



T5 RAPPORT

BOKNING- OCH TIMRAPPORTERINGSPROCESS

Analys av nuläge samt förslag till ny process i
Karlshamns kommun

Sammanfattning

Hur bokas vikarie och hur rapporterar de in sina arbetade timmar i Karlshamns kommun? Hur kan processen effektiviseras med fokus på befintliga system och ökad kontroll?

Jonas Jensen
Jonas.Jensen@karlshamn.se

Innehållsförteckning

1. Inledning	3
1.1 Bakgrund	3
1.2 Syfte och mål	3
1.3 Etiska riktlinjer	3
2. Verksamhetsbeskrivning	4
3. Litteraturanknytning.....	6
3.1 Metod	6
3.2 Urval	6
3.3 Datainsamling.....	6
3.4 Processkartläggning.....	6
4. Genomförande	8
4.1 Intervjuer – Chefer	8
4.2 Intervjuer – Anställda	8
4.3 Intervju och observation – Löner	9
4.4 Analys och processkartläggning	9
5. Resultat.....	10
5.1 Nulägesanalys.....	10
5.1.1 Bokning av vikarier	10
5.1.2 Timrapportering vikarier	11
5.2 Föreslagen lösning.....	13
6. Analys	14
6.1 Kontroll.....	14
6.2 Miljö	14
6.3 Kostnad och lönsamhet.....	15
6.4 Framtida förbättringar.....	15
7. Reflektion	16
Källförteckning.....	19

Sammanfattning

Timrapportering för vikarier, semestervikarier och timavlönade sker idag genom ett manuellt arbete på Karlshamns kommun, vilket medför en administrativ belastning i processens alla led. Vikarier, semestervikarier och timavlönade lägger idag mycket tid på timrapporteringen, både under arbetstid och ledig tid. Chefer och lönekonsulter får i sin tur ett stort administrativt arbete i slutet av varje månad där övriga arbetsuppgifter får sättas åt sidan. Trots den stora tid som läggs på det administrativa arbetet med timrapportering tillsammans med flera kontrollpunkter som utgör ett dubbelarbete är inte processen optimal, varje sig det gäller tid och kostnader eller kontroll över processen.

I denna rapport presenteras en kartläggning över den befintliga processen, där data insamlats från respondenter i processens alla led, tillsammans med en föreslagen process. Den föreslagna processen är baserad på de befintliga system som Karlshamns kommun idag använder tillsammans med ett reducerat antal aktiviteter där dubbelarbete undviks och som utger en ökad kontroll med minskat arbete.

Används de befintliga systemen idag ökar dess lönsamhet i verksamheten samtidigt som de totala kostnaderna för timrapporteringsprocessen minskar. Den föreslagna processen ger inget ökat administrativt arbete för någon intressent i processen, utan effektiviserar och förbättrar för alla intressenter till timrapporteringsprocessen.

1. Inledning

1.1 Bakgrund

I programmet Informationslogistik på Linnéuniversitetet ingår kursen verksamhetsförlagt projektarbete (30hp) där studenterna går ut i arbetslivet och praktiserar de teoretiska kunskaper som tillämpats under de två tidigare åren av studierna. Under denna termin genomförs flertalet olika projekt i Karlshamns kommun där processer kartläggs, analyseras och förbättras i syfte av att effektivisera arbete genom att reducera tid och kostnader.

Detta projekt avser att studera processen för timrapportering när det kommer till vikarier, semestervikarier och timavlönade. I grund för denna process ligger ett manuellt pappersarbete, vilket innebär en belastning för personal i det operativa arbetet samt för den administrativa personalen.

1.2 Syfte och mål

Syftet med denna processkartläggning är att analysera det aktuella flödet för den manuella hanteringen av timrapportering för att sedan kunna ge förslag på förbättringsområden och därmed eventuellt kunna effektivisera genom att minimera kostnader och ledtider, samt förenkla arbetet för alla intressenter i processens flöde.

