

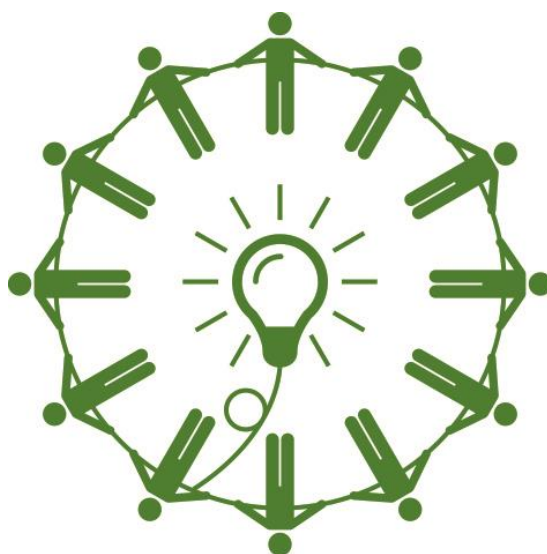
Föreningen Sambruk Nätverksdag 30 maj 2017

Offentliga Rummet, Quality Hotel i Sundsvall

- PROGRAM -

Digital transformation – hur och till vilken nytta?

Nätverksdag med fokus på tre mycket aktuella och väsentliga delar inom digital transformation av offentliga sektorn, med utgångspunkt i Föreningen Sambruks projekt



Varmt Välkommen, hälsar Föreningen Sambruk

genom styrelsens Ordförande Lena Lundgren Rörick

PROGRAM – 30 maj 2017

10:30	Välkommen! Introduktion till Nätverksdagen	Lotta Ruderfors Föreningen Sambruk
10:40-10:55	Vad händer inom AI och är det något för kommuner? <i>Möjligheter för att bl.a. underlätta kunders självbetjäning och besvara frågor inom kontaktcenter</i>	Göran Lindsjö Konsult, tidigare Näringsdepartementets expert på digital transformation & artificiell intelligens
10:55-11:10	Hur kan medborgarna inkluderas i det digitala transformationsarbetet? <i>Hur tar vi oss till nästa fas gemensamt?</i>	Katarina L Gidlund professor i informatik Mittuniversitetet
11:10-11:25	Hur lyckas du med ditt digitaliseringsprojekt? <i>Fallgropar och metoder som kan vara till hjälp vid förändringsarbete</i>	Anna-Maria Lindholm verksamhetskonsult NEBU AB
11:30-12:30	Lunch/mingel	
	Indelning i tre olika workshop-grupper	
12:30-14:30	Workshop i 3 olika spår: <ul style="list-style-type: none"> • Digitalisera kundtjänst, AI (läs mer) <i>Göran Lindsjö</i> <i>Lotta Ruderfors, Föreningen Sambruk</i> • Medborgare = Medskapare (läs mer) <i>Katarina L Gidlund, Mittuniversitetet</i> <i>Göran Westerlund, Alingsås kommun</i> • Förändringsledning (läs mer) <i>Anna-Maria Lindholm, Nebu AB</i> <i>Ann-Charlotte Oetterli, Nacka kommun</i> 	Lokaler: meddelas på plats
	Hållpunkter, för varje grupp: <ul style="list-style-type: none"> • Presentationsrunda • Sammanfattning av f m; fördelar/farhågor • Erfarenheter från egna exempel • Lärdomar, BRA/mindre bra (hur/vad ska vi göra annorlunda) • Tips/input till guide/vägledning + idéer för kommande samverkan(-sprojekt) • Nästa steg + förbereda redovisning 	
14:30-15:00	Kaffe	
15:00-15:50	Redovisning och avslutande diskussion i PLENUM	
15:50-16:00	Avslutning av konferens	

ÖVRIGA HÅLLTIDER

16:30 - 17.30 Föreningen Sambruks Årsmöte

Samtliga medlemmar hälsas välkomna till Årsmötet, den 30 maj 2017.

Årsmötet är föreningsmedlemmarnas formellt viktigaste och stadgeenliga forum för delaktighet och påverkan för föreningens verksamhet och utveckling

Under Årsmötet ges föredragningar om tidigare och pågående verksamhet, samt beslut om verksamhetsplan för kommande år och en ny styrelse väljs.

Årsmötet hålls i samma lokal som Föreningen Sambruks nätverksdag

17.30 -18.30 Konstituerande möte med den nya styrelsen

Handlingar till Årsmöte och konstituerande styrelsemöte finns på

<http://sambruk.se/nyhetsarkiv/nyaevenemangskalendern/foreningensambruksarsmote.html>

Innehållsbeskrivningar för respektive workshop-pass

Artificiell intelligens som effektivt stöd inom kundtjänst/kontaktcenter

Workshopledare Lotta Ruderfors, Föreningen Sambruk

En av de viktigaste strategiska teknikerna som rankas högt för 2017 är artificiell intelligens (AI), där ett användningsområde som anges är kontaktcenter. AI används redan idag av organisationer bl.a. för att underlätta kunders självbetjäning och besvara frågor efter att de tolkats.

