



F2

ESDH i Transportministeriet

25. marts 2010



Sådan arbejdede vi tidligere

- **Dokumentproduktion** i en mappestruktur på et fællesdrev
- **Kommunikation** om sagerne internt i departementet og mellem departement og eksterne pr. e-mail
- **Forelæggelser** på papir (med diverse kopier)
- **Afsendelse** af ministersvar ekspederet fra kontorerne
- **Journalisering** efterfølgende i ESDH-system

The collage illustrates the workflow of document production and communication. It shows a file explorer window with a folder structure on G:\lvhe\erhv, an email window with a subject 'En jernbane i vækst.ppt - plancher til brug for min...', a printed document titled 'FORELÆGGELSE' from the Transport Ministry, a web browser window showing a 'TRU - svar på spørgsmål 903 - Meddelelse (RTF)' page, and another browser window showing a document list in an ESDH system.



Målsætninger for projektet

- **Videndeling og tilgængelighed af dokumenter**

Problem: Dokumenter placeret på fællesdrev i den enkelte sagsbehandlers helt personlige mappestruktur. Efterfølgende journalisering i ESDH-system.

- **Bestillings- og friststyring**

Problem: Bestillinger fra ministersekretariatet registreret i separat og primitivt system.

- **Overblik over sagsgangen**

Problem: Mange kræfter brugt på at lokalisere sagers fysiske placering.

- **Versionsstyring**

Problem: Ingen sikkerhed for identitet mellem forelagt papirudgave og elektronisk afsendt udgave. Dokumentdeling via mail mangedobler versionerne.

- **Effektivisering**

Problem: Mange ressourcer brugt på kopiering og journalisering.

- **Overholdelse af offentlighedsloven**

Problem: Underjournalisering af e-mail.



Introduktion af ESDH-systemet ”F2”

- Intensivt forløb: **6 måneder** fra kontraktindgåelse til ibrugtagning – blod og sved, men uden tårer
 - Forankring af projektet i topledelsen – klar prioritering og klare beslutninger
 - Ingen særtilpasninger af F2
 - **Ingen kriser** i implementeringsforløbet
- Sat i drift som ”**big bang**” i hele departementet pr. 4. januar 2010 med ca. 140 brugere, heraf ca. 105 daglige brugere
 - Ledsaget af ændringer af organisationen (genoprettelse af central ”journal” kaldet sagsstyringsenheden, som opretter sager og fordeler indgået post)
 - Og af ændringer af forretningsgangene (centralisering i sagsstyringsenheden af afsendelse af ministersvar)
 - Cheferne er med som direkte brugere af systemet – men ministeren er ikke
 - Papirforelæggelser er ikke blevet forbudt, men de er blevet udkonkurreret