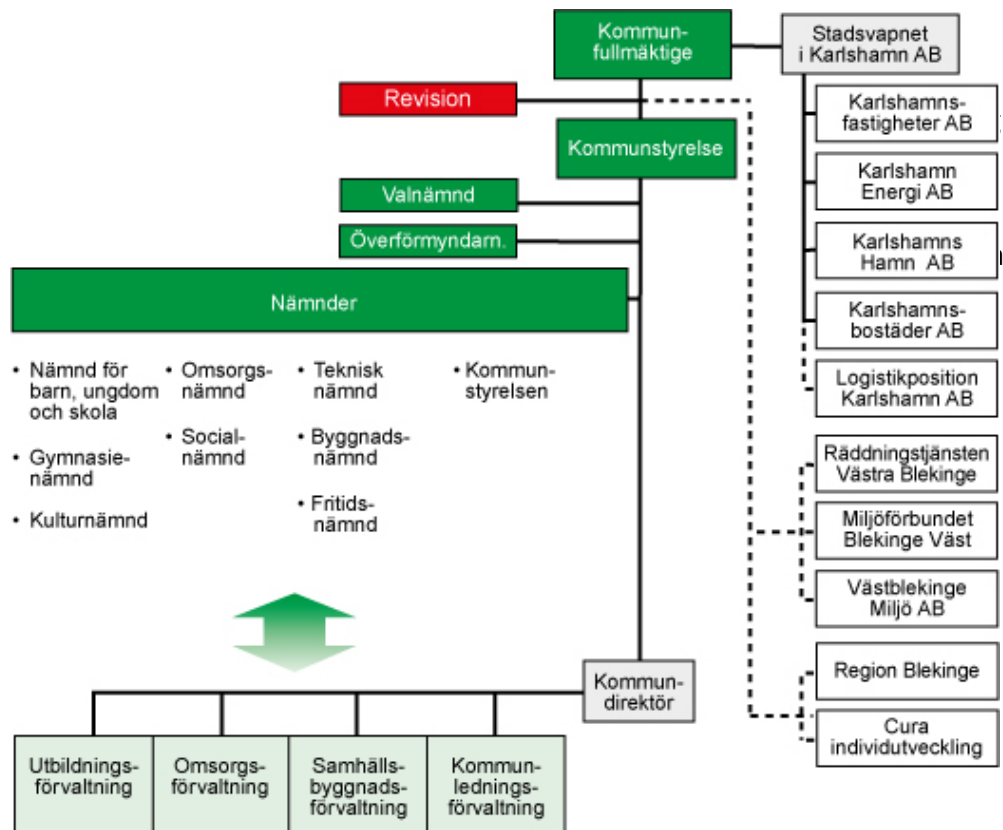
1.3 Etiska riktlinjer

Studien följer de riktlinjer som är satta för forskning enligt CODEX, vilka tillhandahåller lagar och etiska riktlinjer för forskning. Grundläggande är att alla deltagare i studien ska informeras om syftet och vilken roll uppgiftslämnarna har. Deltagandet är frivilligt och deltagarna har rätten att när som under studiens gång avbryta sin medverkan. Observation genomförs ej utan deltagarens samtycke och allt deltagande i studien anonymiseras.

2. Verksamhetsbeskrivning

Karlskronas kommun har 3425 anställda och är den största offentliga arbetsgivaren i Karlskrona (ekonomifakta.se).

Organisationen består av 4 förvaltningar; utbildningsförvaltningen, omsorgsförvaltningen, samhällsbyggnadsförvaltningen och kommunledningsförvaltningen. Dessa förvaltningar styrs i sin tur av 9 stycken nämnder (karlskrona.se).



Figur 1.

Denna rapport omfattar de delar i Karlskronas kommuns organisation som frekvent använder sig av timavlönade, vikarier och semestervikarier.

Undersökningen till rapporten har bedrivits på boenden i



omsorgsförvaltningen, Resurs- och bemanningsenheten (RoBen), städservice, hos diverse enhetschefer i omsorgs-, utbildnings- och kommunledningsförvaltningen.

Resurs- och bemanningsenheten (RoBen) i omsorgsförvaltningen hanterar behovet av vikarier i kommunens alla stödverksamheter. Hur hanteringen ser ut i de andra förvaltningarna är olika, där vissa enhetschefer har ansvaret alternativt att uppgiften är fördelad till en anställd.

Löneenheten, som ligger under kommunledningsförvaltningen, ansvarar för att lönen blir utbetald varje månad samt förvaltar de system och rutiner som används i kommunen som har en koppling till lön, scheman samt anställningsavtal.

3. Litteraturanknytning

Redogör för de kunskapsområden ditt projekt ligger inom. Inled med att övergripande berätta om de olika kunskapsområden som du anser har relevans för ditt projekt. Beskriv sedan varje del (kunskapsområde) under egna rubriker. Kanske avsluta med en sammanfattning som visar vilket bidrag varje kunskapsområde kan ge/ har potential att ge

3.1 Metod

Studien utgår från en deduktiv ansats (Jacobsen, 2011), vilket innebär att studenten som genomför studien till en viss del har förutfattade meningar om hur processen ser ut innan studien påbörjats. Denna kunskap kommer från tidigare erfarenhet av timrapportering inom Karlshamns kommun. Information till kartläggningen har fångats in genom intervjuer och observationer av de olika delarna i processen. Urvalsprocessen för respondenter till studien genomfördes med hjälp av snöbollsmetoden och processkartläggningen med modellen VPM.

3.2 Urval

Urvalsmetoden som användes för att fånga in intervjukandidater var snöbollsmetoden. Denna metod har inget fast kriterium, utan börjar med en intervju med en person som kan mycket om ämnet och som sedan ger information om vilka som är relevanta att prata vidare med för studiens fortlevnad. När intervjuerna med kandidaterna från den första intervjun genomförs fångas ytterligare kandidater upp och studien går vidare. Denna metod fungerade mycket bra då jag även fick möjlighet att "lära känna" organisationen samtidigt som studien fortlöpte.

