

KS



Tjenester på nett - trinn for trinn - eGevinst

Regionale seminarer – 2008

Terje Borge olsen, Tebol AS

eGevinst kilder på www.ksikt-forum

- Dokumentarkiv for tjenester på nett: http://ksikt-forum.no/dokumentarkiv/trinn_for_trinn
- På beste måte? – metodebok for prosessarbeid: <http://ksikt-forum.no//portal/filearchive/Pa%20beste%20mate.pdf>
- eGevinst hoveddokument: <http://ksikt-forum.no//portal/filearchive/eGevinst-del1-kostnytte-v090.pdf>
- PENG metodikk: <http://www.peng.se/>

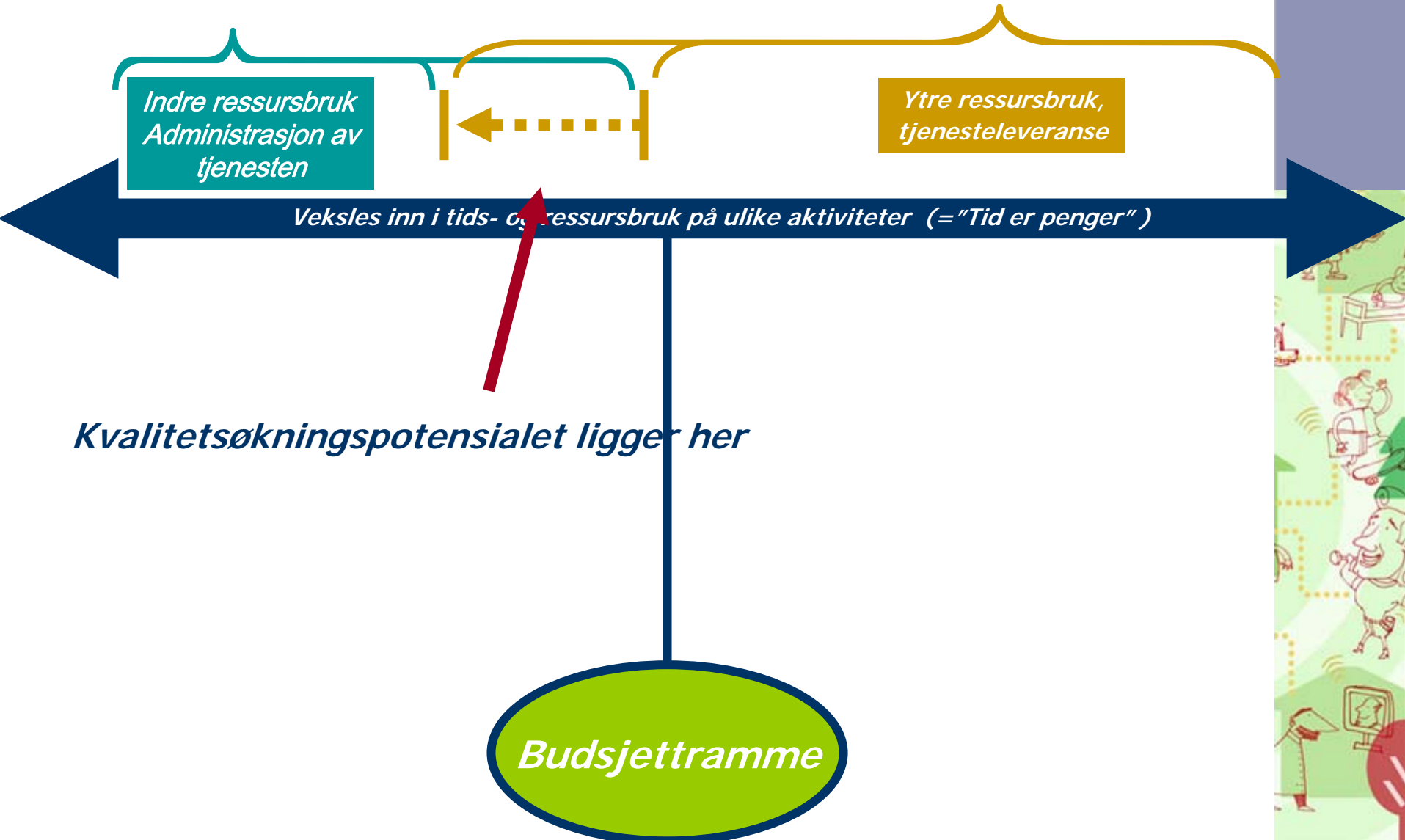


eGevinst

- eGevinst som metode ble kort introdusert i forprosjektfasen med innledende øvelser for interessentanalyse og nyttekart, [og ytterligere introduksjon finnes her](#).
- Vi anbefaler sterkt at dette arbeidet videreføres i hovedprosjektet. Fokus på interessenter og nytter gir prosjektteamet et sterkt utgangspunkt for hvorfor og hvordan prosjektet organiseres og gjennomføres
- Det handler ikke primært om teknologi, men om å tilfredsstillere interessentenes behov og optimalisere mulige nytter. Oversett gjerne begrepet gevinstrealisering med nytterrealisering – nytte er noe vi deler.
- Nytter/gevinster kommer i mange nyanser: rasjonalisering, mer tid til kjerneaktiviteter, bedre kvalitet, kortere leveringstid, fornøyde kunder, fornøyde medarbeidere, etc.



