

Projektbeskrivelse for Fremfærd Bruger Projekt

Teknologi og tillid

Baggrund for projektet

Teknologiske løsninger og digitaliseringen udvikler sig eksponentielt og eksplosivt nu og i fremtiden. Vi ser med accelererende tempo nye produkter, produktionsmetoder, koncepter og ikke mindst helt nye måder at interagere med hinanden på. Det udfordrer ikke bare den private og offentlige sektor men i det hele taget os alle som brugere, borgere og medarbejdere, når vi skal til at forholde os til fx 3D-printere, Internet of Things, robotteknologier og selvstyrende droner. Disse såkaldte deskriptive teknologier udfordrer altså alle i deres produktion og levering af produkter og services.

Også på de kommunale arbejdspladser og i interaktionen med borgerne implementeres i stadig stigende grad teknologi og digitale løsninger for at imødekomme vilkårene om øget effektivitet og kvalitet i opgaveløsningen – men også som et middel til at frigøre tid for den enkelte medarbejder i en travl hverdag. Når der fx lige nu implementeres vasketoiletter, spiserobotter eller løfte-/bæreteknologi på velfærdsområderne er en af gevinsterne fx også, at den frigjorte tid hjælper medarbejderne og øger trivselen. Dette arbejdes der især med via den fælleskommunale strategi for velfærdsteknologi.

De kommunale entreprenøreheder¹ må tillige tænke nyt for at tilfredsstille brugernes krav om hurtige svar på fx hvornår hullet på cyklestien bliver repareret eller hvornår vejskiltet bliver rettet op. Dialogen med brugerne kan i dag gøres hurtigere og mere direkte mellem brugerne og medarbejderne ved hjælp af digitale løsninger som fx tablets og smartphones. Dette gør sig fx også gældende i situationer, hvor der kan kommunikeres virtuelt ved større afstande mellem de udførende medarbejdere og Teknik & Miljø-forvaltningen på rådhuset.

Det giver større tilfredshed hos brugerne når de kan få hurtige svar og medarbejderne oplever en større tilfredshed i deres arbejde ved at kunne servicere brugerne direkte inden for deres arbejdsområde.

Ud over dialogen med brugerne er det også nødvendigt at have fokus på en effektiv opgaveløsning. De kommunale entreprenøreheder skal være det økonomiske mest fordelagtige valg i forhold til en privat tilbudsgiver. Det kræver, at der til stadighed tænkes i nye måder at løse opgaver effektivt og med så lidt bureaukrati som muligt. Det vigtigste for at lykkes med denne fornyelse er, at ledelse og medarbejdere sammen skaber fornyelsen og der i det hele taget er en tillid til anvendelsen af teknologiske løsninger i opgaveløsningen.

Det er dog ikke tydeligt, hvad der helt præcist gør, at nogle driftsafdelinger er bedre til at omstille driften ved anvendelsen af ny teknologi end andre. Dette projekt vil derfor kortlægge graden af

¹ Med entreprenørehed menes i dette tilfælde de kommunale driftsafdelinger som typisk ligger inde for det tekniske område, nærmere bestemt drift og vedligehold af Vej & Park.

tillid til teknologisk anvendelse samt indhente erfaringerne med de arbejdspladser, der arbejder aktivt med teknologi – og i forlængelse heraf udbrede dette til andre.

Formål

Projektet skal give inspiration til de kommunale entreprenørenheder om, hvordan teknologi kan bruges til at understøtte deres arbejde med at opnå en effektiv ressourceudnyttelse til gavn for brugerne. Der skal gives inspiration til, hvordan man via en kortere kommunikationsvej fra bruger til medarbejder kan få en hurtig og effektiv opgaveløsning.

Flere kommuner har allerede valgt at bruge teknologien på området og har opnået gode resultater. Det viser sig i form af højere tilfredshed hos brugerne og medarbejderne, samt en hurtigere opgaveløsning for færre midler. Ledelsen har oplevet at en tillidsbaseret koordinering af de daglige opgaver via teknologien styrker samarbejdet og giver en højere trivsel blandt medarbejderne. Projektet vil indsamle og formidle erfaringer fra disse kommuner.

Derudover skal projektet gennemfører et pilotprojekt i 2 kommuner. Pilotprojekterne skal give konkrete erfaringer med hvordan en sådan proces kan tilrettelægges, hvilke krav det stiller til medarbejderne og ledelsen og hvordan disse krav kan indfries bl.a. ved efteruddannelsesforløb.

På baggrund af de indsamlede erfaringer og pilotprojekterne skal projektet give inspiration til hvordan andre kan iværksætte en proces med afbureaukratisering og indførelse af ny teknologi på området.

Leverancer

Projektet leverer:

- **En kortlægning** og analyse af kommunale entreprenørenheders tillid til anvendelsen af teknologi i opgaveudførelsen: Analysen vil indeholde barriere og forhold, der udfordrer implementeringen af teknologi; Spiller lavere IT-færdigheder eller fx ringe læse- og stavefærdigheder hos dele af medarbejderne en rolle? Hvad forhindrer tillidsbaseret koordinering af daglige opgaver ved hjælp af teknologi?
- **Et inspirationskatalog** der viser eksempler fra kommunale arbejdspladser, der har haft succes med at implementere teknologi, der understøtter tillidsbaseret koordinering og højere kvalitet og effektivitet.
- **2 pilotprojekter**, hvor der høstes konkrete erfaringer med omstilling af drift til en teknologisk understøttet drift – herunder hvilke krav der det stiller til medarbejderne og ledelse.
- **En vejledning** der, på baggrund af erfaringerne fra kortlægningen og pilotprojektet, er handlingsanvisende for, hvordan man som kommunal entreprenørenhed kan arbejde med udviklingen af teknologisk understøttet tillidsbaseret koordinering af arbejdsopgaverne.
- **Nyhedsartikler** på Personaleweb, Lederweb og relevante netværk
- **Intern evaluering** til Fremfærd Bruger

