



DEN DIGITALE MEDBORGER **DIGITALISERINGEN, LEDELSEN** **OG BORGERNE**

DIGITALISERING



Automatiserer

erstatte menneskelig arbejdskraft:
hurtigere, mere præcist og (ofte) mere uigennemskueligt



Informatiserer

omdanner fysiske og sociale processer og fænomener til data:
kræver andre kompetencer og større indsats at (af)kode



Ændrer betydningen af tid og sted

borgeren og myndigheden kan være hvor som helst og når som helst

BORGER



Er (ofte) underlagt magt

og derfor er det vigtigt hvordan magten forvaltes i praksis – respektfuldt og retfærdigt



Er "medejer" af butikken

og derfor er involvering, anerkendelse og "medborgerskab" vigtigt



Kan aldrig blive "kunde"

Kunder har ikke medejerskab, er ikke underlagt magt og kan ikke gå et andet sted hen

DIGITAL LEDELSE

Håndtere forandring

Håndtering af radikal, dynamisk, (disruptiv), teknologidrevet forandring

Forstå

Forstå, håndtere og foregribe teknologiens muligheder og konsekvenser

Skabe mening

Få udviklingen til at give mening for alle interessenter med udgangspunkt i det der skaber værdi for dem

Forsvare

Forstå, fastholde og forsvare kerne-opgaven og kerne-fagligheden

Gøre en forskel

Handler ikke om den *måde* vi gør tingene på, men om den *forskel* vi gør for borgere og virksomheder

Digitallisering ikke et mål

Digitale teknologier er et ud af mange virkemidler til at gøre denne forskel, og aldrig et mål i sig selv

