

Hvor bruker de ansatte tiden?

En praktisk guide for ledere i offentlig sektor: seks trinn fra henvendelse til svar, en sjekkliste og et regneark.

OFFENTLIG SEKTOR

Innhold

1. Hvorfor tiden forsvinner i overgangene
2. De seks trinnene
3. Sjekkliste
4. Regn på det
5. Slik kommer dere i gang
6. Neste steg

1. INNLEDNING

Hvorfor tiden forsvinner i overgangene

Offentlige virksomheter skal levere mer med de samme ressursene. Samtidig skal alt kunne forklares overfor innbyggere, politikere, ledelse og revisjon. Mange ledere ser AI som en mulighet, men dataene er for sensitive for de kjente AI-tjenestene, og gode ideer stopper i pilotprosjekter.

Tiden forsvinner sjelden i selve saksbehandlingen. Den forsvinner når informasjon skal finnes i store mengder dokumenter, tastes inn flere steder og dokumenteres etterpå. Hver gang er det noen minutter, men det gjentas tusenvis av ganger i året.

Guiden går gjennom de seks trinnene en oppgave vanligvis følger fra henvendelse til svar. For hvert trinn beskriver vi hva som skjer, hvilke tegn dere skal se etter, hva dere kan gjøre selv, og hvor teknologi kan hjelpe.

Slik bruker dere guiden

- 1 Les de seks trinnene, og marker dem som høres kjent ut.
- 2 Fyll ut sjekklisten sammen med en kollega fra et annet ledd i prosessen.
- 3 Regn på de tre største tidstyvene deres med regnearket.
- 4 Velg ett trinn å starte med. Ikke seks.

Guiden er skrevet for ledere. Den krever ingen teknisk kunnskap, og dere kan bruke den uansett om dere jobber med BCT eller ikke.

2. HVOR TIDEN FORSVINNER

De seks trinnene

Her er de seks trinnene arbeidet vanligvis følger. For hvert trinn: hva som skjer, tegn på at tiden forsvinner, hva dere kan gjøre selv, og hvor teknologi kan hjelpe.

01

Henvendelse

Spørsmål og søknader kommer inn via e-post, telefon, skjemaer og systemer. De må sorteres og sendes videre til rett person.

TEGN PÅ AT TIDEN FORSVINNER HER

- Mange henvendelser sorteres for hånd hver dag.
- Det tar tid før en henvendelse havner hos rett person.
- De samme spørsmålene besvares igjen og igjen.

DETTE KAN DERE GJØRE SELV I MORGEN

- Tell hvor mange henvendelser som sorteres for hånd.
- Finn de ti spørsmålene som stilles oftest.

HER KAN TEKNOLOGI HJELPE

Henvendelser sorteres og sendes til rett person med en gang, og de vanligste spørsmålene kan besvares raskere.

02

Finn informasjonen

Svaret ligger et sted i lover, veiledere, tidligere saker og interne dokumenter. Det tar tid å finne, særlig for nye ansatte.

TEGN PÅ AT TIDEN FORSVINNER HER

- De ansatte bruker mye tid på å lete etter informasjon.
- Den viktigste kunnskapen sitter hos noen få erfarne kolleger.
- Dere har ikke lov til å bruke de kjente AI-tjenestene på dokumentene deres.

DETTE KAN DERE GJØRE SELV I MORGEN

- Samle de viktigste veilederne ett sted.
- Spør nye ansatte hva som er vanskeligst å finne.

HER KAN TEKNOLOGI HJELPE

Sikkert AI-søk i egne dokumenter, der rådata blir i deres egne systemer.

03

Saksbehandling

En sak går ofte gjennom flere systemer, og de samme opplysningene tastes inn igjen og igjen.

TEGN PÅ AT TIDEN FORSVINNER HER

- De samme opplysningene tastes inn flere steder.
- En sak må gjennom mange systemer.
- Saker blir liggende mellom to avdelinger.

