



Succes med digitalisering i Transportministeriet

Brugerundersøgelse



"Man skulle tro det var løgn, men medarbejderne siger, at de faktisk er blevet glattere for at arbejde efter indførelsen af det nye IT-system".

Departementschef Jacob Heinsen, Marts 2010

Den 4. januar 2010 tog Transportministeriets departement et skridt mod en fremtid, som for få år siden virkede utopisk, idet departementet gennemførte en fuldstændig digitalisering af de indre arbejdsgange.

Nu arbejder alle personalegrupper digitalt, fra yngste medarbejder til ledelse, og al sagsbehandling, videndeling, kommunikation samt journalisering foregår elektronisk i ét og samme IT-system: cBrain F2.

Brugen af printere er faldet betragteligt, og den fuldstændige digitalisering af de interne arbejdsgange giver et langt bedre overblik over sagerne, samtidig med at sagerne kommer hurtigere rundt i huset.

Digitaliseringen omfattede en udskiftning af ministeriets hidtidige ESDH-system, og Transportministeriet har gennemført en brugerundersøgelse 2 måneder efter driftsstart. Undersøgelsen viser en række markante resultater, bl.a. at medarbejdertilfredsheden er skiftet fra "utilfreds" til "tilfreds", samtidig med at digitaliseringen har haft en markant positiv indvirkning på arbejdsglæden i departementet.

Brugerundersøgelse i Transportministeriets departement

"Den ultimative test er jo, at resultaterne lever op til - ja faktisk overstiger - målsætningerne for projektet."

FULD DIGITALISERING I TRANSPORTMINISTERIET

Den 4. januar 2010 gennemførte Transportministeriets departement en fuldstændig digitalisering af de indre arbejdsgange. Ministeriet konstaterer, at der allerede nu - efter knap tre måneder - er der grundlag for at sige, at projektet er blevet en succes.

Den fulde digitalisering indebærer, at sagsbehandling, videndeling, kommunikation og journalisering foregår elektronisk i ét og samme system, det elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystem: cBrain F2.

Departementschef Jacob Heinsen fortæller: "Vi har - ligesom de fleste andre - gennem en del år haft et elektronisk dokumenthåndteringssystem. Men det gav bare ikke de ønskede fordele, fordi systemerne ikke hang sammen, og fordi sagerne stadig bevægede sig rundt i huset på papir. Med det nye system har vi ikke forbudt papir i sagsbehandlingen, men papiret er simpelthen blevet udkonkurreret.

Medarbejderne oplever det nu som lettere at behandle sagerne og forelægge dem for cheferne elektronisk. De skal ikke længere tage en masse kopier, og de kan også løbende følge sagens videre gang i F2. Med det nye system er elektronisk sags- og dokumenthåndtering ikke længere en yderligere arbejdsopgave, men en reel lettelse i arbejdet."

En brugerundersøgelse gennemført efter to måneders drift bekræfter dette indtryk. Ved skiftet fra det hidtidige elektroniske sags- og dokumenthåndterings-system til cBrain F2, er medarbejdertilfredsheden med systemet gået fra "utilfreds" til "tilfreds". "Man skulle tro det var løgn, men medarbejderne siger, at de faktisk er blevet gladere for at arbejde efter indførelsen af det nye IT-system", siger Jacob Heinsen.

Projektleder Thomas Ginnerup-Nielsen siger om sine erfaringer med projektet: "Det har været hårdt arbejde, men faktisk har vi ikke haft nogen kriser i forløbet. Det er i sig selv usædvanligt for et offentligt IT-projekt. Men den ultimative test er jo, at resultaterne lever op til - ja faktisk overstiger - målsætningerne for projektet."

INTRODUKTION TIL UNDERSØGELSEN

Digitaliseringen i Transportministeriet omfattede en udskiftning af ministeriets hidtidige ESDH-system, som blev erstattet af cBrain F2.

