

DIGITALA PROCESSER I FYRBODAL

KURSPLAN FÖRÄNDRINGSAGENT



INNEHÅLL

OM UTBILDNINGEN

2

DIGITALISERING

3

PROJEKTLEDNING

3

VERKSAMHETSUTVECKLING

4

DIGITALA VERKTYG

6

Fyrbodal


fyrbodal.se/digitalaprocesser

OM UTBILDNINGEN

Att lyckas med digitalisering i kommunen handlar om att etablera nya arbetssätt med hjälp av teknik som kan bidra till högre kvalitet och/eller ökad produktivitet samtidigt som arbetsmiljön förbättras. Men för att tekniken ska kunna göra nytta måste den sättas i sitt verksamhetsmässiga sammanhang och då krävs ett systematiskt och professionellt förändringsarbete.

Genom projektet "Digitala processer i Fyrbodal" erbjuder vi kommunerna i Fyrbodal att ge personal verktyg för att kunna lyckas med digitalisering. Utbildningen "Förändringsagent" ger projektdeltagare ökad kompetens inom digitalisering, projektledning, verksamhetsutveckling och digitala verktyg för att kunna leda och stödja verksamheten i all form av utvecklingsarbete. Förändringsagenterna får en nyckelroll i organisationen som kan förstå våra invånares och verksamheters behov och som kan omsätta det i ett strukturerat utvecklingsarbete. Med en tydlig beställarroll kan förändringsagenten säkerställa god användbarhet och tillgänglighet av de digitala tjänster som ska levereras av IT-driften.

SOM FÖRÄNDRINGSAGENT KOMMER JAG HA FÖRSTÅELSE FÖR

- digitalisering utifrån ett helhetsperspektiv.
- projektprocessen i sin helhet.
- hur jag kan verksamhetsutveckla utifrån målgruppers behov.
- kvalitetsarbete i sin helhet.
- de olika stegen i processbaserad verksamhetsutveckling.
- de olika delarna inom Business intelligence.
- de olika delarna som finns i e-tjänsteutveckling.
- de olika delarna som finns i RPA-utveckling.

SOM FÖRÄNDRINGSAGENT KOMMER JAG HA FÄRDIGHETER ATT

- identifiera nyckelroller gällande förändringsarbetet med digitalisering i kommunens verksamheter.
- skapa en strukturerad projektplan utifrån tolkning av projektdirektiv.
- att undersöka, ta fram och testa nya lösningar.
- att tillämpa standarder i arbetet med verksamhetsutveckling.
- kartlägga verksamhetsprocesser med aktiviteter, regler, roller, leveranser och krav.
- utifrån ett processperspektiv strukturera information för att öka datakvalitet.
- strukturera och göra en enkel klassificering av information som hanteras i e-tjänster.
- kunna utvärdera verksamhetsprocesser för att identifiera potential till automatisering.

DIGITALISERING

KURSLÄNGD

6 h

Utbildningen kommer att starta med att introduceras till digitalisering och de element som den pågående samhällsomställningen innefattar. Vad är digitalisering? Vad innebär det att en verksamhet ska digitaliseras? I kursen ska vi bekanta oss närmare med begreppen som ofta omnämns i samband med digitalisering, vad det är som driver den framåt och hur kommunal verksamhet kan förhålla sig till omställningen som sker. Frågor vi besvarar är bl.a. vilka roller inom kommunen det är som ofta påverkar och påverkas av digitalisering och hur vi kan hitta de som hjälper oss driva utvecklingen framåt.

INNEHÅLL

1. Samhällsorientering i den digitaliserade världen
2. Organisationens roller i digitaliseringsarbetet
3. När utveckling skapar nytta

Målet med kursen är att få förståelse för digitalisering utifrån ett helhetsperspektiv och färdigheter att identifiera nyckelroller gällande förändringsarbetet med digitalisering i kommunens verksamheter.

PROJEKTLEDNING

KURSLÄNGD

12 h

Metoder för projektledning är ett kraftfullt verktyg för att kunna hantera alla de större förändringar och utvecklingsinsatser som sker i verksamheten. Ett projekt ingår oftast i en större helhet att förflytta verksamheten från ett nuläge till ett nyläge och den förändringen behöver planeras, ledas och följas upp för att säkerställa att förändringen skapar avsedd effekt. En viktig del i projektledning är att framta och hantera olika typer av dokumentation, analyser och beslutsunderlag. Kursen ger deltagarna grundkunskaper i vad det krävs för planering och ledning för att genomföra ett projekt på ett strukturerat sätt. Vi ser även över hur man skapar ett hållbart serviceavtal till tjänsteleverantörer för att säkerställa god användbarhet och tillgänglighet.

INNEHÅLL

1. Vad är ett projekt?
2. Idé och initiering
3. Förstudie
4. Kommunikation
5. Planering
6. Riskanalys
7. Genomförande
8. Avslut och överlämning till förvaltning

Målet med kursen är att få förståelse för projektprocessen i sin helhet och färdigheter att skapa en strukturerad projektplan utifrån tolkning av projektdirektiv.