DETTE KAN DERE GJØRE SELV I MORGEN

- Følg én sak fra start til slutt, og tell overgangene.
- Finn opplysningen som tastes inn flest ganger.

HER KAN TEKNOLOGI HJELPE

Data flyter mellom systemene, så de bare tastes inn én gang, og saken kan følges hele veien.

04

Kvalitet og regler

Like saker skal behandles likt. Det krever faste regler og maler som alle kjenner.

TEGN PÅ AT TIDEN FORSVINNER HER

- Det avhenger av saksbehandleren hvordan en sak blir behandlet.
- Maler finnes, men blir ikke brukt.
- Feil oppdages først ved klage eller revisjon.

DETTE KAN DERE GJØRE SELV I MORGEN

- Gå gjennom fem like saker, og sammenlign behandlingen.
- Samle malene ett sted.

HER KAN TEKNOLOGI HJELPE

Faste maler og automatiske kontroller som hjelper de ansatte med å gjøre det riktig første gang.

05

Dokumentasjon

Alt skal kunne forklares: hvordan et vedtak er truffet, hvilke data som er brukt, og hvem som har sett dem.

TEGN PÅ AT TIDEN FORSVINNER HER

- Det tar lang tid å samle dokumentasjon til revisjon.
- Det er vanskelig å forklare hvordan et vedtak er truffet.
- Dokumentasjon lages etterpå i stedet for underveis.

DETTE KAN DERE GJØRE SELV I MORGEN

- Lag en oversikt over dokumentasjonskravene dere har.
- Finn ut hvor dokumentasjonen lages i dag.

HER KAN TEKNOLOGI HJELPE

Sporbarhet og dokumentasjon bygges inn fra start, så løsningen kan forklares overfor revisjon.

06

Deling av data

Andre myndigheter, samarbeidspartnere og systemer skal ha tilgang til data, uten at sikkerheten svikter.

TEGN PÅ AT TIDEN FORSVINNER HER

- Data deles via e-post og regneark.
- Det er uklart hvem som har tilgang til delte data.
- Rådata forlater systemene deres når de deles.

DETTE KAN DERE GJØRE SELV I MORGEN

- Lag en oversikt over hvem dere deler data med.
- Gå gjennom hvordan data deles i dag.

HER KAN TEKNOLOGI HJELPE

Kontrollert tilgang, der andre kan bruke data mens rådata blir i deres egne systemer.

3. FINN TIDSTYVENE DERES

Sjekkliste

Sett kryss ved spørsmålene der svaret er «for lang tid», «for mange ganger» eller «det vet vi ikke». Hvert kryss er et sted der tid og penger sannsynligvis forsvinner. Gjør det gjerne sammen med en kollega fra et annet ledd.

01 **Henvendelse**

- ☐ Hvor mange henvendelser sorteres for hånd hver dag?
- ☐ Hvor lang tid går det før en henvendelse havner hos rett person?

02 **Finn informasjonen**

- ☐ Hvor lang tid bruker en ansatt på å finne svaret i dokumenter og systemer?
- ☐ Har dere i dag lov til å bruke AI på egne dokumenter?

03 **Saksbehandling**

- ☐ Hvor mange ganger tastes de samme opplysningene inn?
- ☐ Hvor mange systemer må en sak gjennom?

04 **Kvalitet og regler**

- ☐ Blir like saker behandlet likt, uansett hvem som har dem?
- ☐ Finnes det faste maler og kontroller?

05 **Dokumentasjon**

- ☐ Kan dere forklare overfor revisjonen hvordan et vedtak er truffet?
- ☐ Hvor lang tid tar det å samle dokumentasjonen?

06 **Deling av data**

- ☐ Hvordan får andre myndigheter tilgang til dataene deres i dag?
- ☐ Forlater rådata deres egne systemer når de deles?

Tre kryss eller flere? Da er det som regel noe å hente, og det lønner seg å se nærmere på det.

