

## STYRDOKUMENT

### Eskilstunas program för digital transformation

<b>Beslutad när</b>	2020-10-22 § 148
<b>Beslutad av</b>	Kommunfullmäktige
<b>Diarienummer</b>	KSKF/2019:351
<b>Ersätter</b>	
<b>Gäller för</b>	Samtliga nämnder och följande bolag
<b>Gäller fr o m</b>	2020-11-01
<b>Gäller t o m</b>	Tillsvidare
<b>Dokumentansvarig</b>	Kommunikationsdirektör
<b>Uppföljning</b>	

#### Program

Ett program är ett styrande dokument som ska visa en färdriktning genom att innehålla vad som ska uppnås inom ett område. Det tar inte ställning till utförande, prioriteringar och metoder. Program ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige.

#### Plan

En plan är ett styrande dokument som ska visa en färdriktning genom att innehålla konkreta mål och riktlinjer. Den ska vara tidsbegränsad och beslutas av kommunfullmäktige.

#### Policy

En policy är ett styrande dokument som ska visa ett övergripande förhållningssätt och som ska tjäna som vägledning inom ett område, med angivande av övergripande mål och värden som ska eftersträvas. Policys ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige.

#### Riktlinje

En riktlinje är ett styrande dokument som ska säkerställa ett korrekt agerande och god kvalitet i handläggning och utförande. Riktlinjer ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige.

## Innehåll

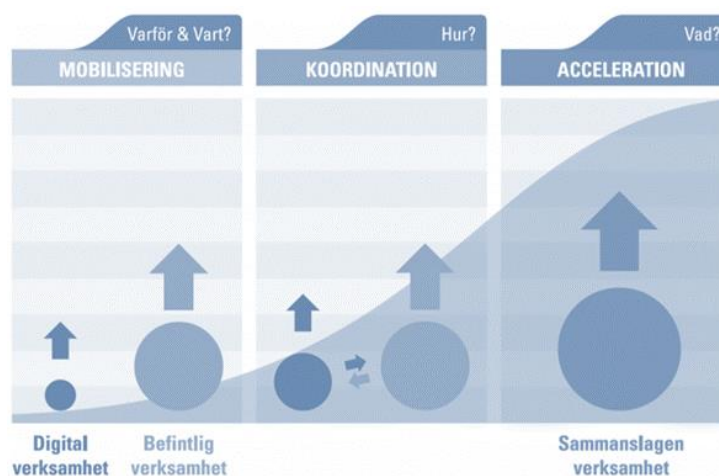
Eskilstunas program för digital transformation .....	1
Bakgrund .....	3
Digitaliseringens dimensioner .....	4
Programmets uppbyggnad .....	5
Grundläggande förutsättningar.....	6
Ledning, styrning och organisation .....	6
Arkitektur och säkerhet.....	7
Informationsförsörjning och digital infrastruktur.....	9
Sammanhållen digital service.....	10
Prioriterade områden .....	11
Smart och individanpassad välfärd .....	11
Digital hållbar stad och landsbygd.....	14
Självklar självservice.....	16
Effektiva stödprocesser.....	17
Möjliggörande principer .....	19
Från teknik- till behovsdriven utveckling.....	19
Följ upp och säkerställ effekt .....	19
Skapa och tillvarata nya affärsmöjligheter .....	19
Gränsöverskridande samarbeten .....	20
Ta tillvara på stordriftsfördelar .....	20
Verka för digital inkludering.....	20
Våga skapa värden på nya sätt.....	20
Vårt förhållande till juridiken .....	21
Finansiering och realisering av programmet.....	21
Mål och uppföljning .....	21
Ordlista.....	23
Förhållande till redan fattade politiska beslut.....	27

## Bakgrund

Den pågående digitaliseringen i omvärlden förändrar på ett genomgripande sätt förutsättningarna i samhället. Alla delar av offentlig sektor, näringsliv, civilsamhälle och akademi påverkas. Ny teknik leder till nya beteenden och att behov tillgodoses på helt andra sätt än vad vi är vana vid. Alla beteendeförändringar som sker på både kort och lång sikt i omvärlden leder oss vidare fram emot det paradigmskifte av världen vi lever i, det är det vi kallar digitalisering.

Genom att ta tillvara på den kraft och den potential som finns i samhällets digitalisering kan Eskilstuna kommunkoncern möta morgondagens behov av service, tjänster och myndighetsutövande. Med programmet för digital transformation styr kommunkoncernen aktivt mot förändring för att stå rustade för framtiden och för att långsiktigt kunna upprätthålla god kvalitet, hög attraktivitet och effektivitet i det vi levererar.