Bedre ressursutnyttelse



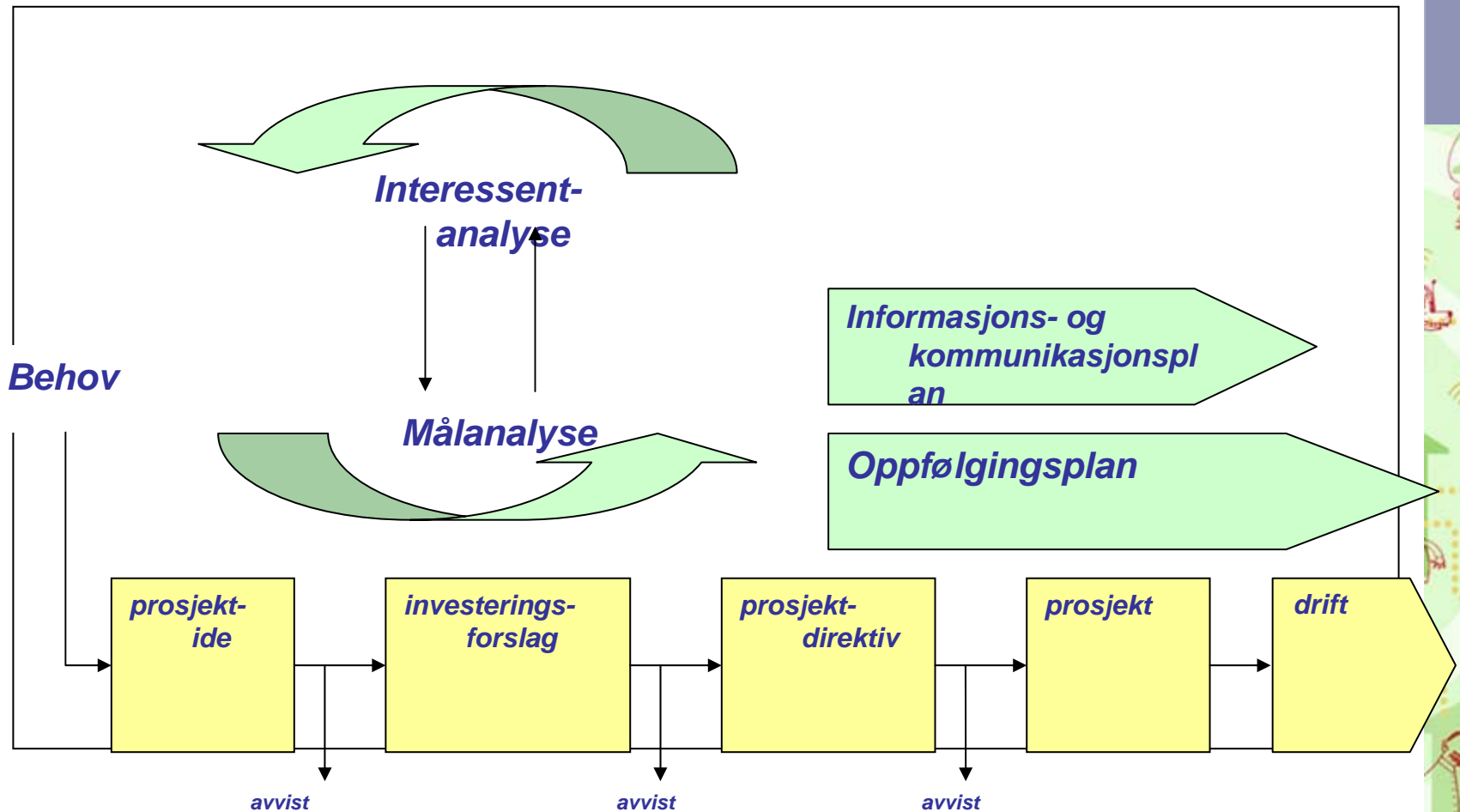
Gevinstrealiseringsprosessen

- aktiviteter

1. Definer behov for endring og overordnet målsetning med endringen *Lag en kort beskrivelse av bakgrunn for prosjektet*
2. Kartlegg nå-situasjonen *Prosessmodellering "as is" er egnet metodikk*
3. Beskriv ønsket situasjon *Gjennomfør målanalyse, interessentanalyse og prosessmodell "to be"*
4. Utarbeid kommunikasjonsplan *God kommunikasjon er nøkkelen til suksess - konsekvensanalyse*
5. Utarbeid og kommuniser ansvars- og gevinstoppfølgingsplan *Målskjemaet er underlag – linjen er involvert*
6. Følg opp gevinstplan og korriger underveis *Gevinstrealiseringsplan kan gjerne organiseres som et eget løp i prosjektet med forlenget levetid*



eGevinst



eGevinst: Interessentanalyse

- Gruppearbeid/brainstorm:
 - Hvem blir påvirket av et prosjekt?
 - Hvem kan påvirke prosjektet vårt?
 - Hvilken innstilling til prosjektet har interessentene?
 - Hvilken evne (og vilje) har interessentene til å påvirke prosjektet?
- Resultat i tabell
- Samspill med målanalyse



Interessentanalyse

oversikt. Tabell 2 viser resultatet av interessentanalyse for endring av søknadsprosedyre for barnehageplass i Halden.