4. HVA KOSTER DET DERE I DAG?

Regn på det

Det er lettere å prioritere når det står kroner på. Bruk skjemaet til å regne på de tre største tidstyvene deres. Tallene trenger ikke være presise. Et godt anslag er nok til å se hvor det er mest å hente.

$$\text{Timer per uke} \times \text{antall ansatte} \times \text{timepris} \times 46 \text{ uker} = \text{kr. per år}$$

Oppgave	Timer per uke	Antall pers.	Timepris (kr.)	Kr. per år
Eksempel: Søk i dokumenter	3	10	400	552 000 kr.
1.				
2.				
3.				
Totalt				

Eksempelen er bare en illustrasjon. Bruk deres egne tall. Husk at tiden ikke er det eneste som koster: tapte ordrer, feil og forsinkelser koster ofte mer enn timene.

GODE SPØRSMÅL Å STILLE NÅR DERE REGNER

- Hvem utfører oppgaven, og hvor ofte?
- Hva ville de brukt tiden på hvis oppgaven forsvant?
- Hva koster en feil eller en forsinkelse når den skjer?
- Hva skjer når personen som kan oppgaven, er syk eller slutter?

5. NESTE STEG

Slik kommer dere i gang

Når dere har funnet tidstyvene, er det fristende å ville løse alle på én gang. Det er sjelden den beste veien. Her er fem råd fra prosjektene vi har vært med på.

1. Start med ett trinn

Velg trinnet som koster mest, og løs det først. Det gir raske resultater og erfaring til de neste.

2. Mål før dere bygger

Skriv ned hvor mange timer, feil og dager det handler om i dag. Da kan dere se om det virker.

3. Snakk med dem som gjør arbeidet

De vet hvor skoen trykker. Løsninger som er bygget sammen med dem, blir brukt.

4. Bygg videre på det dere har

Dere trenger sjelden et nytt system. Ofte handler det om å få systemene dere har, til å jobbe sammen.

5. Avtal pris og omfang på forhånd

En fast pris og et klart omfang gjør det enkelt å bestemme og enkelt å følge opp.

ET EKSEMPEL FRA VIRKELIGHETEN

En dansk offentlig myndighet – AI på sensitive data

Myndigheten arbeider med noen av landets mest sensitive data, så de kjente AI-tjenestene var ikke et alternativ. BCT bygde en løsning der rådata blir i myndighetens egne systemer, med sikkert søk, intern chat og tilgang for eksterne AI-agenter. De ansatte ble opplært, så de selv kan bruke og videreutvikle løsningen.

Resultat: Sikker AI på sensitive data, uten at rådata forlater huset.

6. NESTE STEG

La oss ta en uforpliktende prat

Guiden gir dere et godt utgangspunkt. Vil dere ha hjelp til å komme videre, er det enkleste å ringe eller skrive til oss. Det er gratis og uforpliktende, og dere får et ærlig svar på om det er noe å hente hos dere.

1 Ring og ta en prat

En samtale på ca. 20 minutter der vi hører hvor tiden forsvinner hos dere, og forteller hvordan andre har grepet det an. Ingen salgspitch.

2 Book en Shadow Walk

Vi følger arbeidet hos dere i ½–2 dager og setter tall på hvor tiden og pengene forsvinner.

3 Få en konkret plan

Ca. en uke etter får dere en rapport på vanligvis 50–75 sider med en handlingsplan og en økonomisk oversikt. Fast pris, og dere eier det vi bygger.



RING ELLER SKRIV DIREKTE TIL

Trond Magnus Gulbrandsen

CCO

+47 907 00 863

tmg@blackcapitaltechnology.com

Book en Shadow Walk: blackcapitaltechnology.com/nb/shadow-walk-dagen/bestilling/

Dere bestemmer tempoet selv. Mange starter med en kort prat og kommer tilbake når tiden er riktig.