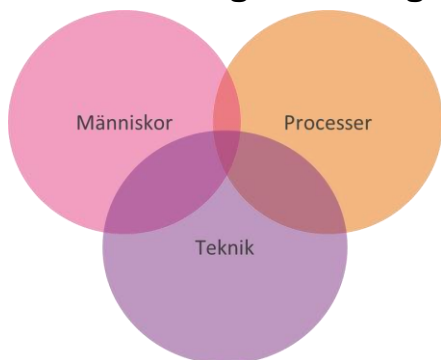
Sedan 2018 har Eskilstuna kommun en plan för digitalisering (Eskilstunas plan för digitalisering 2018–2019). Planen har syftat till **mobilisering av digitaliseringsarbetet**. Kommunkoncernen är nu redo att ta steget in i nästa fas, **koordinationsfasen**, för att aktivt fortsätta förändringsresan. Koordinationsfasen handlar om att integrera digitaliseringsarbetet i verksamhetsutvecklingsarbetet inom nämnder och bolag. Enligt definitionen av digital transformation från boken ”Att leda digital transformation” ska avståndet mellan kommunkoncernens olika verksamheter och IT-verksamheten minska, digital transformation är dock inte enbart en IT-fråga. Förändringens drivkraft är ökad nytta för invånare, brukare och kunder samt de samhälleliga utmaningar som kommunkoncernen står inför, till exempel Eskilstunas demografiska förändringar.



Bilden illustrerar de olika faserna av digital transformation enligt boken *Att leda digital transformation*, av Marie Andervin och Joakim Jansson.

Digitaliseringsarbetet styrs och påverkas av vad som beslutas inom EU och i vår nationella politik samt inom Sveriges Kommuner och Regioner, det påverkar kommunkoncernens digitaliseringsarbete.

## Digitaliseringens dimensioner



När kommunkoncernen jobbar med verksamhetsutveckling görs det genom att sätta människor först. Det gäller både våra invånare som ändrar sina förväntningar och beteenden men även våra medarbetare som bär upp organisationen, som arbetar i processerna och utvecklar dem. Digitalisering är när medarbetare förändrar sina arbetssätt med hjälp av modern teknik, en treenighet av begreppen människor, processer och teknik.

Utifrån ett samhällsperspektiv är digitalisering ett bredare begrepp än verksamhetsutveckling. Enligt *Katarina L Gidlund*, professor vid Mittuniversitetet består digitalisering av tre dimensioner som tillsammans syftar till att förstå omfånget av digitalisering och därmed undvika att organisationer digitaliserar ideal och logiker som är utvecklade för att lösa gamla utmaningar snarare än de vi står inför nu. (Se *Lilla Digitaliseringshandboken 4.0*, Katarina L Gidlund, professor vid Mittuniversitetet)

De tre dimensionerna är:

**SAKER** – Det är sådant du kan se och känna på och med hjälp av flera sinnen förstå och beskriva det är du ser och känner. Därför är den här dimensionen den vi oftast använder som exempel när vi ska prata om digitalisering. Det kan vara datorer, telefoner, program och appar.

**SÄTT** – Det digitalisering ska leda till, det vill säga förändrade arbetssätt och beteenden till följd av utvecklingen, både på individ-, organisation och tjänstenivå.

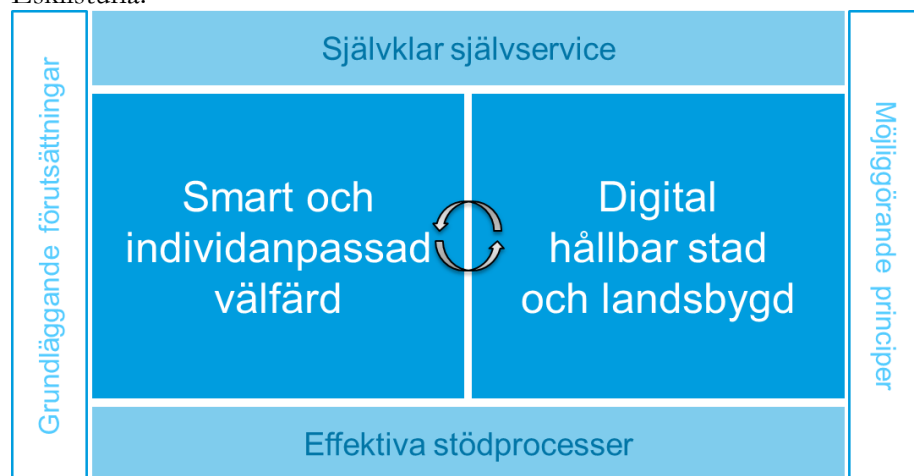
**SAMHÄLLE** – Samhälle är ytterligare en dimension av digitalisering som ofta glöms bort. Det handlar om hur samhället ser ut och förändras. Dimensionen är viktig för att lyfta blicken och förstå hur vår utveckling bidrar till ett bättre samhälle.

Tekniken som används när kommunkoncernen digitaliserar ska förbättra användandet av saker, sättet att arbeta på och bidra till att skapa ett bättre samhälle. För att lyckas med det behöver kommunkoncernen prata mer om vad som egentligen menas med bättre och bredda kompetensen hos de som medverkar i samtalen. Många olika perspektiv, erfarenhetsbaser och kompetenser behövs för att det ska bli så bra som möjligt. Ensam är inte stark utifrån det här perspektivet.