VERKSAMHETSUTVECKLING

KURSLÄNGD

34 h

BEHOVSDRIVEN UTVECKLING

En viktig utgångspunkt i all verksamhetsutveckling är att ha en så god bild som möjligt av behoven hos målgruppen innan man funderar på lösningar. Genom att identifiera, analysera och utvärdera behoven kan olika förbättringsområden tydliggöras. Det kan t.ex. handla om förändringar av blanketter eller samordning av uppgiftslämnande. Behoven bör alltså identifieras så tidigt som möjligt, innan man bestämt sig för en viss lösning för att på så sätt se den tänkta lösningen i ett större sammanhang.

Tjänstedesign är en utvecklingsprocess där ni utgår från användarens behov och samskapar lösningar tillsammans med användare och utförare. Processen hjälper er att fokusera på att lösa "rätt" problem och sluta göra det som inte efterfrågas. Den skapar även goda förutsättningar för att idéer ska bli verklighet och spridas. Kursen baseras på SKR:s innovationsguiden.

INNEHÅLL

1. Ringa in
2. Undersöka
3. Fokusera
4. Ta fram idéer
5. Testa idéer
6. Förverkliga

Målet med kursen är att få förståelse för hur man kan verksamhetsutveckla utifrån målgruppers behov och färdigheter att undersöka, ta fram och testa nya lösningar.

KVALITETSLEDNING OCH STANDARDISERING

Kvalitetsarbete handlar om så mycket mer än att bara kontrollera att en produkt eller tjänst uppfyller uppsatta krav. Kvalitetsarbete handlar också om att ha goda kommunikationsvägar, att engagera medarbetarna, ständigt utveckla sin kompetens samt att ha en metodik för att förebygga eller korrigera problemområden. I kvalitetsledningssystemet ska det finnas en tydlig röd tråd i kopplingen mellan kommunen mål och strategi och hur gör man den kopplingen?

Vi tittar på den övergripande uppbyggnaden av ett kvalitetsledningssystem utifrån ISO 9001 med huvudprocesser, stödprocesser och ledningsprocesser. Att tillämpa standarder som ISO 9001 är en del av arbetet med att förbättra organisationens interoperabilitet som är en viktig del i digitaliseringsresan. Vi får kunskap om vad det innebär för en kommun att arbeta utifrån standarder.

INNEHÅLL

1. Introduktion till ISO 9001
2. Interoperabilitet i praktiken
3. Att tolka en standard

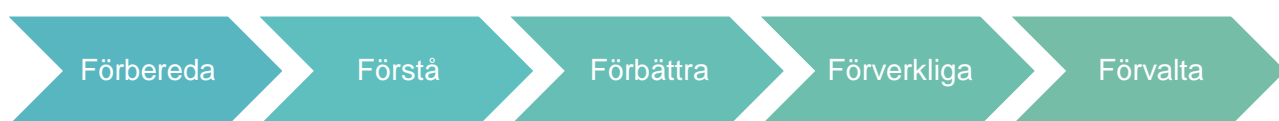
Målet med kursen är att få förståelse för kvalitetsarbete i sin helhet och färdigheter att tillämpa standarder i arbetet med verksamhetsutveckling.

VERKSAMHETSUTVECKLING

PROCESSBASERAD VERKSAMHETSUTVECKLING

Begreppet process syftar på en repetitiv aktivitetskedja som skapar värde för en kund. Processerna kan vara av olika slag, vanligtvis skiljer man på huvudprocesser, stödprocesser och ledningsprocesser som alla kan utgå ifrån t.ex. ett ledningssystem. Processbaserad verksamhetsutveckling är en metod som kan användas för att visualisera och återge en bild av nuläget för verksamhetsprocessen för att sedan förbättra processen genom att t.ex. öka kvaliteten, hastigheten eller flexibiliteten. Genom att beskriva de resurser, krav och risker som associeras med varje aktivitet i processen, blir det tydligt hur flödet i processen påverkas av en rad olika faktorer.

En kund bryr sig inte om hur verksamheten är organiserad – den bryr sig om leveranserna, resultatet av arbetet. Med hjälp av metoder för behovsdriven utveckling kan fokus justeras mot kund och kundens behov, och med hjälp av processkartläggningar kan verksamhetsprocessen visualiseras från behov till tillfredsställt behov, så vi tydliggör och förstår kundens behov och hur verksamheten skapar värde för kunden. Processkartläggningar är en bra metod för att kunna synliggöra både kunden och verksamhetens krav.



Figur över stegen i processbaserad verksamhetsutveckling

INNEHÅLL

1. Förbereda – att inventera och avgränsa
2. Förstå – att kartlägga nuläget
3. Förbättra – att kartlägga börläge
4. Förverkliga – Hur börläget omsätts i praktiken
5. Förvalta – Att mäta och identifiera förbättringar

Målet med kursen är att ha förståelse om de olika stegen i processbaserad verksamhetsutveckling och färdigheter att kunna kartlägga verksamhetsprocesser med aktiviteter, regler, roller, leveranser och krav.

