påvirke Albertslund Kommune de kommende år, dels hvad det *betyder for de medarbejdere*, som arbejder med sager og dokumenter og endelig, hvilke *principper* kommunen har besluttet omkring den fortsatte digitalisering af sager og dokumenter.

Digitalisering skal understøtte arbejdsgangene og frigive tid til borgerrettede opgaver

Albertslund Kommunes mål omkring digitalisering af sagsbehandlingen er, at den skal understøtte medarbejderne bedst muligt, og bidrage til at frigive tid til direkte borgerrettede opgaver – fx ved at minimere omfanget af dobbeltindtastninger.

Målene for digitalisering af sager og dokumenter er i dette dokument beskrevet gennem, hvordan forskellige medarbejdergrupper fremadrettet kommer til at arbejde med digitale sager og dokumenter – uanset det sker i et traditionelt ESDH-system eller i et fagsystem.

De enkelte medarbejdergrupper er beskrevet i et senere afsnit, og karakteristika ved de forskellige grupper er:

- Visse medarbejdere vil primært arbejde i ESDH-systemet
- Andre vil primært arbejde i et eller få fagsystemer og være i begrænset kontakt med ESDH-systemet
- Atter andre vil have behov for overblik på tværs af sagssystemer
- Nogle vil være hyppige brugere af sagsystemer, mens andre primært arbejder med dokumenter gennem Word eller Outlook.
- Ledere vil typisk have behov for, at processer omkring personalesager og politiske dagsordenspunkter er it-understøttet og at man kan udtrække ledelsesinformation fra de enkelte systemer

Kobling til kommunens vision og andre strategier

Vision, mål og principper i dette notat knytter naturligt an til en række strategier, indsatsområder og vedtagne principper i Albertslund Kommune. Dette gælder både overordnede strategier for kommunens udvikling og specifikke strategier for de enkelte fagområder. Endelig knytter den sig til kommunens digitaliseringsstrategi.

Understøtte fællesskab, tværgående samarbejde og gennemsigtighed

Gennemgående temaer i Albertslund Kommunes strategier er målene om at udvikle og forbedre fællesskabet med borgere og virksomheder, sikre et tværgående samarbejde på tværs af kommunen, så borgere og virksomheder oplever en koordineret indsats fra kommunen samt en høj grad af åbenhed og gennemsigtighed omkring kommunens beslutningsprocesser. Eksempler fra strategierne er

- *"Forstad på forkant"* har fx stor fokus på fællesskabet med borgere og virksomheder.
- I kommunens *"Børn og ungepolitik"* er det målsætningen, at de forskellige faggrupper i kommunen samarbejder ved barnets overgang mellem daginstitutions-, skole- og fritidstilbud, samt at kommunen udvikler en fælles og tværfaglig indsats imellem de kommunale enheder omkring socialt udsatte børn og unge.
- *"Erhvervsstrategien"* indeholder målsætninger om, at virksomhederne oplever én indgang til kommunen, og at de oplever en effektiv kommunikation med Jobcenter Albertslund.

Direktørforum udvælger hvert år et antal indsatsområder, som skal have særlig fokus det kommende år. Selv om det er nye indsatsområder hvert år, afspejler de en kontinuerlig ambition om at koble en effektiv digital administration med udvikling af kommunen. To temaer af relevans for digitalisering af sager og dokumenter er begge med afsæt i ambitionen om at understøtte tværgående indsatser:

- *Kombinere arbejdet i linje-organisationen med arbejdet i netværksstrukturen* – aktuelt ved vidensdeling netværksarbejdet

- *Understøtte tværgående indsatser på særlige områder* – aktuelt over for unge kontanthjælpsmodtagere, men det kan de kommende år også være på andre områder

Disse mål og ambitioner i strategierne og direktørforums indsatsområder kan og skal i høj grad understøttes af den fortsatte digitalisering af kommunen, hvor det vil have stor betydning, hvordan kommunen fremadrettet vælger at arbejde med digitale sager og dokumenter.

Albertslund Kommunes digitaliseringsstrategi

Digitaliseringsstrategien bidrager også til rammerne for den fortsatte digitalisering af sager og dokumenter. Visionen i digitaliseringsstrategien er at "Albertslund Kommune anvender digitalisering effektivt og innovativt for at skabe vækst og velfærd for borgere og virksomheder".

Visionen understøttes af tre overordnede målsætninger:

- Vi vil skabe øget fokus på styringen af digitaliseringsindsatsen.
- Vi vil ruste organisationen til øget digitalisering.
- Vi vil skabe effektiv og udviklende digitalisering.

