



Den digitala resan





REGION
VÄSTERBOTTEN

Den digitala resan



EUROPEISKA
UNIONEN
Europeiska
regionala
utvecklingsfonden

Syfte och mål

Att utveckla kompetens för att leda och verka för innovation och digitalisering inom Region 8.

Efter avslutad utbildning ska deltagarna

- ha förståelse för vad digitaliseringen innebär i en offentlig verksamhet och samhället
- ha genomfört och dokumenterat två workshops på sin arbetsplats där man arbetat med frågor kring digitaliseringens utmaningar och möjligheter
- känna till och kunna tillämpa metoder för att digitalisera i sin egen verksamhet
- utveckla kunskaper om kommunikation, säkerhet och problemlösning i digital kontext
- utifrån workshops och lokal utvecklingsstrategi presentera ett förslag för det fortsatta arbetet med digitalisering

Att påbörja den digitala resan

Syftet är att identifiera vilka steg den egna organisationen behöver ta för att fortsätta arbeta långsiktigt med verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering

Frågeställningar

- Vilka är de första prioriterade stegen för att digitalisera i vår kommun?
- Vilka styrdokument ligger till grund för förändringsarbetet?
- Hur kan vi fortsätta höja vår digitala kompetens?
- Hur kan vi göra fortsatta gemensamma insatser, i regionen och i länet?



Dagens agenda

09.00 Fika

09.30 Främjande och hämmande faktorer

10.30 Välkommen till Mittköping!

11.45 Lunch

12.45 ATT leda digital transformation

13.45 Bensträckare

14.00 Den digitala transformationens tre faser

14.30 Fika och filmning

15.00 Digitala kompetens och fortsatt lärande





Vad är digital transformation?

Digital transformation är de förändringar en organisation gör för att skapa värde till medborgarna i en digitaliserad värld

Digital transformation innebär att

- bättre förstå vad medborgarna behöver
- erbjuda service snabbare och till en lägre kostnad; och
- hela tiden förbättra servicen baserat på data och evidens

*Att kunna transformera handlar om
förmåga att hantera förändring*





Att leda digital transformation



A person with long, wavy brown hair is seen from behind, floating on their back in the ocean. They are wearing a white bikini bottom. Their arms are extended outwards to the sides, and their legs are bent at the knees with feet pointing towards the surface. A thin, reddish-brown line or rope is visible extending from the right side of the person towards the surface. In the background, a large wave with white foam is breaking. The water is a deep blue color.

1. Ta position

A photograph of five surfers in the ocean. They are all wearing wetsuits and are positioned on their surfboards, which are floating on the water. The surfers are spread out across the frame, with one in the upper center, one in the middle left, one in the middle right, and two in the lower right. The water is a deep blue with small, gentle waves. The overall scene is calm and serene.

2. Välj rätt vågor

A large, powerful ocean wave is breaking, creating a massive wall of water. A lone surfer is visible at the base of the wave, riding the bottom of the barrel. The water is a deep blue-grey color, and the sky is a pale, overcast blue. The wave's crest is white with foam. The overall scene conveys a sense of scale and power.

3. Gör det mesta av vågen

A large, powerful ocean wave is crashing, with a small surfer visible at its base. The wave is dark blue and white with a lot of foam. The sky is a pale blue. The text is overlaid on the wave.

Digitaliseringen möjliggör och
förändringsvågorna rullar in –
allt fler, högre och snabbare