1 Interessent	2 Interesse/-er i ditt prosjekt f.eks: utfordringer, forventninger, konflikt	(3) Hvor viktig er INT (A-C, A=viktigst)			4 Interess. holdning til prosj. ++ , +, - , --	5 Interessents innflytelse H/M/L	6 Mulige strategier for å oppnå støtte eller redusere hindringer.
		før	under	etter			
Søknad om barnehageplass Halden							
Brukere (foresatte)	Tilgjengelighet, rask behandling	C	C	A	++	M	God og relevant informasjon
Styrer (saksbehandler)	Forenkling, feilreduksjon, "ryggdekning", hvordan beslutter	A	A	A	++	H	Opplæring og deltagelse i prosjektet
Admin. ledelse i kommunen	God saksflyt i kommunen	A	A	A	++	H	Forankring i toppledelsen
Sikkerhet/sensitive opplysn.	Hvordan: Sikker sending/mottak av informasjon	A	A	A	++	H	Valg av teknisk løsning som ivaretar sikkerheten
IKT	Hvordan: Tilrettelegge = kompetanse, tidsressurser	A	A	B	++	H	Opplæring, tid til å delta i prosjektet
Servicesenteret	Hvordan: Veiledning, saksbehandling Forenkle arb. oppgaver	C	A	A	++	H	Opplæring, utstyr (PC, skanner + skriver til publikum)
Systemleverandør	Løsning fungerer sammen med eksisterende fagsystem, teknisk løsning	A	A	B	++	L	Velge riktig systemleverandør
Media	Oppslag (positive og negative)	B	B	A	+	L	Informasjon til media + legge ut informasjon på kommunens hjemmeside
Tillitsvalgte	Være informerte. Ivareta de ansattes interesser	B	B	A	++	M	Informere underveis i prosjektet



eGevinst: Målanalyse/nytteanalyse

- Prosesskart er en god begynnelse
- Gruppearbeid:
 - Hvilke overordnede effektmål skal prosjektet oppnå?
 - Hva er naturlige delmål?
 - Hvilke gevinster får vi dersom vi når målene?
 - Finne fram til måleindikatorer
 - Hvordan måler vi gevinsten?
 - Hvilke kostnader medfører det - og for hvem?
- Samspill med interessentanalyse



Prosessmodellering og analyse

- Prosessanalyser er utført av Tjenester på nett for de fleste aktuelle tjenestene du kan tenke deg å introdusere for innbyggere, lag og foreninger eller næringsliv.
- De fleste tjenestene er modellert i tre utgaver – på basis av dagens papirbaserte rutiner (as is), selvbetjent og fullintegret (to be). Bruk gjerne disse ferdige prosessmodellene som basis for å vurdere dine egne arbeidsprosesser for de samme tjenestene.
- Utarbeidelse av slike prosessmodeller gir ofte en bedre forståelse for felles problemstillinger blant deltakerne i ditt prosjekt. Bruk dem som basis for senere implementering i organisasjonen.
- Du finner ferdige prosessmodeller [i denne artikkelen](#) samt i [Tjenestevelgeren her.](#)

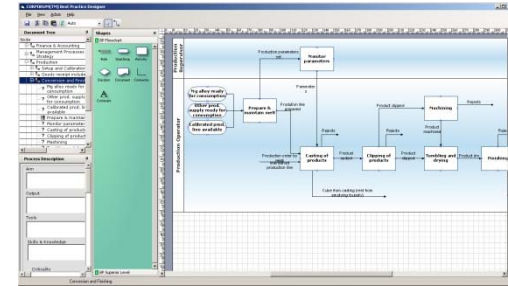




Organisering av
"Communities of Practice"