Den förändringsresa som kommunkoncernen står inför ställer krav på att den organisatoriska digitala mognaden behöver öka. Det sker genom att höja den digitala förmågan samtidigt som det satsas på att eliminera hinder i det digitala arvet. Genom att fokusera på ökad digital mognad kommer den digitala verksamheten helt vävas samman med befintlig verksamhet. Först när de två elementen existerar som ett, snarare än separerade från varandra, har kommunkoncernen en kultur som lever ”digitalt först” fullt ut. Det är vad vi kallar den digitala transformationen.

## Programmets uppbyggnad

Programmet sätter stort fokus på **Smart och individanpassad välfärd** och en **Digital hållbar stad och landsbygd**, det är två områden som i symbios med varandra bidrar till ett bättre liv för de som bor, verkar och lever i Eskilstuna.



Till grund för att lyckas med att leverera välfärd och tjänster i en digital hållbar stad och landsbygd finns bakomliggande **Effektiva stödprocesser**.

Genom att säkerställa effektiva stödprocesser och samtidigt förenkla vardagen för medarbetare med hjälp av digital teknik skapas förutsättningar för att frigöra resurser till välfärden.

Sättet som Eskilstuna kommunkoncern levererar välfärdstjänster på behöver genomsyra de behov som invånare, brukare och kunder har, för att nå dit behöver kommunkoncernen aktivt arbeta för att ställa om. Därför lägger programmet även fokus på området **Självklar självservice**.

Avsnittet **Grundläggande förutsättningar**, som utgår från Sveriges kommuner och regioners ”Strategi för grundläggande förutsättningar - Utveckling i en digital tid”, skapar förutsättning för att framgångsrikt och hållbart kunna transformeras fullt ut. Den i sin tur är indelad i fyra målområden (se bild till höger).



För att lyckas med den långsiktiga, transformativa omställningen och nå uppsatta mål inom programmets prioriterade områden behöver kommunkoncernen förhålla sig till vissa **Möjliggörande principer**. Dessa ska genomsyra Eskilstuna kommunkoncerns arbete med att realisera programmet och nå uppsatta mål.

## Grundläggande förutsättningar

Grundläggande förutsättningar handlar om det som är fundamentalt viktigt för att lyckas med den digitala transformationen, men som samtidigt också är sådant som nästan alltid tas för givet. Det är vad som utgör grunden för att kunna utnyttja potentialen i såväl samhällets som vår egen digitalisering.

### Ledning, styrning och organisation

Genom utvecklad ledning och styrning skapas förutsättningar att nyttja digitaliseringen som en källa till stärkt effektivitet och innovation inom organisationen. Kommunkoncernen behöver förmåga att balansera mellan innovation och effektivitet inom samma styrning för att få en dynamisk balans som taktar med de skiftande kraven som omvärlden ställer på oss.

### Mål: Ledning, styrning och organisation

**M1:** *Kommunkoncernen har en gemensam målbild, prioritering och samordning i den digitala utvecklingen för att styra utvecklingsinitiativ mot vår strategiska inriktning och vårt Eskilstuna 2030.*

För att säkerställa att de insatser som görs inom olika verksamhetsområden går i samma riktning arbetar kommunkoncernen med gemensam ledning och samordning. Utvecklingsinitiativ drivs på likvärdiga sätt inom koncernen för att främja systematiskt arbetssätt och göra det möjligt att prioritera på samma grunder.

**M2:** *Kommunkoncernen har ett tillitsbaserat ledarskap och aktivt medarbetarskap som stimulerar utveckling. Ledare på alla nivåer har kompetens inom förändringsledning.*

För att säkerställa att kommunkoncernens utveckling skapar den nytta som avsetts är ledarskap, kommunikation och facklig samverkan grundläggande. Ledarskapet har en avgörande betydelse för att driva förändringsarbete, med ett tillitsbaserat och agilt arbetssätt där det digitala är ett naturligt perspektiv. Genom ett inlyssnande och utforskande ledarskap och ett aktivt medarbetarskap kan medarbetarnas kompetens tas tillvara för att utveckla digitala lösningar och arbetssätt.

**M3:** *Kommunkoncernen tar en aktiv roll för att bidra till förbättrad samverkan mellan stat, kommuner, myndigheter, akademi, civilsamhälle, näringsliv och regioner, som alla är viktiga aktörer i den digitala transformationen.*

Förmågan att samarbeta med andra, dra nytta av varandras erfarenheter och samnyttja resurser är vital för att driva arbetet effektivt. Kommunkoncernen ska verka för samverkan på alla nivåer: nationellt, regionalt och lokalt samt låta det omfatta offentlig sektor, näringsliv, civilsamhälle och akademi. För att genomföra förändringar som skapar nytta organiseras samverkan i effektiva former med tydligt definierade mål och nyttor.