3D-printing

Användarna gör jobbet

Användning först,
därefter intjäning

Artificiell Intelligens

Augmented Reality

Automatisering

Batteriutveckling

Beacons

Big data/dataanalys

Blockkedjan

BYOD

Click to pay

Co-creation

Content marketing

Crowdfunding

Delningsekonomi

Digital workplace

Distribuerade organisationer

Drönare

Ekosystem

Produkt till kundupplevelse

Kundbeteende & kundresa

Gamification

Internet of Things

Internetsäkerhet

Kryptovalutor

Löpande innovationsprocess

Meddelandeappar

Mobilitet - Mobilt

Molntjänster

Objectives and Key Results

Omni-channel

On demand leveranser

Personifiering

Positionering

Quantified self

Realtid

Responsiv design, överallt

Socialt sök

Strategi, organisation och
innovation smälter samman

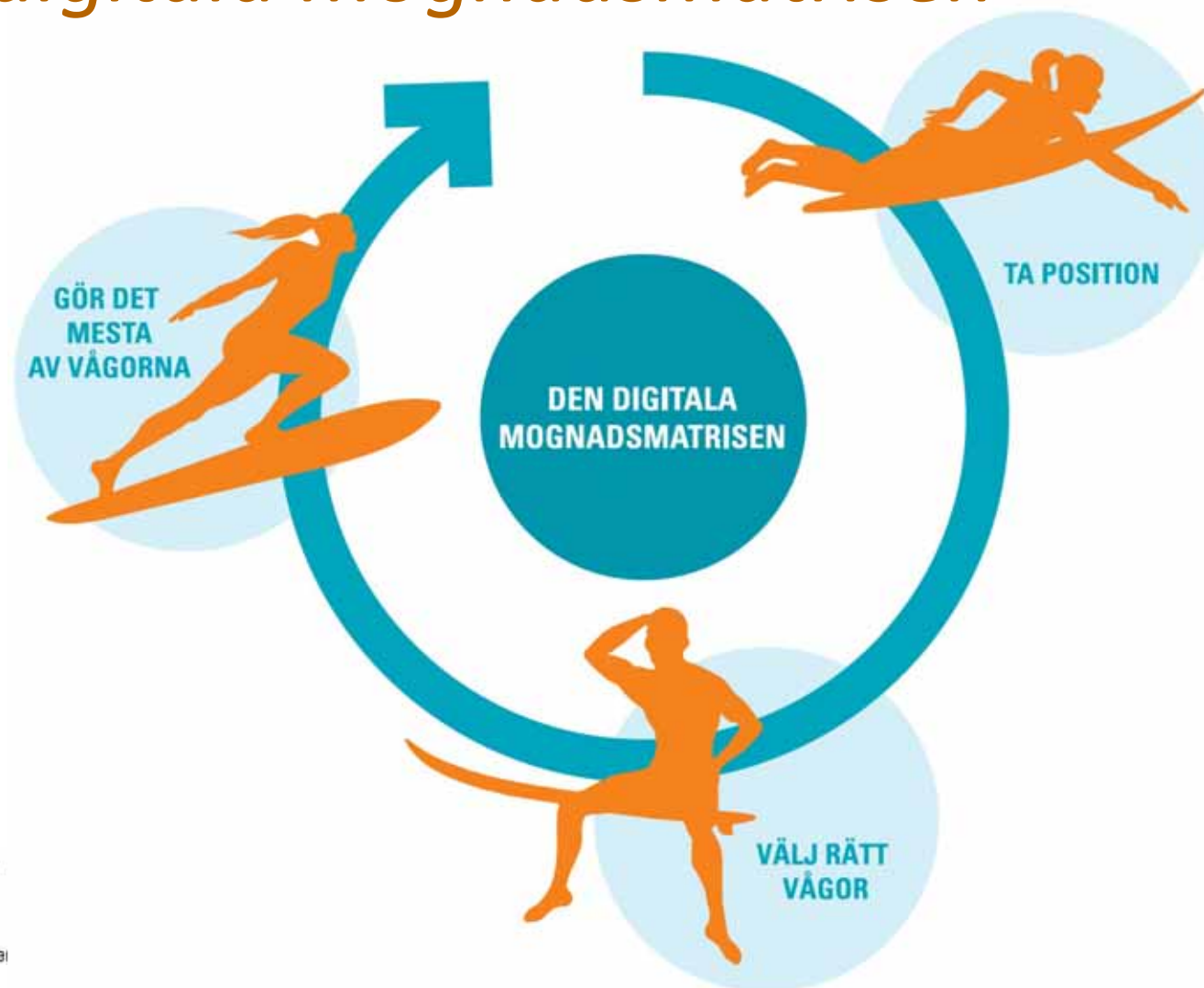
Virtual Reality

Wearables

Öppen innovation

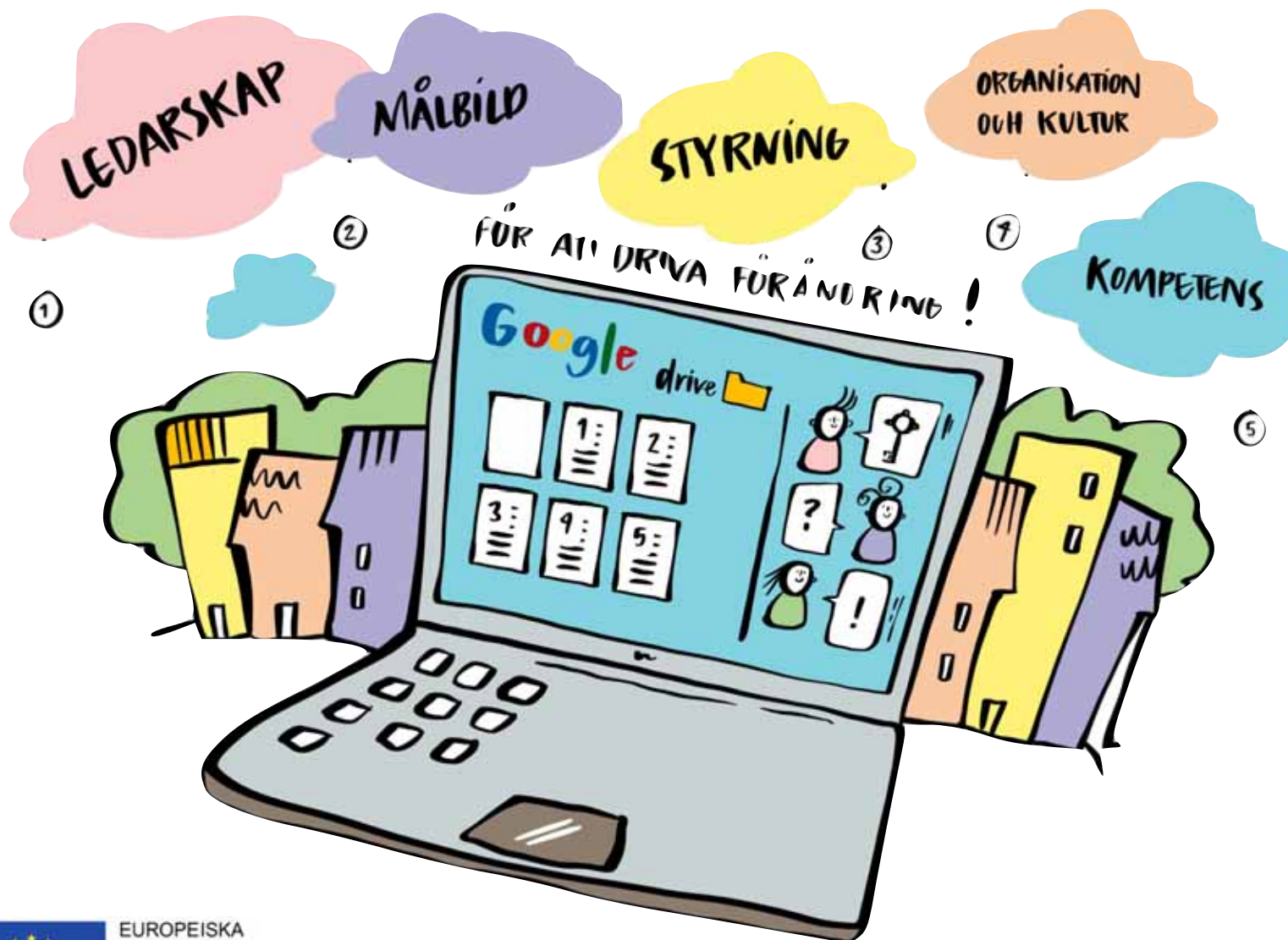


Den digitala mognadsmatrisen



Främjande och hämmande faktorer för den digitala resan

1. Berätta runt bordet vilka hämmande respektive främjande faktorer som ni har sett i er kommun
2. Enas om tre gemensamma hämmande och tre gemensamma främjande faktorer
3. För in dem i ett gemensamt dokument: <https://tinyurl.com/lista171130>
4. Lista också nyckelområden som vi måste arbeta med för att lyckas





Välkommen till Mittköping



Mittköping – en del av [LEDA för smartare välfärd](#). Här pågår ett intensivt arbete. Läs mer [om Mittköping](#), [kontakta oss](#), eller återanvänd allt som finns här under [öppen licens](#). Läs om vår [vision](#), studera våra arbets- och nyckelområden och kika på våra [hjältar](#). Om du själv är [wikiredaktör](#) så kan du läsa mer i [manualen](#). Missa heller inte [Majas bilder](#) som är en del av vår bank av öppna resurser.



Bortom stuprör - att lämna kaos och konflikter
för medskapande och kollegialt lärande



Så blev internet i luften lika självklart
som el i väggen och vatten i kranen.



Gör mod till din bästa vän –
så här arbetar Mittköping mot fejrädsan.