2 måneder efter start gennemførte ministeriet en brugerundersøgelse, hvor alle medarbejdergrupper blev bedt om at vurdere systemet i relation til:

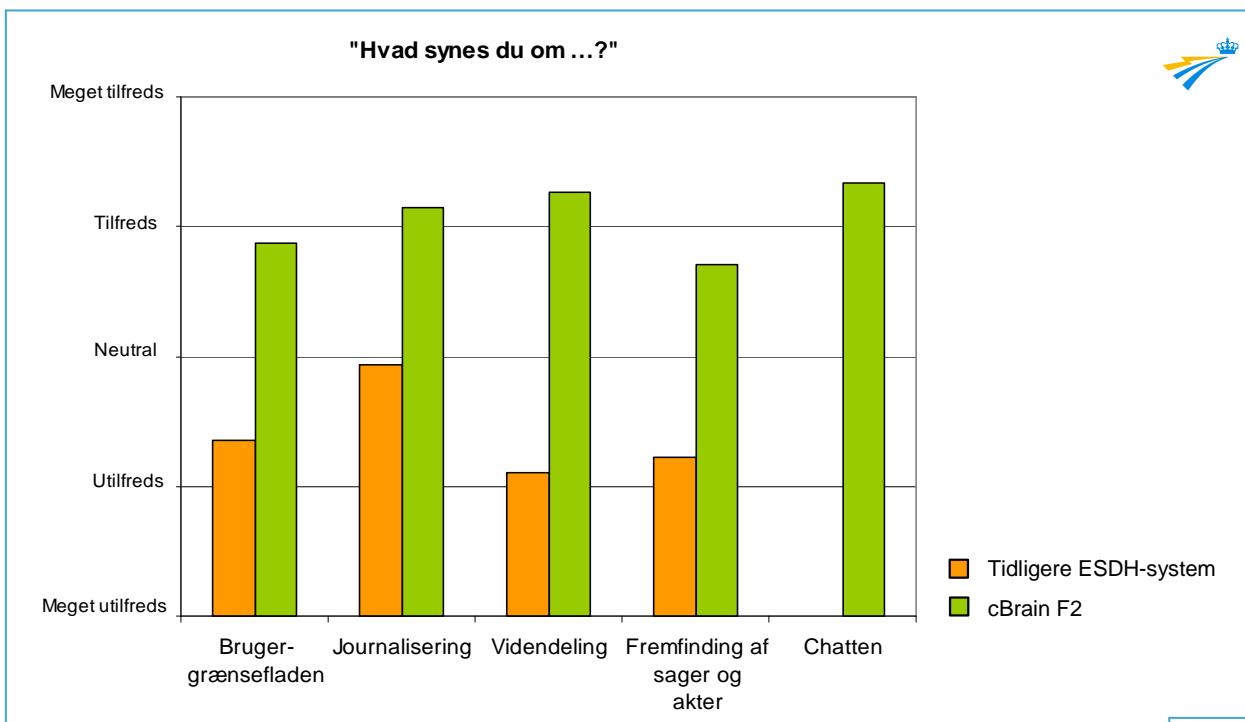
- Brugergrænseflade
- Journalisering
- Videndeling
- Fremfindning af sager og akter
- Chat-funktionen
- Gennemsigtighed/transparens i arbejdet
- Arbejdsglæde

Det noteres, at Chat-funktionen ikke fandtes i det tidligere ESDH-system. Den er således et eksempel på ny funktionalitet, i form af en "social teknologi", som blev introduceret i forbindelse med digitaliseringsprojektet.

Undersøgelsen hovedresultater viser et markant skift, bl.a. at den gennemsnitlige medarbejdertilfredshed er skiftet fra "utilfreds" til "tilfreds".

Samtidig noterer departementschef Jacob Heisen: *Måske er det første gang i verdens-historien, at medarbejderne i stort tal er gladere for deres arbejde 2 måneder efter introduktionen af et nyt ESDH-system!*

