



Programbeskrivelse

Udbredelse af Talegenkendelse i Randers Kommune

Sagsnr: 85.00.00-P20-1-19
Godkendt 12.06.19

1. Baggrund og formål

Randers Kommune har siden 2013 benyttet Nuance Dragon Case & Care Talegenkendelse (TGK) med KMD som forhandler og konsulent.

Især indenfor de seneste år er antallet af brugere steget, primært indenfor Social & Arbejdsmarked. Her er der gode erfaringer med brugen af TGK, som vurderes at kunne nedbringe arbejdstid brugt på dokumentation med op til 50% hos medarbejdere, der har gentagne dokumentationsopgaver.

Hidtil har Randers Kommune betalt pr. nyindkøbt licens. På grund af det stigende antal licenser nærmer vi os en situation, hvor det bedre kan betale sig at overgå til en kommuneaftale, hvor der betales en fast pris uanset antallet af licenser.

På baggrund af dette besluttede Direktionen den 20. marts 2019 at lave en kommunal satsning på TGK, og igangsætte et tværgående program for udbredelse af TGK i Randers Kommune. Udgifter til kommunelicens og implementeringsstøtte finansieres fra det centrale IT-budget i implementeringsperioden - til og med 2020.

Formålet med programmet er at udbrede brugen af TGK indenfor nye anvendelsesområder, således at tiden brugt til dokumentation formindskes.

Udbredelsen af TGK understøtter Fokusområde 1.2, "Effektive arbejdsgange", i Randers Kommunes Digitaliseringsstrategi 2018-2020, og skal således ses som et redskab til afdelingernes løbende arbejde med udmøntning af fastsatte effektiviserings- og besparelseskrav.

2. Mål, leverancer og succeskriterier

Formålet med programmet er at:

- Leverance 1: Indkøbe kommunelicens på TGK og sikre effektivt teknisk setup (effektiv administration af brugerlicenser, adgang til troværdig brugsstatistik ol.)
- Leverance 2: Udbrede brugen af TGK, således at den kommunale satsning er tjent hjem og businesscasen opfyldes - svarende til minimum 343 licenser som hver især benyttes i minimum 15 minutter ugentligt. Data betragtes ved programafslutning.
- Leverance 3: Etablere driftsorganisation som kører videre efter endt program (skal sikre forankring af TGK-indsatsen, afrapportering, løbende udvikling og supportorganisation)
- Leverance 4: Data fra programafslutning benyttes til at udarbejde beslutningsoplæg for nyt udbud af TGK.

3. Gevinster

Arbejdstiden brugt på dokumentation kan med brugen af TGK nedsættes med op til 50%. Den frigjorte tid kan i forvaltningerne omsættes til budgetreduktioner eller til brug for andre opgaver.

Brugen af TGK kan desuden øge kvaliteten i dokumentation, da løsningen bl.a. sikrer at der ikke er stavfejl i det dokumenterede, ligesom teknologien kan medvirke til at dokumentationen bliver mere fyldestgørende end i dag.

Derudover kan brugen af TGK give mindre fastlåste arbejdsstillinger foran tastatur, og således forbedre ergonomien for medarbejdere, ligesom det kan benyttes som støtteværktøj ved eksempelvis ordblindhed.

For at opnå en valid businesscase, skal TGK benyttes af i alt 343 medarbejdere i Randers Kommune, som hver især benytter talegenkendelse minimum 15 minutter ugentligt.

4. Organisering

Programmet organiseres som et tværgående program, som forankres med centrale ressourcer fra Økonomi og IT & Digitalisering. Brugerrepræsentant(er) fra fagforvaltningerne inddrages i programgruppen. Ordregiver for programmet er Direktionen.

De enkelte projekter forankres i forvaltningerne med implementeringsstøtte fra programmet.

Styregruppe:

- Lars Sønderby, Økonomichef (Programejer; Forretningsperspektiv)
- Bent Højlund, Chef for IT & Digitalisering (Seniorleverandør; Leverandørperspektiv)
- Sekretariatschefgruppe (Seniorbrugere; Brugerperspektiv)

Programgruppe:

- Ida Møbjerg Sørensen, Programleder
- Stine Lyngborg Heslop, Programsupport (Forretningsperspektiv + BI-Konsulent)
- Dan Clausen, Systemansvarlig (Leverandørperspektiv)
- Morten Fich, TGK Konsulent SA (Brugerperspektiv – Implementering)
- Evt. projektleder fra forvaltninger som ikke har anvendt TGK (Brugerperspektiv - Ny bruger)

Projekter bør som udgangspunkt bemendes således:

- Ledelsesforankring i form af lokal styre- eller ledelsesgruppe
- Én projektleder per forvaltning (afhængigt af størrelse og kompleksitet af projekter)
- Én administrator per afdeling (eks. Sygedagpenge, UUR, Udviklingshus)
- Én superbruger per 10-15 brugere
- Én projektsupport fra programgruppen (Ida Møbjerg eller Stine Heslop)

Detaljeret definition af roller og ansvarsområder noteres i rollekatalog, og lægges under programdokumenter.