Strategien er bygget op omkring tre overordnede temaer, som er samlende for den fremtidige digitalisering af Albertslund Kommune:

1. Ledelsesfokus og styring
2. Digitale kompetencer
3. Innovation

Disse målsætninger og temaer i digitaliseringsstrategien understøtter i forvejen de forretningsnære strategier og indsatsområder, og sætter samlet set rammerne for Albertslund Kommunes principper for digitale sager og dokumenter, som præsenteres på side 13.

Den fælles-offentlige og fælleskommunale ramme

Der har over tid været en række fællesoffentlige og fælleskommunale tiltag, der har adresseret udfordringerne på sags- og dokumentområdet (ESDH). Det væsentligste og nye er principperne i den fælleskommunale rammearkitektur.

For tiden arbejder KL med den kommende fælleskommunale rammearkitektur, og KOMBIT er på den baggrund i gang med udbud af udvalgte fagsystemer og rammearkitekturens støttesystemer, bl.a. Sags- og dokumentindekset, der skal levere data til SAPA (SAGsoverblik og PArtskontakt). Den fælleskommunale rammearkitektur har bl.a. til formål at bistå kommunerne med at frigøre sig fra monopolsituationen, som KMD har haft igennem flere årtier (det såkaldte "monopolbrud"). Rammearkitekturen er et målbillede for fremtidens kommunale it-systemer og skal konkretiseres løbende i egentlige løsninger – dels gennem KOMBITs egne udbud, men også ved at de enkelte kommuner stiller krav til deres egne it-leverandører om, at principperne og fællesoffentlige standarder skal overholdes.

Den fællesoffentlige rammearkitektur påvirker også kommunernes ESDH-systemer – særligt interessant i denne sammenhæng er projektet omkring SAPA (SAGs- og PArtssoverblik). Med SAPA, som kan beskrives som en "glasplade", der giver det hurtige overblik over en borgers sager i kommunen, får kommunerne en ny måde at skabe et samlet overblik på.

Tidligere var ESDH-systemer og en enstrengt tilgang til ESDH det bedste bud på dette. Men der er sket et skift i opfattelsen af ESDHs placering i det samlede systemlandskab. Fra at opfatte ESDH som *systemet* til sager og dokumenter (væg til væg-ESDH-system) til, at ESDH nu i stigende grad bliver opfattet som én it-løsning blandt mange i det samlede it-landskab.

SAPA er et reelt bedre bud på at skabe sammenhæng og overblik over sager og dokumenter, og konsekvensen heraf er at gå over til et princip om at ESDH-funktionalitet kan optræde i flere forskellige systemer frem for at skulle integreres til ESDH-systemet fra andre systemer.

At have ESDH-funktionalitet i flere forskellige systemer er således en konsekvens af strategien i den fællesoffentlige rammearkitektur, hvor det bl.a. understreges, at "sager og dokumenter lagres og vedligeholdes i et fagsystem, ikke i tværgående sags- og dokumentsystemer" og en konsekvens af beslutninger truffet i Kommunernes It-arkitekturråd: "Driften af det kommunale systemlandskab er spredt, og fagsystemer skal selv rumme alle driftskritiske funktioner".

SAPA forventes etableret i 2016, og det er tanken, at SAPA over en årrække skal etablere sig som afløseren for KMD Sag.

Albertslund Kommune ambitionsniveau er, at de fællesoffentlige og fælleskommunale krav og standarder følges – og at indkøb af det nye systemer med ESDH-funktionalitet er i overensstemmelse hermed, således at Albertslund Kommune på sags- og dokumentområdet fremadrettet kan høste gevinster og sikre sammenhæng og overblik på tværs.

Albertslund Kommune skal derudover konkret træffe beslutning om, hvor central en placering SAPA skal have i kommunens systemlandskab. Det er KOMBITs plan, at SAPA skal implementeres samtidig med de to nye obligatoriske fagsystemer KY (Ydelsessystemet) og KSD (Sygedagpengesystemet). Men det er op til Albertslund Kommune at træffe beslutning om andre systemer (fx ESDH og omsorgssystemet) skal knyttes til SAPAs overblik, samt fastlægge en exit-strategi for sager i KMD Sag.

Andre fællesoffentlige og fælleskommunale tiltag har betydning for sags- og dokumentsystemerne i Albertslund Kommune. Især beslutningen om at al kommunikation med borgere og virksomheder skal foregå digitalt samt kravet om obligatoriske selvbetjeningssystemer på en lang række områder. Dette får betydning for både kravene til systemernes funktionalitet og til de tilhørende arbejdsprocesser i kommunen.

Udviklingen i den fællesoffentlige og fælleskommunale digitalisering betyder behov for tre principper i Albertslund Kommune for den videre digitalisering af sager og dokumenter.