Processen hittills

#LEDASmartare – #smartarevälfärd



LEDA#2



LEDA#3



LEDA#4



LEDA#7



Visa mer



LEDA för smartare välfärd

LEDA - vägen till Mittköping

skl.se/ledafor-smartare-valfard

mittkoping.skl.se

#smartarevalfard





Välkommen till Mittköping



Mittköping – en del av [LEDA för smartare välfärd](#). Här pågår ett intensivt arbete. Läs mer [om Mittköping](#), [kontakta oss](#), eller återanvänd allt som finns här under [öppen licens](#). Läs om vår [vision](#), studera våra arbets- och nyckelområden och kika på våra [hjältar](#). Om du själv är [wikiredaktör](#) så kan du läsa mer i [manualen](#). Missa heller inte [Majas bilder](#) som är en del av vår bank av öppna resurser.



Bortom stuprör - att lämna kaos och konflikter
för medskapande och kollegialt lärande



Så blev internet i luften lika självklart
som el i väggen och vatten i kranen.

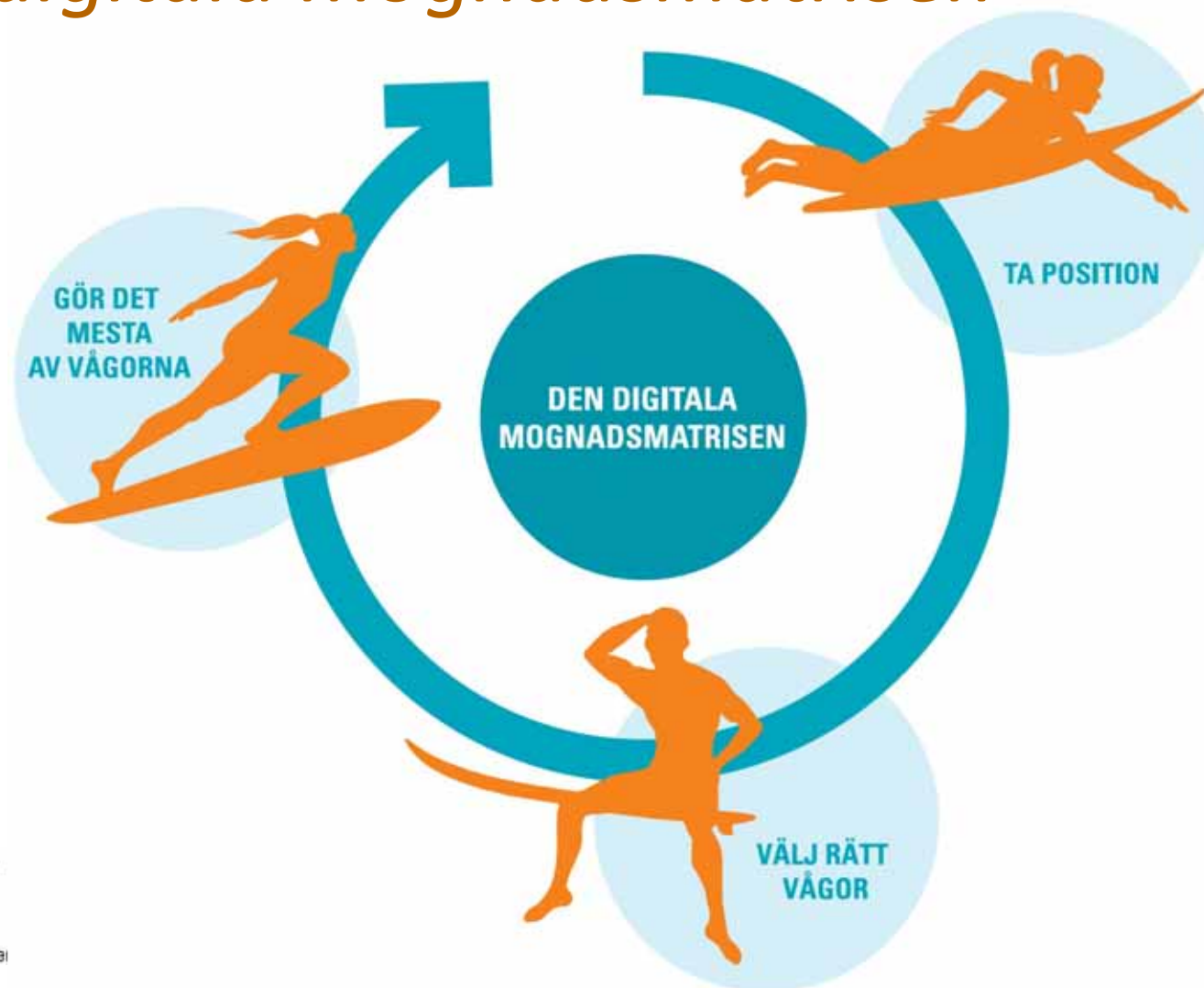


Gör mod till din bästa vän –
så här arbetar Mittköping mot fejräds-lan.