5. Målgruppe og interessenter

Programmets målgruppe er først og fremmest afdelinger som har en stor andel af sagsbehandlere eller medarbejdere som på anden vis har rutineprægede, gentagne dokumentationsopgaver.

Dernæst er programmets målgruppe andre medarbejdere, som kunne have gavn af at benytte TGK til at løse en given arbejdsopgave – eks. medarbejdere med arbejdsopgaver som kræver frie hænder eller medarbejdere med et fysisk eller mentalt handicap som gør, at TGK kan være at foretrække fremfor tastatur.

Sidst, men ikke mindst, er programmets målgruppe administrative medarbejdere og ledere, for hvem TGK fremadrettet kan blive en del af den administrative værktøjskasse og benyttes, hvor det giver mening.

6. Økonomi/Ressourcer

Kommunelicens finansieres af det centrale IT-budget i 2019 og 2020.

Derefter deles betalingen op efter antallet af licenser. I alt 780.000 kr. per år, svarende til forventet mellem 2.000-2.500 kr. per licens. I forbindelse med programafslutning laves en oversigt over inaktive licenser.

Der er afsat 200.000 kr. til implementeringsstøtte, som ligeledes finansieres fra centralt hold.

Udgifter til headsets (størrelsesorden ca. 1500 kr./headset) finansieres ikke som en del af programmet, og skal således afholdes af afdelingerne selv.

7. Tids- og aktivitetsplan

Marts – April 2019: Afklaring/opstart (er gennemført)

Afklaring af omfang og rammer for program, dialog med leverandør om samarbejde, planlægning af inspirationsseminar, afdækning af udbredelsesområder (sparring med kommuner, opsøgende dialog).

Maj - Juli 2019: Analyse/planlægning

Afvikling af inspirationsseminar, identificering cases, udarbejdelse af rollekatalog, afklaringsmøder.

August 2019 – September 2020: Gennemførelse

Udvælgelse af cases, planlægning af undervisningsaktiviteter, etablering af driftsorganisation, undervisningsaktiviteter. Gennemføres i tre iterationer/bølger af cirka seks måneders varighed.

November-December 2020: Drift og resultater

Evaluering, overlevering til drift (herunder afklaring vedr. finansiering og potentiale for fortsat udbredelse).

Detaljeret tidsplan udarbejdes og vil blive lagt under programdokumenter

8. Risikovurdering

Organisatorisk modenhed:

TGK er endnu ikke fast forankret i den kommunale værktøjskasse. Nye anvendelsesområder vil være relativt uafprøvede, hvorfor modenheden kan forventes at være lav. Medarbejderne skal derfor støttes ekstraordinært i forbindelse med implementering, og ledelsesopbakningen være stor.

Teknologisk modenhed:

Den mobile anvendelse af TGK er ikke fuldt ud modnet med snitflader til relevante fagsystemer. Det afklares i programmet, hvorvidt det vil give mening at igangsætte mobilt TGK-projekt eller ej – herunder eventuelt til delopgaver, hvor medarbejdere på farten kan bruge systemet til noter, der efterfølgende lettere vil kunne endeligt færdiggøres og dokumenteres i relevante systemer.

9. Implementering og drift

Der vil blive udarbejdet dokumentation for driftsorganisering i forbindelse med programmet (leverance 3). Heri specificeres roller og ansvarsområder som sikrer forankring af TGK-indsatsen efter programafslutning.

10. Revisionshistorik

Revisionsdato	Version	Bemærkninger	Forfatter
08.04.2019	0.5	Første udkast	Ida Møbjerg Sørensen
10.04.2019	0.6	Programgruppens ændringer tilføjet	Ida Møbjerg Sørensen
24.05.2019	0.9	Ændringer tilføjet efter kick off-arrangement	Ida Møbjerg Sørensen
12.06.2019	1.0	Få ændringer tilføjet. Godkendt af styregruppe.	Ida Møbjerg Sørensen