

Vestlandsforskning-notat nr. 7/2011

Innføring av felles HelpDesk i Nordfjordkommunane

- Evaluering av måloppnåing

Geir Liavåg Strand og Ivar Petter Grøtte



Vestlandsforsking notat

Tittel Innføring av felles HelpDesk i Nordfjordkommunane - Evaluering av måloppnåing	Notatnummer 7/2011 Dato 15.11.2011 Gradering Open
Prosjekttittel Evaluering av felles HelpDesk i Nordfjordkommunane	Tal sider 9 Prosjektnr 6236
Forskar(ar) Geir Liavåg Strand og Ivar Petter Grøtte	Prosjektansvarleg Ivar Petter Grøtte
Oppdragsgivar Nordfjordrådet v/Vågsøy kommune	Emneord IKT Evaluering Kommunesamarbeid

Samandrag

Oppdraget er å gjennomføre ei evaluering av måloppnåing i prosjektet som innfører HelpDesk i Nordfjordkommunane. Oppdraget er gjennomført ved å intervju prosjektleiar og to merkantilt tilsette ute i organisasjonen. Alle tre er tilsette i Vågsøy kommune. Konklusjonane i rapporten er basert på desse intervju og på gjennomgang av prosjektmål og oppnådde gevinstar.

Med atterhald om at systemet berre har vore i drift i 2.5 månader og at vi meiner å ha avdekka eit behov for meir opplæring, vil vi konkludere med at innføringa av HelpDesk løyser dei funksjonane som dette nye systemet skulle løyse. Dei konkrete måla prosjektet skulle oppnå er anten realiserte eller i ferd med å bli realiserte.

Andre publikasjonar frå prosjektet

Ingen

Pris: -

Oppdraget og korleis vi har løyst det

Oppdraget er å gjennomføre ei evaluering av måloppnåinga i prosjektet som innfører HelpDesk i Nordfjordkommunane. Oppdraget er løyst ved å intervju prosjektleiar i prosjektet, Dan Barmen, og å intervju to merkantilt tilsette, Magni Sætren og Anne Line Solheim, ved Kulatoppen omsorgssenter i Deknepollen. Desse to siste er både fagansvarlege og vanlege brukarar og slik sett brukar dei begge dei to hovuddelane av programvaren: Både den delen som melder inn feil til HelpDesken og den delen som tek i mot feilmelding frå brukarane. Den same intervjuguiden (sjå vedlegg) ligg til grunn ved begge intervjua sjølv om intervju hadde noko ulikt fokus. Ved intervjuet på Kulatoppen omsorgssenter vart dei delane av systemet desse brukarane har tilgang til demonstrert. Under intervjuet med prosjektleiar vart alle delane av systemet demonstrert. Arbeidsgangen med rapportering av feil frå ein vanleg brukar og korleis denne brukaren vert halden oppdatert om feilrettinga til saka vert avslutta vart demonstrert og fungerte bra. Arbeidsgangen til ein tilsett som skal handsame feilen vart gjennomgått frå feilen vart motteken frå brukar, korleis ansvaret for rettinga vart fordelt og til korleis saka vart avslutta. Det vart også demonstrert korleis systemet automatisk purrar den som har ansvaret for saksoppfølginga. Innhaldet i dei ulike loggane vart gjennomgått ved at standardrapportane vart køyrde. Alle rapportane verka som dei skulle.

Konklusjonane i rapporten er basert på desse intervju, demonstrasjonane av systemet i bruk og på gjennomgang av prosjektmål og oppnådde gevinstar.

Systemet har vore i bruk i Vågsøy sidan 1.9.11 og konklusjonane er basert på røynsler i bruk av systemet fram til rapportdato. Dette er ei relativt kort tid, men likevel så lang tid at brukarane har fått konkrete erfaringar i bruken og nytten av HelpDesk-systemet.

Mål for prosjekt Innføring av felles HelpDesk i Nordfjordkommunane

Slik det går fram av prosjektskildringa som følger søknaden om Fornyingsmidlar frå Fylkesmannen i S&F/S&Fj fylkeskommune var hovudmålet for prosjektet "Etablering av eit elektronisk hjelpesystem der innmelding frå brukarane av programvaren, og tilbakemelding frå systemansvarlege og driftspersonell vert systematisert."

