



Facilities Management i SKAT

DFM-konferencen 2007: Facilities Management - for mennesker
Vejle den 2. februar 2007, kl. 11.15 til kl. 12.00

Indlæg v/ projektchef Peter Joensen



DFM konferencen den 2. februar 2007



Agenda

TAK for indbydelsen og kort præsentation.

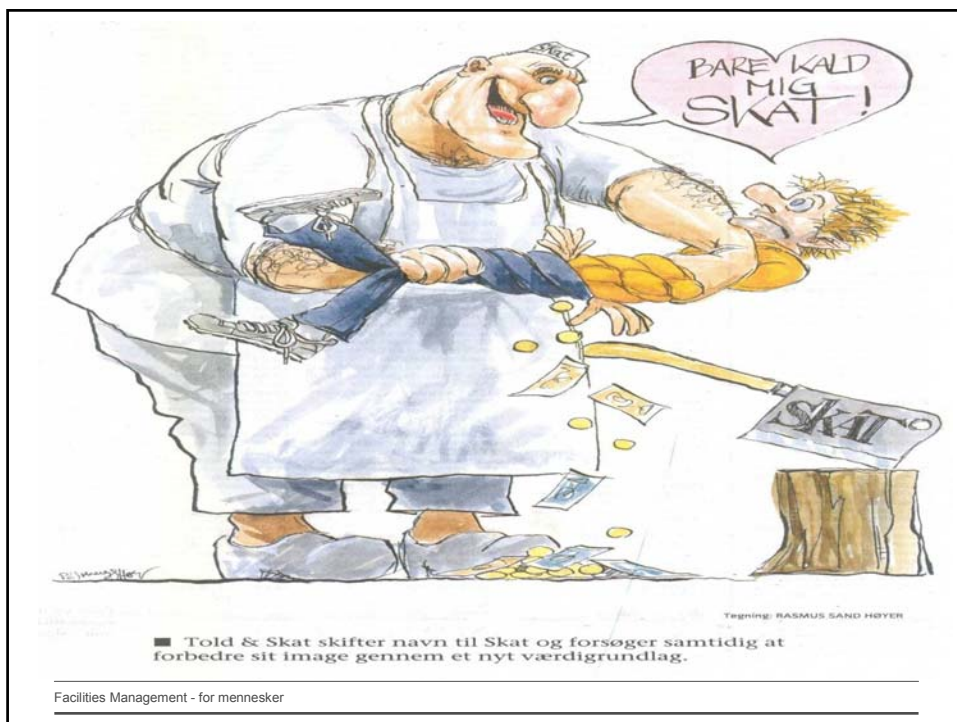
Med udgangspunkt i diasshow fortælles om

- Baggrunden for skabelsen af "SKAT" og nogle af udfordringerne i den nyfusioneret organisation.

- Samt "indlæggets hovedtema":

Hvordan kan *Facilities Management* understøtter SKATs kerneopgaver og samtidigt sikre gode arbejdspladser for mennesker ?

Debat og spørgsmål – også meget gerne undervejs !



■ Told & Skat skifter navn til Skat og forsøger samtidig at forbedre sit image gennem et nyt værdigrundlag.

Facilities Management - for mennesker

Baggrunden for skabelsen af "SKAT"



Politiske målsætninger med fusionen:

- At bevare og udbygge den gode borgerbetjening.
- At organisationsstrukturen skal være forenelig med en helhedsorienteret sagsbehandling.
- At styrke retssikkerheden og ensartetheden i opgavevaretagelsen.
- At gennemføre en ny og samlet service- og kontrolstrategi.
- At opretholde opgaveløsningen på det nuværende niveau og på nogle områder forbedre den.
- At sikre en sammenhængende styring og prioritering af de ressourcer, der er til rådighed.

Facilities Management - for mennesker

Fusionens omfang i mennesker og lokationer

Skatte- og inddrivelsesopgaven fra kommuner og staten samles i statsligt regi pr. 1. november 2005.