Sådan arbejder vi nu

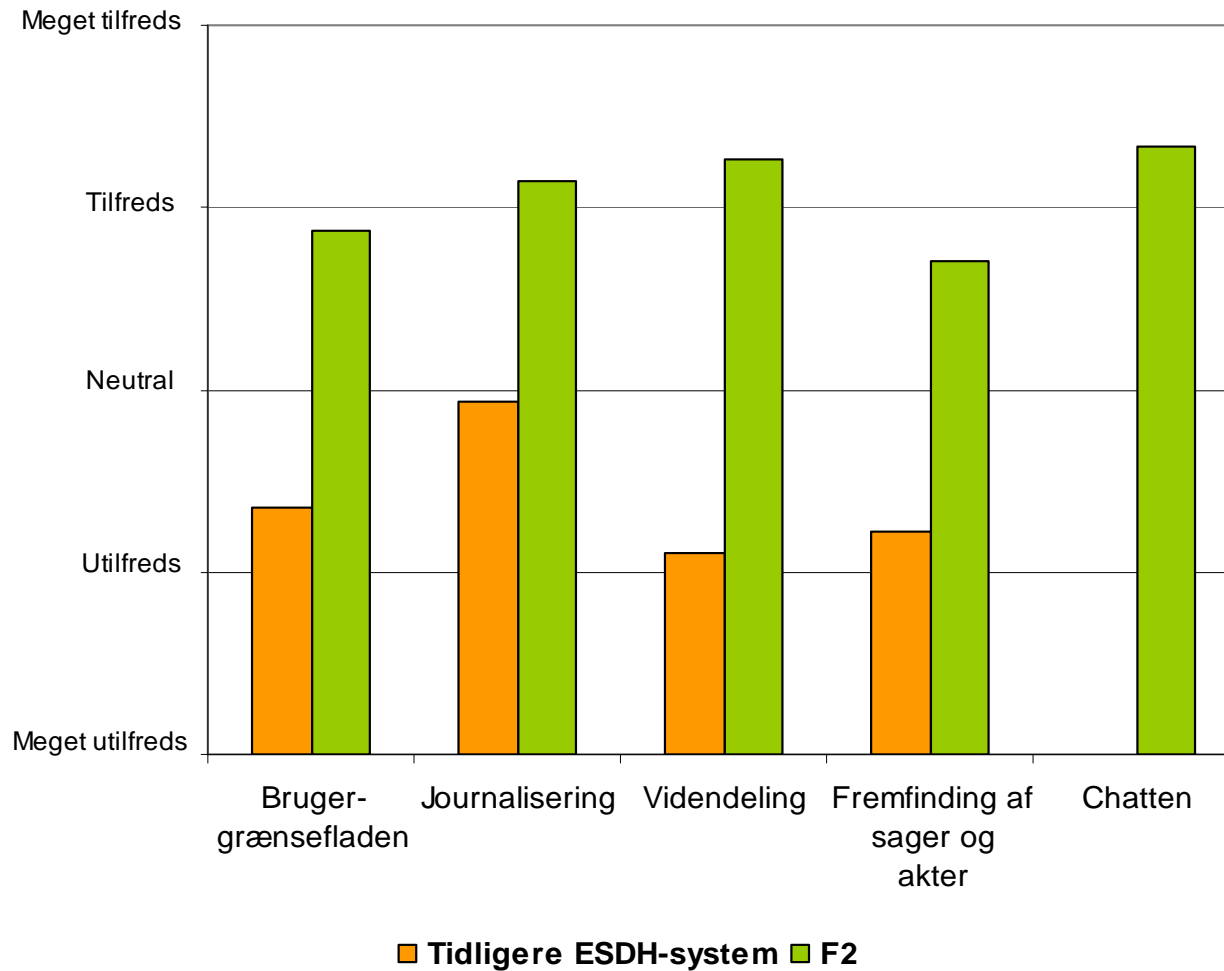
- **Dokumentproduktion** i ESDH-arkiv
- **Kommunikation** om sagerne internt i departementet via ESDH-systemet (mail, chat og forelæggelser) og mellem departement og eksterne pr. e-mail
- **Forelæggelser** elektronisk i ESDH-systemet til og med departementschefen – til ministeren på papir
- **Afsendelse** af ministersvar ekspederet i ESDH-systemet af sagsstyringsenheden
- **Journalisering** i ESDH-systemet som biprodukt til arbejdsprocessen

The image displays two screenshots of the ESDH system interface. The top screenshot shows a 'Forelæggelse' (proposal) form with a 'Journaliseret' (journalized) button circled in red. The bottom screenshot shows an 'Akt' (document) form with a 'Journaliseret' button also circled in red. A red arrow points from the 'Journaliseret' button in the top screenshot to the 'Journaliseret' button in the bottom screenshot.