3.3 Datainsamling

Datainsamlingen genomfördes med hjälp av kvalitativa intervjuer, observationer och dokumentstudier.

3.4 Processkartläggning

Den insamlade datan analyserades för att få en förståelse för hur processen för timrapportering gick till och med den informationen skapades en process karta över nuläget. Processkartläggningen visualiserades med värdebaserad processmodellering (VPM) i en kombination med simbanor.

Värdebaserad processmodellering är en modell för att visualisera processer. Modellens absoluta fokus ligger i att man har en förståelse för processer, processorientering och värdeskapande. Utöver detta finns inga strikta standarder, utan symbolerna kan se något annorlunda ut beroende på företag. Lungberg & Larsson (2013) nämner 5 krav i modellen;

- "Modellen får inte hindra en sund processyn"; vilket innebär att modellspecifikationerna bör anpassas till verkligheten, och inte tvärt om.
- "Modellen måste möjliggöra strategidifferentiering"; en tydlig strategi och en god kommunikation om vad man vill och hur man vill göra det till anställda, kunder och andra intressenter uppvisar bättre finansiella resultat.
- "Anpassning ska underlättas"; de verktyg och symboler som används för processkartläggningen ska användas i hela företaget och i den specifika processkedjan.
- "Modellen ska passa alla slags processer"; Används olika modeller till olika slags processer försvårar detta kommunikationen samt ökar kostnaderna.
- "Modellen måste vara lätt att använda och kommunicera"; En användbar process innebär att alla förstår processen och därmed kan analysera, diskutera och kommunicera om denna (Ljungberg & Larsson, 2013).

Processen förbättrades och utvecklades med angreppssättet redesign, vilket innebär ständiga förbättringar för processen. Processen förbättras då utifrån de förutsättningar och resurser som idag finns i verksamheten (Ljungberg & Larsson, 2013).

4. Genomförande

Studien började med ett möte med lönechefen på Karlshamns kommun, vilken är beställare av projektet. Här diskuterades förväntningar, hur projektet skulle genomföras och vilka intressenter som skulle kunna intervjuas. Vid detta möte utformades även introduktion av projektet, som skickades ut till berörda intressenter vid förfrågan om delaktighet i studien. Informationen som skickades ut finns i bilaga 2, introduktion.

4.1 Intervjuer – Chefer

Då timrapportering via T4 berör hela kommunens verksamhet som hanterar vikarier, semestervikarier och timavlönade avgränsades studien till de avdelningar och enheter som hanterar flest T4:or per månad. Löneenheten som i slutet av processen får in alla T4:or rekommenderade vilka chefer som bör intervjuas och kontakt med dessa etablerades.

Cheferna är i processen den nästsista delen av timrapporteringsprocessen, då de godkänner och signerar den anställdes inrapporterade timmar. I detta steg intervjuades sju stycken personer som har rollen enhetschef alternativt administrativ personal som hanterar vikarier i sin enhet. Intervjuerna genomfördes med hjälp av enkla och öppna frågor, som presenteras i bilaga 1.

Intervjupersonerna ombads att berätta om sitt arbete med T4orna, hur arbetet ser ut och vad de gör. Personerna fick uppskatta hur lång tid de lägger på vardera T4a och vilka vanliga problem som uppstår. Utöver detta fick de även möjlighet att ge förbättringsförslag till arbetet och processen som helhet.

4.2 Intervjuer – Anställda

Med hjälp av rekommendation av chefer och administrativ personal gick studien vidare till att intervju de anställda vikarierna som rapporterar in sina arbetade timmar. Studenten har under sommaren pratat med ett 20-tal anställda om timrapporteringsprocessen och i denna fas av studien genomfördes två stycken intervjuer som en verifiering av den information som uppkommit under sommaren. Intervjuerna genomfördes med hjälp av enkla och öppna intervjufrågor som presenteras i bilaga 3.

De som intervjuades ombads att berätta hur de rapporterade sina timmar och när på månaden de gjorde detta, tillsammans med var och hur de antecknar sina arbetade timmar. De fick berätta om de vanligaste problemen som uppstår samt uppskatta hur mycket tid de lägger på inrapporteringen av arbetade timmar.

4.3 Intervju och observation – Löner

En del i genomförandet var att observera och intervju den administrativa personalen på löneenheten. Personalen här får in de godkända T4orna och lägger in dessa i personal- och lönesystemet Heroma. Observationen började genom att observera lönekonsulternas arbete med att lägga in informationen från T4:orna i systemet och avslutades med en kompletterande intervju där frågor ställdes beroende på vad som uppkommit under observationen. De inkomna T4orna granskades och korrigerades om mindre felaktigheter fanns. Denna intervju gjordes för att få en mer komplett och korrekt bild över vad de gör och hur de gör det. Resultatet från denna fas presenteras under resultat avsnittet i denna rapport.