Modellere

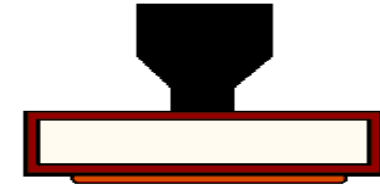


Diskutere



**Beste
Praksis**

Verifisere

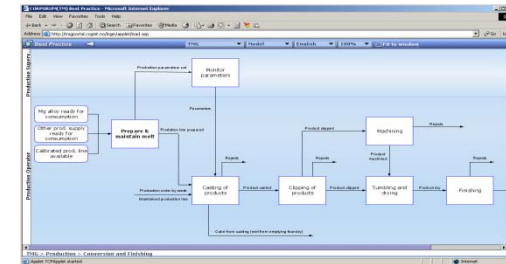


Publisere

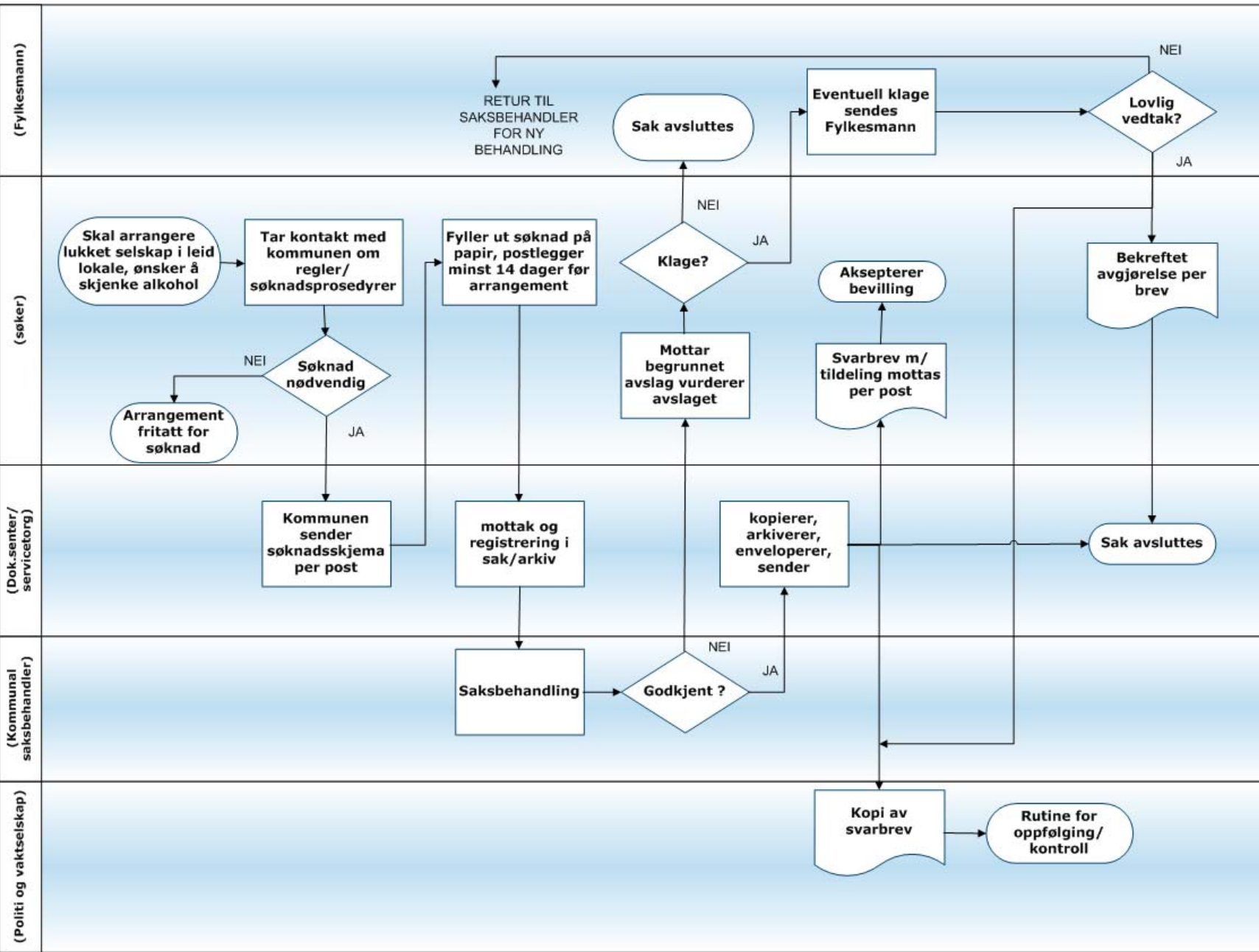
Tilbakemelding



*Utføre
Erfare*



Ambulerende sjenkebevilling – manuell Arendal



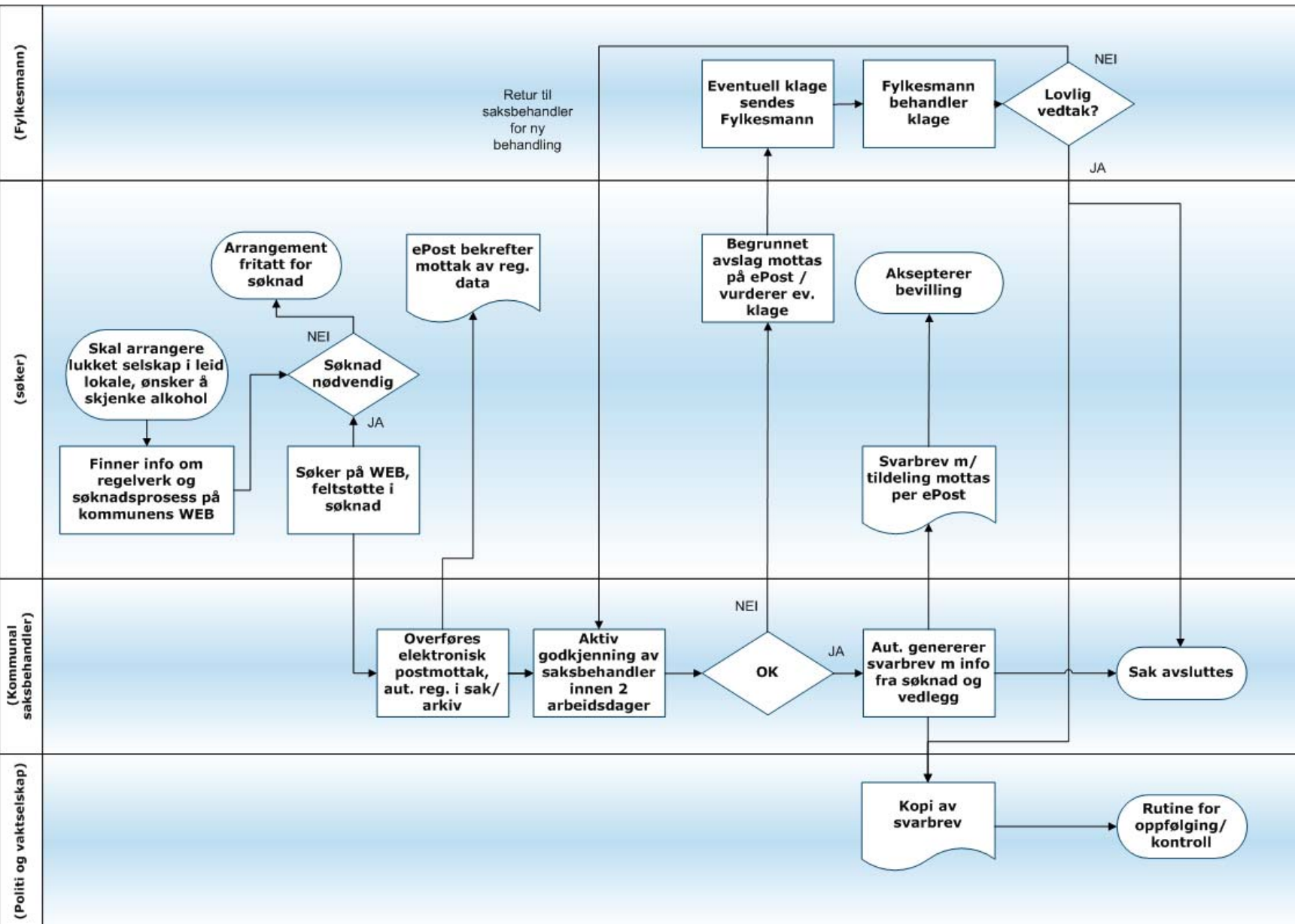
Kostnader dagens praksis

Dagens rutiner (manuelle rutiner basert på papirskjema)	Normal tidsbruk (minutter)	Kostnad (NOK) normal	Max. tidsbruk (minutter)	Kostnad (NOK) max.
1) Dok.senter mottar og registrer søknad i sak/arkiv	20	67	60	200
2) Internpost		2		2
3) Saksbehandling / kontroll av skjema / svarbrev	30	100	60	200
4) Internpost		2		2
5) Dok.senter kopierer, arkiverer, enveloperer, sender	15	50	30	100
6) Porto		12		12
SUM	65	233	150	516
Gjennomsnittstall basert på (normal x 0,8 + max x 0,2) =	Tidsbruk / søknad		Kostnad / søknad	
	90		290 kr	

- *har forutsatt en timepris på kr 200,-*
- *forutsetter at 80% av sakene kun krever normal saksgang/normal tidsbruk*
- *forutsetter at 20% av sakene er problemsaker som krever ekstra innsats, eks: søker har glemt å fylle ut adresse til selskapslokalet og må ringes opp*