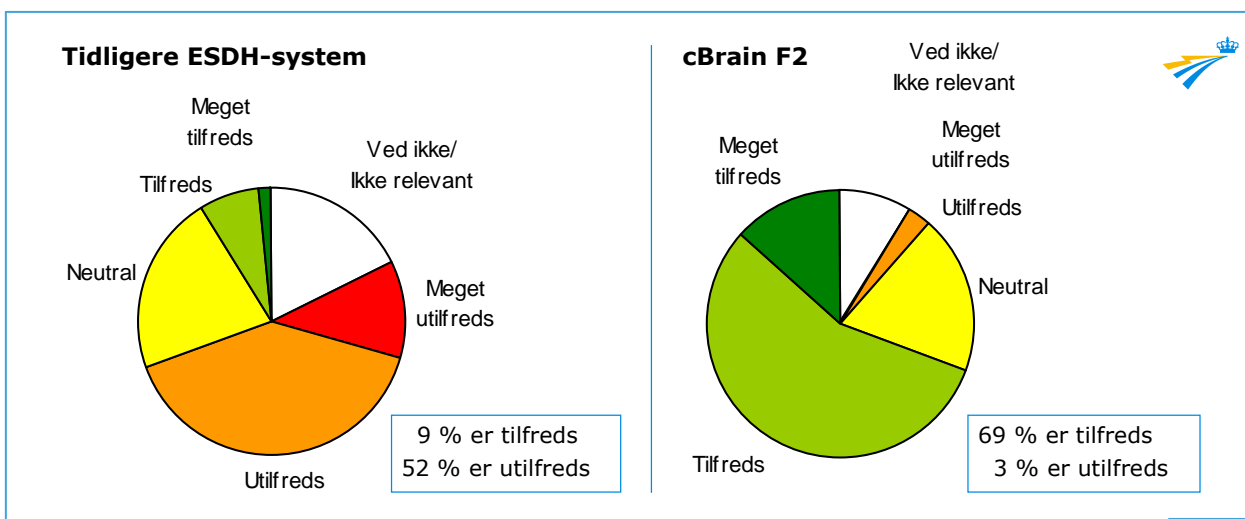
UNDERSØGELSENS HOVEDRESULTATER



Undersøgelsen hovedresultater viser et markant skift på alle områder. Blandt andet noteres, at den

gennemsnitlige medarbejdertilfredshed er skiftet fra "utilfreds" til "tilfreds".

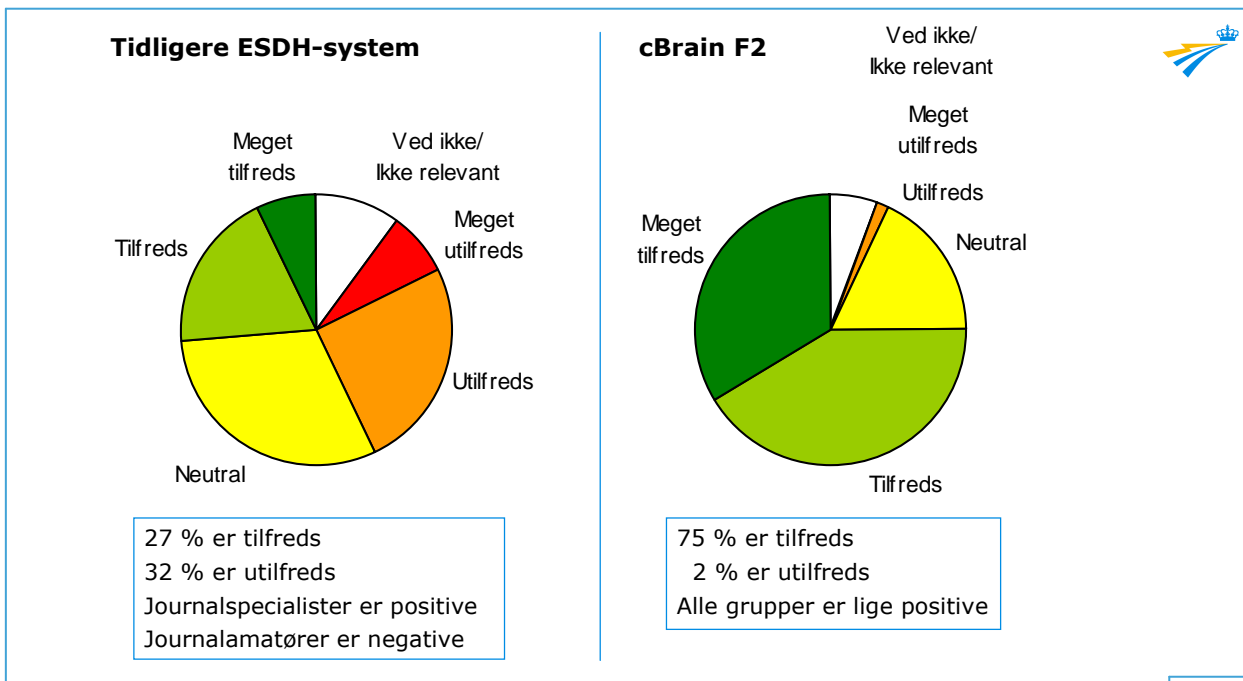
BRUGERGRÆNSEFLADEN



2 måneder efter at medarbejderne har skiftet til cBrain F2, angiver 69% at de er "tilfredse" eller "meget tilfredse" med systemets brugergrænseflade.