4.4 Analys och processkartläggning

Den sista delen i genomförandet var att analysera den inhämtade informationen, upptäcka nackdelar och fördelar samt kartlägga den beskrivna processen som framkommit under intervjuerna. När processkartläggningen var klar genomfördes återigen intervjuer som stärkte processkartans validitet. Tider för alla aktiviteter satts ut på kartan och trianglar som symboliserar känsliga delar i processen markerade ut. Kartan analyserades och resultatet framkommer i analys-avsnittet.

Utifrån informationen som uppkommit genom intervjuer tillsammans med analysen av den befintliga processen kunde en föreslagen process tas fram som fokuserade på de resurser som finns tillgängliga idag, men med förutsättningar att kunna utvecklas. Resultatet presenteras i nästa avsnitt.

5. Resultat

Resultatet av studien består av två delar, en nulägesanalys och en föreslagen lösning för processen timrapportering. I nulägesanalysen beskrivs hur Karlshamns kommun i nuläget arbetar med bokning av vikarier, semestervikarier och timavlönade samt hur inrapporteringen av timmar tillsammans med dess efterföljande arbete ser ut.

Den föreslagna lösningen är ett resultat av nulägesanalysen, där det presenteras hur Karlshamns kommun kan arbeta med timrapporteringsprocessen med hjälp av de befintliga system som finns idag. Den föreslagna lösningen är även en effektivisering och omstrukturering av de befintliga rutiner som idag gäller för boknings- och timrapporteringsprocessen.

5.1 Nulägesanalys

5.1.1 Bokning av vikarier

I dagsläget bokas vikarier på olika vis beroende på vilken enhet, förvaltning och verksamhet som behovet av vikarie uppstår. Omsorgsförvaltningen är en av de förvaltningar där behovet av vikarie är som störst och de har en stödfunktion kallad RoBen, Resurs- och bemanningsenheten, som ska och bör hantera behov och bokning av vikarie till verksamheten. Som det ser ut idag kan en vikarie bokas upp direkt av verksamhetens personal, enhetschefen eller via RoBen. Enligt de icke etablerade rutiner som finns ska all vikariebokning ske via RoBen, på ett eller annat sätt. Behovet av en vikarie ska meddelas till RoBen och om de inte kan tillfredsställa behovet har verksamheten möjligheten att själva hitta en tillgänglig vikarie och sedan meddela detta till enheten för resurs och bemanning. Studien visar att det finns brister i att följa den rutin som är uppsatt vilket medför en minskad kontroll över vilka vikarier som arbetar som senare leder till minskad kontroll i löneutbetalningen.

Processen för bokning(bilaga 4) av vikarie börjar med att en beställning inkommer från verksamheten till RoBen, antingen via mejl eller telefon. Sker beställningen via mejl skrivs denna ut och sker bokningen via telefon fyller bokningsassistenten i en blankett för vikariebokning. Nästa steg i processen är att öppna upp en Excelfil vid namn "giraff", där RoBen för anteckningar om tillgängliga vikarier tillsammans med deras kontaktuppgifter och

arbetade tider. En tillgänglig vikarie hittas i filen och assistenten antecknar telefonnummer och namn tillsammans med arbetsplats och tider. Denna information skickas sedan vidare via Outlook till en funktion som kallas "messa.mobi", denna funktion skickar mejlet som ett sms till den tillgängliga vikarien. Besvarar vikarien Sms:et med ett ja går processen vidare till nästa aktivitet. Inkommer det ett Nej från vikarien går processen tillbaka till aktiviteten där "giraff-filen" öppnas och en ny tillgänglig vikarie eftersöks. När ett Ja inkommer från vikarien noteras detta i "giraff-filen" och bokningen bekräftas till verksamheten via ett mejl. Är vikarien månadsanställd i kommunen läggs tiderna in i Heroma, i annat fall är processen för timvikarier slut.

Bokningsprocessen tar totalt cirka 15 minuter i snitt, vilket innebär att en bokning kan ta mer eller mindre tid. Kostnaden för den administrativa personalen hos Resurs- och bemanningsenheten är 250 kronor per timme, vilket inkluderar lön, skatter, lokalhyra och övriga kringkostnader (RoBen, 2014). Detta ger bokningsprocessen en total tid på 15 minuter och en kostnad på 62,5 kronor per bokning.

Resurs- och bemanningsenheten gör i snitt 1800 bokningar per månad (RoBen, 2014) vilket skulle ge en månadskostnad på 112 500 kronor.

5.1.2 Timrapportering vikarier

Processen för timrapportering via T4 skiljer sig något beroende på under vilken förvaltning och enhet vikarien har arbetat. Beroende på hur många olika ställen vikarien varit under en månad ger detta en ökad komplexitet i processen. En vikarie som arbetar på flera olika ställen och under flera olika kostnadsställen förlänger den totala processtiden medan en vikarie som endast är på ett ställe och arbetar dagtid drar ner den totala processtiden, vilket innebär att alla angivna tider i processen en uppskattning av genomsnittstiden. Processen har fyra stycken simbanor, som representerar olika funktioner som processen går igenom. Detta kan skiljas åt betydligt beroende på vilken förvaltning som hanterar T4orna. Arbetsmarknad fyller exempelvis själva i T4:orna åt de anställda, likaså gäller utbildningsförvaltningen som har en assistent som fyller i vikariens arbetade timmar. I omsorgsförvaltningen fyller vikarien själv i sina arbetade timmar, vilket sker både under arbetstiden men även under ledig tid, så som efter avslutat pass och på raster. Detta medför att en kostnadsberäkning inte helt

är tillförlitlig då processen skiljer sig väldigt mycket beroende på vilken individ det är som fyller i T4an. Trots detta kommer studien att inkludera en kostnadsberäkning där informationen är baserad på de rutiner och riktlinjer som är satta i Karlshamns Kommun.

