



Digital transformation i spåren av Covid-19

EN STUDIE BASERAD PÅ EN ENKÄT TILL OFFENTLIGA VERKSAMHETER

INLEDNING

”Det går ännu fortare än tidigare och man behöver vara snabbfotad för att vara med...”

B3 presenterar regelbundet en Barometer kring digitalisering där vi har fokus på vilka drivkrafter som får en verksamhet att investera i att digitalisera och genomföra en digital transformation.

Inspirerade av de intressanta diskussioner vår senaste Barometer ledde till, har vi här gjort en uppföljande analys av verksamheter inom offentlig sektor. Huvudfokus är vilka områden som fått ett starkare fokus och som blivit viktigare för exempelvis invånare i en kommun, till följd av Covid-19 pandemin.



INSIKTER

94%

av verksamheterna anser att medborgarnas förväntningar och krav på nya digitala tjänster har ökat ytterligare som ett resultat av pandemin.

REKOMMENDATIONER

- Skapa tjänster och plattformar som kan anpassas efter individens roll/person/ålder/liv
- Arbeta aktivt med tjänstedesign, i nära samarbete med kunder eller användare
- Skapa en datadriven kundservice med stöd av kraften i stora bearbetade datamängder
- Var lyhörd för att kundresan kan ändra riktning, tvinga inte in kunden i en bestämd ordning av händelser, faser och kontakter

Covid-pandemins påverkan på arbetet med Digital Transformation

I våra tidigare Barometrar har vi kunnat identifiera fem framgångsfaktorer för att säkerställa en lyckad transformationsprocess:

- Engagemang från högsta nivå
- Finansiella resurser att jobba med
- Förmåga inom verksamheten
- En kultur som premierar nytänkande
- Insikt och förmåga att ändra sitt beteende

INSIKTER

62%

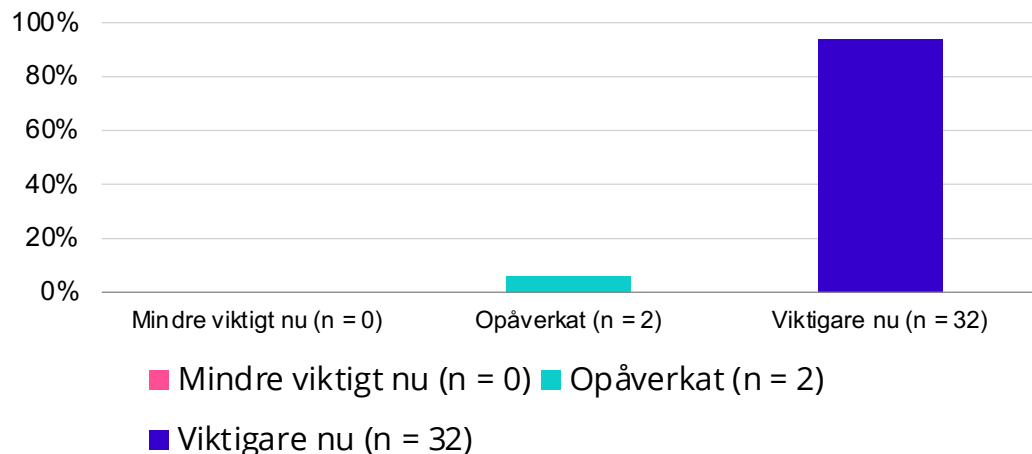
av verksamheterna anser att de fem framgångsfaktorerna har blivit än viktigare som en effekt av Covid-pandemin.