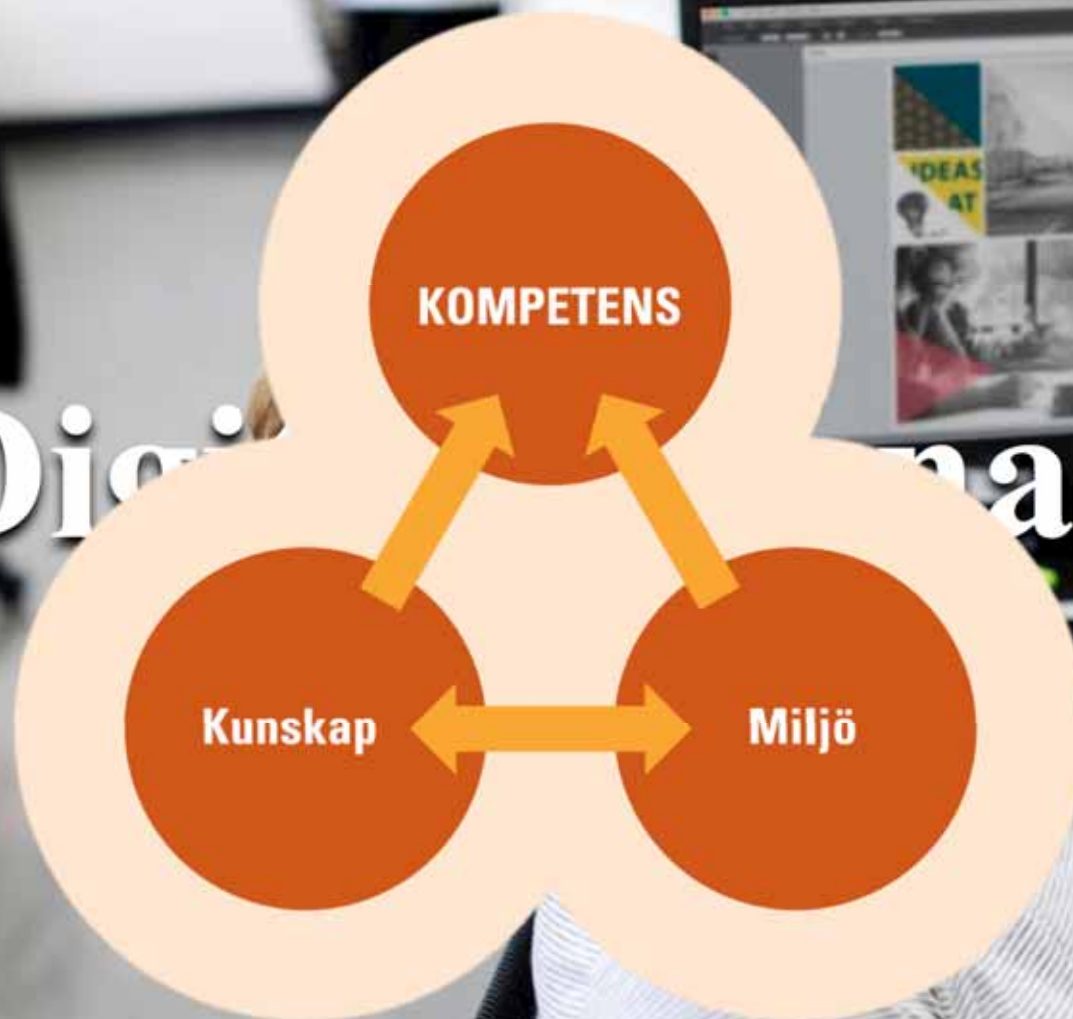


Den digitala mognadsmatrisen





Digitala resan



Nio digitala motorer



1. Värderingar, Vision & Mission



2. Strategiarbete



3. Organisation



4. Processer



5. Infrastruktur



6. Data & Analys



7. Erbjudande & Intäktsmodell



8. Kontaktytor



9. Relationer

Nio digitala motorer





Case

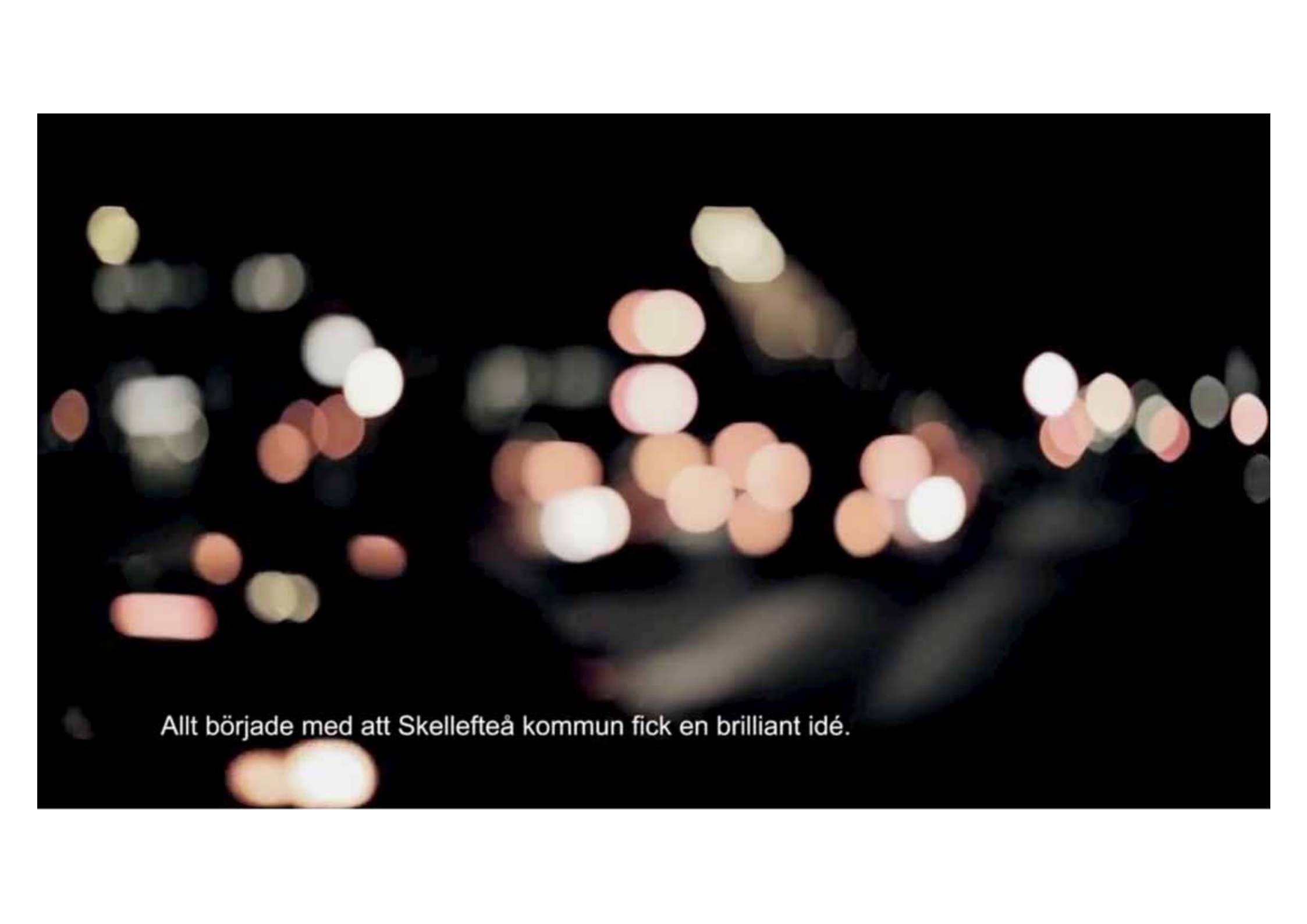
En väg in, digitalt först på Skellefteå kommun



Utmaningar 2005

- Demografiförändringar - allt färre arbetsföra ska försörja allt fler yngre och äldre, samt icke arbetsföra.
- Avflyttningstrend. Stor kommun till ytan.
- Digitaliseringen förändrar arbetsmarknaden.
- Förvaltarkultur. Låg kundnöjdhet.
- Styrmodell fokuserade bara på ekonomi.
- Pensionsavgångar att vänta internt.
- Behov av nyrekrytering. Ny kompetens.





Allt började med att Skellefteå kommun fick en brilliant idé.

Situationen i kundtjänst 2005

- Stuprör med många ingångar & direktkontakter
- 80.000 inkommande samtal per månad
- 50% tappades, i vissa kontaktytor över 80%
- Telefontider – endast 20% tillgänglighet
- 1000-tals mejl utan uppföljning
- Omfattande kommunikation via post
- Olika handläggning i olika kanaler



Resultatet 2014

Nöjda kunder:

93 procent tycker att kundtjänstens
bemötande är mycket bra

**Kundtjänst löser 70%
av alla ärenden direkt**

70%

93%



Hur påverkas de nio digitala motorerna?