**M4:** *Alla kostnader och nyttor tas i beaktande vid prioriteringar av investering och finansiering av digitala lösningar.*

Gemensamma digitala lösningar skapar kostnadseffektivitet över tid, vilket betyder att hela lösningens livscykel behöver ha finansiering för att säkra drift, förvaltning, användning och nyttorealiserings. Tiden det tar att gå från idé till genomförande kortas genom att skapa goda förutsättningar för finansiering, investeringar och förvaltning.

## **Arkitektur och säkerhet**

Kommunkoncernens ramverk och standarder för arkitektur och säkerhet är gemensamma och följer de nationella. Ett systematiskt informationssäkerhetsarbete, säker informationshantering och informationsutbyte är en annan förutsättning, inte minst för att bibehålla och stärka tilliten till kommunkoncernens digitala välfärdstjänster.

## **Mål: Arkitektur och säkerhet**

**M1:** *Ett gemensamt ramverk för de digitala funktionernas arkitektur finns och används av alla förvaltningar och bolag.*

För att säkerställa att digitala funktioner fungerar som en helhet är gemensamma ramverk och standarder för informationsutbyte en förutsättning. Om utveckling av digitala lösningar bygger på samma bas undviks dyra, svårförvaltade och överlappande lösningar. Det blir enklare att integrera befintliga lösningar vid utveckling av nya samverkande tjänster. Det bidrar även till bättre utnyttjande av kompetens och minskar risken för beroenden av särskilda digitala funktioner och leverantörer.

**M2:** *Arbetet med informations säkerhet sker systematiskt och riskbaserat och är en naturlig del av arbetet som bedrivs i kommunkoncernens verksamhetsprocesser.*

Invånarnas förtroende för kommunkoncernens digitala tjänster och service stärks genom att arbeta systematiskt med informations säkerhet. En verksamhets förmåga att hantera och skydda information på ett ändamålsenligt sätt behöver ständigt utvecklas i takt med omvärlden. Enskilda verksamheters förmåga att hantera hot och risker samt förmåga till skyddsåtgärder bär förtroendet och tilltron till digitaliseringen.

**M3:** *Öppna nationella standarder används som regel för informationsutbyte, avsteg från detta behöver motiveras.*

Verksamhetsinformation bör i första hand tillhandahållas i öppna nationella standarder. Det skapar enhetlighet och ger en stor potential för marknadsaktörer att utveckla och erbjuda nya digitala lösningar baserade på offentlig information. Öppna standarder motverkar risken för att information blir inlåst i olika digitala lösningar. Avsteg från användandet av öppna nationella standarder ska vara väl motiverade.



## Informationsförsörjning och digital infrastruktur

Kommunkoncernens verksamhetsprocesser som är beroende av effektiv tillgång till information av god kvalitet. Exempel på sådan information är uppgifter om personer, företag, fastigheter samt utförare och leverantörer. Koncernen skapar och använder ständigt data och information vilket kräver på en effektiv och sammanhållen informationsförvaltning. Det handlar om hela processen, från att skapa alternativt hämta information via användandet till arkivering.

All information som är nödvändig för att bedriva verksamhet ägs inte av kommunkoncernen. En del kommer från andra aktörer som ingår i den nationella digitala infrastrukturen (NDI) som bland annat samordnas och styrs av Myndigheten för digitalisering (DIGG). Det är information som ska användas i så stor utsträckning som möjligt.

Med digital infrastruktur avses här exempelvis lösningar för informationsförsörjning, säkert informationsutbyte, identitetsfederation, behörighetsstyrning, loggning, samtycke, spärrar och autentisering.

### Mål: Informationsförsörjning och digital infrastruktur

**M1:** *Masterdata och grunddatakällor är identifierade och har ett fastställt ägarskap och en förvaltning. Kommunkoncern använder ett gemensamt kommuninvånarregister.*

Gemensamma grunddatakällor underlättar informationsutbyte eftersom varje organisation då kan använda aktuell information från en gemensamt förvaltd källa. Det är dessutom kostnadseffektivt för kommunkoncernen. För att skapa bättre tillgång till digital information av rätt kvalitet blir även ägandeskapet av och ansvaret för informationen allt viktigare.

**M2:** *All data som får delas ska delas så öppet som möjligt i standardiserade format*

Öppna data behövs för innovation och digitalisering. Öppna data är information från offentliga organisationer som görs tillgänglig för vem som helst att använda, återanvända och distribuera, utan andra förbehåll än källangivelse och vidarelicensiering.

Genom att använda standardiserade format kan data hämtas automatiskt av olika aktörer och användas av till exempel näringslivet för att skapa nya tjänster för invånare, baserat på öppna data.

**M3:** *En digital infrastruktur som möjliggör informationsutbyte inom stat, kommuner, bolag, näringsliv och regioner.*

Digitala lösningar som hanterar information behöver vara baserade på en digital infrastruktur som möjliggör säkert informationsutbyte inom och

mellan offentlig och privat sektor. Genom ett gemensamt, strukturerat arbete med kravställning på infrastrukturen kan förändringsarbetet påskyndas och kvaliteten i slutresultatet höjas avsevärt.

