



Lavpraktisk digitalisering i det offentlige

En samarbejdspartner sagde forleden “digitalisering er kommet for at blive”. Smilet er stort da David Truelsen Basse, Marketingchef hos TOPdesk Danmark, nævner denne dialog. Men bagved smilet ligger en erkendelse af, at personen har haft en grund til at betvivle digitalisering og de positive udbytter. Alt for ofte har fejlslagen digitalisering fyldt i dagsordenen – og han og de daglige brugere har lidt under tunge og komplekse systemer som ikke har været fremmende for øget produktivitet – og en positiv opfattelse af digitalisering.

Heldigvis ændres opfattelsen af digitalisering i positiv retning i takt med de gode resultater. Danmark er i dag, på mange punkter, et foregangsland, når det kommer til offentlig digitalisering. Her har de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier været en stor del succesen. Især Danske Regioner og de danske hospitaler har digitalisering som et strategisk nøglepunkt. Erkendelsen er, at der er simpelthen behov for digitale hjælpeværktøjer på hospitalernes kerneområder.

Hos TOPdesk Danmark, et privatejet softwarefirma, der hjælper hospitaler i hele Europa med digitalisering af hospitalernes service- og driftsopgaver ses også en større interesse i at digitalisere de forskelligartede Facility Managementopgaver.

“Alle hospitaler har i dag strategisk og taktisk fokus på digitalisering, ofte endda med store CAFM-systemer. Men alligevel oplever vi

at folkene på gangene – på det operationelle niveau – kan blive overset. Hvor energistyring, tegningsarkiver, arealoptimering mfl. er digitaliseret, ses det tit at de daglige serviceopgaver, vedligeholdelsesopgaver mm. stadig overleveres og håndteres via post It, papirlapper, personlige henvendelser og telefonkald” fortæller David Truelsen Basse.

TOPdesk, som system, er et farvel til de gule selvklæbende post It-sedler. Løsningen digitaliserer de gule sedler, arbejdsedler og gennemslagspapir med digital opgavehåndtering. Udbyttet er et godt overblik over opgaverne og en fælles personuafhængig vidensdeling. Det tekniske personale får automatisk besked om service- og gentagne opgaver, så arbejdsdagen kan planlægges og ingen behøver løbe forvildet rundt og udføre brandslukning på gangene. Da alt data

er digitaliseret kan ledelsen nemt lave KPI'er og rapporter og dermed analysere, om man bruger ressourcerne på de rette opgaver. En direkte afledt sideeffekt er en klar og tydelig kommunikation, hvor ingen behøver at rykke for svar.

Hos bl.a. Aalborg Universitetshospital har indførsel af digital opgavestyring betydet at hospitalet tekniske afdelinger, udnytter tiden bedre og at digitaliseringen gør systematisk forebyggende og afhjælpende vedligehold muligt. Dermed er afdelingerne kommet på forkant med arbejdet og udfordringerne.

Denne form for digitalisering har gennem mange år vist sig at være et effektivt værktøj til at gentænke processer og arbejdsgange i den offentlige sektor. Spørgsmålet ikke længere hvorfor, men hvordan?

Fokus på mennesker

Direkte adspurgt om hvordan digitalisering kan blive en succes svarer David Truelsen Basse: "Succes handler om mennesker! Hvis vi kun digitaliserer for at spare penge, kan vi være ret sikre på, at de daglige brugere vil frygte hvad det betyder i deres dagligdag. Sat lidt på spidsen – nogle vil frygte for deres job" siger David Truelsen Basse. Hans råd er at være hudløs ærlig i hele forandringsprocessen, inddrage alle brugere og skabe en åben kommunikationsform hvor alle kan komme til orde.

Hovedbudskabet skal være, at digitalisering bidrager til at skabe en mere sammenhængende og effektiv service. Optimeringen af processer og arbejdsgange er meget mere end en økonomisk gevinst, det vil også betyde bedre arbejdsvilkår og dermed udløse en større tilfredshed ved at udføre sit arbejde. Og det vil smitte af på de daglige brugere.

Ser man tilbage på fejlagtige digitaliseringsprojekter er årsagerne mange. Men en ting er sikkert: Manglende menneskelige kompetencer er blandt årsagerne. "Den forklaring, jeg har hørt i flest tilfælde er, at man "ikke havde fået inddraget brugerne ordentligt" i projektet" siger David Truelsen Basse og nævner ligeledes at "erkendelsen af at digitalisering af opgaver ikke er overvågning men et hjælpeparameter er nøglen til succes".

Hvad skal der til?

Danske hospitaler er allerede langt fremme – men der er stadig mange "lavt hængende æbler at plukke" hos tekniske serviceafdelinger er vurderingen fra TOPdesk. Overordnet set ønsker leverandøren større vilje til at tage skridtet, fremfor at afvente alene lange kravspecifikationer og digitaliseringsstrategier.

"Jeg besøgte en offentlig organisation første gang i 2010 omkring digitaliseret opgavestyring. De får opgaver på kryds og tværs både in- og eksternt. Dengang sagde man at det kunne gøre en kæmpe forskel at få opgaverne digitaliseret så medarbejderne kunne følge arbejdsopgaverne på telefonen. Desværre fik de sat digitaliseringsprocessen i gang med en stor, forkromet strategi.



Jeg blev i ringet op i foråret, fordi selv samme organisation sad præcist samme sted som for seks år siden og stadig afventede arbejdsgruppens endelig mål. Udfordringen var stadig den samme – uløst." fortæller David Truelsen Basse.

Hans anbefaling er derfor tydelig. "Gør ikke som dem – Lad være med at vente, start hellere op i det små, kom ud og høst erfaringer. Og lad så strategien forme sig. Hvorfor ikke få udbytte allerede nu og dermed sikre succes?".

Start med det enkle og få succes

"Uanset hvilket system I hælder til, er min konkrete anbefaling, at fokusere på de reelle behov og i stedet for at gå ud og starte store undersøgelser, så lav en enkel liste på 2-3 leverandører og find ud af, hvilke funktioner I har behov for. Løsningen skal være let at bruge og fremtidssikret. Det altoverskyggende krav der bør stilles er, at det skal være let for brugerne at anvende. Tiden er løbet fra store komplekse systemer, hvor implementering tager måneder og hvor høje engangsinvesteringer sætter digitalisering på hold. Vi er alle opdraget til at arbejde med software, hvor man ikke behøver at læse manualer. Software skal være selvforklarende og brugervenligt, at man umiddelbart kan forstå og hoppe ud i. Kunderne skal selv kunne konfigurere systemet uden at det kræver it-kendskab. Dette er især vigtigt, da Facility Managers som teknisk personale typisk ikke har it-baggrund. Det skal være intuitivt – alle skal kunne bruge det, ellers bliver det ingen succes" slutter David Truelsen Basse. Og hos TOPdesk og virksomheden portefølje af offentlige kunder er der bred enighed. "Digitalisering er kommet for at blive". 