1. Värderingar, Vision & Mission



2. Strategiarbete



3. Organisation



4. Processer



5. Infrastruktur



6. Data & Analys



7. Erbjudande & Intäktsmodell



8. Kontaktytor



9. Relationer

<https://padlet.com/andreasskog/171130>

Anonymt • 4 • en månad

Hur påverkas organisationen av "En väg in - digitalt först"?

Anonymt • en månad

Vi måste tänka på vår organisation som helhet och inte på varje verksamhet för sig. Inkludera hela arbetsfördelningen till kunden.

Anonymt • en månad

Kritik mycket tydlig på beslut och skript efterlevnad

Anonymt • en månad

tänker inte på att är till för borgaren. Kan vara att släppa sina siffror för att se, att man känner skuld genom sina uppgifter.

Lägg till kommentar

Lägg till kommentar

Lägg till kommentar

Anonymt • en månad

Samsyn och vil-känsla behövs i organisationen

Lägg till kommentar

Anonymt • en månad

Vår för? Hur förklarar man nyttan av detta för medborgarna och media beaktande

Lägg till kommentar

Anonymt • en månad

Skript i flera kommuner medborgarna känner dem och till prata med och vända sig direkt till dem

Lägg till kommentar

Anonymt • en månad

Förändrade arbetsuppgifter och kanske nya tjänster.

Anonymt • en månad

Skript med kommunövergripande samarbeten, att skära på mängden frågor för flera kommuner

Lägg till kommentar

Lägg till kommentar

1. Vision & Mission

Anonymt • en månad

Ökad samsyn

Anonymt • en månad

Alla processer kommunen förändras

Lägg till kommentar

Lägg till kommentar

2. Strategiarbete

Anonymt • en månad

5

Uthyggnad

Lägg till kommentar

Anonymt • en månad

6

Information för att kunna lösa problem

Lägg till kommentar

Anonymt • en månad

Välj

Vilken del av organisationen kan dra mest nytta och tillgodose denna strategi

Lägg till kommentar

3. Organisation

Anonymt • en månad

Möjlighet att kunna analysera, få veta medborgarens syn.

Lägg till kommentar

4. Processer

Anonymt • en månad

4

Effektivisering

Lägg till kommentar

5. Infrastruktur

Anonymt • en månad

Fånga kontaktytor beroende på funktion/roll

Anonymt • en månad

Kontaktytor

Medborgare skulle kunna få konsultation på frågor

Lägg till kommentar

Lägg till kommentar

6. Data & Analys

Anonymt • en månad

Toppar lite av relationen med medborgare.