## **Sammanhållen digital service**

För att kunna möta invånarnas förväntningar på högkvalitativ, transparent digital service behöver kommunkoncernen jobba med att aktivt sammanföra bakomliggande digital infrastruktur som utgör grunden för den service som tillhandahålls.

Förutsättningen för att kunna erbjuda sammanhållna välfärdstjänster är att det finns samverkande processer, nationella, koncern- och förvaltningsgemensamma digitala funktioner samt gemensamma data att tillgå. Gemensamma krav ställs vid upphandling av nya lösningar. Principen ”once only” och ”one place only” råder inom kommunkoncernen.

### **Mål: Sammanhållen digital service**

**M1:** *Det finns samverkande processer för digital service. Utgångspunkten är invånarnas, brukarnas, kundernas, näringslivets och medarbetarnas behov och förväntningar.*

För att invånare, brukare, kunder och verksamma ska uppleva en sammanhållen service från offentliga verksamheter bör processer i erbjudandet av välfärdstjänster samverka och utgå från invånarnas livshändelser. Samverkande processer skapar en högre grad av koordination mellan aktörer i ett ärende vilket minskar den administrativa bördan för de som nyttjar tjänsten. Därutöver behöver interna och externa processer hänga ihop.

**M2:** *Service- och tjänsteerbjudanden ska vara utformade så att användare inte behöver lämna samma information vid flera tillfällen. Samma princip gäller också för allt arbete som utförs inom kommunkoncernen.*

Kommunkoncernen samverkar på ett sådant sätt att invånare, brukare, kunder och verksamma bara behöver lämna ifrån sig sin information en gång. Detta kallas för ”once only”.

**M3:** *Det finns ett gemensamt basutbud av digitala plattformar och tjänster som samutnyttjas av hela kommunkoncernen.*

Ett gemensamt basutbud av digitala plattformar och lösningar finns för de vanligaste ärendena. Det möjliggör en högre takt i digitaliseringsarbetet eftersom resurser fokuseras på att utveckla digitala lösningar som kan återanvändas.

## Prioriterade områden

### Smart och individanpassad välfärd

Verksamhetsutveckling, eller digitalisering, är aldrig ett mål i sig, det är däremot högkvalitativ och likvärdig välfärd som leder till trygga, självständiga och meningsfulla liv. Det är den drivkraften som ska ligga till grund för att ställa om arbetssätt för att skapa ett bättre samhälle.

I och med att nya krav och behov uppstår hos invånare, brukare, kunder och elever behöver kommunkoncernens välfärdstjänster vidareutvecklas och ibland omformas från grunden för att fungera i framtidens samhälle. Sättet som Eskilstuna kommunkoncern levererar välfärd på är i förändring redan nu. I organisationen pågår många initiativ som bidrar till en förbättrad helhet. Det är alla de små och stora förändringar som också kräver en samordning och styrning för att bidra till att skapa ett bättre samhälle. Den komplexa förändringsresan är Eskilstuna kommunkoncerns digitala transformation.

Med hjälp av exempelvis robotik, automation och sakernas internet i kombination med datadriven utveckling kan nya värden skapas. Kommunkoncernen ska tillsammans med nya partners och i samverkan med civilsamhälle, näringsliv och akademi göra det möjligt att skapa tjänster som ökar graden av elev-, brukar- och personcentrering. Digitalisering leder till att resurser frigörs och istället kan användas för att skapa större nyttor för invånare, brukare, kunder och elever samtidigt som människors förutsättningar för ökad bildning och livskvalitet förbättras.

Ökad kvalitet, men framförallt precision inom välfärden blir ett måste för att klara av långsiktiga utmaningar. Med precision avses att rätt åtgärder, omsorg eller insatser ges en individ för att tidigt undvika långsiktiga kostnadsdrivande behov av samhällsåtgärder.

Kompetens- och resursförsörjning inom skola, vård, omsorg och andra välfärdstjänster är en utmaning, nu och i framtiden. Det finns inte nog med medarbetare för att leverera välfärd på traditionellt sätt, här ses digitaliseringen som en viktig möjliggörare för att lyckas. Digitaliseringen ökar möjligheterna till att skapa trygga och självständiga liv samt ökad likvärdighet och effektivitet i skola, vård och omsorg samt andra välfärdstjänster.

## Mål: Smart och individanpassad välfärd

**M1:** *Kommunkoncernen tillhandahåller högkvalitativa välfärdstjänster baserade på invånarens, brukarens och kundens behov och bidrar till ökad nöjdhets i kommunkoncernens leveranser.*

Tillsammans med andra offentliga aktörer, civilsamhället, näringsliv och akademi utvecklar kommunkoncernen befintliga och nya tjänster på ett medskapande sätt inom välfärden, som i högre utsträckning utgår från invånarnas, brukarnas och kundernas behov. Digitaliseringen medför helt nya möjligheter till mer skräddarsydda och personcentrerade tjänster inom alla välfärdsområden, vilket bidrar till att leverera tjänster med genomgående hög kvalitet, anpassade utifrån individens behov, med högre precision och effektivitet.