Dette er et markant skift i forhold til tidligere, hvor kun 9% af medarbejderne var "tilfredse" eller "meget tilfredse", mens 52% af medarbejderne var utilfredse eller meget utilfredse med systemets brugergrænseflade.

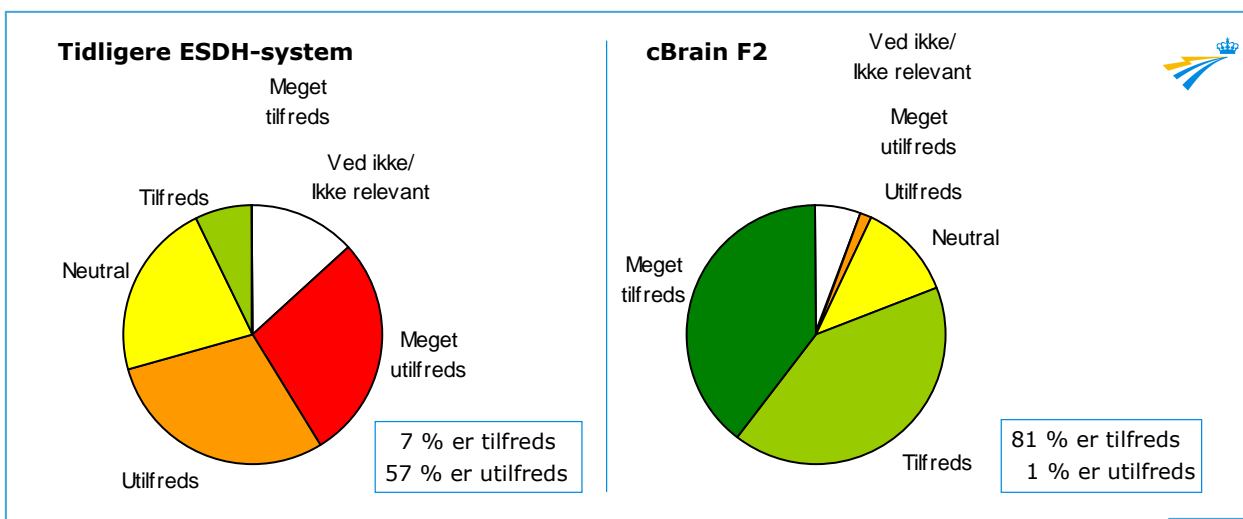
JOURNALISERING



Tidligere var 27% af medarbejdere tilfredse, hvad angår journalisering, mens 32% var utilfredse. Efter skift til cBrain F2 er 75% af medarbejderne tilfredse, mens kun 2% af medarbejderne er utilfredse.

Transportministeriet noterer samtidig, at nu er alle grupper af medarbejdere lige tilfredse, mens det tidligere primært var de såkaldte "journalspecialister", som var tilfredse.