Brugerundersøgelse efter 2 måneders drift



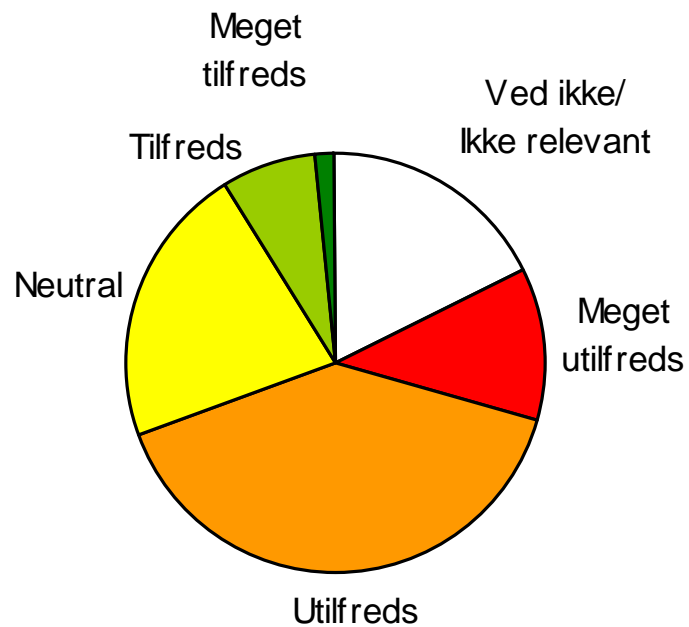
"Hvad synes du om ...?"



- Svarprocent: 65 % af de daglige brugere
- Figuren viser gennemsnit af besvarelser
- Samlet resultat:
 - Før: "utilfreds"
 - Nu: "tilfreds"