Ambulerende sjenkebevilling digital - Arendal

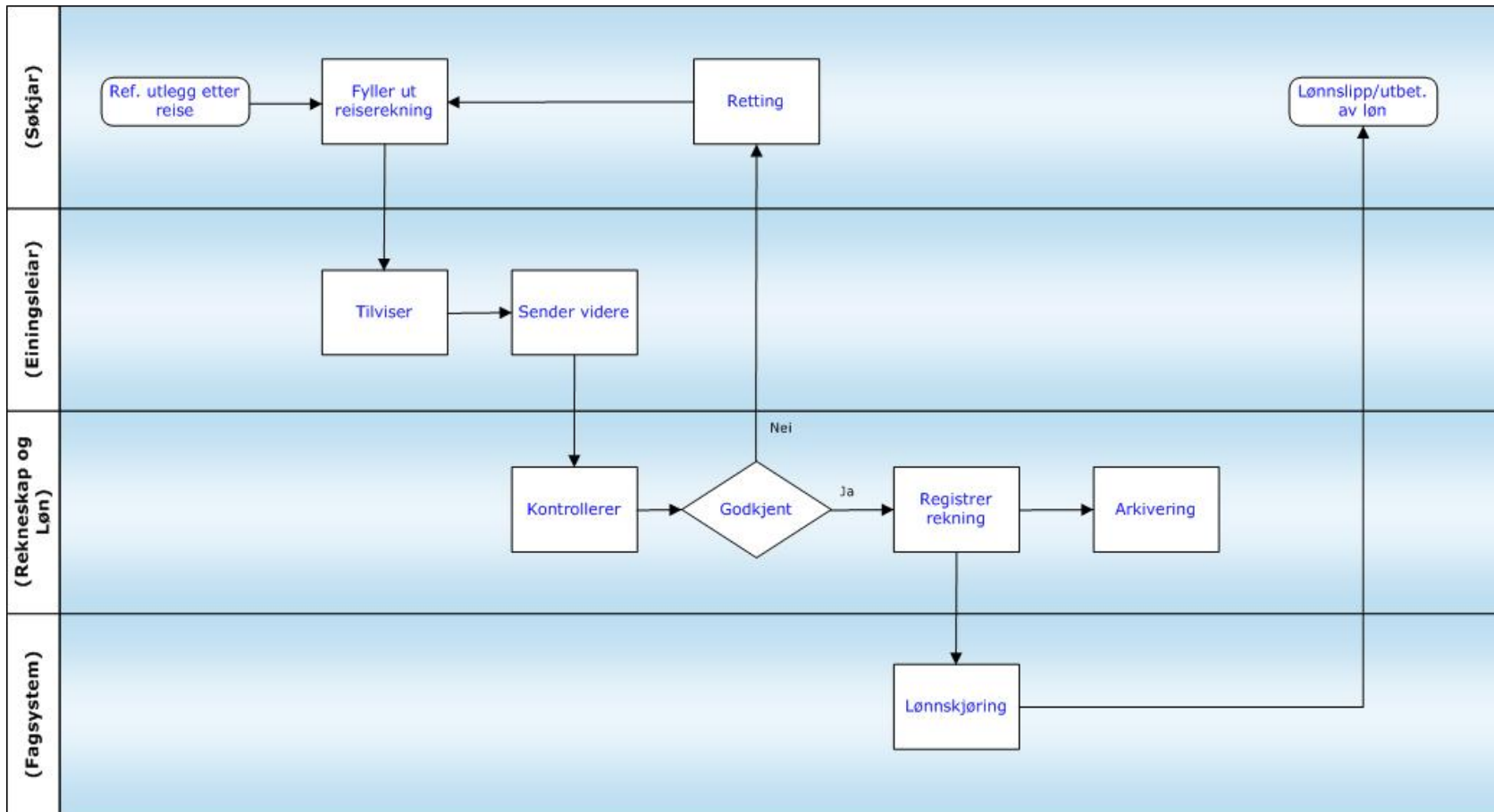


Kostnader ny rutine

Ny rutine (selvbetjening på web – elektroniske skjema integrert mot sak/arkiv)	Normal tidsbruk (minutter)	Kostnad (NOK) normal	Max. tidsbruk (minutter)	Kostnad (NOK) max.
1) Søknad registreres automatisk i sak/arkiv	0	0	0	0
2) Internpost – NEI, elektroniske rutiner		0		0
3) Saksbehandling, minimal grunnet intelligent skjema med kontrollrutiner på web	5	17	10	33
4) Internpost – NEI		0		0
5) Dok.senter; ikke involvert, automatisk svar på ePost	0	0	0	0
6) Porto				
SUM	5	17	10	33
Gjennomsnittstall basert på (normal x 0,8 + max x 0,2) =	Tidsbruk / søknad		Kostnad / søknad	
	6		20 kr	



Prosesskart – reiseregning manuell



Reiseregning – papirbasert rutine, tidskostnader	Minimum tidsbruk (minutter)	omregnet tidsbruk (gj.snitt)	Max. tidsbruk	Kommentarer til kolonner vektning
1) Ansatt fyller ut reiseregning	15	18	30	80% min – 20% max
2) Kollega kontrollere	3	4,4	10	-ii-
3) Enhetsleder tilviser	1	2,8	10	-II-
4) Enhetsleder sender videre	3	3,6	5	-II-
5) Regnskap & Lønn kontrollerer/godkjenner	5	11	30	-ii-
6) Ikke godkjent, retur til utfyller, 2 av 10 regn.				
7) Ansatt korrigerer		1,4	7	Gjennomsnittet er vektet 20%
8) Kollega kontrollerer rettet reiseregning		0,6	3	-ii-
9) Enhetsleder tilviser rettet reiseregning		0,4	2	-ii-
10) R & L kontrollerer/godkjenner rettet regning		0,8	3,6	-ii-
11) R & L registrerer reiseregning	2	2	2	80% min – 20% max
12) R & L arkiverer reiseregning	0,5	0,8	2	-ii-
SUM	29,5	45,8	104,6	



eGevinst: Målanalyse/nytteanalyse med PENG

- Forberedelsesfasen
 1. Bestem mål og formål
 2. Skap innsikt og rekrutter deltakere
 3. Bestem og avgrens objektet (endringsprosjektet)
 4. Beskriv objektet
- Gjennomføringsfasen
 5. Identifiser nytteeffektene
 6. Klargjør nytteeffektens relasjoner i et nyttetre
 7. Analyser nytteeffektene
 8. Definer og vurder kostnadene
- Kvalitetssikringsfasen
 9. Klassifiser nytten og gjennomfør hinderanalyse
 10. Beregn nettonytte og definer ansvar for å realisere nyttene



Hensikten med PENG analysen – mulige effekter

- Formål med analysen, sjekkliste:
 - Bedre beslutningsunderlag for investeringen
 - Få oversikt over muligheter
 - Utsjekk mot risikoanalyse
 - Skal avsjekkes ved beslutningspunkter i prosjektet
 - Identifisere, kvantifisere og prioritere nyttene
 - Økt engasjement i ledelsen
 - Motivere medarbeidere
 - Synliggjøre nyttene for intern og ekstern kommunikasjon
 - Bygge inn målepunkter i styringssystemer
 - Følge opp gevinstrealiseringen



Interaktive tjenester på nett - nyttekart

Dette krever! 

Dette gir! 

Økt bruttonytte

Økt nytte for søkere av kommunale tjenester, både innbyggere, frivillige organisasjoner og næringsliv

Reduserte miljøkostnader

Høyere omdømmekapital for kommunen / bedre relasjoner til innbyggere og andre interessegrupper
Kommunen oppleves som en bra kommune å bo i

Direkte besparelser i den kommunale saksbehandlingen

Søker får bedre informasjon om rettigheter og tilgjengelige tjenester, økt demokrati og økt opplevelse av forutsigbarhet

Søker kan søke om tjenester 24:7 uten å ta seg fri eller besøke kommunkontoret.