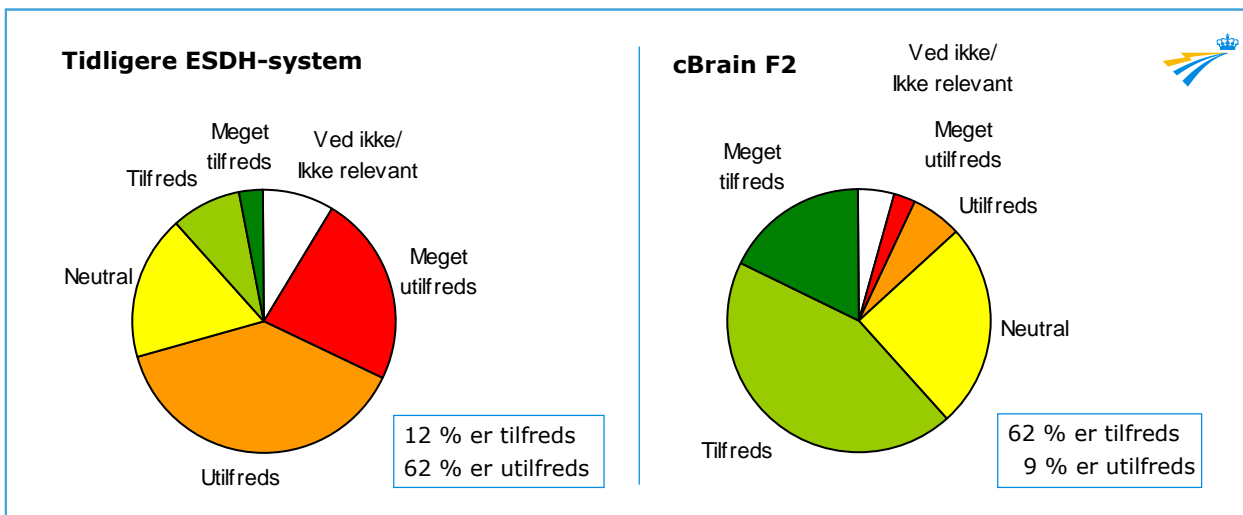
VIDENDELING



Efter skift til cBrain F2 svarer 81% af medarbejderne at de er tilfredse eller meget tilfredse, hvad angår "Videndeling", mens kun 1% er utilfredse.

Transportministeriet kalder selv dette for et *kvantespring* i forhold til tidligere, hvor kun 7% af medarbejderne var tilfredse, mens 57% af medarbejderne var utilfredse eller meget utilfredse.

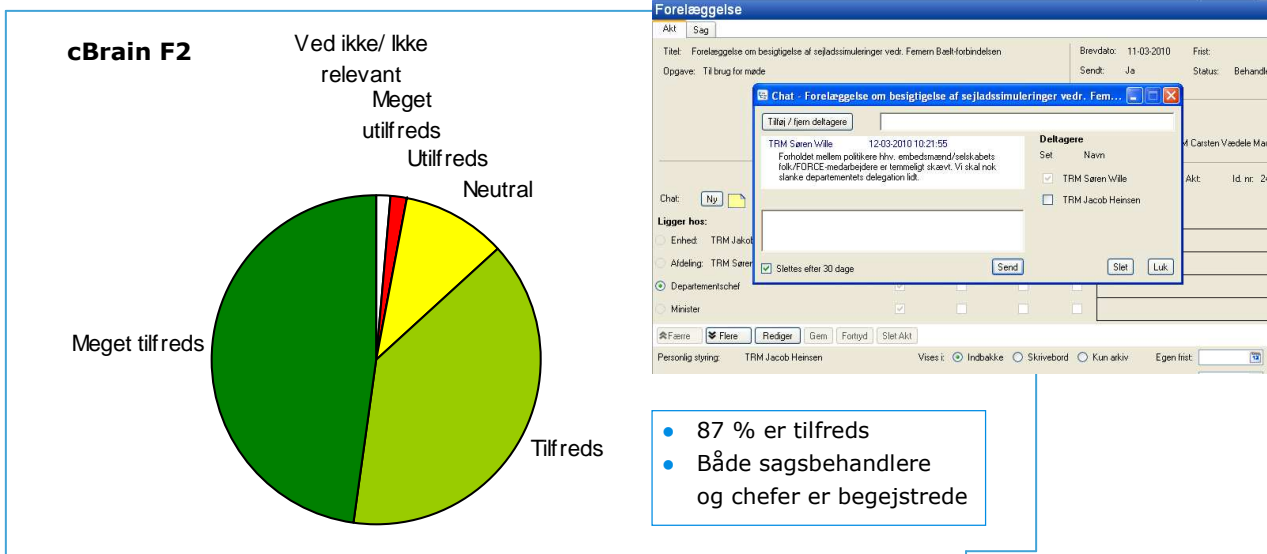
FREMFINDING AF SAGER OG AKTER



Hvad angår "fremfinding af sager og akter", viser undersøgelsen en markant positiv udvikling. Tidligere var 62% af medarbejderne utilfreds eller meget utilfreds, mens kun 12% var tilfredse eller meget tilfredse.

Men efter skift til cBrain F2, svarer 62% af medarbejderne, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens kun 9% er utilfredse eller meget utilfredse.