Timrapporteringsprocessen börjar med att vikarien hämtar och fyller i en T4, detta kan ske i slutet av månaden eller efter varje avslutat pass. Är T4an korrekt ifylld signerar vikarien och skickar den vidare till sin närmsta chef. Chefen i sin tur kontrollerar arbetade timmar, raster, obekväm arbetstid samt kostnadsställen och signerar denna. Skulle det behövas en korrigering skickas T4an tillbaka till vikarien som får korrigera sina timmar. Mindre korrigeringar kan chefer själva göra, så som att fylla i ett korrekt kostnadsställe eller liknande. Om vikarien arbetat på andra ställen med en annan ansvarig chef skickas T4an i vissa fall vidare dit, om inte skickas den till löner.

Löneenheten kontrollerar så att allt är ifyllt på T4an, samt att kostnadsstället är korrekt. Om inte görs korrigering och ansvarig chef informeras. Lönekonsulten kontrollerar sedan som vikarien finns i personal- och lönesystemet Heroma och om inte skapas en ny användare. Tiderna på T4an förs vidare in i Heroma tillsammans med LAS och arbetsgivarintyg. Den sista aktiviteten i processen är lönekörningen och då skickas en lönespecifikation ut till vikarien och lönen kommer in på kontot vid löneutbetalning.

Processen för timrapportering av vikarier via T4 presenteras i bilaga 5.

Den totala processtiden är ca 64 minuter och till skillnad från Resurs- och bemanningsenheten har inga övriga respondenter den totala kostnaden per timme, vilket innebär att kostnaden här är beräknad på lön och inga övriga kostnader. Att inga övriga kostnader än lön är med i kostnadsräkningen (se bilaga 7) leder till att kostnadsberäkningen i denna rapport är något missvisande. Den totala processkostnaden är 162,15 kronor per T4a. I snitt hanteras ca 600 T4or per månad vilket skulle ge en kostnad på 97 290 kronor.

5.2 Föreslagen lösning

I den föreslagna processen (se bilaga 6) slås bokning- och timrapporteringsprocessen ihop. Processen börjar med att ett behov från verksamheten inkommer till den ansvariga personen/enheten för vikariebokning. Bokningen går då in i Heroma och kontrollerar vilka vikarier som är tillgängliga på det specifika datumet. En tillgänglig vikarie kontaktas via SMS/samtal och om vikarien har möjlighet att arbeta läggs tiderna in direkt i Heroma. Bokningsansvarig bekräftar bokningen till verksamheten och vikarien arbetar sina inbokade timmar. Vid lönekörning körs tiderna som finns inlagda i Heroma och lönen betalas ut vid löneutbetalningen.

6. Analys

I detta avsnitt analyseras den befintliga processen tillsammans med den föreslagna processen med inriktning mot kontroll, miljö samt kostnad och lönsamhet. I avsnittet ges även förslag till framtida förbättringar och lösningar.

6.1 Kontroll

Den nuvarande processen har två eller fler kontrollpunkter som kräver resurser och utgör ett dubbelarbete. Trots kontrollpunkterna går det igenom felaktiga T4or i processen, många upptäcks i den sista kontrollen löner gör men en liten del borde statistiskt sätt gå igenom hela processen ända till utbetalning av lön. Att felaktiga T4or slinker genom kontrollerna beror på den mänskliga faktorn och mängden T4or som kommer in under en och samma period, vilket resulterar i ett tungt monotont administrativt arbete under en mindre tidsperiod.

Med den nya processen ökar kontrollen då regler styr schema och utbetalning i Heroma, raster och luncher är förutbestämda och OB beräknas i systemet. Därtill läggs även sjukfrånvaro, lagen om anställningsskydd (LAS) och arbetsgivarintyg in i Heroma. Det tunga administrativa arbetet sprids ut över en månad och scheman och sjukfrånvaro läggs in i samband med bokningstillfället, vilket resulterar i en ökad flexibilitet, kontroll och ett mindre resurskrävande arbete.

6.2 Miljö

Ytterligare ett perspektiv är miljöperspektivet. En T4a består av papper och i undersökningen framkom det att varje vikarie använder i snitt två stycken T4or för timrapporteringen, en T4a som kladdpapper under månaden och en T4a till renskrivningen i slutet av perioden.

