

Ekonomi och Styrning
Anders Nordh

Skrivtolkad version av telefonintervju med Jörgen Sandström, digitaliseringsdirektör i Västerås Stad

(drömsk musik)

Kjell: Jakten på den perfekta digitaliseringen.

(rington)

Jörgen: Ja hej, det är Jörgen Sandström på Västerås Stad.

Kjell: Hej, Jörgen. Kjell Eriksson här som ringer.

(jazzig strängmusik)

Speaker: Och Kjell har, tro det eller ej, en egen kommun som heter Kjellstavik. Den finns nog bara i hans fantasi. Men oavsett så måste den, liksom andra kommuner i Sverige, digitaliseras. Och det är ju en process som redan pågår därute. En bra början för Kjell är ju att hämta in kunskap från andra, och det är därför han har ringt upp Jörgen Sandström.

Jörgen: Jag jobbar som digitaliseringsdirektör i Västerås Stad, och det innebär att jag utifrån kommunstyrelsens perspektiv försöker se till att staden har ett bra stöd att utveckla sin verksamhet med digital teknik, men också säkerställa att det finns tillräckligt med teknik så att det också funkar i vardagen med de mobila arbetsätten i hemtjänsten, och för de kontorsarbetare som finns.

Speaker: Alltså ett perfekt tillfälle för Kjell som ledare av Kjellstaviks kommun att hämta in tips i jakten på den perfekta digitaliseringen.

Kjell: Jörgen, behöver jag verkligen digitalisera Kjellstavik?

Jörgen: De som bor i Kjellstavik jobbar ju också i kommunen, och de vill ju också naturligtvis kunna använda sig av den teknik som de använder privat även på jobbet. Om det är så lätt att boka en resa och resa jorden runt direkt från din mobiltelefon, men du kan inte lämna in en reseräkning på jobbet bara för att du jobbar i en kommun, då är det väl någonting som inte riktigt, stämmer tänker jag.

Kjell: Du gör ju mig ganska stressad här nu, för jag känner att jag har väldigt mycket som jag måste ta tag i här, eftersom Kjellstavik i princip är rätt analog just nu. Så var börjar jag någonstans?

Jörgen: Jag tror att man behöver börja på flera delar, naturligtvis. Jag slår vad om att det även i Kjellstavik finns bra exempel och delar där ni säkert har kommit ganska långt, men man behöver tänka att man kanske har två eller tre perspektiv på det här.

Det ena perspektivet är vad det är för typ av service vi lämnar till invånarna och företagen, och där behöver man nog prata med invånarna och företagen och titta en del på kundnöjdhetsundersökningar och enkäter för att se var skon klämmer och var vi verkar leverera sämst idag. Har de helt andra förväntningar än vad vi kan uppnå?

Genom att prata med invånarna och företagen kan man få en ganska bra bild över var man borde börja, och titta på om digitala tjänster skulle kunna vara en bra lösning där.

Speaker: Tips ett. Lyssna på dina medborgare.

Jörgen: Det andra handlar ju om att hjälpa sina medarbetare att få en bra dag på jobbet. Hur ska man kunna hitta den information man behöver, hur ska man komma åt det verksamhetssystem man behöver om man nu jobbar i hemtjänsten. Jobbar man i hemtjänsten är man väldigt mobil. Hur kan hemtjänsten bli mer mobil och digital, där man kanske inte alltid behöver åka till ett kontor för att hämta sina arbetsuppgifter. Eller om man tittar på personlig administration, när man ska redovisa kvitton, reseräkningar och annat. Hur ska man kunna göra det så enkelt och smidigt som möjligt?

Speaker: Tips två. Förbättra för dina medborgare.

Jörgen: Sen ska man komma ihåg att det är ganska omständligt och kan ta ganska mycket tid, för dels ska människor förändras och sen ska arbetsätten förändras, och sen ska du också ha en teknik som fungerar.

De här tre delarna behöver man väga samman och jobba med samtidigt, och det kräver en del. Så du behöver nog se till att få tag i bra folk som kan stötta dig i det här arbetet, och som håller ihop den här helheten och inte gör det lite för enkelt för sig.

Speaker: Tips tre. Glöm inte att processen tar tid. Med det lämnar jag över till Kjell igen.

Kjell: Om du får dela med dig av ett bra exempel där du själv också tycker att det har varit en lyckad digitalisering, vad skulle det vara?

Jörgen: Jag tycker att en lyckad digitalisering är det som gjordes för ganska många år sen nu, och det var ju när man inrättade hemsidor, alltså började jobba med webben. Då gick man från att man hade ett väldigt omständligt arbetssätt för invånarna när de var tvungna att först komma till någon form av kommunreception för att i broschyrställ försöka söka sig fram till vad det är för typ av blankett eller information man ville ha, eller så skulle man ringa till en telefonväxel där det skulle skickas material.

Kjell: Kan vi inte stanna där och tänka "Nu har Kjellstavig en hemsida", och så är det klart där?

Jörgen: Jo, men då kommer man ju till nästa steg i processen. Det är fortfarande väldigt mycket jagande utav pappershandlingar och andra typer av handlingar.

När du till exempel ska söka ett bygglov så ska du få ut en massa blanketter att fylla i, och till det ska det bifogas en massa olika saker, och det ska hanteras och gå vidare i en mängd olika steg.