BUSINESS INTELLIGENCE OCH DATAANALYS

Business Intelligence är ett samlingsbegrepp för olika funktioner som utvinner, hanterar och analyserar stora mängder data. En Business Intelligence-analytiker skapar kvalificerade underlag för strategiska och taktiska beslut baserat på insamlad data. Det handlar om att leverera rätt information till rätt person, i rätt tid. Ju mer marknaden rör sig desto snabbare och mer exakta analyser behövs.

I kommunerna runt om i Sverige idag har vi oftast ingen uttalad roll som har ett helhetsperspektiv och analyserar de datamängder som genereras i kommunernas verksamheter. Kommunerna innehar stora datamängder med varierande kvalitet och mycket av vår data nyttjas inte till den fulla grad som är gynnsamt för kommunen och våra intressenter. I kursen lär vi oss hur vi kan strukturera och arbeta med vår information för ökad datakvalitet och får förståelse för hur vi kan nyttja teknik som t.ex. AI för att hjälpa oss med analyser.

INNEHÅLL

1. Vad är data?
2. Vad är Business Intelligence?
3. Introduktion till informationsmodeller

Målet med kursen är att få förståelse för de olika delarna inom Business intelligence och färdigheter att utifrån ett processperspektiv strukturera information för att ökad datakvalitet.



DIGITALA VERKTYG

E-TJÄNSTEDESIGN

Människors handel, kontakt med kommunen och sociala relationer via e-tjänster har ökat dramatiskt är de senaste åren. Allt fler människor med olika bakgrunder, olika åldrar och med olika förkunskaper och förutsättningar använder e-tjänster. Men hur bygger man en utifrån de krav och förordningar som vi har att förhålla oss till? Hur bygger man en e-tjänst utifrån t.ex. en informationsmodell? I kursen ges kunskap om vad vi behöver tänka på för att säkerställa att informationen som hanteras i e-tjänsten är tillgänglig, riktig och har rätt konfidentialitet. Vi lär oss även skapa e-tjänster så att användaren har rätt förutsättningar för att förstå och nyttja tjänsten utifrån egna förutsättningar.

INNEHÅLL

1. Introduktion till e-tjänster
2. Webbtillgänglighet
3. Informationsklassning

Målet med kursen är att få förståelse för de olika delarna som finns i e-tjänstutveckling och färdigheter att strukturera och göra en enkel klassificering av information som hanteras i e-tjänster.

RPA OCH AUTOMATISERING

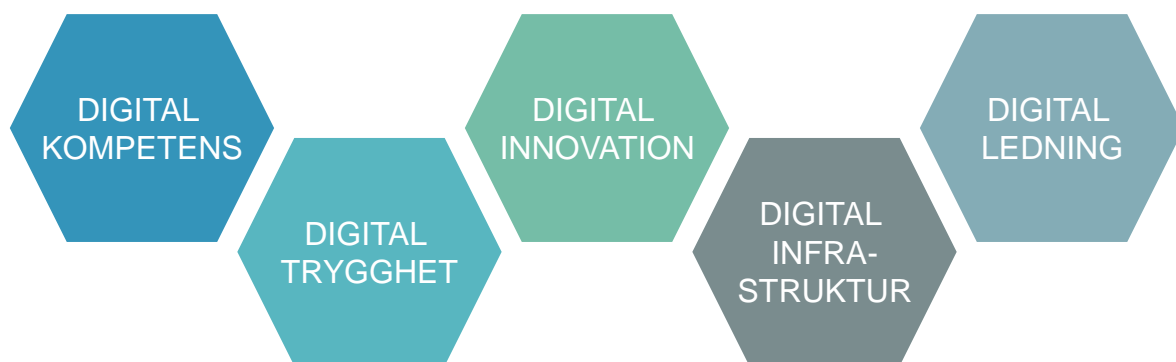
RPA (Robotic Process Automation) används bl.a. för att automatisera manuella, repetitiva arbetsmoment och processer. RPA simulerar de klick och tangenttryckningar en människa gör, i samma applikationer som människan använder. Att automatisera med RPA innebär att man instruerar roboten, dvs programmet, att utföra specifika uppgifter baserat på ett arbetsflöde med regler för varje moment, t ex att flytta viss information från ett formulär till ett dokument, att kopiera utvalda poster i ett kalkylark till ett annat osv. I kursen går vi igenom vad RPA är, vilka för- och nackdelar som finns med tekniken, och när det den är lämplig att nyttja. Efter genomgången i grunderna kring RPA går vi igenom metoder för utvärdering av processer, sett till förberedelser, arbetssätt och roller. Samt metoder och arbetssätt för genomförande och uppföljning av automatiseringen av en process från en verksamhetsutvecklarens perspektiv.

INNEHÅLL

1. Vad är RPA?
2. Förberedelser
3. Utvärdering av processer
4. Genomförande
5. Uppföljning

Målet med kursen är att få förståelse för de olika delarna som finns i RPA-utveckling och färdigheter att kunna utvärdera verksamhetsprocesser för att identifiera potential till automatisering.

DIGITALISERING FYRBODAL



Din kajplats i den digitala etern



digitaliseringfyrbodal.se

Analysrapport
2019

Handlingsplan
2020-2022

Fyrbodal