

MalmöLundregionens aktivitetsplan 2019-2020 - DIGITALISERING

1. Prioriterade områden inom digitalisering

MalmöLundregionen ska medverka till utvecklingen av gemensamma digitala lösningar inom kommunerna som underlättar medborgarnas och företagarnas vardag. MalmöLundregionen ska arbeta för en utvecklad användning av digitaliseringens möjligheter när det gäller kommunala tjänster.

1. Digitala tjänster för medborgare, företagare och kommunens besökare.

Medborgare, företagare och kommunens besökare efterfrågar att kunna utföra ärenden digitalt. Digitala lösningar skapar ett oberoende för kunden som innebär att tjänsterna kan nyttjas oberoende av plats och tid. För kommunernas del finns det en möjlighet att kvalitetssäkra att korrekt information samlas in och grunddata blir även strukturerad vilket innebär att information kan överföras till aktuella verksamhetssystem och handläggas på ett automatiserat sätt. Samverkan inom MLR skapar förutsättningar för ett kommunövergripande kunskaps- och utvecklingsarbete.

2. Möjlighet att använda befintliga digitala verktyg fullt ut

Det finns en outnyttjad potential inom MLR då det gäller användande av tillgängliga och redan inköpta digitala arbetsredskap, här finns inbyggda möjligheter att jobba på nya och mer effektiva sätt. Exempelvis möjliggörs nya lösningar gällande digitalt samarbete och tillgång till material från användaren olika enheter med hjälp av Office 365-sviten. Andra exempel skulle kunna vara bättre nyttjande av kommunernas personal/lönesystem för effektivare hantering av anställningsprocessen. Grundförutsättningen för effektivare nyttjande är att ledningsfunktioner har kunskap och kännedom om de möjligheter som finns för att därigenom skapa en efterfrågan och identifiera behov.

3. Förutsättningar för automatiserade/effektiviserade processer

Hela det offentliga Sverige går mot en framtid där vi varken kommer ha pengar eller personal för att göra de arbetsuppgifter som krävs och det är en verklighet för alla kommuner inom MLR. Det finns inom alla delar av de kommunala organisationerna ett behov av att automatisera arbetsuppgifter och processer. Automatisering av monotona och repetitiva arbetsuppgifter med hjälp av RPA (Robotics Process Automation) kommer vara en av pusselbitarna i att framtidssäkra välfärden.

2. Effektmål (långsiktiga mål, 3-5 år, låg rådighet)

- Medborgare, företagare och kommunens besökare kan sköta sina kommunala ärenden digitalt, oberoende av plats och tid. Genom digitala tjänster kan kunden också följa och komplettera sitt ärende.
- Vi nyttjar våra existerande digitala arbetsverktyg på ett effektivare sätt.
- Att automatisera/frigöra tid så att våra medarbetare kan fokusera på det som tillför värde i verksamheten

3. Leveransmål 2019-2020 (kortsiktiga mål, 1-2 år, hög rådighet)

- Identifiera gemensamma processer och behov som kan vara lämpliga att omvandla till e-tjänster, fokus ska vara på några tjänster som är enkla att implementera i flera kommuner. Enkla processer kan ex vara kommungemensamma tjänster som ex anställningsprocesser även kallade onboarding. Annat exempel kan vara olika former av blanketter som kommunerna använder sig av som enkelt kan omvandlas till en e-tjänst av typen ansökan av trygghetslarm.
- Insikten ska öka kring vikten av att använda metoden tjänstedesign. Tjänstedesign innebär att planera och organisera både människor, infrastruktur, kommunikation och andra komponenter kring en tjänst för att förhöja kundens upplevelse av tjänsten. Genom att utforma en tjänst efter kundens behov blir den användarvänlig, konkurrenskraftig och relevant utifrån kundens perspektiv. Tjänstedesignens inverkan kan innebära att en befintlig tjänst förändras, en ny tjänst skapas eller att tjänsteleverantören av tjänsten omorganiserar. Grunden i denna process är att förstå kundens beteende och behov, och utifrån kundförståelsen skapa tjänster som efterfrågas av kunden. På så sätt används tjänstedesign för att ta reda på kundens (i detta fall medborgare, besökare, företagare, anställda etc.) verkliga behov av tjänster/service/ hjälpbehov mm. Istället för det av tjänstemännens förmodade behov.
- Kunskapshöjning i respektive kommuns övergripande ledningsfunktioner avseende effektiviseringsmöjligheterna med digitala system. Genom att stärka kunskapen i kommunernas ledningsfunktioner tror vi att det blir lättare att besluta i frågor som rör verksamhetsutveckling och effektivisering med hjälp av digitala verktyg både för att förstå effekten både av att göra eller inte göra satsningar på verksamhetsutvecklingen.
- Det optimala för verksamhetsutveckling är verksamhetssystem som klarar av att stödja våra olika processer med automatiserade flöden och e-tjänster. Detta kan vi kräva vid upphandlingar men kommer att ta tid att genomföra varför vi under övergångsskedet behöver ta hjälp av "digitala medarbetare".

- Att identifiera de processer som lämpar sig bäst för automatisering och ger störst effekt. RPA/automatisering är relativt nytt för den kommunala världen därför behöver vi i arbetsgruppen exempel från de gjorda automatiserade processer som finns för att kunna identifiera och skapa undergrupper för nästa steg där lämpliga områden för automatisering tas fram. Ett mätbart mål kan vara frigjorda timmar som även kan vara underlag för prioritering

4. Aktiviteter 2019-2020

| <u>Aktivitet</u> | <u>Ansvarig</u> | <u>Klart (datum)</u> |
|--|---------------------|----------------------|
| <i>Forum = Arbetsgruppen för Digitalisering, som gör den första analysen av processer och sedan bildar undergrupper för olika ansvarsområden och i vissa fall workshops.</i> | | |
| 1. Sammankalla arbetsgruppen för digitalisering MLR till ett första möte 17 januari 2020 Under mötet kommer aktivitetsplanen förankras, utvecklas och aktiviteter datum och ansvar sätts tillsammans. | Burlöv, Höör, Malmö | |
| 2. Etablera samverkansform med inriktning på process- och behovskartläggning gällande e-tjänster. | | |
| 3. Genomföra workshop tjänstedesign med mål att kommunerna ska kunna använda metoden. | | |
| 4. Etablera samverkansform för att dela erfarenheter gällande hur vi kan arbeta med kunskapsspridning inom en organisation. | | |
| 5. Ta fram underlag för hur kommunerna kan genomföra egna workshops kring bättre nyttjande av befintliga digitala system | | |
| 6. Forum i form av Workshops för att dela erfarenheter. | | |