


# VÄLKOMNA!

Offentliga rummet 23 maj 2018







”Se dig omkring! Det är fantastiskt vackert i Nacka. Hav, klippor, naturområden och dessutom nära centrala Stockholm. Nacka är en plats människor vill till och kommer de dit så ska jag se till att de har någonstans att bo och äta!”

*Petter Stordalen*



# UPPDRAG DIGITALISERING

Kommunen i nätverksamhället,  
digitala tjänster och ledarskap  
för digitalisering



# OM KOMMUNHUSET INTE FANNS

- Kommunens roll och ansvar i nätverkssamhället

# NÄTVERKSSAMHÄLLET ÄR HÄR



# MED MEDBORGARNAS FOKUS

- Vi måste vara relevanta
- Tjänster och service utifrån medborgarnas behov
- Förstå medborgarna "pain points"
- Det ska vara lätt att ha med kommunen att göra
- Ge maximalt värde för skattepengarna
- Digitaliseringen en nyckel för klara uppdraget idag och i framtiden



# KOMMUNEN I NÄTVERKSSAMHÄLLET

- Kommunens roll i det digitala nätverkssamhället
- Kommunen som tjänsteförmedlare
- Göra det en kommun ska vara bäst på
- Sluta göra det som andra kan göra bättre
- Samspel med medborgare, företag, andra myndigheter och civilsamhället
- Hur skulle vi organisera och bedriva vår verksamhet utan ett kommunhus?

# PÅ VÄG MOT DIGITALA TJÄNSTER PÅ RIKTIGT

- Tre exempel och effekter av dessa



# E-TJÄNSTEPLATTORM

- E-tjänsteplattform som verkar för sig själv eller integrerat med verksamhetssystem
- Synpunkter, felanmälan
- Behörigheter för nyanställda
- Enklare för medborgaren än pappersblankett och färre fel
- Kontroll över ärenden och möjlighet till uppföljning
- Digitalisering av befintliga arbetsätt
- Lägre grad av effektivisering

# RPA (ROBOTIC PROCESS AUTOMATION)

- Ett system utför vissa processsteg i ett ärende som är repetitiv art. Stegen ”filmas”.
- Verkar ihop med e-tjänsteplattform och andra system
- Kan ersätta en integrationsmotor
- Väsentlig del i handläggning av ekonomiskt bistånd – dock ej beslut
- Avslut av akter inom överförmyndarverksamheten
- Viss fakturahantering
- Enklare för medborgaren än pappersblankett och färre fel
- Kan effektivisera och förkorta handläggning väsentligt
  - Beslut om ekonomiskt bistånd inom 24 timmar
  - 60 – 70 % effektivisering
- Kontroll över ärenden och möjlighet till uppföljning
- Förändring och ensning av arbetsätt
- Förutsätter tydlig och uthållig ledning



# VERKSAMHETSSYSTEM OCH E-TJÄNST TILLSAMMANS

- E-tjänster en integrerad del verksamhetssystemet
- Val av förskola och skola
- System för överförmyndarverksamheten
- Enklare för medborgaren än pappersblankett och färre fel
- Allt finns i ett system – förenklar men låser in
- Kan effektivisera och förkorta handläggning väsentligt
- Kontroll över ärenden och möjlighet till uppföljning
- Förändring och ensning av arbetssätt
- Förutsätter tydlig och uthållig ledning

# DIGITALA TJÄNSTER PÅ RIKTIGT

- Alla tre exempel innebär steg på vägen mot digitalisering
  - Förenklar
  - Effektiviserar i olika grad
  - Ökar uppföljning och spårbarhet
- I olika grad en digitalisering av analoga arbetssätt
- Tänk helt nytt
  - Bygglov i "spotify-form"
- Kommunens roll i nätverkssamhället
- Gör det kommunen ska vara bäst på
- Nya krav på styrning och ledning