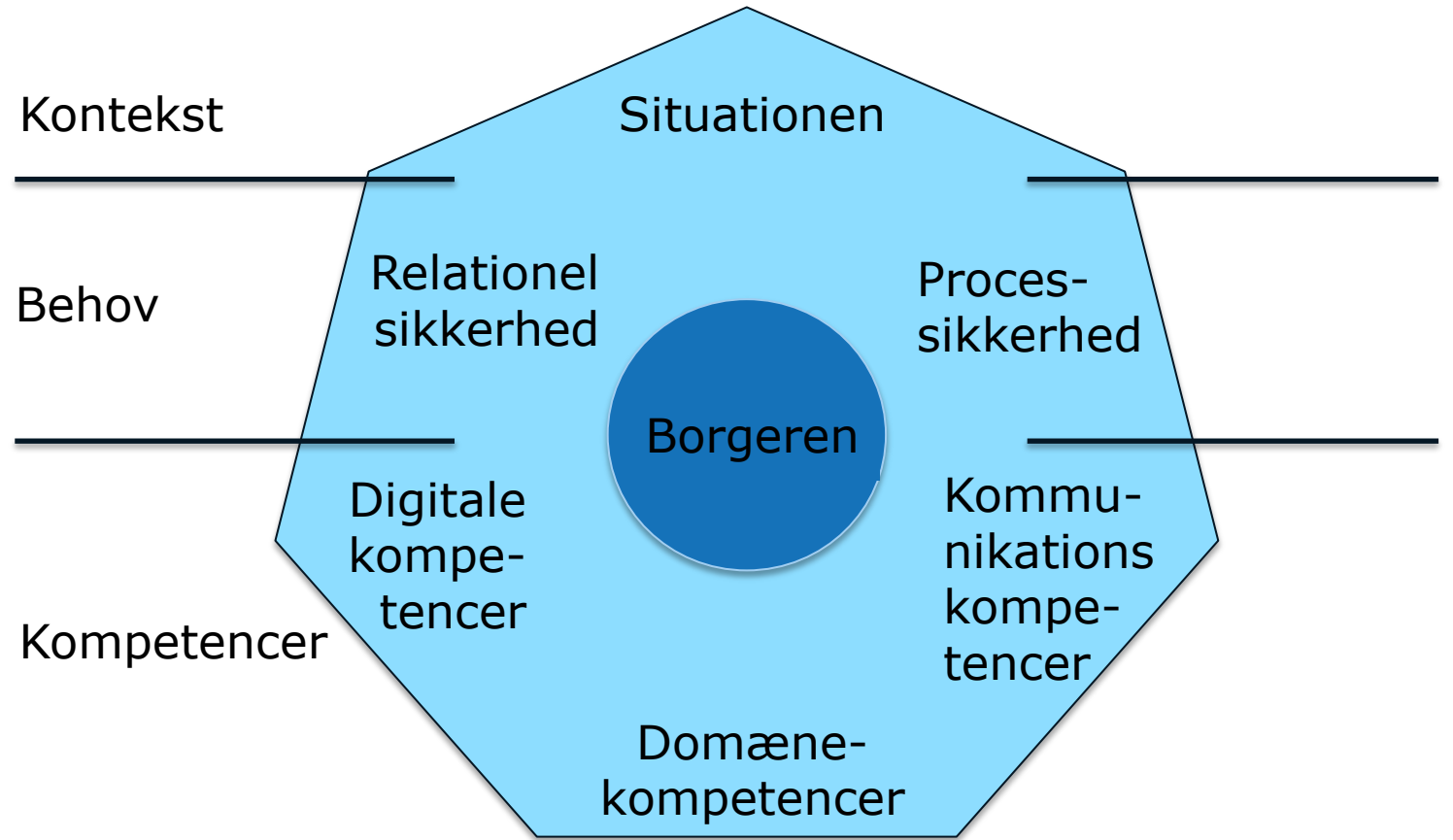
SERVICELLEDELSE

LEDELSE PÅ "KANTEN"

DEN KOMPETENTE BORGER

Borgernes udfordringer

- Handler meget lidt om digitale kompetencer
- Handler ikke kun om de dumme, de dovne og de gamle



