



# Digital FrontRunners



**Anni Skovby**

Development Consultant, MSB

**Hanne Marklund**

Freelance – Development Consultant, MSB  
& Project Developer, VisionPilot ApS



# Programme – Workshop 23 – Digital FrontRunners:



## **Timetable:**

- Presentation & Information (20 Minutes)
- Panel Discussion (15 Minutes)
- Workshop (45 Minutes)
- Next Practise & Goodbye (10 Minutes)

# WHY?



New technologies and digital solutions ↑

Demand for digital skills and digital mindset ↑

We need knowledge and a direction!





# HOW??



- Financing
- Selection of Participants
- Planning & Set-up of 5 Future Salons
- Salon 5 – 27.9.19 – last one
- Your Input

# Salon-Temaer

## Salon 1

### State of the Art

- KPMG, København
- Workbook & Digitalt CV

5.4.2019 – kl. 9-13

## Salon 2

### Understanding of Technology Digital Communication

- KPMG, København
- Workbook & Digitalt CV

10.5.2019 – kl. 9-13

## Salon 3

### Development and Implementation

- INNOHOW, Herning
- Workbook & Digitalt CV

21.6.2019 – kl. 9-13

## Salon 4

### Organization and Management in a Digital Perspective

- INNOHOW, Herning
- Workbook & Digitalt CV

23.8.2019 – kl. 9-13

## Salon 5

### Concrete Recommendations

- INNOHOW, Herning
- Workbook & Digitalt CV

27.9.2019 – kl. 9-13

### **Digital omstilling kræver både mindset og kompetencer**

- Kompetencer: En kombination af viden, kunnen og mening.
- Det digitale mindset handler om en tilgang, en indstilling eller en holdning.



# WHAT?

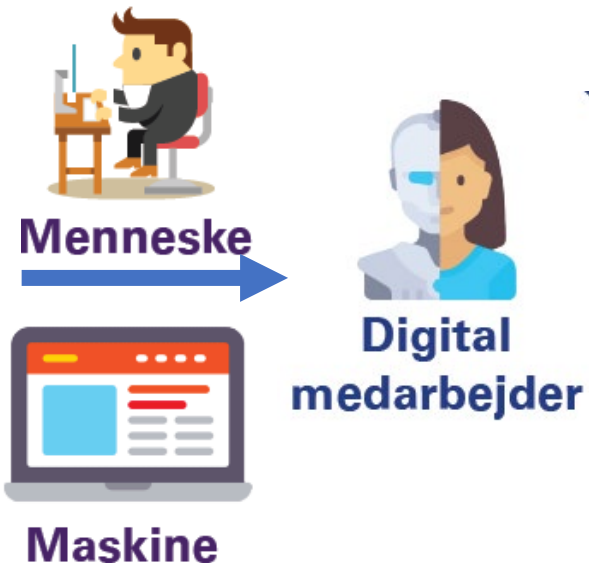
- Recommendations within a number of themes
- Engagement and Ambassadors
- Knowledge and inspiration



# Salon 1: State of the Art

## The Digital Circuit

- Vi sætter scenen!
- Hvad taler vi om nu?
- Hvad bliver fremtiden?



## Digital Conversion

- Requires both Mindset, competences and Skillset

- Fra pre-industriell alder over Industrialisering og Informationsalderen til digitalt arbejde
- Teknologien er her!
- Digitale kolleger og Værktøjer

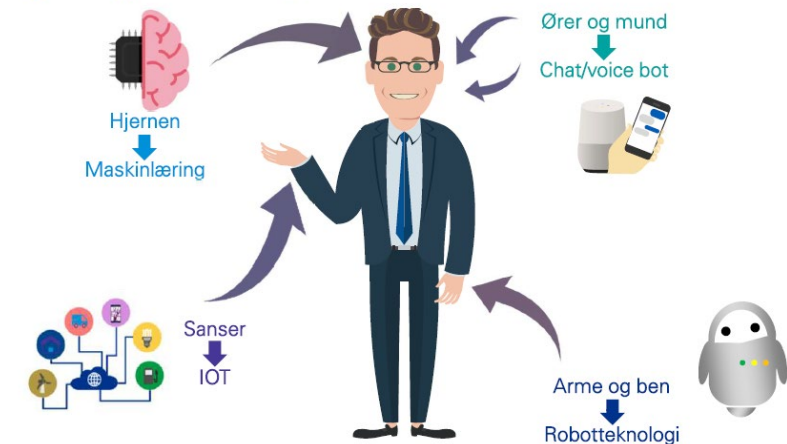
Afmystificere værktøjskassen og se muligheder



## Criteria for using the existing technologies

- Ved regelbundne og ensartede processer og hændelser
- Ved kommunikative processer
- Ved krævende beslutningsprocesser
- Det Velfærdsteknologiske CV – Københavns Kommune

Den nye "digitale kollega"





# Output Salon 1



- Relevant Technologies and Digital Opportunities
- Experiences from Copenhagen
  - similar but different
- Workbook - digital





# Salon 2: Understanding of Technology & Digital Communication

## What does digitization do to core assignment, professionalism and relations?

Digitalisering påvirker måden vi gør tingene på og de redskaber, vi bruger. Kerneopgaven påvirkes i mindre grad.