- Princip 1: Flere systemer indeholder ESDH-funktionalitet
- Princip 2: Genbruger løsninger frem for nyanskaffelse - i fællesskab med andre kommuner når muligt
- Princip 3: Overholder kravene fra Rammearkitekturen

Disse tre principper beskrives sammen med de i alt syv principper i kapitlet Principper for digitalisering af sager og dokumenter på side 13.

Mål og vision for digitalisering af sager og dokumenter

Hverdagen bliver mere digital for de fleste af kommunens medarbejdere, og sager og dokumenter vil i højere grad indgå i fuldt digitale processer. Dette skyldes især udbredelsen af digitale selvbetjeningsløsninger, kravet om digital kommunikation med borgere og virksomheder samt udbredelsen af den fælleskommunale rammearkitektur.

Dette får betydning for de medarbejdere i kommunen, der arbejder med sager og dokumenter. I dette afsnit beskrives forventningerne til, hvordan forskellige arketyper af medarbejdere i Albertslund Kommune vil komme til at opleve forandringerne, og herunder hvilke succeskriterier de vil have, og hvilke udfordringer de vil opleve, og som de opstillede principper skal håndtere.

De ni arketyper af medarbejdere er

1. Sagsbehandler – tung ESDH-bruger
2. Sagsbehandler – mest fagsystemer og begrænset ESDH brug
3. Tværgående og koordinerende medarbejder
4. Administrativ medarbejder på løn- og personaleområdet
5. Udviklingskonsulent
6. Sagsbehandler i Miljø og teknik
7. Økonomimedarbejder
8. Niveau 4 leder (primært decentrale)
9. Topleder (direktør og afdelingschef)

På tværs af de 9 arketyper kan der udledes en række **overordnede succeskriterier** for arbejdet med digitale sager og dokumenter:

- Systemerne skal være lette at bruge samt målrettet opgaven og brugerrollen
- Systemerne skal understøtte processer – på tværs i kommunen og med eksterne (borgere, virksomheder og samarbejdsparter) – og den fulde proces skal være understøttet
- Arbejdet med digitale sager og dokumenter skal være en integreret del af arbejdsprocessen
- Der skal være et godt overblik på tværs af systemer og på tværs af sager
- Ensartet anvendelse af systemerne og gensidig forståelse på tværs af afdelinger
- Løbende justering af arbejds gange og systemer samt opfølgning
- Mindst mulig dobbeltindtastning og størst mulig genbrug af data
- Minimere antallet af brugernavne og adgangskoder

Disse succeskriterier peger på en række principper for den videre digitalisering af sager og dokumenter i Albertslund Kommune.

Princip 4: Digitaliserer og automatiserer processer - også på tværs af systemer

Princip 5: Sagsprocesser tilpasses systemernes muligheder

Princip 6: Vi "implementerer i bund" og får det fulde udbytte af systemerne

Princip 7: "Det er nemt at gøre det rigtigt" - systemerne er brugervenlige

Disse fire principper beskrives sammen med de i alt syv principper i kapitlet Principper for digitalisering af sager og dokumenter på side 13.

Visionen

Digitaliseringen af sager og dokumenter skal understøtte sammenhængende og effektive arbejdsgange for borgere, medarbejdere og ledere i Albertslund Kommune og bidrage til medinddragelse, samarbejde, gennemsigtighed og høj kvalitet

1. Sagsbehandler – ”tung” ESDH-bruger

”Det er yderst følsomme informationer vi arbejder med”



Carsten, 48 år
Psykolog i PPR

Stamdata

- Psykolog i PPR i 5 år – fagleder de sidste 2 år
- Bruger de almindelige værktøjer (Word og e-mail)
- Bruger kun de dele af ESDH, der er relevante for PPR
- Anvender flere andre systemer: KMD Sag, Doc2Archive, DUBU (kiggeadgang), KMD CICS, KMD Opera, Webbetaling, WISC 4 & E-Dagpenge

Opgaver i forbindelse med digitale sager og dokumenter

- Opretter sager og gemmer al dokumentation omkring børnesagen i ESDH
- Skriver journalnotater
- Bruger skabeloner
- Deler sager med relevante parter i kommunen

Succeskriterier

- Man kan stole på systemets drift
- Brugervenligt og få klik giver bedre journaliseringspraksis.
- Det er muligt at tage sagen med ud på skole og institution
- Det er nemt at få overblik over sags-stammer
- Det er nemt at udtrække rapporter og statistik til politikere
- Det er nemt at finde barnets relationer
- Forberedt til interaktiv borgerinddragelse (min sag på nettet)
- Overholderarkivregler og fællesstandarder for kommuner
- Dynamisk ajourføring af stamdata om barnet
- Valideret data og korrekt oprettedesager