Ökad kvalitet i leveranser skapar förtroende för kommunkoncernen hos invånare, civilsamhälle, näringsliv och akademi. Genom fortsatt ökat förtroende i samhället kan kommunkoncernen bygga tillit som är grunden till lyckad dialog med andra aktörer.

**M2:** *Kommunkoncernen levererar effektiv välfärd på helt nya sätt. Medarbetarnas förändrade arbetssätt ökar mängden elev- brukar, och kundtid. När färre timmar läggs på administrativa arbetsuppgifter kan samhällets demografiska förändringar mötas.*

Digitalisering inom välfärden sker med hjälp av smarta lösningar i vår vardag, ofta tillhandahållet som tjänster eller lösningar från leverantörer eller partners, men som oavsett det bidrar till ökad elev-läro-interaktivitet och en individuellt anpassad skolgång med likvärdig tillgång och användning av de resurser som finns tillgängliga. Det leder till en effektivare undervisning samtidigt som interna processer kan effektiviseras och frigöra ytterligare resurser till pedagogisk verksamhet och interaktivitet med elever. Skolan tillgängliggörs i allt större utsträckning för fler elever i och med att sakernas internet och tjänster för fjärrundervisning används. Digitalisering av skolan ger fler elever godkända slutbetyg.

Insatser inom vård, omsorg och sociala tjänster blir allt mer effektiva. Moment som inte behöver utföras av människor ersätts helt eller delvis av smarta lösningar från välfärdstekniken, från områden som till exempel robotik och sakernas internet kommer nya möjligheter att tillgodose invånare, brukare och kundens behov med allt högre effektivitet i medarbetarens vardag, genom att jobba smartare, inte fortare.

Genom att automatisera samordnade processer, beslut och interna repetitiva administrativa processer minskas andelen resurser som läggs på administration och kan istället användas till värdeskapande tid för invånare, brukare och kunder i skola, vård, omsorg och andra välfärdstjänster.

**M3:** *Kommunkoncernen tar tillvara på och använder den ökade mängd tillgänglig data som digitalisering leder till. Utvecklingen är i allt större utsträckning datadriven och kunskap baseras på analyser av tillgänglig information, vilket bidrar till god planering och rätt insatser*

I och med att Eskilstunas kommunkoncern digitaliserar både stad, landsbygd och välfärd är det fler och fler människor och saker som interagerar med varandra och med den teknik som används. Den nya välfärdstekniken ställer krav på en väl integrerad digital infrastruktur som gör det möjligt att skapa sömlösa tjänster som också kommunicerar med varandra vilket i sin tur leder till att mängden data ökar kraftigt.

Data är värdefullt, det ligger till grund viktig information som genom analys kan ge helt nya insikter om användning, behov och beteenden hos medarbetare, invånare, brukare och kunder. Information som är viktig att använda när kommunkoncernen utvecklar verksamhet, både innan förändring för att förstå orsakssamband, roteffekter och nollmätningar men även för uppföljning och mätning av effekt. Det är med dessa ökade insikter kommunkoncernen kan säkerställa att förändringar inom skola ger resultat i höjda betyg, att insatser inom vården verkligen leder till bibehållen hälsa och att kommunkoncernens välfärdstjänster ger den effekt som avses.

Den ökade mängden kvalitetssäkrad och tillgänglig information är också nyckeln till mer korrekta prognostiseringsmodeller i välfärden vilket i sin tur leder till förbättrad precision i de insatser som behöver sättas in tidigt i människors liv för att de inte ska hamna i utanförskap på längre sikt. De som annars skulle hamna i ett liv i utanförskap ges chans att lyckas och därmed få ökad känsla av självkänsla, lycka och välbefinnande. Det ger uteblivna kostnader för vård, omsorg och sociala insatser. Det skapar minskat lidande för de som annars skulle vara brottsoffer. Inte minst skapar det även ökade skatteintäkter intäkter i form höjd produktivitet och fler i jobb samtidigt som samhället blir tryggare.

## Digital hållbar stad och landsbygd

Med en digital hållbar stad och landsbygd lägger Eskilstuna grunden till vad som idag kan kallas för en smart stad (Smart city). Med hjälp av gemensam IT-arkitektur och digital infrastruktur, som binder samman Eskilstuna med andra städer och regioner, ökas och tillvaratas dataflödet i stad och landsbygd. En digital hållbar stad och landsbygd är nödvändig för att tillgodose behovet av nya tjänster i välfärden.

