



**Kommunernas DigiDag:
nu bygger vi framtiden!**

A person wearing a blue sweater is seen from the side, sorting through a large stack of papers. The papers are white and some have blue lines. The background is a solid light blue color.

“Rätt hanterad kan digitaliseringen bidra till att skapa en effektivare och mer innovativ välfärd.”

Kundkännedom

- Resurs- och tidsbrist
- Brist på samverkan mellan program och aktörer
- Det är svårt att profilera tjänster
- Silo-tänkande / Kommuner eller offentlig sektor?

Skapa värde för kunden

- Resurs- och tidsbrist
- Primära målsättningen bortglömd, kunden är inte i fokus
- Man beaktar inte värdeökningen i hela processen, case PTV och dubbelt arbete
- Kunderna förstår inte alltid värdet sv digitjänster, förtroende saknas
- Användbarhet beaktas inte i planeringen
- Svårt att identifiera äkta värde, hur förankra nyttan

Kundorienterad konceptplanering

- Resurs- och tidsbrist
- Processtänkande fattas
- Politiska beslut kan fälla arbetet
- Svårt frångå gamla arbetsmönster
- Hierarkisk organisationskultur
- Kommunerna saknas gemensam plattform (från Julk-ICT) på vilken tjänster utvecklas

Kundorienterade tjänster

- Lagar och normer, styrningen av kommunernas verksamhet för komplicerad
- Upphandlingskunskap

Data

- Datakvalitet
- Brist på datastandardisering för tjänster
- GDPR ställer krav som kräver mer arbete för att uppfyllas

Kundupplevelsen

- Rädsla för att misslyckas > offentlighet, syndabock, media

Problem

- Hur skall vi i framtiden bevara den nordiska välfärden med färre händer och växande krav? (resursbrist)
- Hur skall vi bryta silotänkande inom kommunen och mellan organisationer i offentliga sektorn?

Målsättningar

- Hur skall vi i framtiden bevara den nordiska välfärden med färre händer och växande krav? (resursbrist)
- Hur skall vi bryta silotänkande inom kommunen och mellan organisationer i offentliga sektorn?
- Rasera gränser och hinder och skapa förutsättningar för samarbete och samverkan inom kommunen och mellan aktörer i offentliga sektorn
- Ökad helhetssyn med kunden i fokus
- Digitalisering med kunden i fokus för att ger oss möjlighet att bevara den nordiska välfärden trots färre händer och växande krav.
- Digitalisering med kunden i fokus

Målsättningar

- Ökad helhetssyn med kunden i fokus (silotänkande)
 - **Hur kan vi åstadkomma gemensamma digitaliseringsplaner och öka utväxlingen av arbetet som görs av Kommunförbundet, Tiera och Hansel**
 - **Hur kan staten stöda arbetet med att skapa gemensamma lösningar för små och mellanstora kommuner**
- Digitalisering med kunden i fokus (resursbrist)
 - Hur kan vi identifiera tjänster som borde digitaliseras som ger mest nytta åt kunderna?
 - Hur kan vi använda mätning av kundupplevelser och krav för att sätta kunden i fokus?
 - Hur kan vi skapa återanvändbara digitala tjänstekoncept?

Hur kan vi uppnå digitalisering med kunden i fokus?

- Hur kan vi åstadkomma gemensamma digitaliseringsplaner och öka utväxlingen av arbetet som görs av Kommunförbundet, Tiera och Hansel?
 - Kommunförbundet måste ta en aktivare roll i att koordinera och utarbeta gemensamma lösningar i samarbete med kommunfältet, Tiera och Hansel
- Hur kan staten stöda arbetet med att skapa gemensamma lösningar för små och mellanstora kommuner?
 - Staten måste möjliggöra finansiering för de gemensamma planer som görs upp av kommunerna