Udfordringer

- Manglende disciplin omkring sags og dokumentoprettelserne
- Bruger meget tid på at fremskaffe statistik og rapporteringsinfo til politikere
- Unikke sager (emnesager) er svære at standardisere.
- Mangler et samleoverblik – skal lede mange steder
- Teknisk tungt at få det fulde overblik i aktindsigtssager

2. Sagsbehandler – mest fagsystemer og begrænset ESDH brug

”Vores kerneopgave er at yde service til borgere, hvoraf nogle befinder sig i en vanskelig livssituation”



Kirsten, 41 år
Sagsbehandler i
Familieafsnittet

Stamdata

- Sagsbehandler i Familieafsnittet i 15 år
- Bruger de almindelige værktøjer (Word og e-mail)
- Bruger ikke meget ESDH
- Benytter mange forskellige fagsystemer f.eks: DUBU, Doc2Archive, Opera, CICS

Opgaver i forbindelse med digitale sager og dokumenter

- Opretter borgersager, virksomhedssager og emnesager i ESDH og øvrige fagsystemer
- Gemmer al dokumentation omkring de forskellige sager i forskellige systemer
- Skriver journalnotater i ESDH, KMD Sag, CICS, DUBU og Opera
- Bruger skabeloner
- Deler sager med relevante parter i kommunen

Succeskriterier

- Nemt at journalisere mails og anden dokumentation, så sagen er komplet og man ikke samler til bunke
- Nemt at få overblik over relevante sagsdokumenter – uden at printe
- Der er hjælp til rigtig navngivning af sager og dokumenter
- Nemt at få overblik over den enkelte borger såvel som over sagsstammer
- Nemt at udtrække rapporter og statistik
- Det er muligt for andre faggrupper at tilgå dokumentation
- Fælles stamdata på tværs af systemer (fx CPR oplysninger)
- God advisering til sagsopfølgning
- Nemt at skrive journalnotater på sagen.
- Nemt at udvælge dokumenter til aktindsigtssager

Udfordringer

- Det kan være vanskeligt at skabe et fuldstændigt overblik over borgeren
- Det kan være vanskeligt at dele oplysninger med andre faggrupper/kolleger

3. Økonomimedarbejder/konsulent

”Overblik over relevant budget/regnskab”

Arbejdsopgaver i forbindelse med digitale sager og dokumenter

- Opfølgning på sager
- Indberetninger til eksterne myndigheder
- Gennemgang af sagstyper - budget, regnskab, afstemninger, økonomirapporter og budgetopfølgninger.
- Arbejder med sager med mange interessenter samt med politiske sager
- Rapporter fra rollebien → Excel udtræk til efterbehandling → slutresultat i ESDH
- Gemme i et generelt arkiv



Viggo, 52 år
Økonomikonsulent

Stamdata

- Økonomikonsulent
- Ansat i centraladministrationen i 25 år
- Habil it-bruger, har godt tjek på alm kontor-værktøjer (fx MS Office)
- Anvender ESDH
- Anvender flere systemer fx. OPUS og Rollebien

Succeskriterier

- Brugervenligt
- Muligt at kopiere sagsstruktur til ny sag
- Hurtigt og driftsstabil
- Smidigt samspil med fagsystemer
- Arbejde med sammenkædede regneark i systemet
- Mulighed for at sende sager, dokumenter og opgaver rundt i systemet – workflow
- Konsistent registreringspraksis på tværs for at kunne arbejde ensartet

Udfordringer

- Manglende overblik
- Uensartede arbejdsgange
- Manglende ledelsesfokus

4. Tværgående og koordinerende medarbejder

”Jeg skal agere mellem sagsbehandlere og ledelsesniveau/politikere”

Opgaver i forbindelse med digitale sager og dokumenter

- Planlægning og godkendelse af derpolitiske mødekalender.
- Kvalitetssikrer struktur og indhold i dagsordenpunkterne og har dialog med sagsbehandlere og lederne samDirektørforum – via digitalt mødemodul
- Digital dagsorden udarbejdes til formødemed chefer og udvalgsformand
- Skriver referater direkte påudvalgsmøder og sikrer at punkterne ”kommervidere”
- Publicerer dagsordner og referater til hjemmesiden og lukket dagsordensystem
- Følger op på ledelsesfora og de politiskemøder.