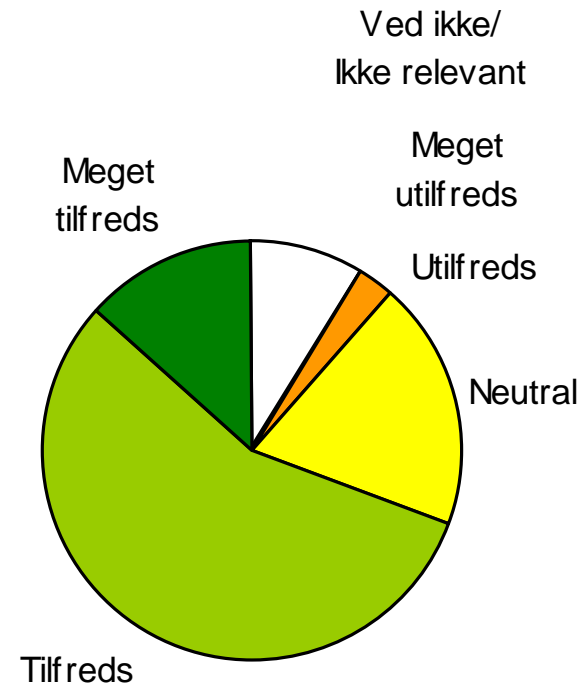


Tidligere ESDH-system



- 9 % er tilfreds
- 51 % er utilfreds

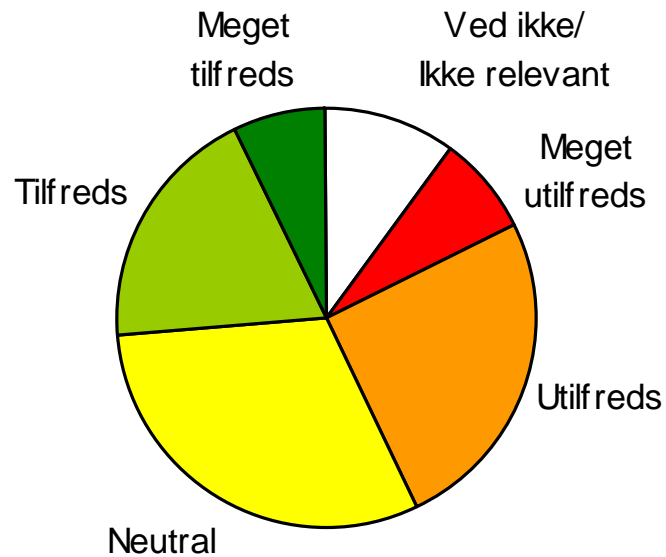
F2



- 69 % er tilfreds
- 3 % er utilfreds
- Klart brugbar, men ikke sexet

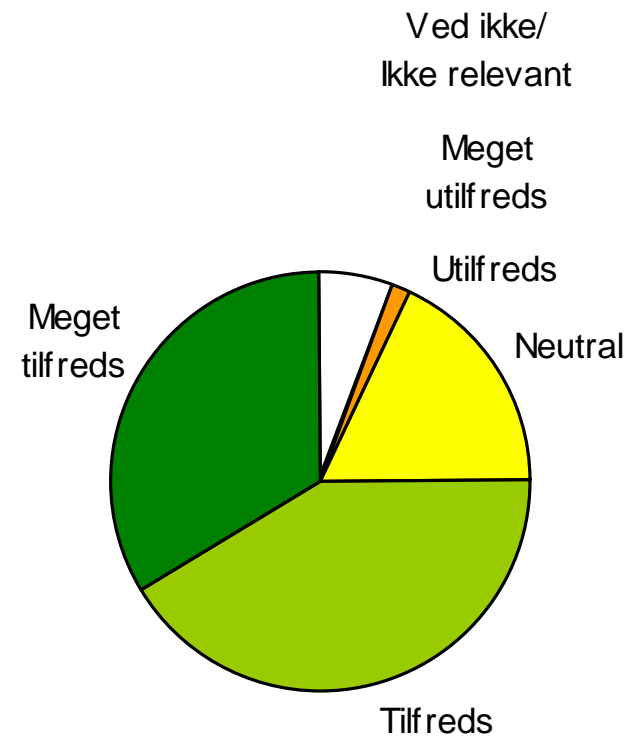


Tidligere ESDH-system



- Journalspecialister er positive