Digitalisering/teknologier kan både understøtte og udfordre relationer, som i socialt arbejde og i ledelse er et væsentligt virkemiddel.



ONLINE MEETING

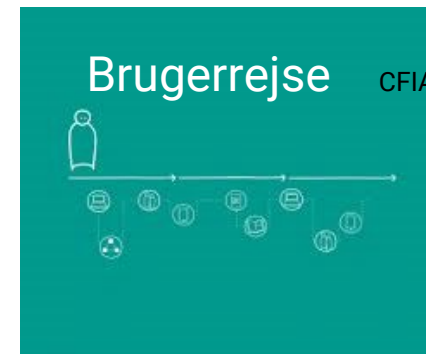
## How to include and inform your colleagues

- Inddrage tidligt og tage bekymringer alvorligt
- Skabe tid og rum til forandringen
- Vise hvordan teknologien kan understøtte kerneopgaven
- Lov mindre og hold mere



## How to include and inform the citizens

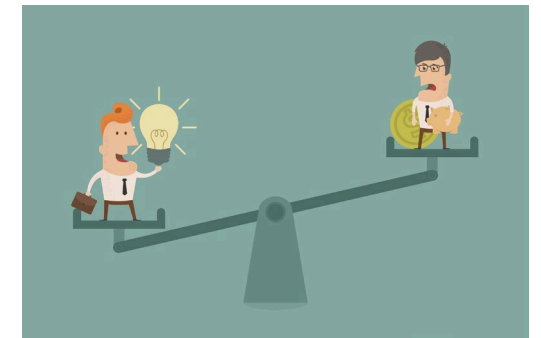
- Forstå borgernes behov, som de oplever dem og udvikle de ressourcer, som borgeren ønsker at udvikle.
- Fokuserer på behov fremfor på teknologi
- Brugerrejse

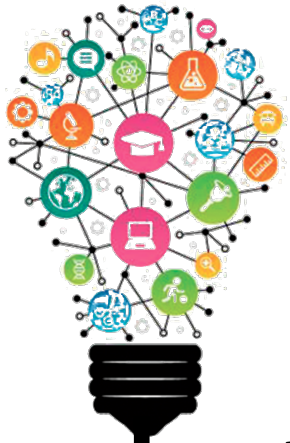


## Technological challenges and opportunities

Udnyt muligheder og håndtér udfordringer ifm specifikke teknologier, bl.a.:

- sagsbehandlingsrobotter
- chat-og voicebots
- sensorer og overvågning
- machine learning
- apps (træning, sundhed mv.)

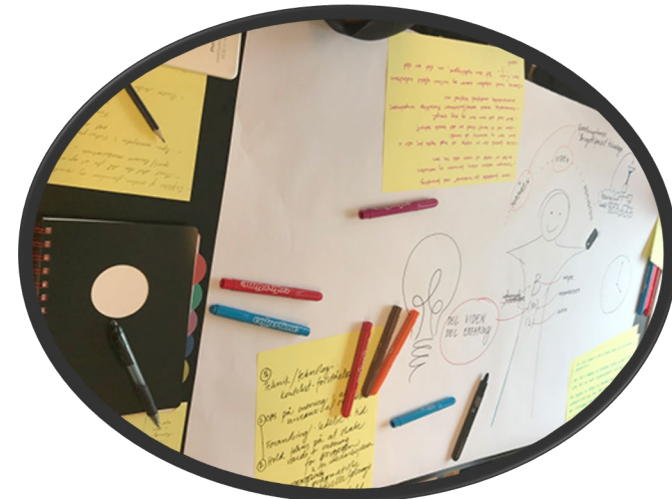




# Output Salon 2



- Pay close attention to how the technology affects relationships
- Be kind and have patience with colleagues
- Focus on the citizens needs rather than on technology
- Use User Journey as a method
- Knowledge, ability and motivation affect each other. All three parts are important for the implementation and application to work effectively.



# Salon 3: Development and Implementation

## Storytelling / Profit Realization

Skabe en fælles fortælling omkring hvad vi skal med digitaliseringen og **hvorfor** vi gør som vi gør, hvori det er kerneopgaven der driver digitaliseringen



## Involvement - Employees

Ved at få kollegaerne med på banen, skabes der mere **motivation** omkring prøvehandlinger, og deres viden og erfaring styrker innovationen i projektet



## Involvement - Citizens

Gennem Co-creation, og lignende initiativer, kan vi sammen udforske og lære om digitale teknologier, for derved at skabe løsninger, der tjener borgernes **behov** og MSBs mål





# OUTPUT Salon 3:



## Implementation – Implementation - & Implementation

- Storytelling
- Development & IMPLEMENTATION
- How to involve and include colleagues, employees, citizens AND a robot