Mulighet for enkel og enhetlig selvbetjening av mange tjenester koblet til tjeneste-beskrivelser, rettigheter og veiledning. Mindre personavhengighet. Preutfylling og innsyn i egne saker

Kortere svartider

Selvbetjeningsløsning på nett reduserer behovet for papir og porto både til og fra kommunen + Mindre reiser = Bedre miljø

Mindre behov for å sende informasjonsmateriell. Mindre arbeid til veiledning i søknadsprosessen
Mindre behov for betjening ved personlig oppmøte i kommunehuset

Kommunen mottar mer korrekte søknader elektronisk
Søknadene integreres direkte mot interne systemer. Mindre kontrollarbeid.
Ferre registreringer av papirsøknader i fagsystemer og sak/arkiv. Søknader riktigere i forhold til styrende regelverk

Bedre intern effektivitet ved bruk av interne skjermdialoger

Kommunen har etablert en god portal hvor tjenester og dokumenter er lett tilgjengelige både via menyer, LOS-struktur og søkefunksjonalitet med konsekvent og omfattende bruk av metadata

Alle aktuelle tjenester mot innbyggere, frivillig sektor og næringsliv har tjenestebeskrivelser på nett. Aktuelle tjenester fra fylke og stat er også lenket opp. Beskrivelsene inneholder referanser og lenker til lover og retningslinjer som regulerer tjenestene. Beskrivelsene er tilpasset med lokal tilleggsinformasjon som navn, adresser, satser, etc.
Kartportal, sak/tjeneste i kart er tilgjengelig

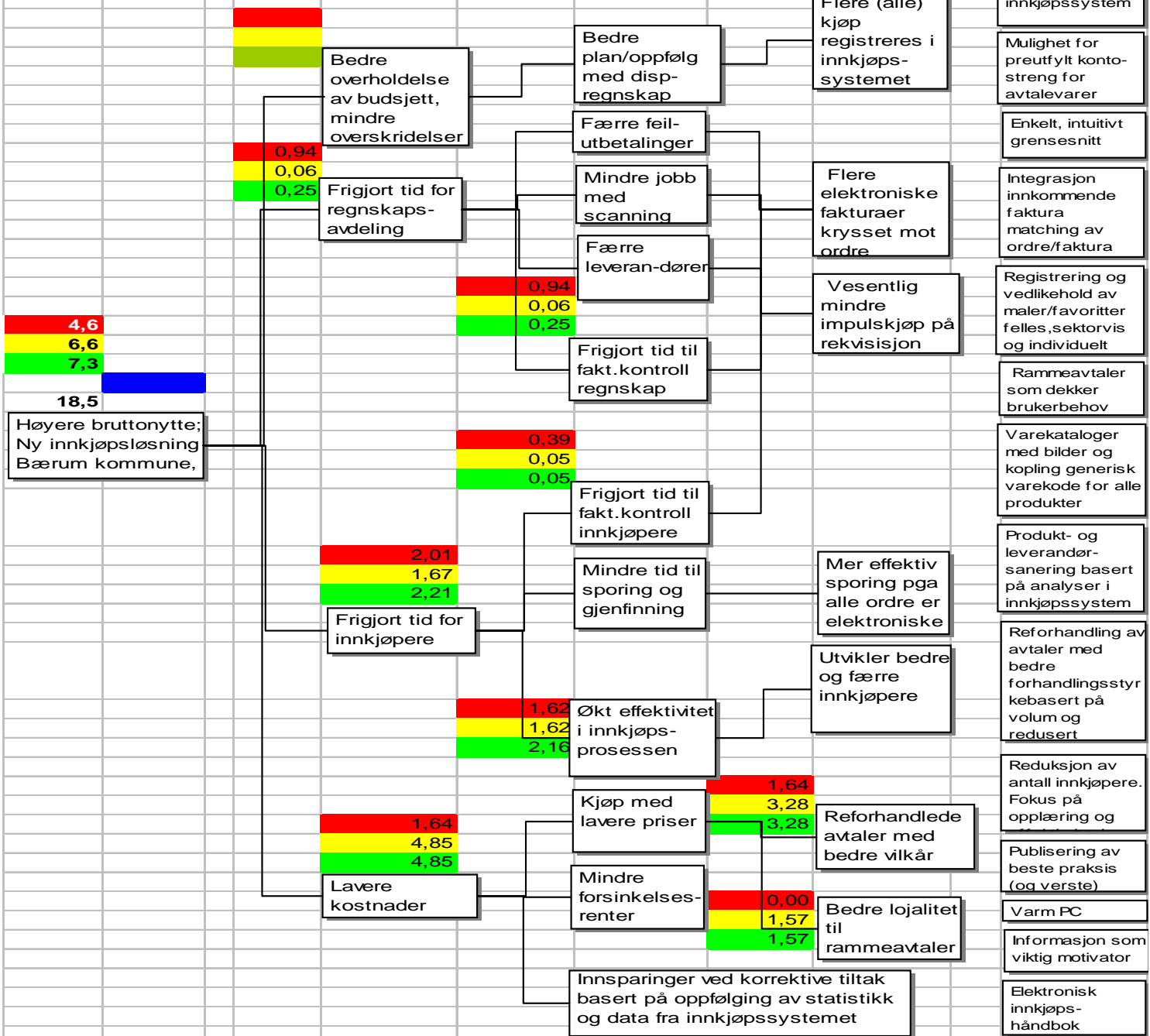
Interaktive søknadsskjemaer (skjermdialoger) for de prioriterte tjenestene er koblet til LOS-struktur og tjenestebeskrivelser med eventuelle lokale tilpasninger/ tillegg. Skjermdialogene har innebygget regelverk som lukker ut feil og sikrer datakvalitet

Tjenester for innbyggere er koblet mot Min Side. Sikkerhetsløsningen MinId + løsning for nivå 4 er tilgjengelig

Integrert, selvbetjent saksbehandling av tjenester
Mellomvare for integrasjon og automatisert prosessflyt og integrasjon mot fagsystemer. Automatisert datafangst, preutfylling, innsynsløsning og registeroppslag med riktige sikkerhetsnivåer (inkl nivå 4). Enklere å publisere tjenester med koblinger til tjenestebeskrivelser, riktig sikkerhet, integrasjon, preutfylling og integrasjon

Elektroniske skjemaer og støtteverktøy for administrative rutiner, reiseregning, time-registrering, turnus, ansettelse finnes på intranettet.