- Journalamatører er negative

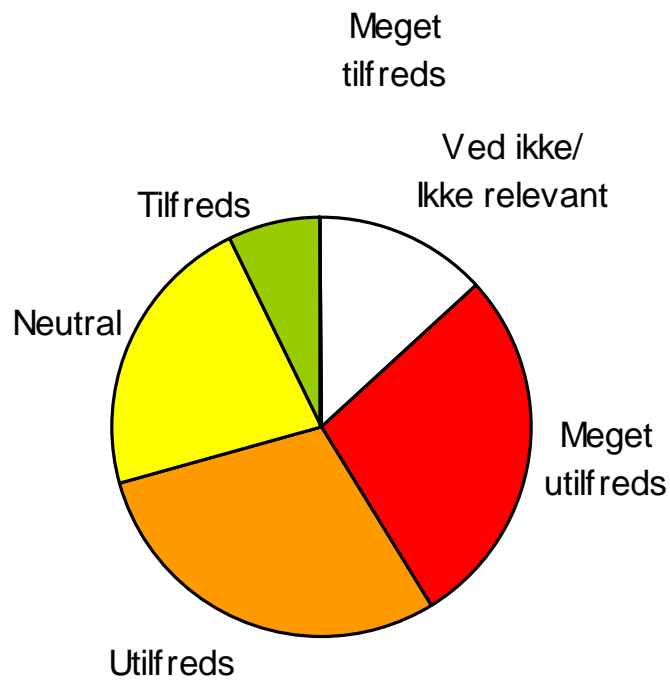
F2



- Alle grupper er lige positive

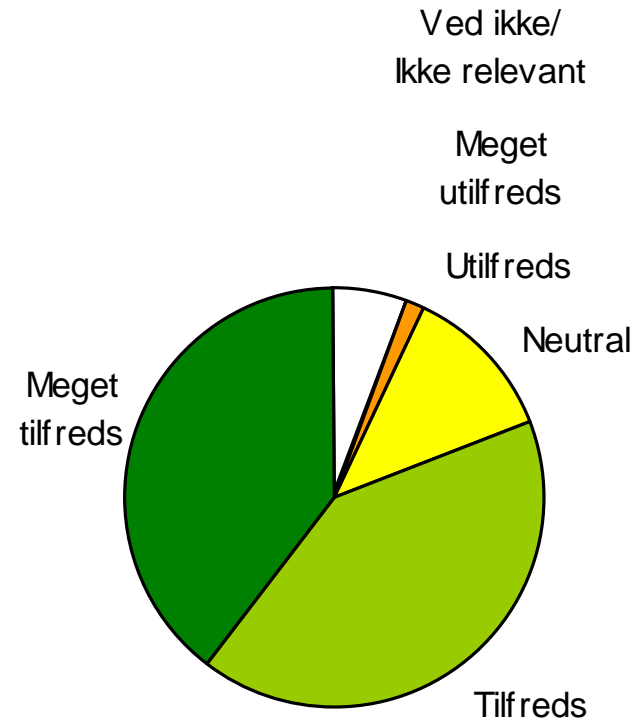


Tidligere ESDH-system



- 7 % er tilfreds
- 57 % er utilfreds

F2

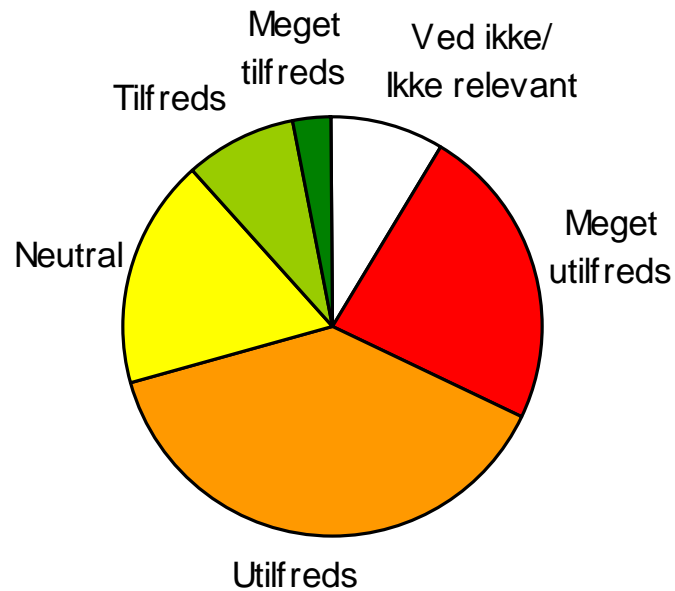


- 81 % er tilfreds
- 1 % er utilfreds
- Et kvantespring!