CHAT



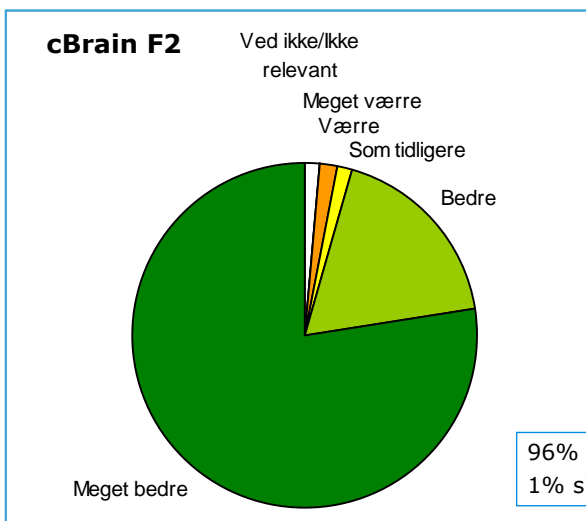
Chat-funktionen fandtes ikke i det tidligere ESDH-system, og funktionen er således et eksempel på ny funktionalitet, i form af en "social teknologi", som blev introduceret i forbindelse med digitaliseringsprojektet.

Chat-funktionen, der fungerer lidt som en hurtig mail, men altid tilknyttet en akt, understøtter uformel kommunikation på kryds og tværs i organisationen.

Chat-funktionen har vist sig at være en stor succes, og Transportministeriet fortæller i forbindelse hermed:

- Både sagsbehandlere og chefer er begejstrede
- Det er svært at forklare, hvorfor det er smart – men det virker!

GENNEMSIGTIGHED GÅR BEGGE VEJE



cBrain F2 - TRM Jacob Heinsen (Direktionen)

Ministerforelæggelser: Ministeriet

Sag	Bvd	Ministerforelæggelser: Ministeriet	Vis	Akter			
Alle felter:		Ansvarlig:		Era			
Brevdato:		Ansvarlig gnrhed:		It			
Titel	Id. nr.	Frist	Aktuel placering	Forelæg enhed	Forelæg aldt.	Forelæg dep.	Forelæg min.
Beredskab til 1. behandling af L...	23035		Minister	TRM Flemmin...	TRM Claus...		
FLL11 - Finansministeriets ramm...	23908		Departement...	TRM Hakon Iv...	TRM Søren...		
Forelæggelse af materiale til min...	22782	09-03-2010	Minister	TRM Mikkel S...	TRM Claus...		
Kopi af Forelæggelse vedt. tale...	23364		Minister	TRM Susanne...	TRM Claus...		
Beredskab til 1. behandling af L...	23795	12-03-2010	Minister	TRM Flemmin...	TRM Claus...		
Forelæggelse vedt. Signalprogra...	22357		Departement...	TRM Mikkel S...	TRM Søren...		
God tilgængelighed til den kollek...	19392		Departement...	TRM Lasse W...	TRM Claus...		
Forelæggelse af ADSL-koncept f...	23724		Aldeling	TRM Claus H...	TRM Hakon...		
Valg af ny bestyrelsesformand fo...	23590		Enhed	TRM Michael...			
Materiale til rådsmøde 11. marts...	23392		Minister	TRM Susanne...	TRM Claus...		
Processnotat vedt. elektrificerings...	23604		Departement...	TRM Mikkel S...	TRM Claus...		
Supplerende notat fra Kystdirekt...	23408		Aldeling	TRM Jakob K...	TRM Søren...		
Årtale- og bevillingsmæssig statu...	23596		Enhed	TRM Jakob K...	TRM Claus...		
Forelæggelse - Orientering om p...	22417		Minister	TRM Hakon Iv...	TRM Søren...		
Orientering af forligskredsen - st...	23474		Enhed	TRM Michael...			
Materiale til kommende møde m...	22424		Enhed	TRM Jakob K...	TRM Claus...		
TRM's bemærkninger til Miljøstyr...	23236		Enhed	TRM Jakob K...	TRM Claus...		
Fysisk placering af medarbejder...	21598		Departement...	TRM Hakon Iv...	TRM Søren...		
Vedt. deltagelse i international t...	22232		Minister	TRM Susanne...	TRM Claus...		
Materiale til 1. halv af budgetplan 1...	22601		Minister	TRM Lasse W...	TRM Claus...		