Den befintliga T4a processen har i dag minst två transporteringsmoment där T4an ska ta dig från punkt A till B. Denna transporterung sker ofta genom intern post som plockas upp av en bil och körs till avlämningsstället. Trots att Karlshamns kommun har miljöbilar bör onödig bilkörning reduceras då det har en negativ inverkan på miljön.

Med den nya processen minskar miljöpåverkan då processen varken använder papper eller bilar för transporter. Processen är elektronisk och utgör då ingen direkt miljöpåverkan.

6.3 Kostnad och lönsamhet

Processen för T4 är idag till största del manuell hanterad vilket innebär stora kostnader för ett statiskt och monotont arbete. Genom att använda det befintliga systemet Heroma för vikaries timrapportering ökar lönsamheten för det befintliga systemet samt att den nya processen är reducerad med ett större antal aktiviteter och minskade ledtider, vilket leder till ett större utrymme för övriga aktiviteter i verksamheten.

Kostnader i denna studie är beräknad på insamlade uppgifter som inte redovisar den totala kostnaden per aktivitet. Detta gör att kostnaderna är något missvisande i kombination med att tiden främst har uppskattats av respondenterna. För studiens validitet har flera intervjuer gjorts med flertalet respondenter där de fått uppskatta den tid som läggs på arbetet, vilket har varit likvärdiga uppskattningar var det gäller vanliga, lätta eller svåra T4or. I undersökningen framkom det på det administrativa planet att en svår T4a kan ta flera timmar medan en enkel kan ta några minuter, vilket innebär att tid och kostnader skiljer sig väldigt mycket överlag och att dessa siffror inte bör betraktas som en fastställd kostnad utan mer en fingervisning för vilka kostnader som finns.

6.4 Framtida förbättringar

RoBen har nyligen investerat i ett bokningssystem vid namn TimeCare som förenklar bokning av vikarier och har en modul som automatiskt överför information till personal- och lönesystemet Heroma. En utredning bör göras om övriga avdelningar som hanterar vikarier kan ha fördel av det inköpta systemet. Heromas funktioner för bokning och hantering av vikarier bör också studeras vidare då de kan förbättra den föreslagna processen.

Vidare bör Karlshamns Kommun analysera de processer som idag innehåller mycket manuellt och byråkratiskt arbete, dels för att effektivisera verksamheten men också för att öka lönsamheten för de stödsystem som idag finns implementerade runt om i verksamheten.

7. Reflektion

Jag har under min termin på Karlshamns kommun fått möjlighet att praktisera mina teoretiska kunskaper och samtidigt fått erfara hur det är att arbeta för en kommun. Jag har under min period här fått vara med i en hel del möten och blivit insatt i flertalet intressanta projekt.

Förutom timrapporteringsprojektet har jag kartlagt vilka IT-system som idag används i Karlshamns kommun. Projektet utgick från en tidigare inventeringslista som uppdaterades med vilka program som inte längre används. Till denna studie fick jag göra inledande intervjuer med systemadministratörerna för att få en förståelse för vilka program som hör ihop och vad de används till. Med den befintliga listan kunde jag kontakta personer ute i avdelningarna som hade programmet under sitt ansvar. Utifrån mejlkontakt och i vissa fall möten kunde jag göra en uppdatering av vilka IT-system som idag används. Resultatet finns i bilaga 8.

Ett annat projekt som jag blev involverad i var beställningsflödet för datorer och telefoner, där jag blev tillfrågad att göra en processkartläggning över flödet från beställning till leverans och betalning. Kartläggningen visade att processen som idag finns fungerar bra, men att beställningsaktiviteten där den anställde beställer sin produkt behöver begränsas. Förslagsvis har jag rekommenderat dem att försöka styra flödet till en beställningssida där ett formulär styr vilken information som behövs för vardera produkt. Det enda problemet de idag upplevde i processen var just att beställningar ej var kompletta, vilket de kan lösa med hjälp av lösningar som andra online-shoppar har, dvs formulär som måste fyllas i innan beställningen kan skickas iväg. Resultatet av studien har redovisats muntligen för IT-chefen och processkartorna finns i bilaga 9 & 10.

Till en början var det tänkt att jag vid praktikstart skulle kartlägga informationskanalerna i det nya intranätet som skulle lanseras innan sommaren. Dessvärre hade projektet stött på lite utmaningar vilket hade försenat lanseringen flertalet månader. Jag satte mig då istället in i en del i projektet och fick vara med på möten och brainstorming för att komma på lösningar på problem. Ett av de större problemen som fanns var att

det var problem med inloggningen för användarna. Från en början kunde endast 5-7 stycken vara inloggade samtidigt och sedan började anslutningsproblem till sidan uppstå. En av de troliga anledningarna som jag började sätta mig in i allt mer med hjälp av teori var att de hade lagt intranätet på en server utanför kommunens brandvägg, och därtill ville ha automatisk inloggning. IT-chefen, som också var min handledare, antog också att detta var en av anledningarna. Efter ett tag togs det beslut att under nästa år uppgradera den interna servern och då samtidigt flytta in intranätet innanför brandväggen. Intranätet fortsatte att ha problem och utan information på intranätet kunde inte mitt planerade projekt genomföras.