Fremfinding af sager og akter

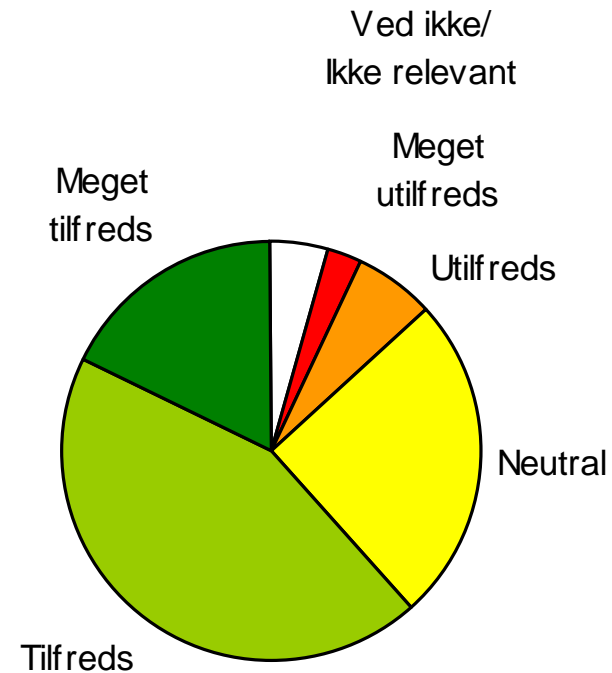


Tidligere ESDH-system



- 12 % er tilfreds
- 62 % er utilfreds

F2

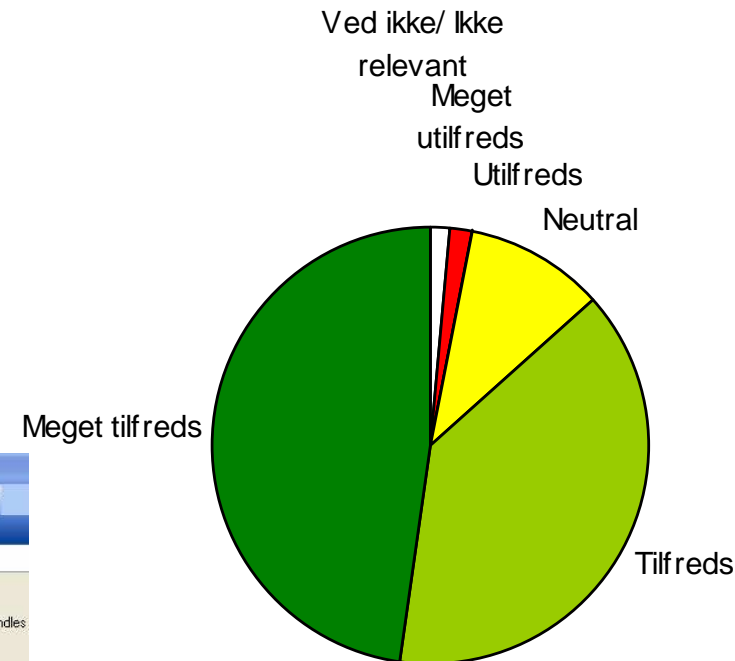
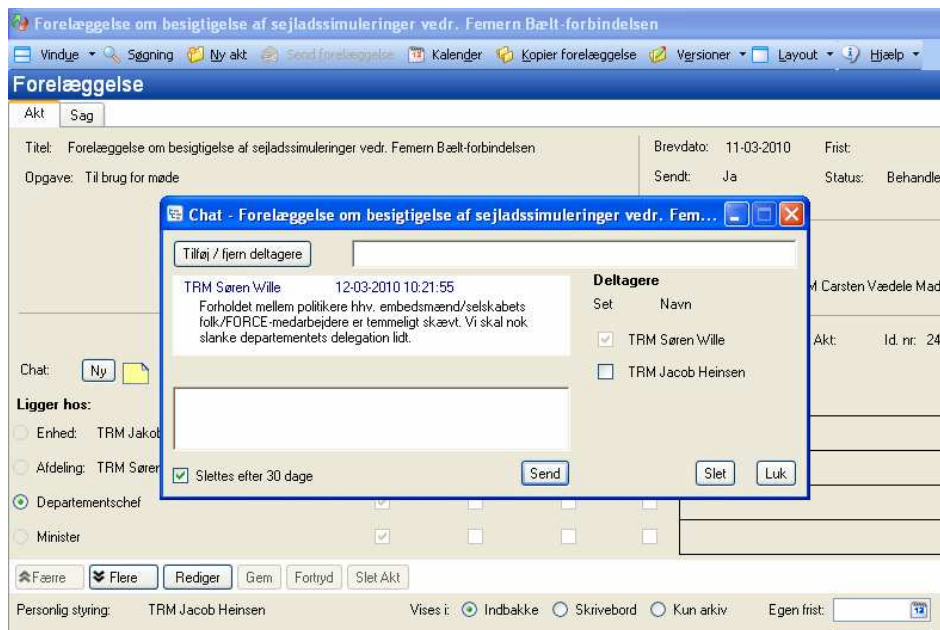


- 62 % er tilfreds
- 9 % er utilfreds



Chatten

- Understøtter uformel kommunikation på kryds og tværs i organisationen
- Som en mail, men altid knyttet til en akt
- Svært at forklare hvorfor det er smart – men det virker!