Succeskriterier

Projektet har følgende succeskriterier som skal være med til at understøtte arbejdet med afbureaukratisering ved brug af ny teknologi:

- At projektet forankres bredt i en kommunal referencegruppe, der aktivt deltager i udbredelsen af projektets resultater.
- 2 kommuner har gennemført pilotprojekter, som der kan drages konkrete erfaringer på baggrund af.
- Det er et succeskriterie, at alle andre kommuner får en projektskabelon med konkrete og handlingsrettede anvisninger, der sætter dem i stand til at gennemføre lignende processer.
- Det er et succeskriterium, at projektets resultater formidles via organisationernes hjemmesider, Personaleweb, Lederweb og relevante netværk på området.

Målgruppe og deltagere

Målgruppen er ledere og medarbejdere på de kommunale entreprenørenheder.

Styring og organisering af projektet

Projektledere: Anders Lillienfryd Holte, KL, samt vacant (TM, KL) og Nina Vedel Møller, 3F

Projektsekretær: Laila Grønbjerg Harborg, KL

Styregruppe: Pia Færch (KC for Digitalisering, KL), Repræsentant fra TM, KL, repræsentant fra 3F samt relevante repræsentanter fra deltagende kommuner

Referencegruppe: Der nedsættes en referencegruppe med repræsentanter fra de tekniske chefer og entreprenørcheferne i kommunerne

Tidsplan

Projektet igangsættes i april 2016 og afsluttes i april 2017.

Indhold, metoder og aktiviteter

Projektet handler dels om at indhente allerede indhøstede erfaringer på området i de kommunale entreprenørenheder. Samtidig handler det om at bruge projektperioden til at gennemføre 2 pilotforsøg, der skal danne baggrund for, at der kan udarbejdes en projektskabelon med konkrete handlingsrettede anvisninger så andre kommuner kan gennemføre lignende processer.

Tid	Aktivitet
Fase 0 april '16 – maj '16	<p>Konsolidering af projektet Projektlederne indgår i dialog med relevante deltagere til den kommunale referencegruppe, og får den endeligt bemandet.</p> <p>Projektlederne udpeger eksterne konsulenter til at udføre faserne 1, 3 og 4.</p> <p>Leverance:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bemanding af kommunal referencegruppe • Evt. tilpasning af projektet, tid- og handleplaner på baggrund af kommunal referencegruppes input • Valg af eksterne konsulenter til bistand til udførelsen
Fase 1 maj '16 – jun '16	<p>Kortlægning af hvilke kommunale entreprenøreheder, der har ændret deres arbejdstilrettelæggelse gennem brug af teknologi – herunder kortlægning af medarbejderes tillid til anvendelse af teknologi og barriere hermed.</p> <p>Derudover indsamles eksempler på initiativer, der har været med til at understøtte anvendelsen af teknologi i kommunale entreprenøreheder.</p> <p>Dette sker gennem kontakt til entreprenørchefernes forening KEF og eller KL's netværk for kommunale teknik og miljøchefer.</p> <p>Der udvælges 3 cases der undersøges og beskrives nærmere.</p> <p>Leverance:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kortlægning af kommunale entreprenøreheder, der har ændret deres arbejdstilrettelæggelse gennem brug af teknologi • Kortlægning af medarbejderes grad af tillid til anvendelsen af teknologi og barrierer hermed • Inspirationskatalog med kommunale eksempler på omstilling via teknologi
Fase 2 aug. '16 – sept. '16	<p>Formidling af kortlægning og planlægning af pilotforsøg På baggrund af erfaringer og kortlægningen inviteres kommunernes entreprenøreheder til at deltage i pilotforsøg. Der udvælges 2 kommunale entreprenøraftdelinger.</p>

Fase 3 sept. '16 – dec '16	Invitationen til at deltage i forsøgene formidles via KEF og tillidsrepræsentanterne. Leverance: <ul style="list-style-type: none"> • 2 kommuners tilsagn om deltagelse
	Pilotforsøg Gennemførelse af pilotforsøgende i de to udvalgte kommuner. Leverance: <ul style="list-style-type: none"> • Gennemførelse af pilotforsøg i to udvalgte kommuner
Fase 4 jan '17 – feb '17	Handlingsanvisende vejledning/projektskabelon Opsamling af viden og erfaring fra forsøgene som sammen med de 3 case fra fase 1 danner baggrund for udarbejdelsen af projektskabelonen. Leverance: <ul style="list-style-type: none"> • Handlingsanvisende vejledning/projektskabelon til brug for andre kommuner
Fase 5 mar '17 – apr '17	Formidling, evaluering og afslutning Leverance: <ul style="list-style-type: none"> • Artikler på personaleweb, Lederweb og i relevante netværk • Notat med evaluering til Fremfærd Bruger

Formidling af projektets resultater

Projektet formidles gennem Personaleweb og Lederweb samt Fremfærds hjemmeside. Desuden sendes projektets konkrete ideer til projektskabelon til tekniske chefer og tillidsrepræsentanter på området.

Evaluering af projektet

Projektets forløb og resultater evalueres april 2017. Evalueringen vil være en procesevaluering og der vil blive udarbejdet et sammenfattende dokument til evalueringen.

Budget

Projektet foreslår følgende budget. Det er dog med det forbehold, at posten "Fremmed ydelser" på de enkelte faser kan blive ændret i.f.t. endelig aftale om fakturering med eksternt