Satsningen inom området bidrar till ett samhälle som står rustat för morgondagens behov. Genom stärkt styrning och delaktighet av stad och landsbygd vill Kommunkoncernen möta de behov som uppkommer i takt med att Eskilstunas urbana utmaningar ökar, de är främst större befolkningsmängd med ökad andel människor i behov av välfärd, förändrade rörelsemönster i staden och ökad mobilitet samt frågan om trygghet i våra olika stadsdelar. De urbana utmaningarna skapar nya behov hos våra invånare och i staden.

Digitala flöden i stad och landsbygd öppnar för förbättrad resurshantering och ökad styrning av funktioner och tjänster i staden. Allt från långsiktig samhällsplanering, trafikflöden i realtid, optimering av energiförbrukning och möjligheten av att bedriva företag. Genom att låta all våra data ligga till grund för analys och prognostisering av till exempel mänskliga och ekonomiska flöden i staden skapas ytterligare förståelse för hur kommunkoncernen kan förbättra upplevelsen för våra invånare och besökare i Eskilstuna.

Genom att ta tillvara på möjligheterna med sakernas internet (IoT) kombinerat med öppen, delad och tillgänglig data vill Eskilstuna kommunkoncern även göra det möjligt för andra offentliga aktörer, näringsliv, akademi och privatperson att enkelt kunna bidra till att både skapa nya tjänster, men även att göra befintliga tjänster i stad och landsbygd mer sammankopplade, attraktiva och effektiva.

Tillsammans, med hjälp av gränsöverskridande samarbeten skapar kommunkoncernen ett bättre liv för människor i stad och landsbygd.

## Mål: Digital hållbar stad och landsbygd

**M1:** *Kommunkoncernens digitala infrastruktur i kombination med sakernas internet (IoT) ligger till grund för ökat dataflöde i stad och landsbygd vilket bidrar till en mer effektiv och träffsäker planering av stadens och landsbygdens utveckling.*

Kommunkoncernen utvecklar den digitala infrastrukturen så den kan utgöra grunden i den smarta digitala staden och landsbygden. Med hjälp av ny teknik som till exempel sakernas internet (IoT) gör kommunkoncernen det möjligt att öka mängden data som kan användas i den kort- och långsiktiga planeringen av Eskilstunas utveckling och de behoven av infrastruktur det för med sig. Det bidrar även med värdefulla data för att tillgodose en hållbar utveckling.

**M2:** *Informationsflödet i den smarta staden och landsbygden används för att optimera effektiviteten av olika verksamheter som bedrivs i Eskilstuna.*

I och med att det digitala flödet tilltar i stad och landsbygd behöver det också tillvaratas och användas på bästa möjliga sätt om det ska bidra till ytterligare ökad kvalitet, prestanda och interaktivitet på de tjänster som kommunkoncernen levererar. Det kan handla om att parkskötsel utifrån behov, synliggöra och effektivisera invånarnas tillgång till möteslokaler och idrottsanläggningar, förbättra tillgången till befintliga parkeringsplatser, optimera trafikflöden i realtid, underlätta för kollektivtrafikresenärerna för att nämna några exempel.

Det kan även handla om att ersätta manuella funktioner med digitala funktioner eller robotar, och på så sätt frigöra resurser och arbetstid.

**M3:** *Information i form av öppen och delad data tillgängliggörs till andra offentliga aktörer, näringsliv, civilsamhälle och akademi och ligger till grund för nya samhällstjänster som främjar människor i stad och landsbygd.*

I takt med att mer och mer data samlas in och används för att komma till nya insikter och öka samhällsservicen i Eskilstuna behöver den också delas för att kunna användas av flera. Tillsammans med andra offentliga aktörer, näringsliv, civilsamhälle och akademi kan vi förbättra livet för de som bor, verkar och lever i Eskilstuna. Genom att tillgänggöra den data som finns kan nya tjänster utvecklas vilket både gynnar näringslivsutvecklingen och förenklar vardagen för invånare och verksamma.

## Självklar självservice

Kommunkoncernen använder digitaliseringens möjligheter för att aktivt ompröva etablerade arbetssätt samt utveckla och förnya service och tillgänglighet. När självservice är en självklarhet och genomsyrar kommunkoncernens tjänster gagnar det inte bara samhället i stort, det bidrar även till att förbättra vårt näringsliv, effektivisera tjänster samtidigt som demokratin värnas.

Medborgarnas krav på att kunna lösa allt fler frågor digitalt, med hjälp av självservice, ökar tillsammans med förväntningarna på snabba och transparenta beslutsprocesser som är oberoende av tid och plats. Invånare, brukare och kunder ska lätt kunna utföra sina ärenden, förstå vad de kan förvänta sig av Eskilstuna kommun och följa processen.

Genom att tillhandahålla tjänster som är designade för självservice och som hanteras genom regelstyrda automatiserade processer kan kommunkoncernen ge invånaren och företagaren svar direkt, dygnet runt, på inkommande frågor och ärenden. Då tillgodoser vi behoven hos dem som vill hantera sina ärenden själva, samtidigt som tid frigörs från medarbetare. Tid som bland annat kan användas för att möta de invånare, brukare och kunder som verkligen behöver fysiska möten.