Succeskriterier

- Nem dialog via ESDH medsagsbehandlere, ledere og afdelingschefer
- Tydelige retningslinjer for, hvordan man skriver og opretter dagsordenspunkter
- Nemt at samle dagsorden og ændre den helt op til deadline
- Nemt at samle tværgående sager og videreføre/koordinere til øvrige udvalg
- Nemt at udsende al materiale inkl. bilag digitalt til mødedeltagere
- Nemt og logisk workflow-understøttelse af processen fra start til slut
- Layout fastholdes fra sagsbehandleren og helt ud til den færdige dagsorden
- Digital mødekalender som en del af et elektronisk dagsordensystem/mødemodul

Udfordringer

- Deadlines bliver hele tiden udfordret – korte tidsfrister og hurtige rettelser
- Efterbehandlingen af referater tagetid – inklusive publicering
- Manglende tillid til systemerne gør at man vedligeholder en lokal log
- IT-systemet er ikke tidssvarende i forhold til seneste version. Oplever ofte at systemet ”fryser” under møderne og der er langsom behandlingstid fra punkt til punkt.



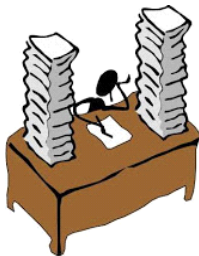
Sanne, 51 år
Dagsordensamler

Stamdata

- Administrativ medarbejder i Borgmestersekretariatet
- Ansvarlig for samling af politiske dagsordner
- Stærk it-bruger til kontorprogrammerne, ESDH-systemet og dagsorden-systemet
- Anvender ESDH intensivt både ifm dagsordener og andet arbejde
- Har stor erfaring og forståelse for det politiske system

5. Administrativ medarbejder på løn- og personaleområdet

"Jeg skal håndtere mange sager i en travl hverdag"



Camilla 43 år
Administrativ
medarbejder

Stamdata

- Kontoruddannet i kommunen.
- Administrativ medarbejder i 15 år
- Meget rutineret it-bruger i fagsystemer til personaleadministration
- Bruger ESDH og Rollebien intensivt i forbindelse med personalesager

Arbejdsopgaver i forbindelse med digitale sager og dokumenter

- Opretter sager i ESDH og arbejder med sager oprettet af ledere
- Arbejder både med individuelle medarbejdere og med grupper af medarbejdere fx samme dokument til en gruppe
- Giver aktindsigt for ansatte i ESDH
- Anvender flere fagsystemer; Rollebi, CICS, Tidsadministration & Vagtplan

Succeskriterier

- Det er nemt at oprette en sag, hvor flest mulige oplysninger er udfyldt
- Det er hurtigt og nemt at få overblik over opgaver, sager og adviseringer
- Samarbejdet med lederne omkring sagerne fungerer smidigt
- Systemet hjælper med at undgå fejl
- Personalesagerne skal være samlet i ét system
- Ansættelsessagerne skal kun ligge i Rollebien
- Der skal være "kigge-adgang" i afskedigelses sager til ledere & administrative medarbejdere

Udfordringer

- Man har ikke et samlet overblik over sagen.

6. Udviklingskonsulent

"Jeg bruger ESDH til mange forskellige opgaver"



Pia, 35 år
Udviklingskonsulent

Stamdata

- Været ansat på børneområdet i to år
- Vant til at kommunikere digitalt - god til Word og e-mail
- Bruger ESDH - når det er nødvendigt.
- Begrænset anvendelse af andre sagsystemer ud over "skuffedokumenterne" på eksempelvis I-drev

Opgaver i forbindelse med digitale sager og dokumenter

- Arbejder med mange forskellige typer af sager og opgaver, som lever i ESDH
- Arbejder både med egne sager og deler sager med andre også med decentrale enheder
- Søger tit i tidligere sager
- Skriver dagsorden og orienteringspunkter til ledelsesfora eller politiske udvalg
- Journaliserer selv diverse dokumenter
- Lever meget af tiden i mailsystemet og i "skuffedokumenter"- ofte kommer mail-forløb eller "skuffedokumenterne" ikke i ESDH-systemet før opgaven er afsluttet

Succeskriterier

- Nem opkobling til systemerne udenfor matriklen
- Det er nemt at få dokumenter og mails ind i ESDH-systemet
- Det er nemt i ESDH at håndtere de mange forskellige opgaver på tværs af sager
- Der er en logisk struktur og nemt at søge på tværs
- Samarbejde med andre (advisering når der sker noget på en sag)
- Brugervenligt fx i forbindelse med politiske sager - Logisk og intuitivt

Udfordringer

- Syner at ESDH-systemet kan være lidt bøvl at arbejde med
- Svært at vælge KLE-numre på de mange forskellige sagstyper
- ESDH = et nødvendigt "onde"
- Dokumenter spredt mange steder - også i Outlook
- I kommunikationen og samarbejdet med decentrale led opstår "mellemløsninger" fordi ikke alle arbejder i ESDH

