



Nu kör vi igång!

Nu gör vi "mer verkstad", nu startar utbildningsprogrammet som ska ge fler och bättre verktyg för att arbeta med digitalisering och införandet av e-tjänster ute i kommunerna. Utbildningsprogrammet innefattar kunskapsområdena tjänstedesign, processkartläggning, förändringsledning och effekthemtagning. Utbildningen startar redan 13 februari med ett förberedande webinarium. Utbildningsprogrammet har tagits fram inom ramen för ERUF delfinansierade projektet "Vägledande principer för e-tjänste och verksamhetsutveckling" tillsammans med Inera och i samråd med Digitala kontoret i Skellefteå kommun som leder e-tjänstsamverkan i länet.

Beskrivning av utbildningsprogrammet

Under programmet kommer vi att träffas fyra gånger på workshops i Lycksele. Mellan varje workshop kommer kommunens egna "team" att arbeta på hemmaplan med olika uppgifter. Nedan beskrivs innehållet och vi har valt att inte specificera exakt vad som ingår i varje workshop utan innehållet kommer att anpassas utifrån den förändringstakt som kommunerna har möjlighet till, dock max mars – oktober 2020.

I början av varje workshop kommer respektive team berätta om sina resultat från arbetet på hemmaplan.

Mellan workshoptillfällena erbjuds föreläsningar, designverkstad, coachingstöd, – dessa delar sker via distansmöten som utifrån innehåll kan erbjudas individuellt, för teamet eller för alla medverkande team.

Lärande- och genomförandemål med programmet

Efter utbildningsprogrammets genomförande har deltagarna arbetat med att införa en e-tjänst med tillhörande förändring i verksamhetsprocesserna. Deltagarna har fått utbildning i förändringsledning, tjänstedesign, processbeskrivning och utvärderingsmetoder. Deltagarna har fått metoder för att underlätta införande av e-tjänster. Deltagarna har fått tillgång till ett digitalt grafotek för att enkelt kunna visualisera olika typer av komponenter som kan användas som stöd för införande av e-tjänster.

Workshops

Hur kan förändringsledning stödja digitaliseringen? Varför är förändringsledning viktigt när vi använder tjänstedesign? Vi kommer att använda förändringsledning som "en röd tråd" genom programmet för att stödja genomförandet.

Tillsammans utforskar vi områdena där e-tjänsterna ska användas – vilka är användarna, vad vill de göra, hur gör vi idag, hur fungerar det, hur skulle vi vilja att det fungerar... Detta syftar till att utforska och på ett djupare plan förstå området där förändringar ska genomföras. Här är det aktuellt att börja fundera på vilka mål vi har med förändringen och hur vi ska mäta vad vi vill uppnå.

Vi påbörjar arbetet med att ta fram en tjänsteresa med hjälp av olika metoder och visualiseringstekniker. Tjänsteresan används för att illustrera invånarens interagerande med kommunen i användningen av en viss tjänst. Här handlar det om att visa hur det fungerar idag – ett NU-läge.

Vi fortsätter sedan med metoder för att beskriva hur den prioriterade e-tjänsten samverkar med och påverkar verksamhetens processer, andra IT-system, roller. Här är tanken att få fram ett nuläge över hur det ser ut idag och synliggöra de förändringsbehov som kan uppstå när den tänka e-tjänsten ska införas. Här kommer vi att arbeta både med ett NU-läge och ett önskat NY-läge.

Vi introducerar utvärderingsmetoder som kan användas i både invånarnas upplevelse av nyttan med e-tjänsten och för att mäta de effekter som e-tjänsten kan bidra med i verksamheten.

Designmetoder introduceras. Dessa kan användas som stöd för att designa och utforma ett önskat läge för hur e-tjänsten fungerar och hur den skulle kunna samspela med verksamhetsprocesser på bästa sätt. Det handlar om att se hur vi kan dra nytta av digitaliseringen och designa och utveckla verksamheten.

Genom hela programmet kommer olika komponenter att visualiseras med hjälp av ett sk grafotek som innehåll, mallar, bilder, skisser och andra komponenter som teamen har tillgång till för att snabbt och enkelt kunna sätta samman fina översiktsbilder. Teamen genomför detta arbete som eget arbete, se nedan, men Inera kommer att kunna stödja framställningen av materialet via designverkstäder som erbjuds kontinuerligt på distans.

Vi introducerar begreppet "Pop-Up-Studio" för att inkludera dem som berörs av förändringen. Genom en portabel "Designstudio" kan förändringsarbetet komma nära användarna och säkerställa att mångas tankar tas tillvara och underlättar förankringsarbetet.

Eget arbete

Mellan varje workshops arbetar teamen på hemmaplan med att använda de metoder och verktyg som introduceras vid varje workshoptillfälle. "Uppgifterna" kommer att specificeras vid varje workshoptillfälle.

Resultaten av dessa arbeten kommer att användas på följande workshop. Dels för att dela erfarenheter mellan teamen men också för att resultaten ska användas i nästa steg i arbetet.

Därför blir det viktigt att alla team har möjlighet att avsätta tid för eget arbete. Designteamet på Inera kommer också att vara en resurs för alla teamen om de behöver stöd i de olika momenten.

Tidplan för genomförande

En introduktionsföreläsning på distans kommer att hållas den **13 februari kl 10.00-12.00**. Då berättar vi mer om programmet och de ingående områdena samt om hur varje team på bästa sätt kan förbereda sitt deltagande i programmet. I tabellen nedan framgår datum för kommande workshops.

	Workshop 1	Workshop 2	Workshop 3	Workshop 4	Lycksele
Vecka 11	Grupp 1				11 mar
Vecka 17	Grupp 2	Grupp 1			22 resp 23 apr
Vecka 23		Grupp 2	Grupp 1		1 resp 2 jun
Vecka 37			Grupp 2	Grupp 1	8 resp 9 sep
Vecka 43				Grupp 2	21 okt

Målområden

Inom kommunernas e-tjänstesamverkan har förslag på nya e-tjänster skickats in. Varje kommun har röstat och en prioriterad lista har tagits fram och lämnats till Digitala kontoret i Skellefteå kommun som bygger de flesta e-tjänsterna i samverkan. Utifrån denna lista och tidigare byggda e-tjänster har två målområden valts ut för att ingå i utbildningsprogrammet:

1. Socialtjänsten med framför allt biståndsförsörjning
2. Samhällsbyggnad med inriktning på avfall, bygglov och miljö

Under utbildningsprogrammets gång kommer Digitala kontoret ta tillvara all samlad kunskap från utbildningen och använda den i utvecklingsarbetet med nya e-tjänster.

Anmälan

Utbildningsprogrammet erbjuds till fem deltagare från respektive kommun.

Fundera på vilka personer som är lämpade att delta i utbildningsprogrammet och vilket målområde som är mest intressant för er. Deadline för anmälan är 21 februari, [till anmälan](#).

Välkomna att delta i utbildningsprogrammet och väl mött på webinariet 13 februari kl. 10.00, se videokonferensadress nedan.

Bästa hälsningar

Kaj Backman
Region Västerbotten

Eva Lindholm
Inera

Pia Jonsson
Inera

Klicka här för att ansluta till mötet:

<https://acmote.se/invited.sf?secret=bBbYECboLk6PFIKYaJ4OzA&id=710172324>

Använd Chrome som webbläsare.

Eller anslut via:

- Videokonferens: vp@acmote.se eller 88.83.48.52##710172324

- CMA: vp@acmote.se

Ange lösenord: 1111