



## IT som udvikler forretningen

For os giver det først mening at diskutere hjemmeside, når man har gjort sig klart, hvad man vil opnå med siden. Udviklingsopgaven og ejerskabet skal være forankret i forretningen. Og måles på den værdi, løsningen skal skabe.

***“Det handler om at være brobygger og skubbe på forretningsudviklingen - ikke ‘bare’ om at stille it-teknologi til rådighed”, siger borgerservicechef Mogens Bak Hansen, Fredericia Kommune. Visionen er blandt andet et papirløst rådhus.***



“Vores fokus er klart forretningsorienteret. Digitaliseringsstrategi handler for os om at skabe bedre økonomi og borgerservice gennem effektivisering og forenkling. Organisatorisk handler det derfor om at bygge bro mellem it og forretning,” siger borgerservicechef Mogens Bak Hansen, Fredericia Kommune.

“Vi har fået et effektiviseringsbudget og skal finde besparelser i organisationen ved at introducere nye digitale muligheder og implementere dem. Det er en god motor for udvikling. Vi arbejder systematisk ud fra en business case-tankegang for at vurdere, om de produkter, vi overvejer at indføre, giver de gevinster, vi ønsker”. Det gælder også i forhold til den borger- og byportal, kommunen er ved at udvikle med Traen med henblik på lancering i foråret 2011.

“For os giver det først mening at diskutere hjemmeside, når man har gjort sig klart, hvad man vil opnå med siden. Udviklingsopgaven og ejerskabet skal være forankret i forretningen. Og måles på den værdi, løsningen skal skabe”.

“Derfor går vi gennemgribende til værks. I forhold til portalløsningen vil vi f.eks. integrere automatisk arkivering i en direkte kobling mellem medarbejderportal og ESDH-system”, siger Mogens Bak Hansen.

ESDH-løsningen, baseret på Traens Acadre-system, skal opfylde to hovedkrav. For det første er målet at effektivisere videndeling og dokumentudveksling internt, så det også bliver langt lettere at producere dagsordenpunkter til politikerne. For det andet at sikre en ensartet, korrekt digital journalisering af dokumenter og sags-gange, så arkiveringen ud over at være lovmedholdelig foregår mere effektivt.

### **Det papirløse rådhus**

Fredericia Kommune har gennem de seneste år høstet store gevinster ved hjælp af digitalisering.

“En stor succes er vores implementering af et output manage-

ment system. Med dette system har vi sparet en million kroner – alene på den manuelle håndtering af brevene”, fortæller Mogens Bak Hansen.

“Ambitionen for os er at blive helt papirfri på Rådhuset. I princippet er det let at gøre – man kan jo bare se, hvad der fysisk flyttes rundt på Rådhuset, og hvad der ligger i brevbakkerne. Om vi når det allerede i 2010, afhænger af en PC-udbygning i forhold til medarbejderne. Desuden er der procedurer på løn- og personaleområdet f.eks. ferie og sygefravær, der kan volde kvaler. Og så er der den grundlæggende barriere, at nogle medarbejdere bare kan li’ at printe ud”.

### **Brugernes valg styrer portalen**

Fredericia Kommunes nye borger- og byportal bryder med traditionel hierarkisk opbygning. “I den nye selvbetjeningsportal vil borgerens personlige valg i langt højere grad end tidligere afgøre den information, vi stiller til rådighed. Hjemmesiden bliver meget dynamisk. F.eks. vil vi styrke funktionen, at ‘søger du denne information, er denne oplysning formentlig også interessant for dig”, siger Mogens Bak Hansen, der som inspirationskilde nævner f.eks. Amazon.com.

Mogens Bak Hansen fremhæver, at den nye borger- og byportal i vid udstrækning vil være integreret med oplysninger på borger.dk. “Vi udnytter, at der er udarbejdet en lang række relevante artikler på borger.dk og sørger for at præsentere dem i den lokale kontekst, der giver størst mulig mening for vores brugere”.

### **Mange udviklingsområder**

I Mogens Bak Hansens optik er der mange digitaliseringsmuligheder i det kommunale landskab. “Næst efter borger- og byportalen har vi fokus på hele flytteeområdet, hvor der er stort besparelses-potentiale. Men derudover ser vi også frem til at gå dybere ind i forvaltningerne. Se f.eks. på hvordan daginstitutionerne i dag må håndtere forældrehenvendelser på alle mulige tidspunkter. Her skal det være langt lettere for pædagogerne at bruge digitale redskaber til forældrekontakten effektivt. Bruger man nettet og sms-muligheder, kunne man måske helt lukke af for forældrehenvendelser i tidsrummet 9-14 hver dag – og så kunne pædagoger og børn koncentrere sig om hinanden. Uden at forældrene gik glip af vigtig information. Tværtimod kunne hjemmesider peppes op med fotos og fortællinger på langt mindre tid, end hvad der i dag bruges på individuel kontakt”.

### **Den sidste digitaliseringsstrategi?**

Mogens Bak Hansen ser det som en logisk konsekvens af forretningsfilosofien, at digitalisering som “selvstændig disciplin” lever på lånt tid.

“Vi går selv og taler om, hvorvidt vi er i gang med den sidste digitaliseringsstrategi. Hvorfor ikke lægge it-udviklingen totalt ind under det enkelte fagområde og f.eks. lade skoleområdet vælge, hvad der fungerer bedst i forhold til forretningen. Lige nu er vi formentlig i en overgangsperiode, hvor der er behov for et særligt it-fokus. Men der går næppe fem år, før digitaliseringen er fuldstændigt integreret inden for de enkelte fagområder”, lyder Mogens Bak Hansens spådom”.

***Hvis du vil høre mere om Traens koncept for by- og borgerportaler, kan du kontakte os på [info@traen.com](mailto:info@traen.com)***

## Traen anviser nye sikre veje til it-løsninger som hurtigt skaber resultater