EFFEKTIVITET

RELATIONER

TILLID

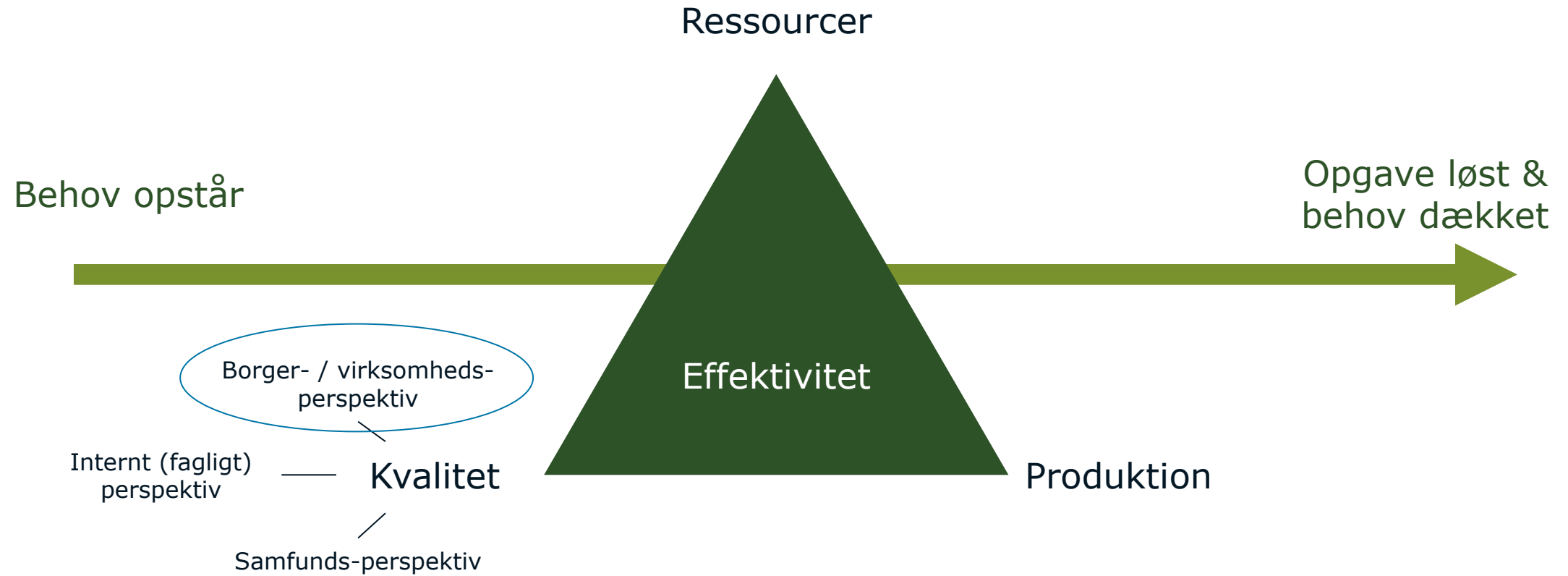
RETFÆRDIGHED

LEGITIMITET

LOYALITET

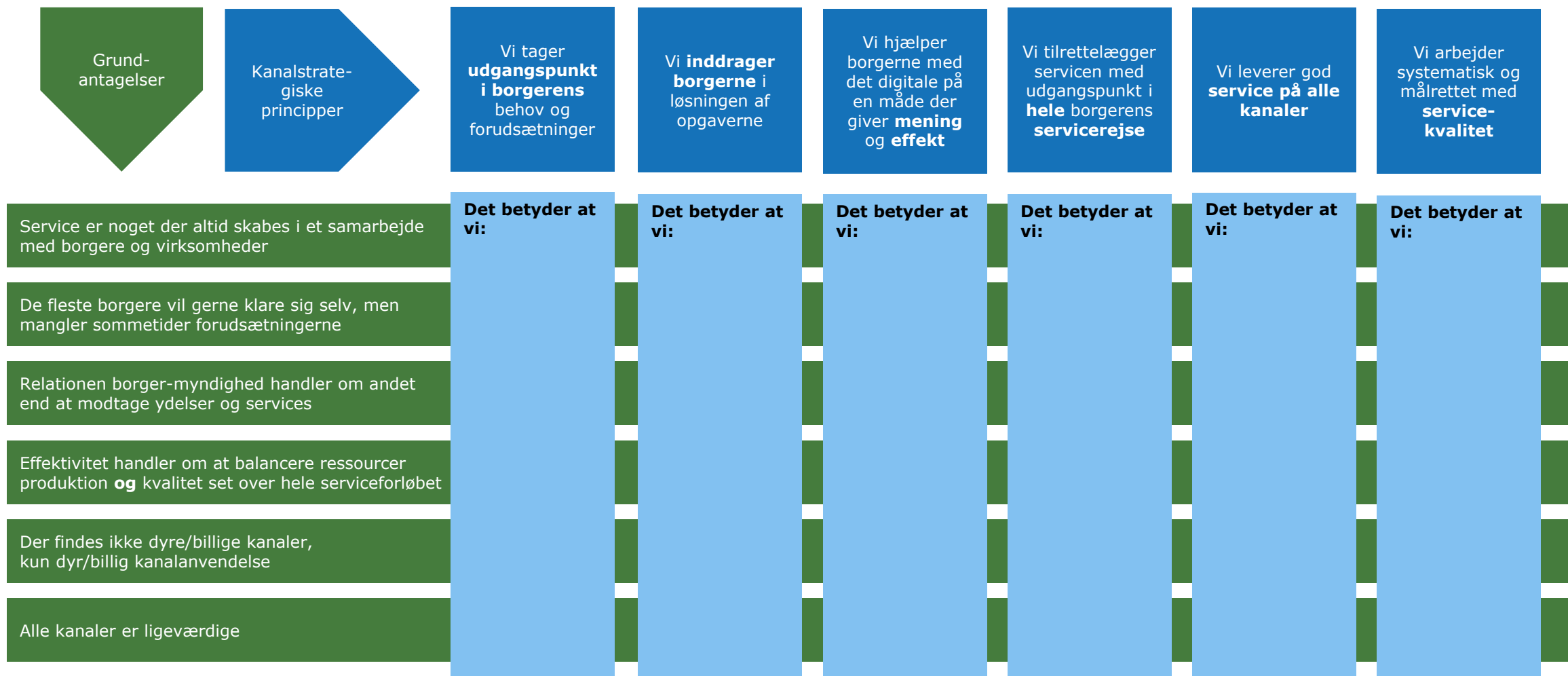
COMPLIANCE

DEN EFFEKTIVE FORVALTNING



DEN SERVICEDREVNE KANALSTRATEGI

EKSEMPEL FRA SYDDJURS KOMMUNE



DIALOG: SKAA@RAMBOLL.COM