Bakgrunnen for prosjektet var

"Kommunenett Nordfjord har i dag ei "gamaldags" kommunikasjonsform mellom brukarane og systemansvarlege/IKT personell. Innmelding av ønskjer, problem, feil, osv. vert stort sett gjort via telefon og/eller e-post. Dette gjev mykje einvegs- kommunikasjon som vert for dårleg dokumentert. Dersom informasjon, problem og løysningar ikkje vert notert og dokumentert ligg kunnskapen hos svært få personar. Dette gjer at gjenbruk er vanskeleg, av og til umuleg. Dagens situasjon gjev heller ingen indikasjon på kvar i organisasjonen ressursane vert brukt, og ingen logg på arbeidsoppgåver/historikk. Det heller ikkje muleg å effektivt fordele kostnader etter tidsforbruk på dei enkelte avdelingar/etatar."

Følgjande gevinstar skulle oppnåast ved innføring av dette systemet:

"Først og fremst ei systematisering av brukarhjelp og oppfølging, deretter ein dokumentasjon av korleis desse ressursane og IKT-personell vert brukt. Brukarane vil etterkvart kunne søkje

seg fram til svar på problem, kven dei skal kontakte for å få hjelp og ein samla plass for tilgang på ulike hjelpeverktøy knytt til det enkelte system. Utifrå erfaringar frå andre kommunar som har teke i bruk slike system vil det vere eit effektiviseringspotensiale på fleire årsverk.”

Igangsetting

Prosjektet har vore gjennomført med Vågsøy kommune som prosjektansvarlege. Dan Barmen frå Vågsøy kommune har vore prosjektleiar. Han har tidlegare arbeidserfaring frå omlegginga av HelpDesk systemet i NextGenTel, ei omlegging som reduserte svartidene monaleg. Hans visjonar og erfaringar er konkret nytta til å gjere ein del skreddarsøm i løysinga. Mellom anna det at ulike feil automatisk vert sendt til rett fagmiljø i kommunen. På denne måten vert feil i eit fagsystem meldt direkte til den som er systemansvarleg for det aktuelle fagsystemet. Dette er ein funksjonalitet som Vågsøy kommune har sett i drift. Andre kommunar i Nordfjord har valt å sende alle feilmeldingar direkte til den generelle ikt brukarstøtta.

Alle feil i systemet skal meldast i forhold til ulike tema og til ulike fagsystem.

Systemet er no i full drift i Vågsøy og Stryn kommune, og er under testkøyring i dei andre kommunane som skulle ta systemet i bruk.

Opplæring

Dei fagansvarlege i alle kommunane har gjennomført to dagars felles opplæring. Fokus i denne opplæringa har vore oppbygginga av tema som feil skal merkast med. Det er ikkje svært mange tema definert, men likevel synest brukarane som vart intervjuet at det i ein konkret feilsituasjon ofte var vanskeleg å velje det retta temaet til rapporteringsskjemaet.

Prosjektleiaren seier at det i løpet av prosjektet er informert om at opplæring og informasjon som omhandlar bruken vil bli gitt til brukarane, men at dette så langt ikkje har vore hovudfokus. Når systemet er klargjort til å handtere løysinga med "førstelinjesupport" vil det bli gitt opplæring til dei som skal ha denne rollen.

Det er vidare planlagt at alle tilsette skal få tilgang til systemet frå opningsskjermen på kommunen sitt intranet. Samstundes med dette vert det sendt ut informasjon om korleis systemet skal brukast av dei tilsette. Det er ikkje planlagt noko meir opplæring utover dette.

Bruken av systemet

Systemet er fleksibelt og vert sett opp ulikt i dei ulike kommunane. Vågsøy kommune har valt eit oppsett der feil knytta opp i mot bruken av fagsystem vert sendt til dei ansvarlege for dette fagsystemet, medan generelle dataproblem vert sendt til ikt brukarstøtte.

