**Digital post og memo**

**FORSLAG TIL DREJEBOG FOR MEMO-WORKSHOPS**

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

**Del af værktøjskassen, der supplerer rapporten ”DIGITAL POST OG MEMO - Analyse af MeMo-potentialet i kommunerne udført for KL samt forslag til standarder for MeMo”.**



# Introduktion

Denne drejebog er del af værktøjskassen, der supplerer rapporten ”DIGITAL POST OG MEMO - Analyse af MeMo-potentialet i kommunerne udført for KL samt forslag til standarder for MeMo”.

Drejebogen er et forslag til, hvordan man kan gennemføre lokale MeMo- workshops til afklaring af MeMo-potentiale. Drejebogen er derfor et supplement til det workshop-materiale, som er at finde i værktøjskassen på KL/KOMBITs Videncenter.

Tidsangivelser er anslåede og vil - baseret på erfaring - afhænge af antal deltagere samt kompleksitet af fagormådet.

# Forslag til drejebog for MeMo-workshops

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Anslået tidsforbrug | Titel + *regibemærkninger* | Indhold | Formål | Forberedelse + rekvisitter | Ansvarlig |
| 15 min. | **Velkommen og bordet rundt** | Alle bruger 1 minut på at præsentere sig selv | Introducere deltagere | PPT | Facilitator |
| 5 min. | **Agenda - hurtigt** | Facilitator gennemgår agenda – vi justerer øvelsernes længde efter behov og sætter pauser ind – vi forventer at holde et nogenlunde højt tempo | Introducere dagen | PPT | Facilitator |
| 15 min | **Hvad er** **NgDP - introduktion** | Overordnet introduktion NgDP og MeMo | At få deltagerne til at forstå, at NgDP er en bunden opgave samt give dem en intro til MeMo | PPT | Facilitator |
| 20 min.  5 min. adgang  5 min. intro  10 min. øvelser | **Evt. intro til online-værktøj (hvis workshop afholdes virtuelt)** |  |  | Afhænger af værktøj | Facilitator |
| 10 min. | **PAUSE** |  |  | N/A |  |
| 10 min.  2 min. intro  5 min. brainstorm  3 min. gennemgang | **Øvelse 1 - Systemkortlægning** | Øvelse 1.1 – brainstorm på systemer.  Vi skelner ikke mellem generelle systemer og fagsystemer – det landskab kan vi lave baseret på andre data.  Vi spørger ind til systemer, vi ikke kender og skriver noter ved siden af systemnavn i postit | Formålet er at få et indblik i systemer, som vi ikke kender, og hvor vi potentielt kan identificere specifikke problemstillinger. | Poster | Facilitator |
| 15 min.  2 min. gennemgang  8 min. brainstorm  5 min. gennemgang | **Øvelse 2 - Aktørkortlægning** | Brainstorm på aktører indenfor kategorierne Borger, Virksomhed, Myndighed, Interne  **NB: Vigtigt, at postits med aktører placeres i yderkanten af cirkel, så breve senere kan placeres i forlængelse heraf.** |  | Poster  Et par eksempler på aktører placeres i cirklen | Facilitator |
| 30 min.  5 min. intro  10 min. brainstorm  15 min. gennemgang | **Øvelse 3 – Brevanalyse**  **Hvilke typer af post sender kommunen i dag** | Individuel brainstorm på SENDTE breve. Ud for hver aktør laves postits med titler på post, der bliver sendt til de respektive aktører |  | Poster  Eksempler på breve placeres i matrix udfra en aktør | Facilitator |
| 15 min. | **PAUSE** |  |  |  |  |
| 25 min | **Hvad kan MeMo?** | Gennemgang af hovedflows og beskrivelse af, hvordan MeMo kan anvendes i praksis  Visning af MeMo i visningsklient bliver gentaget.  Budskab om handlinger gentages |  | PPT vedr. de primære flows | Facilitator |
| 20 min.  5 min. intro  10 min. brainstorm  5 min. gennemgang | **Øvelse 4 – Udfordringer ved. myndighedspost**  **Myndighedspost er særlig vigtig, da vi i analysen også skal give bud på fællesoffentlige standarder for opmærkning. Dvs. ønsker til hvordan eksempelvis Ankestyrelsen opmærker deres post.** | Deltagere brainstormer individuelt over udfordringer i afsendelse og modtagelse af DP i forbindelse med myndighedspost.  Herefter gennemgang | Besvare spørgsmålet: Hvor ligger de største udfordringer med DP i dag ift. myndighedsposten og ift. til hvilke myndigheder? | Poster | Facilitator |