7. Sagsbehandleri Miljø og Teknik

"Det skal være nemt at skabe overblik over komplicerede og langvarige ejendomssager og emnesager"



Henrik, 38 år
Ingeniør

Stamdata

- Uddannet ingeniør og ansat som i Miljø og Teknik
- Har været ansat 3 år
- Anvender primært Microsoft Office og ESDH samt en række fagsystemer
- Bruger ESDH regelmæssigt til emne- og ejendomssager og fremstilling af dagsordenpunkter
- Anvender mange øvrige fagsystemer – fx RenoWeb, JordWeb, GeoEnviron, GIS, Miljøportalen, Plansystem, PARK, Vejmans, BBR, Virk.dk & borger.dk

Arbejdsopgaver i forbindelse med digitale sager og dokumenter

- Udarbejder sagsfremstillinger til udvalg og har dialog med sin chef og med dagsordensamlerne
- Registrerer og behandler sager i ESDH, eller fagsystem med sagsnotater og dokumenter på et sted
- Holder styr på tidsfrister
- Generel korrespondance med borgere/virksomheder/rådgivere
- Gennemfører projekter og udbud

Succeskriterier

- Sammenhængende digitalisering af dialogen med borgeren fra start til slut
- Automatisk sagsoprettelse i ESDH eller andet fagsystem og mest mulig genbrug af data
- Dagsordenproces er smidig og sammenhængende, muligt at komme med ændringer tæt på deadline, nemt at indsætte billeder og tegninger i sagsfremstillingen, referat fra udvalgsrådet finder automatisk på plads på sagen og det er nemt at følge sagens beslutningsproces igennem fora & udvalg
- Det er let at lave høringer internt og over for naboer i forbindelse med lokalplaner, vandplaner, affaldsplaner etc.
- Det er hurtigt at skaffe et overblik over opgaverne, samt over sager der hænger sammen
- Let at lægge mails med vedhæftede filer ind og ændre på filnavne

Udfordringer

- Hvornår skal data i ESDH og hvornår i fagsystem?
- Ikke entydig oprettelse af sager gør det svært at genfinde sager og dokumenter
- Der kommer tit mange ændringer op til deadline ifm. dagsordenpunkter
- Svært at få overblik over alle opgaverne i de komplekse sager
- Meget genindtastning af data systemerne allerede kender - giver risiko for flere fejl

8. Niveau 4 leder (Decentral leder)

"Nemt og overskueligt"



Ole, 53 år
Leder af
Plejehjemmet Lykkebo

Stamdata

- Leder i 15 år
- Habil it-bruger; Har deltaget i diverse kurser og har godt tjek på alm kontor-værktøjer (Office)
- Er fortrolig med ESDH-systemet
- Anvender desuden KMD Rollebien til personalesager
- Anvender fagsystemer, f.eks. CSC

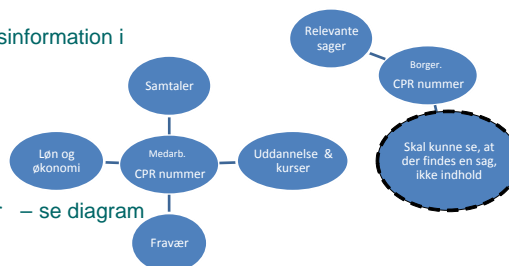
Arbejdsopgaver i forbindelse med digitale sager og dokumenter

- Opretter sager i ESDH og Rollebien ved ansættelser
- Deler sager og dokumenter i ESDH og Rollebien med enhedens administrative medarbejder og med personaleafdelingen
- Ejer egne dokumenter i ESDH vedr. PULS
- Sikrer at alle krævede oplysninger og dokumenter er indhentet omkring ansættelsesforhold og lagt i ESDH eller Rollebien
- Opretter egne emnesager til mange forskellige formål, som ofte deles mellem mange parter

Succeskriterier

- Personalesagerne er tilgængelige for relevante medarbejdere – bl.a. personale- og lønkonsulenterne gennem ESDH og Rollebien
- Det er nemt og effektivt i LPA/Rollebien at gennemføre delprocesserne (ansættelse, ændring etc.)
- Det er nemt at oprette en sag i ESDH, så man hurtig kan komme af med sine dokumenter
- Der er en meget god søgefunktion, således at man nemt kan finde både egne & andres dokumenter
- Det er nemt at trække relevant ledelsesinformation i relevant system – fx:

- Fraværstatistik
- Økonomital
- Belægningsstatistik
- Medarbejderstatistik
- Løn og økonomi på medarbejder – se diagram



Udfordringer

- Oplysninger fordelt i forskellige systemer
- De mange brugernavne og adgangskoder

9. Topleder

”Jeg har primært behov for Word og email”