”

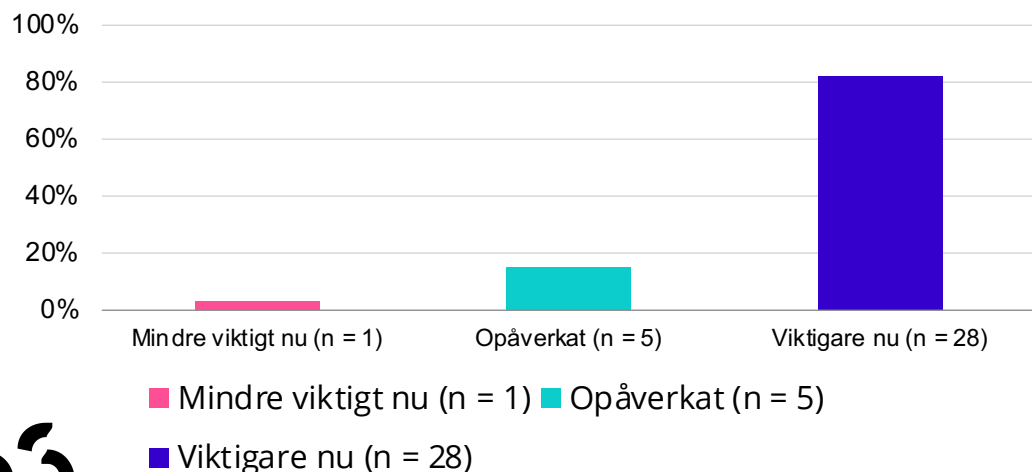
Gapet mellan de som känner sig hemma i det digitala landskapet och de som inte gör det har blivit väldigt tydligt – det är en utmaning i att skapa digital utveckling för alla...

Påverkan på framgångsfaktorer

Förmåga att ställa om och ändra beteende



Förmåga att driva transformation



” Vi har varit bra på att ställa om digitalt, men mindre bra när det gäller att ställa om personella resurser...

INSIKTER

Förändringskompetensen på bredden i organisationen har blivit allt viktigare såväl som högsta ledningens engagemang medan finansiella resurser inte påverkats i samma omfattning.

REKOMMENDATIONER

- Skapa förutsättningar för både organisationen som helhet och för enskilda medarbetare att ständigt utveckla sin kompetens och förmåga.
- Skapa en arbetsmodell där kunskap och idéer från alla medarbetare tas till vara. Experimentera mycket och tillåt misslyckanden.
- En tydlig vision och strategi är bättre än överdriven kontroll.

Covid-pandemins effekter på struktur och processer

Pandemin har tydliggjort att vi lever i en komplex och snabbföränderlig värld. I svaren framkommer tydligt de effekter detta får på struktur och processer.

”

Förflyttningen kräver förståelse och vilja att släppa makt och beslut...

”

Ovilja till att förändra processer och arbetssätt...

b3

INSIKTER

42%

av verksamheterna säger att de kommer att påbörja eller öka takten i införandet av mer agila utvecklingsmetoder.

INSIKTER

33%

av verksamheterna säger att de inte har styr- och ledningsmodeller som är anpassade för en snabbväxande omvärld.

Våra organisationer i spåren av Covid-pandemin

Effekter Covid-pandemin har haft på transformationsarbetet i våra offentliga organisationer

- Arbetssätt och processer måste anpassas - fokus på värdeskapande och behov
- Kompetensutveckling blir allt viktigare
- Synen på och innehållet i ledarrollen förändras
- Behovet av effektiva digitala verktyg stärks
- Hållbarhet får ett ytterligare stärkt fokus

”

Framför allt den samlade kompetensen i organisationen. Vi saknar flera nyckelkompetenser som vi skulle behöva för att göra rätt saker på rätt sätt...