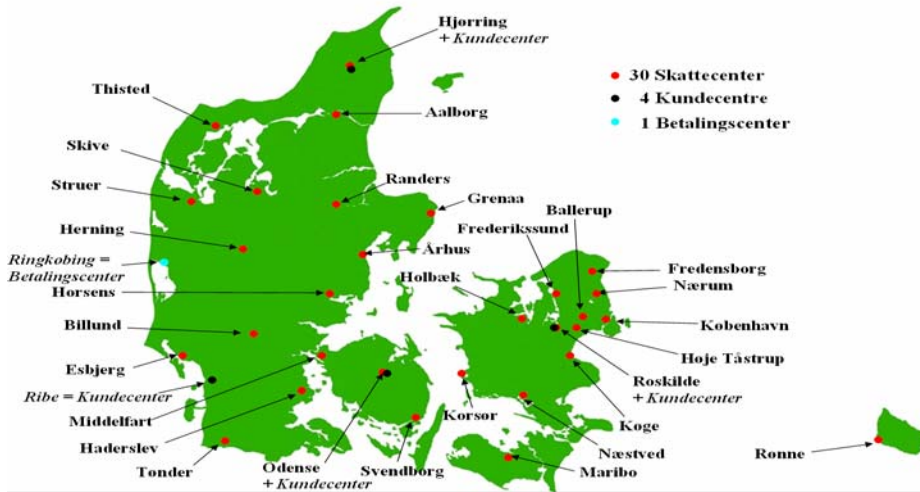
Fra ca. 300 formelle enheder (på lige så mange adr.) til én statslig enhedsorganisation (på ca. 30 adr.).

Fra ca. 4.600 medarbejdere i det gamle ToldSkat til ca. 10.300 medarbejdere i den nye organisation.

Penge, politik og produktion !

- Ligeværdighed mellem parterne i fusionen.
- Krav om effektiviseringer, men politiske løfter om, at det sker gennem naturlig afgang. (**Finansloven 2007**)
- Regionalpolitiske hensyn.
- Forventninger om at produktionen i det store og hele opretholdes under fusionen.
- Det må ikke koste noget !
- *Trends og globalisering.*
- *Fokus på familie-, fritids- og arbejdsliv.*

Politisk placering af 30 Skattecentre, 4 Kundecentre samt 1 Betalingscenter



Facilities Management - for mennesker

Den nye koncern – Enhedsforvaltning pr. 1/11-2005



Med en fælles mission og en række fælles visioner

Facilities Management - for mennesker

Mission:

Vi sikrer en retfærdig og effektiv finansiering af fremtidens offentlige sektor.

Visioner:

Retssikkerhed

Vi tænker retssikkerhed ind i alt, hvad vi laver. Vi behandler alle lige og fair - og det opleves sådan.

Service

Vi tager udgangspunkt i borgernes og virksomhedernes behov, det er både de og vi bedst tjent med.

Kvalitet

Vores arbejde er af høj kvalitet - det forventes af os.

Effektivitet

Vi løser opgaverne på den mest hensigtsmæssige måde. Vi går foran i opbygningen af fremtidens offentlige sektor.

Åbenhed

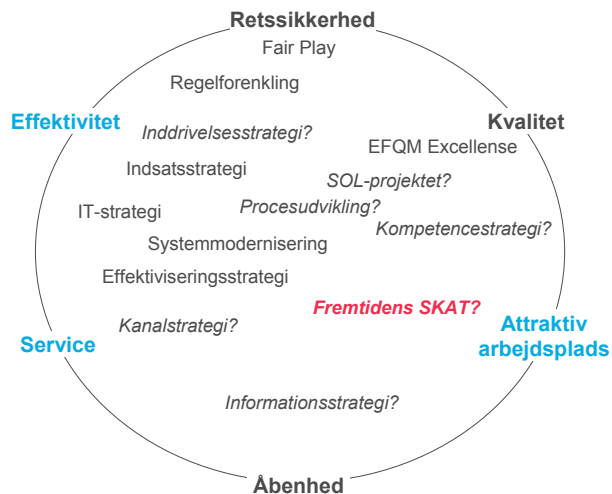
Vi laver vores arbejde, så både skatteydere og offentligheden kan se, hvad vi gør - og hvorfor.

Attraktiv arbejdsplads

Vi skaber fagligt inspirerende miljøer med gode udviklingsmuligheder - det giver arbejdsglæde og resultater.