Afdelingschef i
Miljø, 45 år

Stamdata

- Ansat i Miljø i 14 år
- Afdelingsleder i 9 år
- Hvilket Office program bruger du?
- Anvender email
- Anvender mest ESDH og øvrige systemer til informationssøgninger og i forbindelse med politiske dagsordenspunkter

Arbejdsopgaver i forbindelse med digitale sager og dokumenter

- Udarbejder oplæg etc. i Word, godkender og reviewer dokumenter
- Mange vigtige informationer og beslutninger lever kun i e-mails
- Håndtering af klagesager
- Godkendelse af dagsordenspunkter til politiske udvalg og ledelsesfora
- Afvikling af medarbejder- og lederudviklingssamtaler
- Økonomisk overblik

Succeskriterier

- Nem adgang til mødematerialer – også uden for huset
- Hurtig og logisk søgefunktion
- Gode ledelsesværktøjer
- Overblik over dagsordenspunkter til politiske udvalg og ledelsesfora
- Overblik over personalesager, sygefravær osv.
- Vigtigt med hjælpefunktioner til korrekt journaliseringspraksis – ikke mindst til håndtering af e-mails

Udfordringer

- Vanskeligt at have overblik over store dokumenter og store mængder mødemateriale på en lille skærm.
- Vanskeligt at søge pga. uregelmæssig journaliseringspraksis.

Principper for digitalisering af sager og dokumenter

Albertslund Kommune har besluttet syv principper, der skal anvendes i forbindelse med anskaffelse og implementering af systemer med sags- og dokumentfunktionalitet.

Principperne er udarbejdet på baggrund af de fællesoffentlige rammer, Albertslund Kommunes ambitionsniveau og hidtidige erfaringer med digitale sager og dokumenter, kommunens digitaliseringsstrategi samt de overordnede succeskriterier, der kan udledes af de ni arketyper af brugere.

Da principperne skal tilgodese mange forskellige hensyn og interesser *kan* de være indbyrdes modstridende, og det skal vurderes i den konkrete situation, hvordan principperne skal prioriteres.

De syv principper er

1. Flere systemer indeholder ESDH-funktionalitet
2. Genbruger løsninger frem for nyanskaffelse - i fællesskab med andre kommuner når muligt
3. Overholder kravene fra Rammearkitekturen
4. Digitaliserer og automatiserer processer - også på tværs af systemer
5. Sagsprocesser tilpasses systemernes muligheder
6. Vi "implementerer i bund" og får det fulde udbytte af systemerne
7. "Det er nemt at gøre det rigtigt" - systemerne er brugervenlige

De enkelte principper er uddybet i det følgende.

1. *Flere systemer indeholder ESDH-funktionalitet*

Håndtering af digitale sager og dokumenter vil ske i flere forskellige systemer. Fagsystemerne vil således i større omfang end i dag indeholde ESDH-funktionalitet, og sager og dokumenter vil bo i fagsystemerne.

Albertslund Kommune vil tillade, at ESDH-funktionalitet optræder i flere forskellige systemer, og kommunens arbejdsprocesser understøttes gennem en bred vifte af fagsystemer, som i stigende grad indeholder ESDH-funktionalitet.

Selvom kommunen fremover således vil have flere systemer med ESDH-funktionalitet, vil kommunen fortsat kun have ét egentligt ESDH-system. Hvis ESDH-systemet kan fungere som fagsystem uden der går væsentlig funktionalitet tabt i forhold til et egentligt fagsystem, bør ESDH-systemet fungere som fagsystem.

Det betyder, at

- Digital sags- og dokumenthåndtering ikke længere kun sker i ESDH-systemet, men kan ske i flere af kommunens fagsystemer, hvor der er ESDH-funktionalitet

2. *Genbruger løsninger frem for nyanskaffelse - i fællesskab med andre kommuner når muligt*

For at gøre systemlandskabet så simpelt som muligt i Albertslund Kommune, tilstræber man at have så få sags- og dokumentbærende systemer som muligt. Dette betyder, at kommunen skal undersøge om man kan bruge et eksisterende system til at understøtte en opgave frem for at anskaffe et nyt system.

Hvis det er muligt, ønsker kommunen at gennemføre fælles anskaffelse med andre kommuner – dels for at have større indkøbskraft for at opnå bedre priser og kunne anskaffe større og modne løsninger dels for at have mulighed for fælles drift af løsninger.