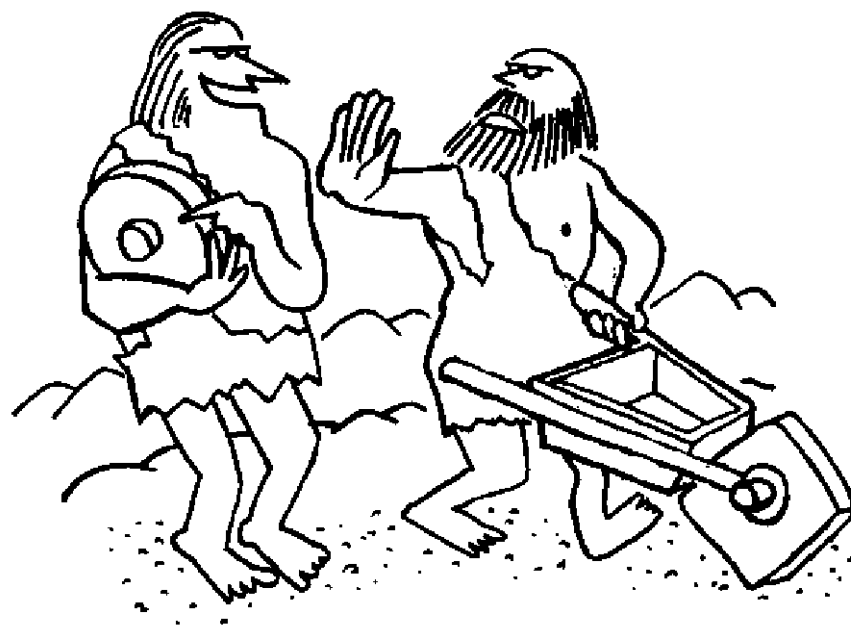


# LEDARSKAP FÖR DIGITAL TRANSFORMATION

Offentliga rummet 23 maj 2018

# VILKEN LEDARE ÄR DU?

- Jag vet inte så mycket om digitalisering och jag gör inget i frågan
- Jag pratar om digitalisering men jag gör inget
- Jag förstår ser möjligheterna i digitalisering och verkar för utveckla verksamheten med stöd av digitaliseringen



Offentliga rummet 23 maj 2018



# FÖRSTÅ KONTEXTEN

- Se potentialen i ny teknologi – inte kunna den i detalj
- Det har aldrig gått så långsamt som nu, eller...
- Förstå nätverkssamhällets logik - sätta den egna organisationen i relation till detta



# LEDA I TVÅTAKT

- Bimodalt ledarskap - leda både på kortare och längre sikt
- Leda i komplexitet - både långsiktig inriktning och agilt





# LEDA FÖR INNOVATION

- Stödja och störa till utveckling och innovation - både i vardagen och i längre och större perspektiv
- Ha fokus på vad och varför något ska uppnås - inte hur
- Positiv och öppen attityd - bemöta förslag med "Yes, and....."



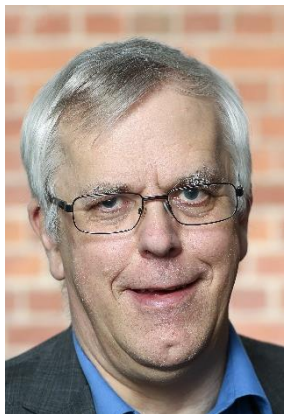
# LEDA I VERKLIGHETEN

- Intresse för vad som verkligen händer därute - inte i ledningsgruppen eller i den egna enheten
- Involvera kunder - förstå deras "pain points"

# ALLT HANDLAR OM OSS MÄNNISKOR

- Bygg relationer
- Ha höga förväntningar
- Stöd och stör
- Vägen till målet ibland viktigare än målet i sig
- Sätt ljus på det som växer





**Mats Bohman**

mats.bohman@nacka.se

+46 704 31 92 40

@matsbohman



**NACKA**  
**K O M M U N**