Har man en digital process för det så kan man ju mycket väl tänka sig att man går in på en bygglovsansökningstjänst, loggar in med ditt Bank-ID, automatiskt fylls alla personuppgifter i, automatiskt fylls det också i vilka fastigheter du äger så att du kan välja vilken av dem som du avser att söka bygglov på. Genom att fastigheten då också finns utmärkt på en karta kan man markera på kartan vad det är för någonting jag avser att bygga, hur stor yta på marken det har. Man kan gå vidare till nästa steg och få hjälp att fylla i alla uppgifterna av det här stödsystemet, så man vet att det är rätt. I slutändan kan man säga "Nu är jag färdig", och så kan myndigheten fatta beslut om bygglov, titta på alla underlag och säga "Det här verkar bra", och så godkänner man bara. På det sättet kan man ju spara både mycket tid, men också mycket strul, för som det är idag i ett bygglovsärende så skickar du in någonting, får några dagar senare ett brev tillbaka att du måste komplettera med något, och så kompletterar du med något och får tillbaka "Det var fel sak du kompletterade med". Eller så ska du hålla på och boka tid med någon. Med den här typen av moderna system så får man vägledning och stöd, men också en hel del grundinformation med sig som man inte behöver samla in en gång till.

Kjell: Vad sitter du just nu och klurar på? Har du något system som är väldigt närliggande som du har tänkt att digitalisera?

Jörgen: Vi har ju en stor kundtjänst i Västerås Stad som svarar på tusentals medborgares frågor, vid sidan av att webben fungerar, och där ser vi nu möjligheten att ta hjälp av artificiell intelligens som ska hjälpa kommuninvånarna att få svar på sina frågor när de söker upp staden. Och det är ju ett sätt att underlätta för folk, att få svar dygnet runt och året om, och inte bara den tid när det är folk på kontoret.

Kjell: Men vad menar du nu med artificiell intelligens då?

Jörgen: Det är alltså en programvara som lär sig vad våra vanligaste frågor är, och vad våra vanligaste svar är. Genom att få många olika frågor och ge många olika svar och få respons på de, så kan den också lära sig att göra sina svar ännu bättre. De artificiella intelligenserna, de här robotarna, har också möjlighet att hitta all information som till exempel finns på hemsidor, som de kan bygga sina svar på.

Det här är ganska vanligt idag inom till exempel resebyråbranschen, eller kundtjänsten på stora företag, som Telia och andra. Idag märker vi kanske inte ens att det många gånger är den här typen av robotar som faktiskt hjälper oss ge svar på våra frågor på ett bra sätt, så att man inte behöver sitta i telefonkö för mycket eller vänta på att kundtjänsten ska öppna dagen efter.

Kjell: Hur har du tänkt här när du har vägt behov, nytta, tidseffektivitet, kostnader och hela fadderuttan?

Jörgen: Jag har ett ökat antal ärenden. Västerås Stad blir större, och verksamheterna blir större, och då får man fler frågor om sin verksamhet. Det ena är ju då att vi vill kunna bemöta invånarna på ett bra sätt, utan att behöva anställa en massa nya personer, och då kan man ta hjälp av robotarna att svara på en del av de här frågorna.

Men framförallt är det ju så att medborgarna inte bara vill ha svar på frågor under de öppettider som vi har - som är vanliga kontorstider - utan de vill ju ha svar på frågor dygnet runt. De vill ha dem när de vill ha svar på sin fråga, så att säga. Och där har ju robotarna en helt annan möjlighet att kunna svara dygnet runt.

Kjell: Till sist då, om du skulle varna mig för något misstag nu när jag ska digitalisera Kjellstavig, har du något "big no-no", som man säger?

Jörgen: Ja, om du blir inspirerad när man är på konferens eller mässa någonstans, och hittar en cool programvara eller lösning, tänk inte att den coola lösningen löser ditt problem, utan man måste alltid börja med "Vilket problem är det jag ska lösa?", och sen finns det säkert många sätt att lösa det på.

Det är jätteviktigt att gå på mässor och konferenser, och bli inspirerad av att se de lösningar som leverantörer och marknaden har att erbjuda, men man ska aldrig inbilla sig att det finns något "quick fix" eller en enkel lösning genom att bara tjacka ett system. För ett system ändrar egentligen ingenting, utan det är ju hur du ändrar din vardag och verksamhet med systemet som är det intressanta. Det här måste man komma ihåg.

Systemen löser ingenting, utan svaret är att vi vill förändras.

(jazzig strängmusik)

Kjell: Jag tänkte ringa vidare. Har du något tips på vem jag ska ringa om jag ska få fler råd på vägen?

Jörgen: Många av mina kollegor som ansvarar för vård, skola, och omsorg, står ju inför jätteutmaningar. Eleverna ska ha bättre betyg, hemtjänsten ska bli både effektivare och få en högre kvalitet, och de äldre ska få en bättre vardag.

De kollegorna som ansvarar för vård, omsorg, skola, och även teknisk försörjning, har nog alla ganska klart för sig att det idag finns stora utmaningar, men också hur de skulle vilja lösa det med modern teknik.

Så jag tycker definitivt att du ska prata med någon företrädare för de verksamheterna och lyssna på deras bild av vad de tror att en mobil hemtjänst eller digitala läromedel kan göra för skolan.

Speaker: Se där! Många bra tips på vägen, bara genom att lyfta på luren och ringa en grannkommun. Man tackar.

Kjell: Jättetack, Jörgen! Du ska få springa vidare nu så jag inte tar hela din dag.

Jörgen: Tack själv.

Speaker: Det finns ju en digital framtid även för Kjellstavig.

(drömsk musik)

Kjell: Jakten på den perfekta digitaliseringen.