Det betyder, at

- Man ved nyanskaffelser skal vurdere, om eksisterende it-systemer kan anvendes frem for at anskaffe et nyt – herunder om det egentlige ESDH-system kan anvendes i stedet for et fagsystem
- Man skal om muligt genbruge moduler på tværs af systemer. Dette gælder for datakilder som CPR og CVR, men kan også gælde for funktionelle moduler, som fx et skabeloncenter,

skanningsfunktionalitet og funktionalitet til aflevering til arkiv

- Undersøger muligheden for fælles indkøb med fx andre kommuner på Vestegnen eller i KOMBIT regi.

3. Overholder kravene fra Rammearkitekturen

Den fælleskommunale rammearkitektur har væsentlig indflydelse på den fortsatte udvikling af kommunernes it-landskab. Således tilbyder rammearkitekturen en række fælles komponenter, der kan anvendes på tværs af kommunens systemer. Dette omfatter fx de såkaldte Støttesystemer med brugerstyring, klassifikation og organisation, samt Serviceplatformen der udstiller forskellige grunddata – fx CPR, DVR og Geodata. Desuden indeholder Rammearkitekturen et vigtigt system – SAPA - til at skabe overblik på tværs af kommunens forskellige systemer, der indeholder sager og dokumenter.

Dette betyder, at

- Albertslund Kommune skal stille krav i udbud om at nye løsninger skal overholde principperne for Rammearkitekturen og i relevant omfang anvende støttesystemer og serviceplatform, samt indgå i en hændelsesbaseret arkitektur.
- Kommunens sags- og dokumentbærende systemer gradvist skal bringes til at fungere sammen med SAPA. Overblik på tværs af relevante systemer skal skabes i SAPA, på samme måde som KMD Sag gør det i dag for KMD's systemer.

4. Digitaliserer og automatiserer processer - også på tværs af systemer

Hvor det er muligt, skal de sagsbærende systemer indgå i fuldt digitale processer i Albertslund Kommune. Dette skal også gælde processer, der går på tværs af flere systemer, og hvor der er kommunikation med eksterne parter (borgere og virksomheder). Der skal være størst mulig genbrug af de data og dokumenter der indgår i sagsprocesser for at minimere behovet for dobbeltindtastning og dobbeltregistrering.

Det betyder, at

- Systemerne skal understøtte processer – på tværs i kommunen og med eksterne (borgere, virksomheder og

samarbejdsparter) – og den fulde proces skal være understøttet

- Systemerne skal være målrettet den konkrete opgaveløsning
- Arbejdet med sager og dokumenter skal være en integreret del af arbejdsprocessen
- Systemerne skal anvendes ensartet, og der skal være en gensidig forståelse på tværs af afdelinger omkring de enkelte rollers behov
- Data og dokumenter skal i videst muligt omfang genbruges på tværs af systemer uden genindtastning

5. Sagsprocesser tilpasses systemernes muligheder

It-systemer er udviklet ud fra nogle principper og har deres egen indre logik, som man med fordel kan udnytte frem for at stille krav om specialtilpasninger eller særlige opsætninger, der typisk gør løsningen dyrere, og hvor det kan være komplekst at opgradere til nye versioner.

Det betyder, at

- Kommunen skal overveje at tilpasse arbejdsgange til systemernes muligheder og bedste praksis

6. Vi "implementerer i bund" og får det fulde udbytte af systemerne

Det fulde gevinstpotentiale ved at digitalisere sagsprocesser bliver ofte ikke realiseret, da implementeringen slutter når løsningerne er teknisk implementeret og brugerne har fået den indledende undervisning. De fulde gevinster kommer først når arbejdsprocesser og systemet bliver løbende justeret hånd i hånd.

Det betyder, at

- Realisering af de forventede gevinster skal være omdrejningspunktet for implementeringen
- De ansvarlige for forretningsprocesser ("procesejerne") skal have ejerskab til de nye digitale processer allerede fra starten af anskaffelsesforløbet
- Der bør være et tæt samspil mellem leverandøren og nøglepersoner gennem implementeringsforløbet
- Når implementeringsprojektet er afsluttet bør der være aftalt en proces for løbende optimering af systemet og arbejdsprocesserne med tilhørende driftsdokumentation

7. *"Det er nemt at gøre det rigtigt" - systemerne er brugervenlige*

Vi vil have brugervenlige system, der er lette at lære og lette at bruge i hverdagen. Der skal være en enkelhed i brugergrænsefladen, der virker intuitiv og gerne "genbruger" funktionalitet, som er kendt fra andre platforme.

Med brugervenlige systemer vil det blive lettere for brugerne at overholde kommunens retningslinjer for journaliseringspraksis.

Det betyder at,

- Brugervenlighed, tilgængelighed og dermed kvalitet skal have høj prioritet i anskaffelsen.
- Vi skal inddrage brugerne i anskaffelsesprocessen, herunder kravspecifikation og evaluering

ESDH: 14/10822