Tanken i Vågsøy er å byggje opp førstelinjesupport ute i organisasjonen. Målet er at 90% av feila på denne måten vert løyst i avdelinga som brukar det aktuelle systemet. Samstundes har Vågsøy kommune innført restriksjonar på når det er mogeleg å ringe support. Telefonen er open ein time om føremiddagen og ein time om ettermiddagen.

Fagansvarlege og supportpersonell i ein kommune har mogelegheit til, gjennom systemet, å utveksle erfaringar og feiloppdrag seg i mellom. Det er likevel valt ei løysing der informasjon vert gruppert kommunevis og slik at både dei ansvarlege for eit fagsystem og brukarane elles berre ser det som systemet har registrert i eigen kommune.

Statistikken for Vågsøy kommune viser at sidan 1.9.11 og fram til 10.11.11 er det meldt 331 saker gjennom det nye systemet. I same perioden har det i tillegg kome 300 saker til support via telefon. Systemet held orden på dei sakene som er meldt inn, og purrar sakshandsamar automatisk slik at feil ikkje vert gløymde. Dei som melder feila får opplysningar på skjermen eller på e-post når det er framdrift i saka. Systemet har også ein eigen chattelinje, men denne er ikkje teke i bruk.

Erfaringane frå Omsorgssenteret:

"Vi er systembrukarar her på huset. Systemet verkar lovande. Per dags dato er det vi som tar i mot meldingar i PRO og legg det inn i systemet. Vi er systemadministratorar for våre fagsystem. Vi melder også andre typar feil, som feil på skrivarar, pc'er, skjermar og liknande. Målet er at feil som gjeld fagsystema skal kome til dei som har ansvar for fagsystema, og andre typar feil skal sendast til ikt. Per dags dato er ikkje dette oppe og går enda".

Erfaringar frå prosjektleiar er at systemet oppfyller den kravspesifikasjonen som ligg til grunn. Systemet er enkelt i bruk både for dei som melder feil og for dei som tek i mot feila. Det er også positivt at systemet "hugsar" alle feila som er meldt slik at ikkje feil bli gløymt. Det er mogeleg å ta ut mange standardrapportar frå systemet og det vert arbeidd med å lage ein del spesialrapportar. Desse vert utvikla i tett samarbeid med leverandøren av systemet, Fjordane IT i Førde.

Dei som arbeider ute i organisasjonen, ser som nemnt mogelegheitene i systemet, men meiner at det er ein veg å gå før desse mogelegheitene er utnytta:

Dei seier at ein del av det dei jobbar mykje med, tilgangar, ikkje skal vere ein del av dette systemet. Der er det under utarbeiding eit nytt registreringsskjema som ikt utviklar. Vidare at feil som skal meldast skal merkast med ulike tema. Dei ulike tema er bestemt av prosjektgruppa og skal vere felles for alle kommunane. Desse temaa ser vi ikkje alltid er like logiske. Dei meiner også at det er vanskeleg å søke opp ei sak som er meldt. Eks. "Vi får ei melding frå systemet om at sak 1040 er avslutta. For å finne ut kva sak 1040 omhandla må vi bla gjennom alle våre meldte saker, og det er svært tungvint. Det er ein søkjefunksjon som ikkje ser ut til å fungere som den skal. Dette har ikt tatt vidare med leverandør."

Desse fagansvarlege uttalar at dei er blitt orientert av ikt at det skal lagast ei liste over ofte stilte spørsmål. Brukarane kan bli guida gjennom korleis dei sjølv kan løyse "standard" problemstillingar, men korleis dette skal setjast ut i livet veit dei ingenting om. Vidare vert det sagt at dei ikkje kjenner til framdriftsplanane på dette programmet. Når skal dei som fagansvarlege få meldingar om feil og på kva måte vert desse feila melde på?

Til slutt ei bekymring:

"Vil det vere slik at alle brukarane på huset skal bruke dette systemet og korleis skal dei i så fall bli opplærde? "Vi har ein del brukarar av fagsystem som synest at data er vanskeleg. Vil dei kome til kontoret vårt å spørje slik som dei er vande med, eller vil dei ta det nye systemet i bruk."