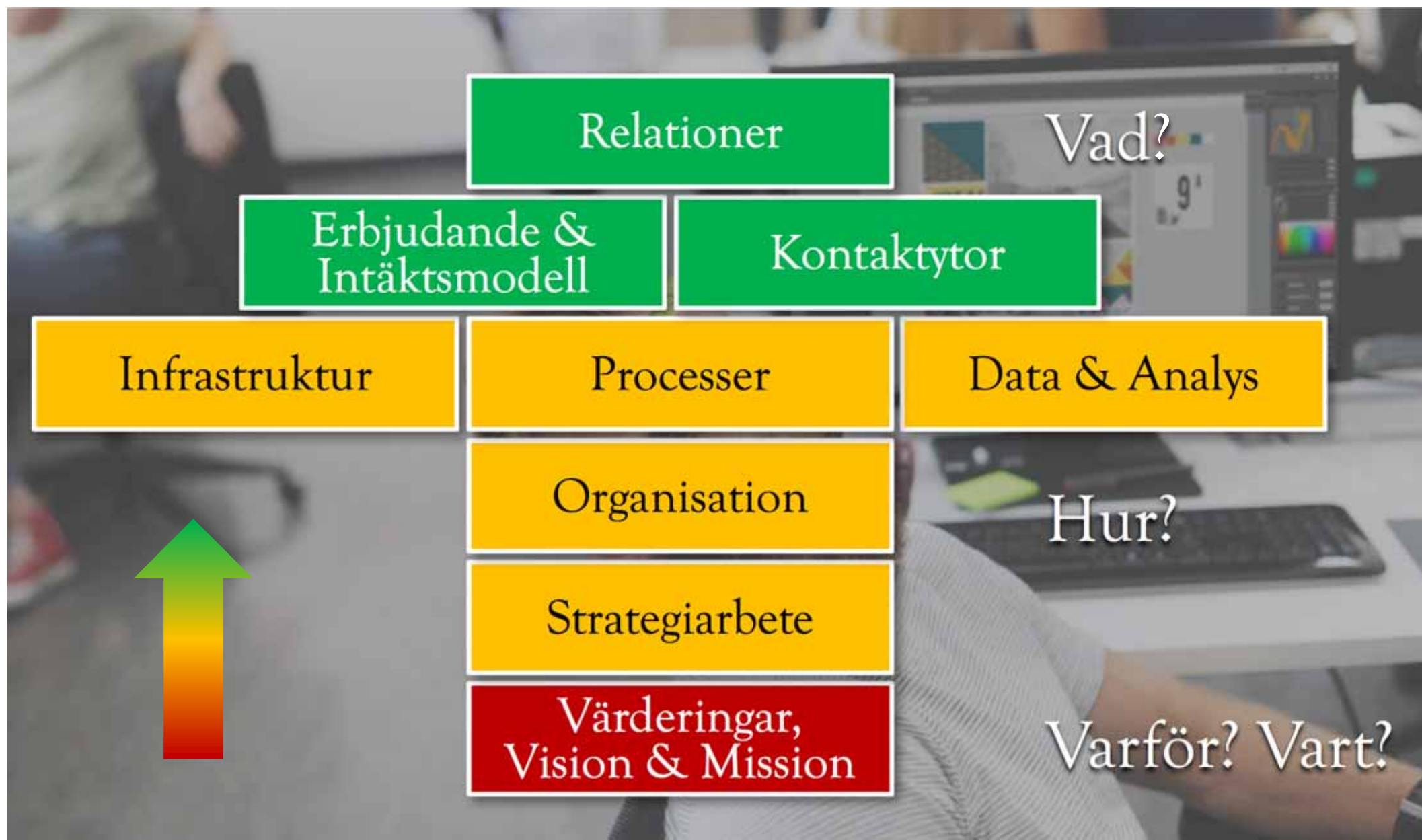
Lägg till kommentar

7. Erbjudande & Intäktsmodell

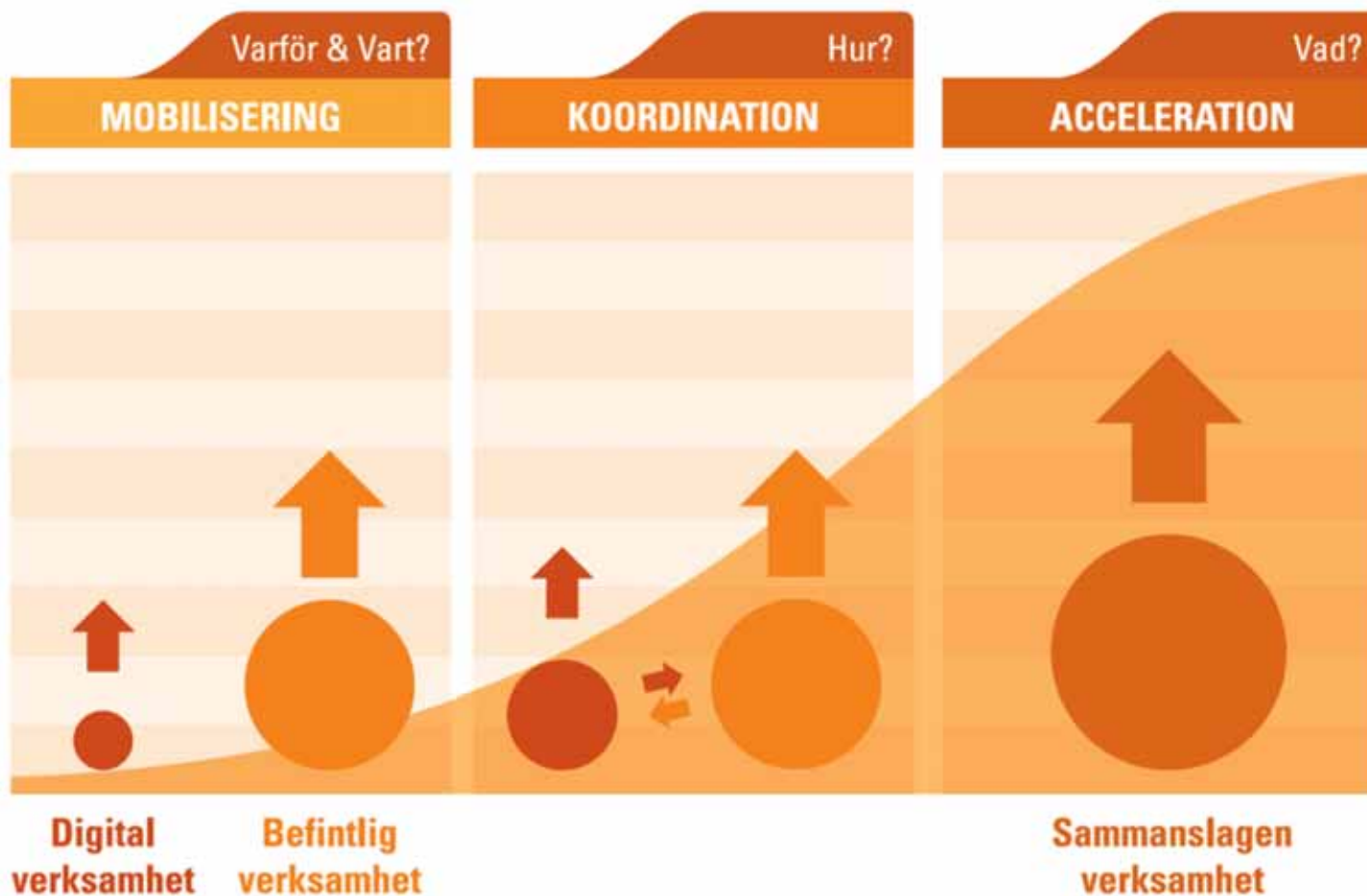
8. Kontaktytor

9. Relationer

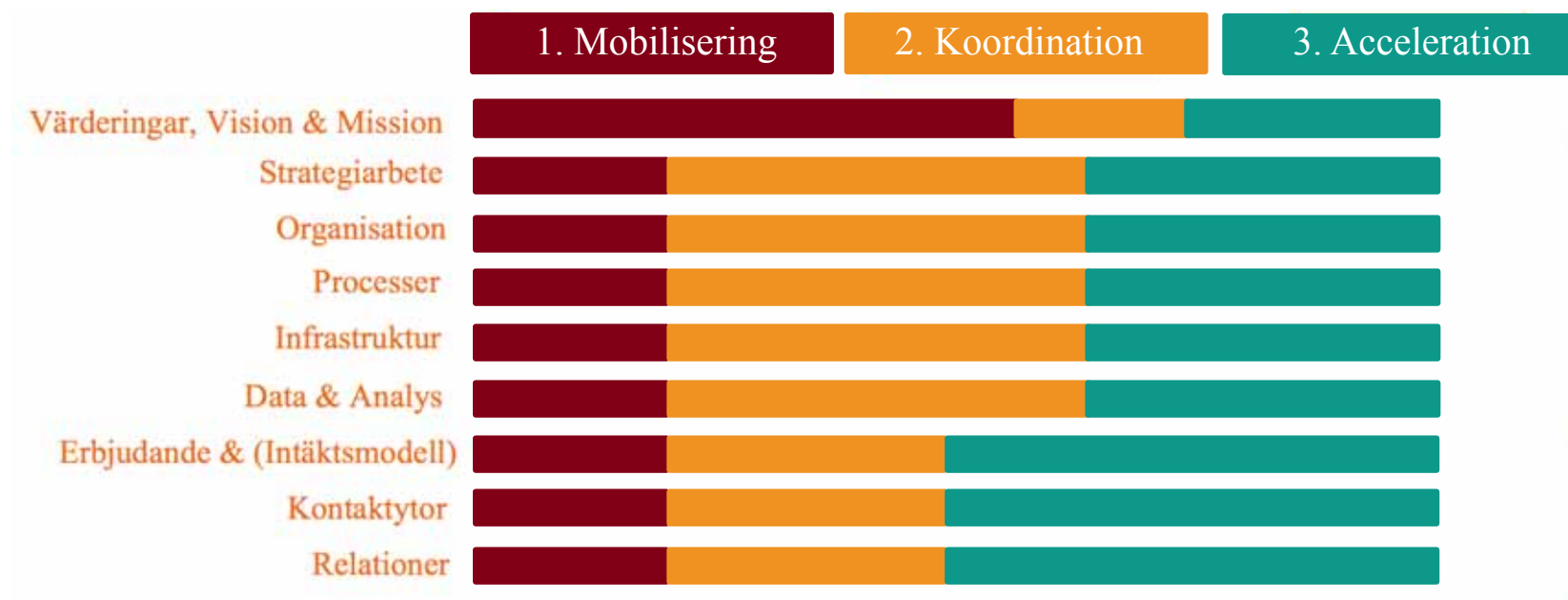
Nio digitala motorer



Tre mognadsfaser



Önskad utveckling av digital mognad



	MOBILISERING	KOORDINATION	ACCELERATION
Värderingar, Vision & Mission	Ingen vision Inget svar på varför	Övergripande vision och mission Digital vision och mission	Ett bolag, en vision och en mission Finns ett högre syfte
Strategiarbete	Övergripande strategi Oflexibel strategi Otydlighet i mål och nyckeltal	Övergripande och digital strategi Relativt statistiskt strategiarbete Använder kundresan	En övergripande agil strategi Bemästrar kundresan Mål och nyckeltal tydliga hela vägen
Organisation	Digitalt alibi Förvaltande kultur & kompetens Avdelningar i silor	Ledningen aktiv Koordinerar digitalt och traditionellt Ökad innovation och digital kompetens	Digital ledarskap En öppen och kompetent organisation Förändringskultur
Processer	Dålig processkartläggning Ingen innovationsprocess	Processkartläggning Mäter processer Intern innovationsprocess	Optimerar processer Automatisering Öppen innovationsprocess
Infrastruktur	Hög teknisk skuld Avsaknad av plan Begränsande IT-policy	Mer fokus på kärnaffär Modellbaserat Modernare arbetsverktyg	Kontroll, flexibilitet och snabbhet All relevant data tillgängliggjord Behovsanpassade verktyg
Data & Analys	Ser inte förändringsvågorna Intuitivt beslutsfattande Vad hände?	Löpande omvärldsanalys Mer faktabaserat Vad kommer att hända och varför?	Automatisering Fakta & intuition Vad är det bästa som kan hända?
Erbjudande & Intäktsmodell	Produkt och funktion Användning och intäkter låga Engångsintäkter	Digitala mervärdestjänster Användarupplevelse Återkommande intäkter	Ekosystem Situationsanpassade erbjudanden Balans i erbjudandeportföljen
Kontaktytor	Köpta kontaktytor Varje kontaktyta för sig	Egna, förtjänade och lånade kontaktytor Koordinerar on- och offline	Automatisering Omni-channel
Relationer	Transaktion Massmarknadsföring Bolag till kund	Relation Livstidsvärde Bolag och kund	Värdeskapande relationer Community Bolag med kund