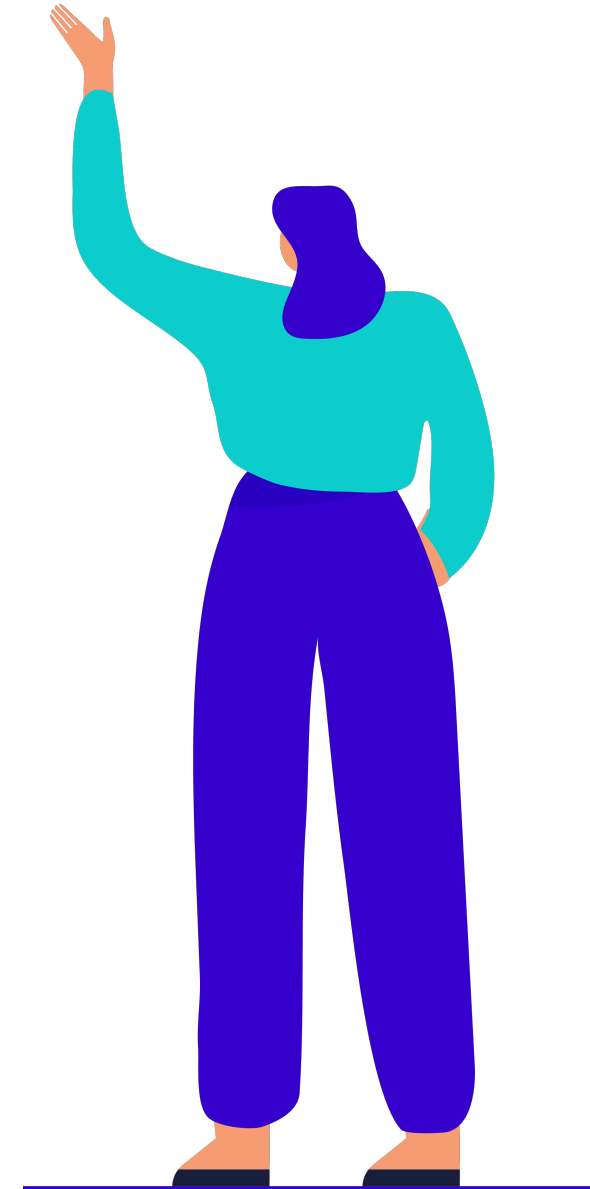
REKOMMENDATIONER

- Involvera ledningen i allt innovations- och digitaliseringsarbete, de ska ta ansvar och leda
- Ge verksamheten ett avgörande inflytande över digitaliserings- och IT-arbetet i samråd med IT-organisationen
- Arbeta med värdeströmmar för att optimera processerna, identifiera partners för delar där ni saknar, eller inte vill bygga upp, egen kompetens
- Satsa på medarbetares kompetensutveckling och på förändringskompetens på bredden
- Hållbarhet och samhällsansvar måste alltid vara en viktig del av målbilden för förändringsarbetet
- Det krävs uthållighet för att skapa en kultur som främjar nytänkande och innovation

Vi kan bistå i varje steg av digitaliseringsprocessen

Offentliga organisationer är under press för att leverera mer för sina medborgare, från sömlösa digitala tjänster till policyer och program som hanterar komplexa problem, samhällsutmaningar och kriser.

Vi hjälper den offentliga sektorn att förbättra sin verksamhet så att den kan uppfylla och överträffa dessa förväntningar och deras mål.



Kontakta oss gärna för en fortsatt dialog

Kort om B3

B3 Consulting Group är ett expansivt konsultföretag inom IT och Management. Idag är vi 630 medarbetare och omsättningen 2020 uppgick till 851,4 MSEK. Vi finns på 11 orter i Sverige och i Polen.

B3 är idag strategisk partner till flera av Sveriges ledande företag och större organisationer.

Hos B3 möter du konsulter med både erfarenhet och förmåga att leda större förändringsprojekt.

Tillsammans utforskar vi digitaliseringens möjligheter både inom innovation och effektivisering. Vi levererar hela projekt- och funktionsåtaganden med team av erfarna specialister, eller tar olika specialistroller i uppdragsgivarens organisation.

Kontaktinformation:

Siv Selva – VD B3 Effekt – bolaget med fokus på Transformationer inom offentlig verksamhet
siv.selva@b3.se
070-9239742

Emilie Ekvall – Expert Förändringsledning Agila Transformationer
emilie.ekvall@b3.se
073-5163303

Anders Bergman – Expert Program och Portföljstyrning -
anders.bergman@b3.se
070-8506097