# Salon 4: Organization and Management in a Digital Perspective

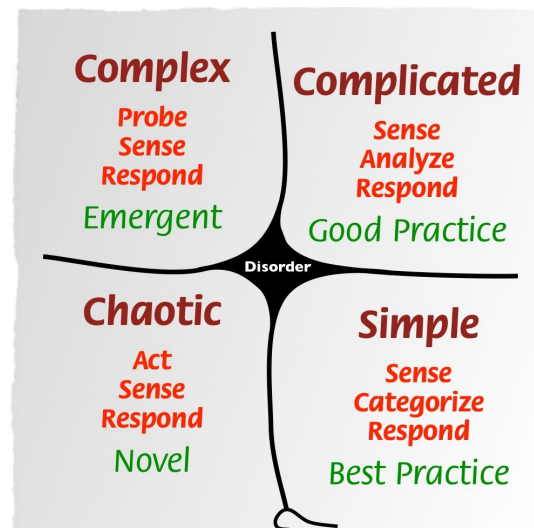
## Ethical Principles

De fire etiske grundprincipper: Hensyn, Gavn, Retfærdighed og Respekt bringes i spil i forhold til digitaliseringen i en matrix, hvor teknologiske løsninger kan vurderes ud fra disse – fordele, som ulemper

ETISK MATRIX – DIGITALISERING I AK				
Værdier	Hensyn (skadeundgåelse)	Gavn (nytteoptimering)	Retfærdighed (lighed)	Respekt (selvbestemmelse)
Interesser				
Potentielle fordele for borgeren	Foregribelse af sociale og sundhedsmæssige ulykker.	Større effektivitet. Bedre og mere sammenhængende "velfærdsforløb" for borgerne.	Øget social retfærdighed fordi adgangen til kommunens service bliver mere tilgængelig	Større valgfrihed. Mere selvhjælp. Personligt tilpassede velfærdsydelse
Potentielle ulemper for borgerne	Misbrug af informationer om borgerne, fx ved brud på sikkerheden i databehandlingen.	At de samme effektiviseringer forringer AK's service og tilbud.	Mindsket social retfærdighed fordi borgere med ringe it-kompetencer hæftes af.	De nye teknologier bliver obligatoriske. Kommunen forvalter store mængder information om borgerne.

## Complexity Levels

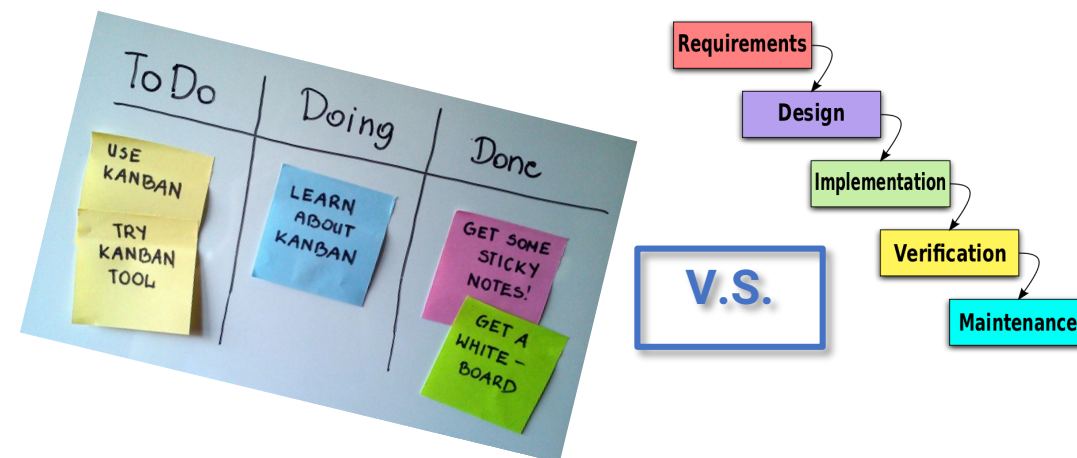
Mange har en tendens til at gå til alle problemer, som om at de var enkle og velkendte, men det kan give problemer, når udfordringen er kompliceret eller kompleks, da der skal en helt anden tilgang til



## Agile and classic Projects

Klassiske forandringsprocesser er prægede af lange forløb, hvor der går lang tid inden der handles og man slavisk følger planen

Agile projekter er korte forløb med løbende prøvehandlinger og justeringer af planen i takt med at man lærer





# OUTPUT Salon 4:



- Ethical Principles help us to navigate and understand each other
- Complex challenges need agile solutions -





# Panel Discussion:



## **About the concept; the perspectives and the outcome:**

- CEO Søren Hejne Hansen, InnoHow I/S, Herning (Follower and Moderator)
- Mikael Carlsen, Head of Center for Children & Youth with Special Needs, City of Aarhus (participant)







THANK YOU VERY MUCH  
FOR YOUR PARTICIPATION