Hur skattar du er digitala mognad?

Go to **www.menti.com** and use the code **68 07 18**

Organisationens digitala mognad



1 Grab your phone

2 Go to **www.menti.com**

3 Enter the code **68 07 18** and vote!

Joakim Jansson digitalisering hela verksamheten <https://youtu.be/gXh-XDZVjVM?t=1h22m30s>

Joakim jansson DMI <https://youtu.be/gXh-XDZVjVM?t=1h36m30s>

Joakim Jansson, målen i koordinationsfasen: <https://youtu.be/gXh-XDZVjVM?t=4h44m57s>

Joakim Jansson arbetet i koordinationsfasen <https://youtu.be/gXh-XDZVjVM?t=4h50m1s>

Joakim Jardenberg om att våga 34:45 : <https://portal.acmote.se/recording/1666/2082d30606914f84aa35/>

Åsa Zetterberg LEDA grand opening 171017 <https://youtu.be/rZZNqE0xEds?t=6h27m15s>

Sammanfattningsfilmer <https://playskl.solidtango.com/categories/leda-for-smartare-valfard>



REGION
VÄSTERBOTTEN

Den digitala resan



EUROPEISKA
UNIONEN
Europeiska
regionala
utvecklingsfonden



Digital kompetens



Digital kompetens



Politiker och beslutsfattare ska kunna orientera sig och agera i en komplex verklighet, med ett stort informationsflöde, ökad digitalisering och en snabb förändringstakt. Studiefärdigheter och metoder att tillägna sig och använda ny kunskap blir därför viktiga. Det är också nödvändigt att politiker och beslutsfattare kontinuerligt utvecklar sin förmåga att kritiskt granska information, fakta och förhållanden och att inse konsekvenserna av olika alternativ.

Politiker och beslutsfattare har en utvecklad förståelse för hur digitaliseringen påverkar individen och samhällets utveckling. Alla politiker och beslutsfattare har under sin skolgång och sitt yrkesliv haft möjlighet att utveckla sin förmåga att använda digital teknik. De har även givits möjlighet att utveckla ett kritiskt och ansvarsfullt förhållningssätt till digital teknik, för att kunna se möjligheter och förstå risker samt kunna värdera information.

I arbetet med normer och värden uppmärksammar politiker och beslutsfattare både möjligheter och risker som en ökande digitalisering medför.