Under sommaren hade jag arbetat inom Karlshamns kommun och därför fått vara med om att skriva timrapporter, vilket jag efter en hel sommar kommit på flertalet förbättringsområden. Därav blev timrapporteringsprojektet i denna rapport det projekt jag skulle genomföra under min praktiktermin.

Utöver mina projekt har jag fått vara med på IT-beredskaps möten under min tid på Karlshamns kommun. IT-beredskapsgruppen sattes samman för att samordna de olika IT-projekt som sker på kommunens olika förvaltningar och samtidigt planera framtida projekt och investeringar. Jag tror att det kommer att bli ett lyckat koncept då det stärker helhetssynen och ger en möjlighet till att samordna framtida investeringar och därmed öka lönsamheten. Efter min termin på kommunen tror jag helt klart att en ökad samordning mellan de olika IT-projekten kommer att minska kostnaderna för IT och samtidigt öka lönsamheten för de befintliga systemen.

Ett annat projekt som jag fick vara med i uppstarten av handlade om implementering av en metakatalog. En metakatalog samlar in och skickar ut information till och mellan applikationer. Till en början skulle denna metakatalog hämta information från personalsystemet Heroma och skicka informationen till AD, vilket är inloggningssystemet för Windows plattformen. På så sätt skulle det automatiskt skapas användarkonton när ny personal registrerats i Heroma. I etapp två skulle detta appliceras på utbildningsförvaltningens liknande system för skolelever och slutligen i etapp 3 skulle övriga system kunna kopplas in till metakatalogen.

Tidsmässigt höll jag mig inte riktigt till projektplanen, främst då jag hade andra projekt vid sidan om och att jag underskattat rapportskrivningen något. Projektet rullade även på efter att jag gjort mitt arbete, där var jag också något delaktig i information som skulle skickas ut till chefer och vikarier, samt fick medverka på flertalet möten där jag fick presentera mitt arbete. Jag fick sedan lämna över arbetet till lönechefen och jag fick sedan vara delaktig av planeringen fram till lansering vilket har varit väldigt intressant och där jag även fått lite inflytande.

Under hela min period på Karlshamn kommun har jag fått väldigt bra tekniska hjälpmedel för att kunnat genomföra mina studier. Alla jag har stött på har varit otroligt hjälpsamma och tillmötesgående men med konceptet eget ansvar applicerat. Periodvis har det varit väldigt lite att göra, främst när jag har väntat på svar eller försökt hitta luckor i de olika intressenternas scheman.

Källförteckning

Litteratur

Jacobsen, D. I., (2002). Vad, hur och varför?. Lund: Studentlitteratur.

Ljungberg, A., & Larsson, E., (2001). Processbaserad verksamhetsutveckling. Lund: Studentlitteratur.

Elektroniska källor

Ekonomifakta.se hämtad 2015-01-09 från:

<http://www.ekonomifakta.se/sv/Fakta/Regional-statistik/Din-kommun-i-siffror/Oversikt-for-region/?region=1082>).

Karlshamn.se hämtad 2015-01-09 från:

<http://www.karlshamn.se/sv/Karlshamn/Paverka/Organisation/>

Bilaga 2 - introduktionsbrev



Processkartläggning timrapportering

Bakgrund

I programmet Informationslogistik på Linnéuniversitetet ingår kursen verksamhetsförlagt projektarbete (30hp) där studenterna går ut i arbetslivet och praktiserar de teoretiska kunskaper som tillämpats under de två tidigare åren av studierna. Under denna termin genomförs flertalet olika projekt i Karlshamns kommun där processer kartläggs, analyseras och förbättras i syfte av att effektivisera arbete, tid och kostnader.

Inom kort påbörjas ett projekt som avser att studera processen för timrapportering när det kommer till vikarier, semestervikarier och timavlönade. I grund för denna process ligger ett manuellt pappersarbete, vilket innebär en belastning för personal i det operativa arbetet samt för den administrativa personalen.

Syfte och mål

Syftet med denna processkartläggning är att analysera det aktuella flödet för den manuella hanteringen av timrapportering för att sedan kunna ge förslag på förbättringsområden och därmed eventuellt kunna effektivisera, minimera kostnader och ledtider samt förenkla arbetet för alla intressenter i processens flöde.

Metod

Studien kommer att utgå från en deduktiv ansats, vilket innebär att studenten som genomför studien till en viss del har förutfattade meningar om hur processen ser ut innan studien påbörjats. Denna kunskap kommer från tidigare erfarenhet av timrapportering inom Karlshamns kommun. Information till kartläggningen fångas in genom intervjuer och observationer av de olika delarna i processen.

Etiska riktlinjer

Studien följer de riktlinjer som är satta för forskning enligt CODEX, vilka tillhandahåller lagar och etiska riktlinjer för forskning. Grundläggande är att alla deltagare i studien ska informeras om syftet och vilken roll uppgiftslämnarna har. Deltagandet är frivilligt och deltagarna har rätten att när som under studiens gång avbryta sin medverkan. Observation kommer ej att genomföras utan deltagarens samtycke och allt deltagande anonymiseras.