- 87 % er tilfreds
- Både sagsbehandlere og chefer er begejstrede for chatten

Foreløbige resultater – jf. brugerundersøgelsen



- ✓ **Videndeling og tilgængelighed af dokumenter**
 - Ja, det er faktisk muligt – og nemt – at fremsøge sager og dokumenter i ”realtid”
- ✓ **Bestillings- og friststyring**
 - Ja, men der er stadig forbedringspotentiale
- ✓ **Overblik over sagsgangen**
 - Ja – sagsgangen er uhyggeligt transparent både for chefer og medarbejdere
- ✓ **Versionsstyring**
 - Ja, til overflod - det er 100 % entydigt hvad der er gældende version
- ✓ **Effektivisering**
 - Printere og kopimaskiner kører allerede mindre
 - Journalisering er ét klik med musen
 - Sagernes ”gennemløbstid” er faldet markant: fra 3,4 dage til 2,2 dage (målt fra kontorchefs godkendelse til afsendelse af ministersvar til Trafikudvalget)
- ? **Overholdelse af offentlighedsloven**
 - De tekniske barrierer er i hvert fald fjernet, og der er indført ”kvalitetssikring”

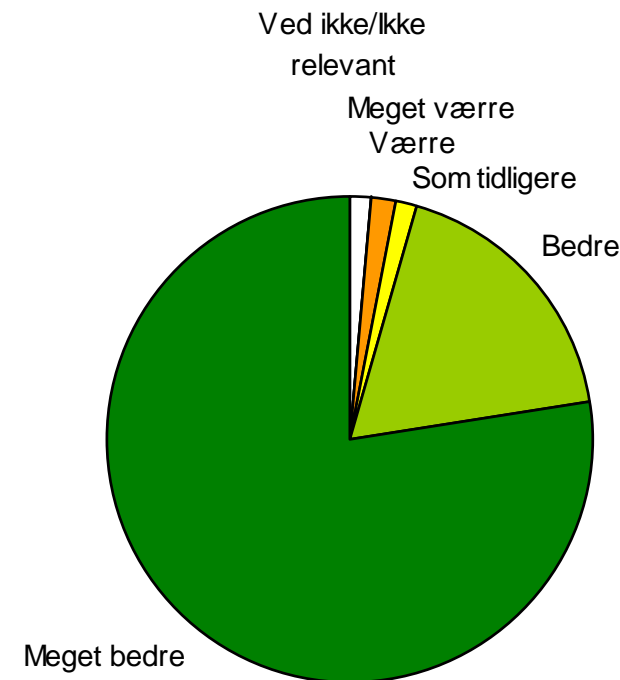


Gennemsigthed går begge veje

- Chefer og ministersekretariat kan følge op på frister hos sagsbehandlerne
- Men sagsbehandlerne kan også følge sagens gang hos chefer og minister (markeret med grønt felt)

Titel	Id. nr.	Frist	Aktuel placering	Forelæg enhed	Forelæg afd.	Forelæg dep.	Forelæg min.
Beredskab til 1. FFL11 - Finar			Minister	TRM Flemmin...	TRM Claus...	✓	✓
Forelæggelse a	09-03-2010		Departement...	TRM Hakon Iv...	TRM Søren...	✓	✓
Kopi af: Forelæs			Minister	TRM Mikkel S...	TRM Claus...	✓	✓
Beredskab til 1.	12-03-2010		Minister	TRM Susanne...	TRM Claus...	✓	✓
Forelæggelse			Departement...	TRM Mikkel S...	TRM Søren...	✓	✓
God tilgængelig			Departement...	TRM Lasse W...	TRM Claus...	✓	✓
Forelæggelse a			Afdeling	TRM Claus H...	TRM Hako...	✓	✓
Valg af ny bes			Enhed	TRM Michael...		✓	✓
Materiale til råd			Minister	TRM Susanne...	TRM Claus...	✓	✓
Procesnotat ve			Departement...	TRM Mikkel S...	TRM Claus...	✓	✓
Supplerende nc			Afdeling	TRM Jakob K...	TRM Søren...	✓	✓
Aftale- og bevi			Enhed	TRM Jakob K...	TRM Claus...	✓	✓
Forelæggelse -			Minister	TRM Hakon Iv...	TRM Søren...	✓	✓
Orientering af li			Enhed	TRM Michael...		✓	✓
Materiale til kor			Enhed	TRM Jakob K...	TRM Claus...	✓	✓
TRM's bemærk			Enhed	TRM Jakob K...	TRM Claus...	✓	✓
Fysisk placering			Departement...	TRM Hakon Iv...	TRM Søren...	✓	✓
Vedr. deltagelse			Minister	TRM Susanne...	TRM Claus...	✓	✓
Materiale til 1. b			Minister	TRM Lasse W...	TRM Claus...	✓	✓