Bruttonytte



Nettonytte = 27.800 kr

Nyttefaktor = 1,82 (61,8/34,0)



eGevinst - målskjema

Effekt beskrivelse	Mål for effekt (kval/kvant)	Indikator (KPI)	Måle-metode	Hva skal til for at gevinst blir realisert?	Hvilke interessenter?	Dato for realisert gevinst	Balansert målstyring (BMS) Måleindikatorer
Halden "Søknad om barnehageplass"							
Omdømme	Unngår negativ omtale som "sistemann" som tilbyr el. tjenester på nett.	Målt verdi	Brukerundersøkelser	Løsningen og prosessene bak må fungere! Markedsføre prosjektet vårt og stille opp når andre kommuner ber om råd/hjelp.	Brukere, media, hele kommunen	April 2007	B2.1 (Brukertilfredshet) M1.1 (Medarbeidertilfredshet)
Brukertilfredshet	Fornøyde brukere	Målt verdi	Brukerundersøkelser	Annonsering om tjenesten God veiledningstjeneste	Brukere, media, hele kommunen	April 2007	B2.1 (Brukertilfredshet) M1.1 (Medarbeidertilfredshet)
Bedre tilgjengelighet for bruker	Færre henvendelser til Servicesenteret, barnehagene og administrasjon Mål er å benytte 0,5 minutter pr. søknad gjennomsnitt	Antall/Minutter	Telling/registrering av henvendelse r/ tidsstudie	Elektronisk søknad legges ut lett tilgjengelig på kommunens hjemmeside.	Brukere Service-senteret Styrer Admin ledelse i kommunen	Oktober 2006	B2.1 (Brukertilfredshet) B2 (Gode tjenester) B3 (Brukermedvirkning) M1.1 (Medarbeidertilfredshet) Ø3 (Effektiv ressursbruk)
Automatisk bekreftelse på innsendt søknad med referanse nr. Følger forvaltnings-loven.	Mindre bruk av tid på bekrefte innsendt søknad. Mål er å benytte 0 minutter pr. søknad	Minutter	Tidsstudie	Valgt skjemaløsning må inneha funksjonalitet som gir automatisk bekreftelse på innsendt søknad.	Brukere Styrer	Oktober 2006	B2.1 (Brukertilfredshet) B2 (Gode tjenester) M1.1 (Medarbeidertilfredshet) Ø3 (Effektiv ressursbruk)
Redusert tidsforbruk på å sende papirsøknad til søkeren	Slippe å sende papir + spart porto. Mål er å benytte 0 minutter pr. søknad, 0 kroner til papir og 0 kroner til porto	Minutter	Tidsstudie	Innføring av elektronisk skjema Annonsering om tjenesten	Styrer, admin. Ledelse i kommunen, brukere	Oktober 2006	B2.1 (Brukertilfredshet) B2 (Gode tjenester) B3 (Brukermedvirkning) M1.1 (Medarbeidertilfredshet) Ø3 (Effektiv ressursbruk)
Redusert bruk av tid på å registrere søknader i fagsystem	Spare tid. Mål er å kun bruke 3 minutter pr. søknad til kvalitetssjekk.	Minutter	Tidsstudie	Innføring av elektronisk søknad Annonsering om tjenesten Nytt/oppgradert fagsystem hvor fullintegrasjon av el. skjema er mulig	Styrer, Admin. ledelse	1. Februar 2007	M1.1 (Medarbeidertilfredshet) Ø3 (Effektiv ressursbruk)
Redusert tidsbruk på behandling av søknad pga. mer "komplett" /mindre feil	Spare tid. Mål er bruk av 0 minutter pr. søknad på dette.	Minutter	Tidsstudie	Innføring av elektronisk søknad Annonsering om tjenesten	Styrer, Admin. ledelse	April 2007	M1.1 (Medarbeidertilfredshet) Ø3 (Effektiv ressursbruk)



Konsekvensanalyse

- Juridiske
- Personalmessig
- Faglig
- Ressursbruk
- Administrativ styring
- Politisk styring

(fra "Samarbeid om sosial ... i Hemne og Snillfjord")



Gevinstrealiseringsplan

- Planen må identifisere hvem som har det faktiske ansvaret for å ta ut gevinstene. Eierskapet til de ulike gevinstelementene må være fastslått, dvs. være forankret i linjen.
- Planen må beskrive hvordan evaluering/måling og tilbakemelding til overordnet/finansierende virksomhet skal foregå.
- Planen må skape og synliggjøre incentiver for de som er ansvarlige for iverksetting/gevinstrealisering.
- Det er ikke motiverende om hastverk fører til kutt før gevinstene er realiserbare
- I arbeidet med realisering av gevinstene er det hele tiden viktig med god styring av kommunikasjonen i forbindelse med prosjektet. Publiser gjerne positive resultater – belønn med hederlig omtale
- Husk: gevinstrealisering er også realisering av kvalitative nytter og mer tid til kjerneaktiviteter
- Har du behov for mer info/assistanse – kontakt meg på
 - Mobil: 900 76 530
 - Epost: terjebo@online.no
- **Takk for meg!**