Mission: Vi sikrer en retfærdig og effektiv finansiering af fremtidens offentlige sektor

Visioner og strategier



En indgang for borger og virksomheder samt internt i SKAT

Pr. fusionsdatoen:

- Kundecenter (72 22 18 18) + skat@skat.dk og TAST SELV på nettet
- Fælles IT platform og helpdesk m.m.

Nogle af de igangværende tiltag:

- Scanning af post, journalisering samt smart cards m.m.
- Trådløst bærbar PC og mobiltilf.
- Øget digitalisering (Nye og bedre muligheder for borger og virksomheder)

Fremtidens SKAT:

Hvordan kan Distancearbejde, Kontorhoteller og Indretning supplere og udvikle SKATs nuværende organisering og dermed understøtte SKATs mission og visioner?

Facilities Management - for mennesker



Det traditionelle kontor

Arbejdsplads og kun evt. mødested for borgere og virksomheder.

På decentral lokation eller evt. som en fleksibel indretning og brug af del af SC.

Flere deler samme plads og udløser derved kvadratmeterbesparelser i SC.

Vi mener, modellen er mest oplagt at bruge som led i effektiv tilpasning af lokaler til et faldende antal medarbejdere og til at skabe en mere attraktiv arbejdsplads.

Umiddelbart den model, der hurtigst kan implementeres.



Det moderne kontor

Findes ikke og kræver derfor pionérarbejde i samarbejde med eksterne interessenter.

Det moderne kontor er et lokalt kontorfællesskab og både arbejdsstation, mødested og evt. ad-hoc betjeningssted.

Vægten er lagt på multifunktionel anvendelse af offentlige lokaler.

Fleksibelt tilbud, der ikke erstatter plads i SC.

Vi mener, at modellen især byder ind på visionen om attraktiv arbejdsplads og service.

Modellen kan tænkes sammen med distancearbejdsplads som kompenserende for tab af arbejdsfællesskab, og giver mulighed for videndeling.



Det moderne kontor



Facilities Management - for mennesker

Det mobile kontor (flytbare)

Det er en arbejdsstation, der fleksibelt kan flyttes hen, hvor opgaven skal løses.

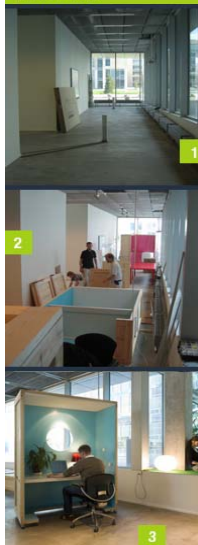
Kan både omfatte mobilt kontor og mobilt inventar.

Det mobile kontor supplerer fast plads i SC og sparer ikke umiddelbart kvadratmetre, men udstyres medarbejderen (-erne) til at løse opgaven i færre arbejdsgange – ofte på stedet.

Tænkes sammen med indsatsstrategi, SKATs synlighed og for det mobile inventar muligheden for fleksibilitet i geografisk placering i en tilpasningsperiode.

Det mobile kontor hører til i hvert samarbejde.

STEP BY STEP



Til venstre
"Det mobile kontor".

Nedenfor en "Fair Play bil"



Facilities Management - for mennesker

Det mobile kontor (flytbare)



Facilities Management - for mennesker

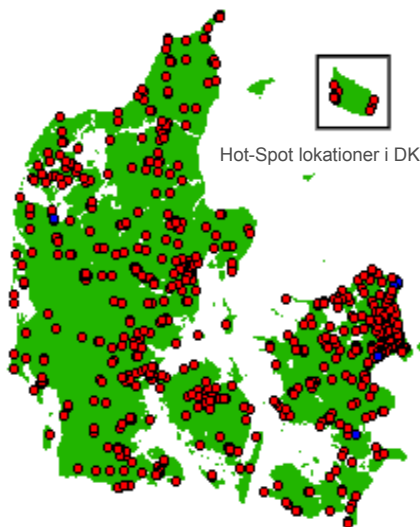
Det kontorløse kontor

I det kontorløse kontor er medarbejderen mobil. Udstyret med bil og bærbart udstyr er medarbejderen det meste af tiden i "marken".

Mellem udgående besøg logges på nettet fra biblioteket, cafeen, hjemme eller et andet kontorhotel. Herfra færdigekspederes sagerne.