| 60 min | **FROKOST** | **Under frokosten klargøres de næste øvelser vedr. prioritering:**   * **Postits kopieres og farvelægges ift. kategori af modtager** * **Postits placeres i hvide bokse ved. Prioriteringsmatrix for AFSENDT POST** |  | N/A | Facilitator |
| 25 min.  5 min. intro  10 min. placering af postits  10 min. gennemgang | **Øvelse 5.1 Potentialevurdering AFSENDELSE.** | Prioriteringsmatrix for AFSENDELSE udfyldes med postits  NB – facilitator placerer 1-2 postits før alle får lov.  Det er vigtigt at pointere de 4 hovedflows igen, dvs. ved retursvar er opmærkning særdeles vigtig! | Formålet er at lave en grovprioritering af AFSENDT post mhp. at finde frem til de forsendelsestyper, hvor der skal beskrives nærmere forretningsbehov | Poster | Facilitator |
| 25 min | **Øvelse 5.2 Potentialevurdering MODTAGELSE.** | Prioriteringsmatrix for MODTAGELSE udfyldes med postits fra AFSENDELSESMATRIX  NB – facilitator placerer 1-2 postits før alle får lov.  Det er vigtigt at pointere de 4 hovedflows igen, dvs. ved retursvar samt ved post fra andre myndigheder er opmærkning særdeles vigtig! | Formålet er at lave en grovprioritering af MODTAGET post mhp. at finde frem til de forsendelsestyper, hvor der skal beskrives nærmere forretningsbehov – DELS IFT. MEMO-OPMÆRKNING, DELS IFT. KONTAKTPUNKTER HOS KOMMUNEN | Poster  **NB: Postits fra 1. Og 2. prioritet i AFSENDELSE kopieres ned i hvid boks på modtagelse** | Facilitator |
| 10 min. | **PAUSE** |  |  |  |  |
| 5 min. | **Oplæg: Hvorfor beskrive forretningsbehov?** | Kort oplæg om forretningsbehov og hvorfor det er vigtigt! |  | PPT | Facilitator |
| 30 min.  10 min. udfyldelse af ”excel”  20 min. gennemgang samt udfyldelse af arketypeskabelon. | **Øvelse 6.0 Forretningsbehov - AFSENDELSE**  ***OBS: øvelse 6.0 kan stå i stedet for 6.1, hvis man anvender arketyperne til kategorisering*** | Deltagerne vælger et brev fra 1.prioritet i matricen og placerer det kassen for den arketype, der bedst svarer til brevtypen.  Der afsættes god tid til gennemgang.  Endeligt udfylder hver deltager én arketype-skabelon med relevante noter. | Formålet er via arketyperne effektivt at kategorisere breve ift. arketyper og derved også beskrive forretningsbehovet for det pågældende brev. | Whiteboard – arketyper beskrives som ”kasser” hvori postits/brevtyper placeres  Arketypeskabeloner som deltagerne kan udfylde. Se evt eksempel. | Facilitator |
| 30 min.  10 min. udfyldelse af ”excel”  20 min. gennemgang | **Øvelse 6.1 Forretningsbehov - AFSENDELSE**  ***OBS: øvelse 6.1 kan stå i stedet for 6.0, hvis man ikke anvender arketyperne til kategorisering*** | Deltagerne vælger et brev fra 1. prioritet i matricen og placerer det i tabellen og udfylder felterne.  Der afsættes god tid til gennemgang. | Formålet er identificere forretningsbehov for de højest prioriterede breve. | Poster  Til at starte med kopieres 1. prioritet over i hvid boks ved afsendelses-tabellen. Dette forklares til deltagere, så de ved hvor postits kommer fra | Facilitator |
| 30 min.  10 min. udfyldelse af ”excel”  20 min. gennemgang | **Øvelse 6.2 Forretningsbehov - MODTAGELSE** | Deltagerne vælger et brev fra 1. prioritet i matricen og placerer det i tabellen og udfylder felterne. Det forventes, at dette vil tage relativt kort tid.  Der afsættes god tid til gennemgang af de enkelte breve |  | Poster  Til at starte med kopieres 1. prioritet over i hvid boks ved modtagelses-tabellen. Dette forklares til deltagere, så de ved hvor postits kommer fra | Facilitator |
| 5. min | Debrief – hvad har vi været igennem  Og hvad sker der nu? | Hurtigt gennemgang af øvelserne én for en.  Herefter plan for næste skridt:   * Workshops på øvrige forretningsområder * Afrapportering * Værktøjskasse til kommuner så de kan gøre det selv |  | PPT  Gennemgå øvelserne og de data, deltagerne har bidraget med og forklare hele flowet fra systemkortlægning til forretningsbehov. | Facilitator |
| 10 min. | Evaluering | Alle deltagere udfylder 3 postits – én per farve. |  | PPT | Facilitator |
| Tak for i dag!! |  |  |  |  |  |