Er måla nådde?

Tidsplan

Prosjektet er 3 månader forseinka i høve framdriftsplanen. Systemet vart sett i prøvedrift 1.9.11 og skal vere i prøvedrift fram til ei endeleg godkjenning av leveransen 11.1.12.

Økonomisk

Prosjektet har blitt betydeleg billegare enn det som vart budsjettert.

Gevinstar

Prosjektleiaren meiner at systemet vil føre til at gevinstante vert realisert. Brukarane får betre hjelp ved at feila som vert meldt inn vert hugsa og purra opp automatisk. Eit mål er å redusere telefonane til support og at desse vert erstatta med feilmeldingar i systemet. Det vil medføre ein lettare kvardag for driftspersonell ved at dei kan arbeide med feilretting i staden for å sitje i telefonen og svare på feilmeldingar heile dagen. Eit av måla for systemet var å dokumentere feila som vart melde og å logge løysingane på feila. Dette er oppnådd med dagens løysing.

Eit steg vidare er å bygge opp ein erfaringsdatabase over ofte melde feil. Målet er at feilen skal gjenkjennast av systemet som så skal foreslå ei løysing på problemet basert på tidlegare løysingar av det same eller liknande feil. Kommunane ønskjer å oppnå at brukarane løyser fleire av feila sjølve utan å melde desse som nye feil. Dette er lovande, men det må setjast av tid og ressursar til oppbygging av denne erfaringsbasen. Funksjonen er nokså ambisiøs.

Vidare byggjer Vågsøy kommune no opp ein førstelinjesupport ute i avdelingane. Målet med dette er at feil skal løysast der dei oppstår. Oppretting av fagsystemansvarlege og oppsett av HelpDesk systemet slik at feil i fagsystema vert sendt desse fagsystemansvarlege og ikkje it-support skal føre til at dei som kan systema også rettar opp i feil. Som prosjektleiaren seier: Vi på it-support kan ikkje nok om desse fagsystema i alle fall så det mest effektive er at sakene vert sende dit.

Dei som arbeider ute i organisasjonen ser desse moglegheitene, men saknar informasjon om korleis dette skal gjerast, kva dei sjølve skal bidra med og om kor mange av dei tilsette som skal lærast opp til å bruke systemet. Dei meiner også at:

"Slik systemet er i dag gjer det ikkje kvardagen vår enklare, men vi håper det vil skje med tida. Systemet er sett i drift pr kommune og så vidt vi veit kan vi ikkje gjennom systemet utveksle erfaringar med dei som er fagansvarlege i dei andre kommunane i Nordfjord."

Prosjektleiaren seier at det er mogleg å utveksle informasjon og dermed lære av dei som har ansvaret for tilsvarande fagsystem i andre kommunar i Nordfjord.

Kva seier loggane?

Systemet har mange standardrapportar og desse vart demonstrert på møtet med prosjektleiaren . I dag er det berre ansvarlege for dei ulike fagsystema som har meldt inn feil. Difor er det svært lite informasjon å hente ut av loggane ut over det som dei fagansvarlege sjølv sa i intervjuet.

Erfaringar frå brukarane (ute i organisasjonen)

Systemet er ikkje tatt i bruk ute i organisasjonen enno, men planen er at dette skal skje før årsskiftet.

Erfaring frå driftspersonell

Driftspersonell på it melder at erfaringane med systemet er gode og at det svarer til dei krava som vart stilt i anbudsfasen. Innføringa av systemet er fleksibelt og vil variere frå kommune til kommune. Her er det den måten som Vågsøy har gjort det på, som er evaluert. Det var ikkje mogeleg å få til intervju med driftspersonell i Stryn kommune som også har hatt systemet i prøvedrift frå 1.9.11.

Dei fagansvarlege ute i organisasjonen ser potensiale i systemet og har god tru, men dei saknar opplæring og informasjon frå prosjektleiinga om konkrete planar for innføring av systemet. Dette er urovekkande når målsettinga er at 90% av feila skal rettast opp av desse fagansvarlege.