Studien genomförs av Jonas Jensen, student på Informationslogistikprogrammet vid Linnéuniversitetet.
Jonas.Jensen@karlshamn.se

Bilaga 3 – intervjuunderlag

Intervjuunderlag chefer

1. Hur ser processen för T4 ut, enligt dig?
2. Hur ser ditt arbete med T4 ut? – Vilka aktiviteter ingår
3. Hur tidskrävande är arbetet? Uppskatta hur mycket tid du lägger på varje blankett
4. Övrigt

Intervjuunderlag anställda

1. Hur ser din process ut för timrapporteringen – överlag
2. När skriver du din T4?
3. Vart sparar du dina arbetade timmar?
4. Uppskatta hur lång tid det tar att fylla i den T4, månad med många pass, månad med få pass.
5. Fyller du i denna på arbetstid?
6. Övrigt



Bilaga 4 – bokningsprocess timvikarier

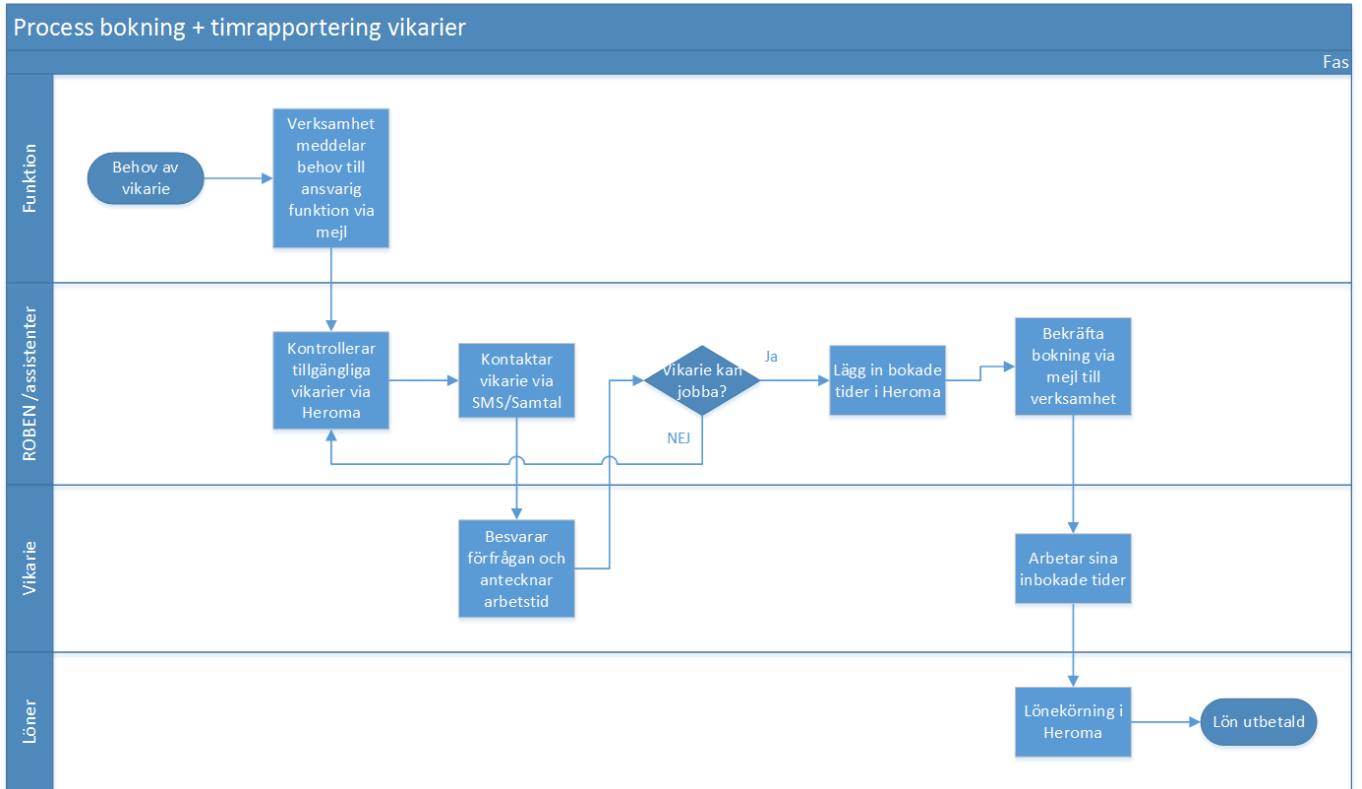
Se bifogad fil.



Bilaga 5 - timrapporteringsprocess

Se bifogad fil.

Bilaga 6 – föreslagen process





Bilaga 7 - kostnadskalkyl

Se bifogad fil.



Bilaga 8 - programinventering

Se bifogad fil.



Bilaga 9 – Teleservice process

Se bifogad fil.



Bilaga 10 – Dataservice process

Se bifogad fil.