Det er den mest vidtgående model, der bygger på et nyt jobdesign for en udvalgt medarbejdergruppe.

Vi mener, modellen i særlig grad understøtter effektivitet og service, og at den for mange medarbejdere vil være et attraktivt bud på et nyt slags arbejdsliv.



Facilities Management - for mennesker

Det kontorløse kontor



Facilities Management - for mennesker

Fælles for modellerne er, at de kræver:

- Mobilt IT og digital understøttelse af processer.
- Rutine i brug af digitale redskaber.
- Et kig på jobdesigns i SKAT: Hvilke opgaver og hvordan skal de løses?
- Medarbejdere, der er klædt på til at "stå distancen".
- Ledere, der forstår at lede i en virtuel organisering.
- Indretning af SC, som matcher behovene, når medarbejdere og ledere mødes "inde".
- Opmærksomhed på de strategiske spor, der er lagt for SKATs opgaveløsning f.eks. i forhold til borgerbetjeningen, indsatsstrategien mv.
- Motivation - og lyst til at koble forandringer i SKATs opgaver med forandring i måder at organisere arbejdet på.

Facilities Management - for mennesker



Kontorhotel og distancearbejdes potentiale

Win-wins?

Bedre brug af digitale redskaber
 Færre kvadratmetre
 Sparet transport
 Større produktivitet



Tværoffentligt samarbejde
 Mere hos "kunden", mindre på kontoret
 Nytænkning af services

Bedre sammenhæng mellem familie- og arbejdsliv
 Mindre transporttid
 Selvstændig arbejdstilrettelæggelse
 Fællesskab

Facilities management - for mennesker ! også i



Hvordan gør vi det så ?

- Bevidstheden om, at der er en naturlig modstand ved forandringer.
- Både en teoretisk og praktisk tilgang.
- Informativt og velfungerende intranet.
- Det handler om at skabe legitimitet og give mening !
- Op på "ølkassen" – direkte dialog og inddragelse.
- Tilpasse forstyrrelser skaber udvikling.
- Vi giver bl.a. visuelle bud på fremtiden.....

Et par eksempler følger på de næste dias.

Samarbejds-pendlere

"På fremtidens arbejdsplads løses de fleste opgaver i fællesskab – på tværs af faggrænser. Vi kommer til at arbejde mere sammen på tværs af alle mulige skel – kultur, uddannelse, køn og alder. Og vi kommer til at pendle fra det ene samarbejde til det andet. Jeg kan sagtens forestille mig, at en medarbejder foruden sin hjemmearbejdsplads vil have flere forskellige arbejdspladser at pendle imellem alt efter, hvem han skal samarbejde med."

Steen Hildebrandt, professor,
Handelshøjskolen i Århus



Facilities Management - for mennesker

"Vores opfattelse af, hvad der er "rigtigt arbejde" vil ændre sig. Når videndeling og samarbejde er i højsædet, bliver det vigtigt at skabe tillid og god kontakt til kollegerne. Rigtigt arbejde er også småsnak om en film, man har set i biografen. Ved at sørge for masser af uformelle mødesteder til medarbejderne signalerer arbejdspladsen, at det også er rigtigt arbejde at sidde og snakke uformelt med kollegerne."

Eva Bjerrum, forsker,
Center for New Ways of Working



Småsnak er også arbejde

? før følte jeg mig **aldrig hjemme**, fordi vi er **mange om at dele** det samme skrivebord ?

! med det **elektroniske skrivebord** får jeg straks de **samme papirer** op som var **på bordet** da jeg forlod det – og der kommer endda et billede af min kat i fotorammen på væggen !

ÅR 2010 ?



Hjemlig hygge

Vores omgivelser bliver intelligente. Med tiden kommer der IT i alting.

"Ved hjælp af mikrochips kan omgivelserne indrette sig lige efter vores behov – for eksempel med den rigtige hældning på stolen, den rigtige belysning og den kaffe, vi særligt godt kan lide. Det giver alt sammen en fornemmelse af hjemlighed, som er rar, når man ikke mere hører hjemme et fast sted."

Preben Mejer, direktør,
Innovation Lab.

Spørgsmål og refleksion ?



Vi modtager altid gerne indspark !!!

© Peter.Joensen@skat.dk