Under rubriken **Vad händer inom AI och är det något för kommuner?** kommer Göran Lindsjö, som utifrån efterfrågan från svenska kommuner studerat lämpliga tillämpningar för AI inom kommunal verksamhet extra, att guida oss genom olika tänkbara användningsområden och hur AI kan användas för kommunal utveckling.

Göran Lindsjö har de senaste åren arbetat på Näringsdepartementet med digital transformation av de svenska myndigheterna. Under vintern 2016–2017 har Göran för Finansdepartementet analyserat utvecklingen av artificiell intelligens främst i USA. Han har träffat de ledande universiteten, företagen, analytikerna och federala myndigheter. Ett av syftena med studien har varit att analysera möjligheterna för Sverige i allmänhet och för offentlig sektor i synnerhet. Rapporten publicerades i mars 2017.

Göran har tidigare grundat och drivit framgångsrika företag inom bland annat artificiell intelligens och kontaktcenter. Göran har också varit styrelsemedlem i flera specialiserade it-företag och i Dataföreningen. Han har också varit föreläsare på flera konferenser och universitet i Europa och USA.

Medborgaren som medskapare av digitaliserade tjänster

Workshopledare Göran Westerlund, Alingsås kommun

När alltför offentliga verksamheter pratar om att arbeta behovsdrivet, och framförallt i samband med digitalisering och innovation, så låter det till en början väldigt tilltalande och enkelt att vara överens. När det sedan skall omsättas till verkligheten så märker de flesta praktiker att det kanske inte alltid är så enkelt. Att "vara överens" påverkas av olika bakomliggande drivkrafter, vilka kanske till och med krockar, samt att processer och verktyg inte alltid så lätt kan integreras. Även inom ledningen finns funderingar kring vilket inflytande det får på verksamheten och hur ansvaret skall balanseras när leveranser inte blir som tänkt.

Under rubriken Hur kan medborgarna inkluderas i det digitala transformationsarbetet? kommer Katarina L Gidlund, professor i informatik, förklara varför vi inte når ända fram och hur vi genom att prata om dessa olikheter (och inte sopar under mattan) så lossnar en hel del av dessa osäkerheter och konflikter. Även politiker och tjänstemannaledningsgrupper sitter med lite osäkerhet i magen när man märker att de vackra orden inte riktigt kan levereras så som man önskar.

Först därefter kan vi på riktigt prata om nästa fas. För visst är det så att det finns mycket positivt i digitaliseringens möjligheter att i större utsträckning samskapa det gemensamma!

Katarina L Gidlund är professor vid Avdelningen för informationssystem- och teknologi vid Mittuniversitetet. Hon leder forskargruppen CITIZYS som har ett uttalat medborgarperspektiv på relationen IT-utveckling och samhällsutveckling.

Verksamhetsutveckling som väsentlig del inom den digitala transformationen, vilket kräver en stark förändringsledare

I dag pratas det allt mer om digitalisering som en lösning på effektivisering och problem som finns i verksamheten. Digitalisering och införande av nya systemstöd kommer inte automatiskt lösa några problem, utan kan tvärtom skapa problem och längre ledtider om man inte driver införandet som ett förändringsarbete där man låter anställda i kommunens verksamhet vara aktiva i arbetet.

Människan i fokus vid förändring skapar förutsättningar för framgångsrik digitalisering. Förändringsledning fokuserar på att åstadkomma positiva beteendeförändringar hos människor. Förespråkare för användning av förändringsledning menar att beteendeförändringar som sker genom tvång löper stor risk att inte bli beständiga. Se till att involvera dem som blir berörda av förändringen i arbetet. Utse en förändringsledare. Det ökar chansen att åstadkomma bestående förändringar.

Under rubriken **Hur lyckas du med ditt digitaliseringsprojekt?** kommer Ann-Charlotte Oetterli, enhetschef Överförmyndarenheten i Nacka och Anna-Maria Lindholm, verksamhetskonsult på Nebu, dela med sig av framgångsfaktorer, fallgropar och metoder som kan vara till hjälp vid förändringsarbete. I workshop tillsammans med dig och dina erfarenheter skapar vi tillsammans en enkel verktygslåda att ha med sig i kommande förändringsprojekt.

Anna-Maria Lindholm, verksamhetskonsult på Nebu, har lång erfarenhet inom IT-området inom så väl privat- som offentlig sektor. Hon har arbetat som projektledare och teknisk projektledare med både små och stora projekt inom bland annat identitetsområdet (med PUL och på senaste året GDPR) och integrationsområdet. Hon har erfarenhet av att arbeta som testledare och testkoordinator. Hon är en erfaren workshopsledare och har under de senaste åren arbetat en hel del med informationsmodellering samt processkartläggningar.