Digital kor



 Digital Samhällskunskap 

Digital Samhällskunskap
Offentlig grupp
Om
Diskussion



digitalsamtal.se/category/avsnitt/  

Podcasten Digitalsamtal

Sätter teknikutvecklingen i ett samhällsperspektiv

HEM OM DIGITALSAMTAL

Kategori: Avsnitt

AVSNITT

#107 – AI och etisk design med Molly Wright Steenson

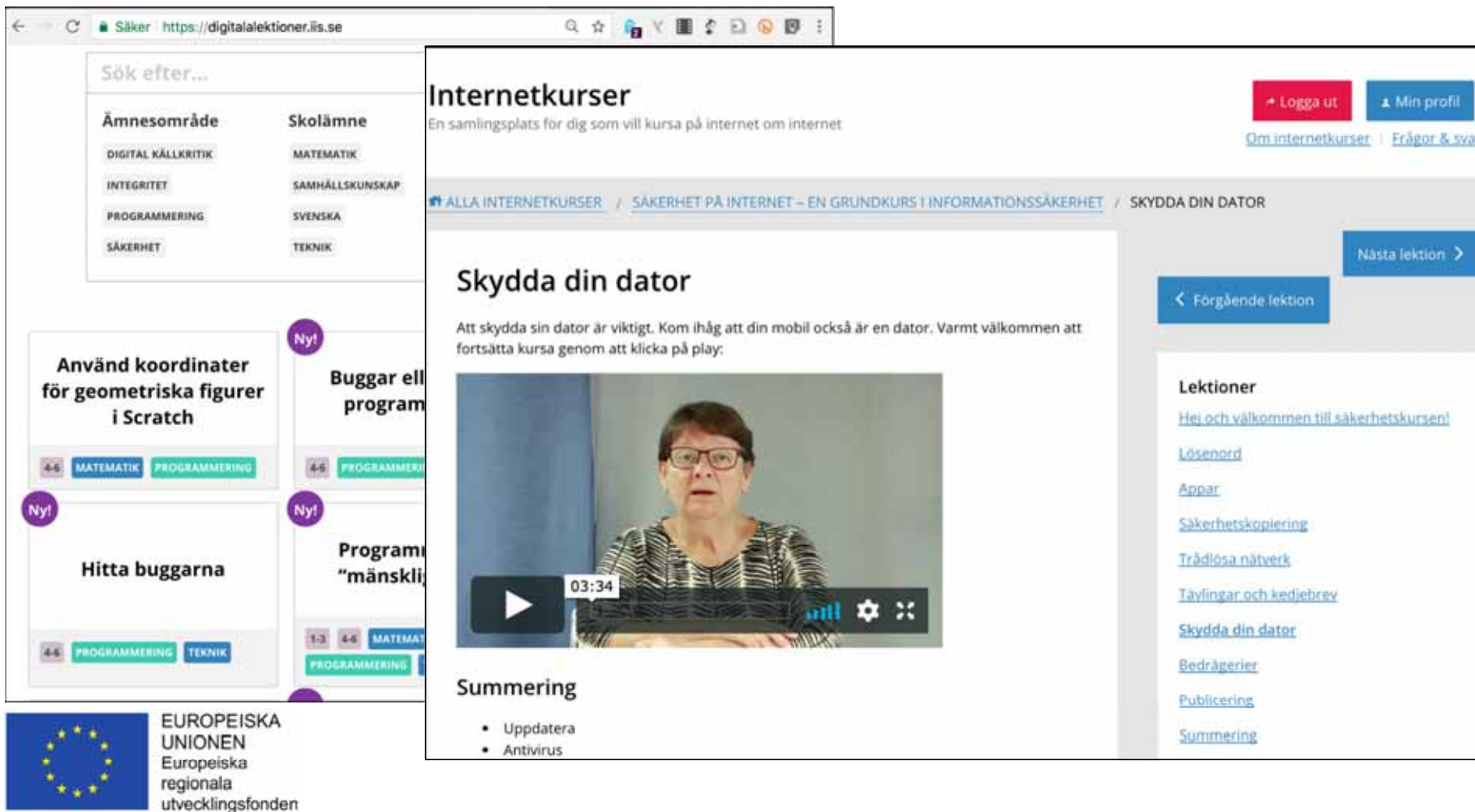
Posted on november 29, 2017 av Anders Thoresson

Molly Wright Steenson är professor i design på Carnegie Mellon. Hon har också skrivit boken var en av huvudtalarna på Internetdagarna 2017, där hon pratade om a...

<http://digitalsamtal.se/103-svenskarna-och-internet-2017/>

1MAR
-postadress_ 
249 medlemmar
  
LEMMAR DÖ
för alla
tal om
r
ER
Skapa grupp

Digital kompetens



The screenshot shows a web browser at the URL <https://digitalalektioner.iis.se>. The page is titled "Internetkurser" and describes itself as a collection of online courses. A sidebar on the left offers filters for "Ämnesområde" (Subject area) and "Skolämne" (Subject). The main content area features a video player for a lesson titled "Skydda din dator" (Protect your computer), which is part of a course on "SÄKERHET PÅ INTERNET – EN GRUNDKURS I INFORMATIONSSÄKERHET". The video shows a woman speaking, with a play button and a 03:34 duration indicator. Below the video, a "Summering" (Summary) section lists topics like "Uppdatera" (Update) and "Antivirus". A right sidebar contains a "Lektioner" (Lessons) list with links to various topics, including "Skydda din dator". Navigation buttons for "Föregående lektion" (Previous lesson) and "Nästa lektion" (Next lesson) are visible. The bottom left corner features the European Union flag and the text "EUROPEISKA UNIONEN Europeiska regionala utvecklingsfonden".

Sök efter...

Ämnesområde

DIGITAL KÄLLKRITIK

INTEGRITET

PROGRAMMERING

SÄKERHET

Skolämne

MATEMATIK

SAMHÄLLSKUNSKAP

SVENSKA

TEKNIK

Använd koordinater för geometriska figurer i Scratch

4-6 MATEMATIK PROGRAMMERING

Nyl

Buggar eller program

4-6 PROGRAMMERING

Hitta buggarna

4-6 PROGRAMMERING TEKNIK

Nyl

Program "människor"

1-3 4-6 MATEMATIK PROGRAMMERING

Internetkurser

En samlingsplats för dig som vill kursa på internet om internet

Logga ut

Min profil

Om internetkurser

Frågor & svar

ALLA INTERNETKURSER / SÄKERHET PÅ INTERNET – EN GRUNDKURS I INFORMATIONSSÄKERHET / SKYDDA DIN DATOR

Skydda din dator

Att skydda sin dator är viktigt. Kom ihåg att din mobil också är en dator. Varmt välkommen att fortsätta kursa genom att klicka på play:

03:34

Summering

- Uppdatera
- Antivirus

Lektioner

- Hej och välkommen till säkerhetskursen!
- Lösenord
- Appar
- Säkerhetskopiering
- Trådlösa nätverk
- Tävlingar och kedjebrev
- Skydda din dator
- Bedrägerier
- Publicering
- Summering

Nästa lektion >

< Föregående lektion

EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska regionala utvecklingsfonden



REGION
VÄSTERBOTTEN

Den digitala resan



Nu är digital kompetens och programmering

en del av läroplanen!



EUROPEISKA
UNIONEN
Europeiska
regionala
utvecklingsfonden

Digital kompetens

Svenskarna och internet 2017
En årlig studie av svenska folkets internetvanor

Start Innehåll Om rapporten Ladda ner Sök



allt arbete bank-id banktjänster barn bostad chatt d
digital kompetens e-handel e-post facebook fakta fiidelnin
information instagram kik meddelanden mobil musik netflix



EUROPEISKA
UNIONEN
Europeiska
regionala
utvecklingsfonden

Säker | <https://www.youtube.com/user/internetfoundation/videos>

YouTube SE Sök



<http://www.iis.se>

IIS
2 138 prenumeranter

PRENUMERERA 2,1 TN

HEM **VIDEOR** SPELLISTOR KANALER DISKUSSION OM

Uppladdningar SPELA UPP ALLA SORTERA EFTER

 Skolfed07 Christian Alfredsson Alingsås kommun 58 visningar • för 1 vecka sedan	 GDPR & företagens skyldigheter mot kunderna 436 visningar • för 1 vecka sedan	 Fake news, filterbubblor & fakta som försvann - IND17 345 visningar • för 1 vecka sedan	 Siren Hofvander - Informationssäkerhet är vare 49 visningar • för 1 vecka sedan
--	---	---	---



REGION
VÄSTERBOTTEN

Den digitala resan

Framtiden är ljus!



EUROPEISKA
UNIONEN
Europeiska
regionala
utvecklingsfonden



Utvärdering!



[illegible]

EUROPEISKA
UNIONEN
Europeiska
regionala
utvecklingsfonden