100 akter hentet

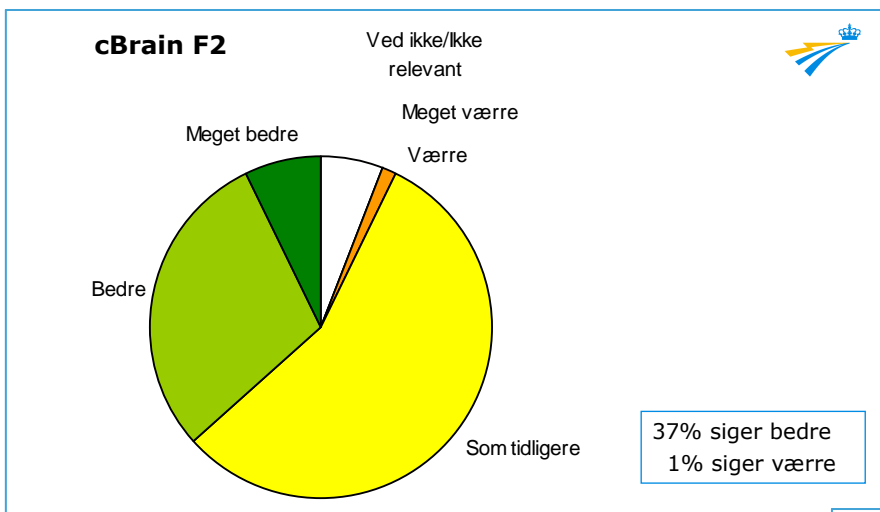
Medarbejderne i Transportministeriet blev spurgt om "gennemsigtheden" - specielt muligheden for at følge forelæggelser, hvilket har stor betydning i det daglige arbejde.

Hertil svarer 96% af medarbejderne, at det går bedre eller meget bedre, mens kun 1 % svarer værre.

Transportministeriets kommentarer til resultatet: Vi har fået overblik over sagsgangen - som er blevet **uhyggeligt transparent** både for chefer og medarbejdere:

- Chefer og ministersekretariat kan følge op på frister
- Men sagsbehandlere kan også følge sagens gang hos chefer og minister

MEDARBEJDERNE ER BLEVET GLADERE



Afslutningsvis blev medarbejderne også spurgt til deres personlige arbejdsglæde.

Til spørgsmålet: "Siden overgangen til cBrain F2, hvad synes du så om din arbejdsglæde?", svarede 37% af medarbejderne, at deres arbejdsglæde var bedre eller meget bedre.

I den forbindelse noterer Transportministeriet:

"Det er måske første gang i verdenshistorien, at medarbejderne i stort tal er glattere for deres arbejde 2 måneder efter introduktionen af et nyt ESDH-system!"

MÅL FOR PROJEKTET - FORELØBIGE RESULTATER

Forud for digitaliseringsprojektet opstillede Transportministeriet en række mål.

I forbindelse med brugerundersøgelsen noterer ministeriet, at ikke alene er målene nået - men ministeriet noterer også, at "resultaterne faktisk overstiger målsætningerne for projektet".

Transportministeriet har offentliggjort nedenstående mål og foreløbige resultater:

■ Videndeling og tilgængelighed af dokumenter: Ja

Kommentar: Det er faktisk muligt - og nemt - at fremsøge sager og dokumenter i "realtid"

■ Bestillings- og friststyring: Ja

Kommentar: Ja, men der er stadig forbedringspotentiale

■ Overblik over sagsgangen: Ja

Kommentar: Sagsgangen er uhyggeligt transparent både for chefer og medarbejdere

■ Versionsstyring: Ja

Kommentar: Ja, til overflod - det er 100 % entydigt, hvad der er gældende version

■ Effektivisering: Ja

Kommentarer:

- Printere og kopimaskiner kører allerede mindre
- Journalisering er ét klik med musen
- Sagens "gennemløbstid" er faldet markant: fra 3,4 dage til 2,2 dage - målt fra kontorchefs godkendelse til afsendelse af ministersvar

■ Overholdelse af offentlighedsloven: ?

Kommentar: De tekniske barrierer er i hvert fald fjernet, og der er indført "kvalitetssikring"

Om cBrain F2

SAGSBEHANDLING FOR LIVSNYDERE

cBrain F2 er et kombineret digitalt arkiv- og sagsbehandlingssystem, som ud over de nødvendige arkiveringsfunktioner indeholder en række faciliteter til sagsbehandling, samarbejde, personlig opgavestyring, kommunikation og videndeling. F2 virkeliggør en fuldstændig digitalisering af de indre arbejdsgange - og en organisation, som implementerer F2, vil være godt rustet til at opfylde det offentlige krav om fuld digital kommunikation i år 2012.