- ”Siden overgangen til F2, hvad synes du så om din **mulighed for at følge forelæggelser?**”



- 96 % siger bedre
- 1 % siger værre



Og så det negative

- F2 er fortsat et udviklingsprojekt.
 - Der er børnesygdomme.
 - Men der er også muligheder for at påvirke udvikling af systemet.
- Mailfunktionen er ikke på niveau med Outlook
 - Vi kører både med F2 og Outlook.
 - Der er acceptabel integration mellem F2 og Outlook. (Det er nemt at overføre mails fra Indbakke i Outlook til Indbakke i F2).
- Kalenderfunktionen er ringe (svarer til Outlook Web Access)
 - Vi har beholdt Outlook.



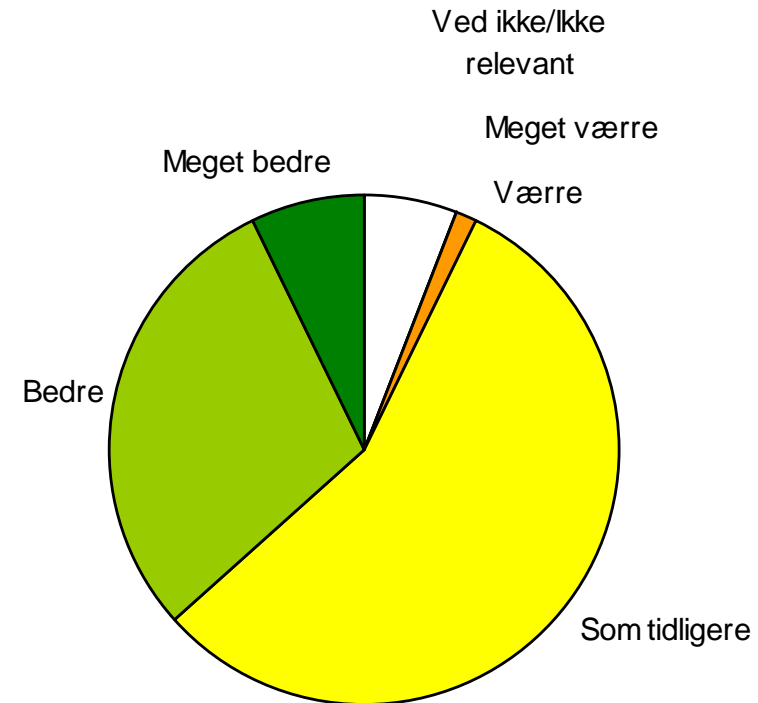
To forudsætninger for ESDH-succes

- At **sagsbehandlerne** faktisk bruger ESDH-systemet i den primære dokumentproduktion.
 - Journalisering bliver et biprodukt til dokumentproduktionen.
 - Dokumenterne er umiddelbart til rådighed elektronisk – og ikke først bagefter.
 - **NB:** Sagsbehandlerne må ikke opleve det som en ekstra opgave at bruge ESDH-systemet.
- At **cheferne** faktisk behandler sagerne elektronisk i ESDH-systemet.
 - Det er en forudsætning for, at sagsbehandlerne oplever, at de også får fordele ud af ESDH, bl.a. ved at de kan følge sagernes gang.
 - Hvis cheferne ikke er med, kan man godt droppe ESDH-projektet og købe et journalsystem i stedet.



Medarbejderne er blevet gladere!

- ”Siden overgangen til F2, hvad synes du så om din **arbejdsglæde**?”
- Et lidt tåbeligt spørgsmål...
- Men et overraskende resultat
- Måske første gang i verdenshistorien, at medarbejderne er i stort tal er *gladere* for deres *arbejde* 2 måneder efter introduktionen af et nyt ESDH-system!



- 37 % siger bedre
- 1 % siger værre