Erfaring frå prosjektleiinga

Prosjektleiinga er nøgde med systemet og meiner at det kan rullast ut til alle brukarane i kommunen saman med ei kort, skrifteleg oppskrift om korleis systemet skal brukast.

Mindre bruk av telefon, gir dette formuleringsproblem, ei ny barriere?

Prosjektleiinga seier at det framleis skal vere mogeleg å ringe til brukarstøtte når feil oppstår. Samstundes er opningstidene for denne telefonen avgrensa, og det er ei klar målsetting at det skal vere få telefonar.

Dei som har systemansvar for fagsystemet på omsorgssenteret, er bekymra for at dette vert ein barriere. Dei seier at dei har lagt ned mykje tid til opplæring av dei tilsette i bruk av fagsystemet, og er bekymra for at brukarane i staden for å bruke det nye systemet vil halde fram å kome innom kontoret deira for å få hjelp til også dette nye systemet.

Konklusjonar

Vi vil tilrå at kommunane og prosjektleiinga tar inn over seg tilbakemeldinga frå brukarane ute i organisasjonen når det gjeld manglande opplæring og manglande informasjon om planar og framdrift.

Etter vårt syn vil det vere rekningsssvarande å bruke ein del tid og ressursar på opplæring, presisering av kva som kan utførast i første versjon av systemet og samt rolleavklaring for arbeidet framover. Mest truleg vil ikkje brukarane, og dermed organisasjonen, få full gevinst av innføringa av det nye systemet utan at alle brukarane får ei grundig opplæring slik det er varsla skal kome.

Det er også viktig at den nye førstelinjessupporten ute i organisasjonen får grundig opplæring. Dei må bli trygge på sin nye rolle i den nye strukturen på brukarstøttesida. Vi trur ikkje det å sende ut eit ein kort skriftleg introduksjon til brukarane vil vere nok opplæring.

Den planlagde gevinsten når det gjeld systematisering av brukarhjelp og oppfølging ser ut til å vere oppnådd. Det er også mogeleg å dokumentere korleis driftsressursane vert brukte. Når det gjeld den planlagde gevinsten med at brukarane etterkvart vil kunne søkje seg fram til svar på problem i ein erfaringsdatabase er dette planar pr no. Dette er enno ikkje på plass. Vi meiner at det er mogeleg også å realisere gevinstane knytt til innsparing av årsverk i it-drift, men desse gevinstane har ikkje synt seg på den korte tida systemet har vore i bruk.

Med desse atterhalda vil vi konkludere med at innføringa av HelpDesk løyser dei funksjonane som dette nye systemet skulle løyse. Nyttan av systemet ser ut til å vere bra og måloppnåinga er dermed i hovudsak på plass.

Vedlegg

Intervjuguide

Kort intervjuguide i samband med evaluering av HelpDesk prosjektet

Intervju 3.11.11 og 10.11.11

1. Var dere med i planlegginga?
Viss ja, på kva måte?
2. Kva forventingar hadde de til det nye systemet?
3. Kan dere demonstrere bruken av systemet?
4. Kva fungerer bra? Døme
5. Kva fungerer dårleg? Døme
6. Korleis er det å bruke systemet?
 - a. Frå telefon til epost – er dette vanskeleg?
 - b. Får alle den hjelpa dei treng?
7. Gjer systemet kvardagen dykkar lettare?
 - a. Er det lettare å melde feil inn til brukarstøtte (generelt og fagsystem)?
 - b. Læring – oversikt over allereie meldte feil –
 - c. Har de lært noko nytt om kvar feil oppstår?
 - d. Ressursbruken ved plunder og heft – vert denne delen større eller mindre?

Tidsbruk, effektivisering, ressursbruk, betre databruk med mindre feil?

- e. Har det nye systemet gjort kvardagen dykkar lettare?
8. Kva bør gjerast framover av forbetringar?
- a. Opplæring og rutiner rundt bruken?
 - b. Endringar i sjølve systemet?
 - c. Er arbeidsplassen tilrettelagt
 - d. Andre forbetringar
9. Er det meir å seie – noko de brenn inne med?