INTEGRERET DESKTOP

Vi kalder F2 for Vidensarbejderens Desktop, fordi alle de funktioner, som en vidensmedarbejder har behov for, er samlet i een integreret løsning. Og det er netop integrationen af alle relevante funktioner som giver den effektivitetsgevinst og den videndeling som adskiller cBrain F2 fra traditionelle ESDH-løsninger.

STANDARDSYSTEM

cBrain F2 er et standardssystem, som kan sættes i drift uden individuelle tilretninger. Derfor kan løsningen meget hurtigt sættes op og tages i brug, samtidig med at implementeringen kan ske med begrænset konsulentbistand. Omkostninger, tidsforbrug - og ikke mindst projektsikkerheden - er derfor kraftigt reduceret ved at indføre cBrain F2 sammenlignet med et traditionelt ESDH-projekt.

NY TEKNOLOGI

cBrain F2 er baseret på en ny teknologi, som stiller væsentligt mindre krav til hardware og netværk end traditionelle ESDH-løsninger. Det medfører en reduktion af driftsomkostninger. I et konkret eksempel viser beregninger således, at alene driftsbesparelser, over en 3-årig periode, kan betale for den samlede anskaffelse og ibrugtagning af cBrain F2. Den ny teknologi gør det også nemt og sikkert at opgradere til nye versioner af standardsystemet, mens individuelle opsætninger kan bevares.

UDVIKLET I SAMARBEJDE MED SOCIALMINISTERIET

cBrain F2 er oprindeligt udviklet i samarbejde med Socialministeriets departement der, ligesom Transportministeriet, har valgt at udskifte deres hidtidige ESDH-løsning til cBrain F2. Fremover vil de to ministeriers departementer således anvende nøjagtig samme arkiv- og sagsbehandlingssystem.

DIGITAL FORVALTNING MED BETYDELIGE PERSPEKTIVER

cBrain F2 gør det muligt at afskaffe papiret og overgå til fuld digital forvaltning. Med F2 får alle medarbejdere et fleksibelt og tidssvarende arbejdsredskab. Dertil kommer at ledelsen får et nyt og effektivt styringsredskab, idet løsningen sikrer transparens og overblik over arbejdet på alle niveauer.

Opsummerende tilbyder cBrain F2:

- En **fuldt digitaliseret sagsbehandling**, herunder forelæggelser, høring, bestilling, påtegninger, ansvars- og friststyring.

- Understøttelse af mobil forvaltning med mobil adgang til data, sagsbehandlingsfunktioner, ledelsesinformation og -værktøjer.
- Understøttelse af **sociale teknologier** som chat i forbindelse med sagsbehandlingen.
- Et **fælles digitalt arkiv**, som indeholder alle organisationens – både formelle og uformelle – data, herunder notater, mails, advis, chat, forelæggelser, bestillinger, debat etc.

cBrain F2 er let at bruge, fordi det er designet med udgangspunkt i brugeren. Samtidig elimineres meget af rutinearbejdet, hvilket giver større arbejdsglæde og øget produktivitet.

Undersøgelser estimerer daglige besparelser på op til 30-45 minutter per medarbejder ved at skifte fra et traditionelt ESDH-system til cBrain F2.

cBrain. The Process Company

VI SÆTTER STRØM TIL FORRETNINGSPROCESSER

cBrain udfordrer den traditionelle anvendelse af IT gennem en innovativ design- og udviklingsmetode, hvor løsninger designes ud fra virksomhedens forretningsprocesser og bygges ved hjælp af softwarekomponenter (SOA).

cBrain A/S er noteret på NASDAQ OMX/Den Nordiske Børs.

cBrain leverer primært løsninger til medlemsorganisationer, projektorganisationer samt det offentlige område, med særlig fokus på digital forvaltning.

For yderligere information:

Løsningschef Michael Madvig, cBrain
mm@cbrain.com

Læs mere på www.cbrain.com

CBRAIN KUNDER

Offentlig sektor:

Integrationsministeriet
Kirkeministeriet, Skat, SKI
Socialministeriet, Transportministeriet

Organisationer:

Danmarks Lærerforening
Dansk Socialrådgiverforening
Det Danske Spejderkorps, DJØF
Ergoterapeutforeningen
Kost og Ernæringsforbundet
SF, Socialdemokraterne

Service:

Ernst & Young, Beierholm revisorer
PricewaterhouseCoopers
Rambøll Management, YouSee