## Mål: Självklar självservice

*M1: Inkommande frågor och ärenden till vår kommunkoncern hanteras till största del av invånarna, brukarna och kunderna själva med hjälp av den självservice som tillhandahålls.*

I arbetet med att utveckla självservice behöver områden där volymen och flödena är som störst prioriteras. Där finns den största potentialen för att öka effektiviteten, samtidigt som livet förenklas för fler invånare, brukare och kunder.

Med hjälp av medskapande arbetssätt vid utveckling av tjänsterna ges förutsättningar att de ska svara upp mot de behov och förväntningar som finns hos invånare och verksamma. Det bidrar även till att tjänsterna upplevs som väl utformade, intuitiva och lätta att använda. Det är viktigt för att lyckas göra en förflyttning av volymerna så att inkomna ärenden till största del hanteras med hjälp av självservice.



**M2:** *Ärenden som hanteras via digital självservice ger snabba och kvalitetssäkrade svar eller beslut till användarna.*

De digitala självservice-tjänsterna tillhandahåller snabba svar genom regelstyrda, integrerade och automatiska processer.

I och med att service förses med hjälp av automatiserade bakomliggande processer bidrar den också till en ökad inre effektivitet och förbättrar vår tillgänglighet samtidigt som service erhålls med hjälp av snabbare kvalitetssäkrade svar, men med färre resurser.

**M3:** *Invånare, brukare och kunder är medvetna om vilka förväntningar de kan ha på hur ärendet kommer hanteras, hur processen ser ut och när de får svar eller beslut. De kan enkelt skapa, se och följa sina ärenden på ett och samma ställe. Det finns inga hinder för att kommunicera med handläggare eller ta del av beslut.*

En väl utformad digital tjänst ger användaren en god insyn i bakomliggande hantering och förväntad genomloppstid. Det kan inte ske utan utveckling och förbättring av tjänsternas bakomliggande processer, det är en förutsättning för att lyckas nå det här målet. Kommunkoncernen ska tillhandahålla självservice, men det ska även göras med hög kvalitet, god rättssäkerhet och med full transparens i ärenden som berör invånaren/företagaren.

## **Effektiva stödprocesser**

Eskilstuna kommunkoncern står inför utmaningar som behöver mötas för att kunna leverera välfärd med fortsatt hög kvalitet till en större befolkningsandel samtidigt som människor med rätt kompetens i arbetsförålder minskar i andel. För att lyckas med det behöver ytterligare resurser frigöras till välfärden genom ökad inre effektivitet.

Det finns en stor potential av effektiviseringsåtgärder i många av kommunkoncernens stödprocesser. Genom processoptimering med fokus på smarta integrerade lösningar och automation säkerställs att kommunkoncernens stödprocesser är kvalitetssäkrade och effektiva.

Förändringar och åtgärder som berör kommunkoncernens inre effektivitet drivs av ledare, chefer och medarbetare tillsammans. Genom en väl genomtänkt och anpassad digital arbetsplats som utgår från medarbetarnas behov och ökar möjligheterna till en enklare och effektivare vardag som dessutom bidrar till en attraktivare arbetsplats.

## **Mål: Effektiva stödprocesser**

**M1:** *Kommunkoncernens stödprocesser är anpassade utifrån kärnverksamheternas nya arbetsätt och behov och lever upp till det som förväntas av ett optimerat och effektivt arbetsätt.*

I och med att kommunkoncernens olika kärnverksamheter digitaliseras och bedriver transformativt förändringsarbete ställer de successivt om sina arbetsätt och sitt behov av stöd. Det betyder att även stödprocesserna behöver ställas om och vara anpassade för att möta kärnverksamheternas behov. Utveckling av stödprocesser behöver ske med proaktivt förhållningsätt för att kunna möta de krav som ställs på oss i framtiden.

**M2:** *Kommunkoncernens administrativa stödprocesser är optimerade, kvalitetsssäkrade och automatiserade. Målet är att så många processer som möjligt ska vara helt automatiserad.*

Koncernens digitalisering av stödprocesserna ska inte bara öka kvaliteten på leveranserna och tillföra nytta till kärnverksamheterna, de ska också leda till effektivisering av vår organisation som helhet. I arbetet med effektivisering har stödprocesserna en särskilt viktig roll att spela när det kommer till att frigöra resurser till välfärden och för kommunkoncernens kunder. För att möta samhällets demografiska förändringar behöver nyttorna av vårt utvecklingsarbete realiseras på fler sätt än enbart kvalitativt. Vi ser resultatet av förändringen genom att en mindre andel årsarbetskrafter läggs på administrativa arbetsuppgifter.

**M3:** *Medarbetare upplever sin arbetsvardag och digitala arbetsplats som effektiv. Smart designad teknik med användarvänliga gränssnitt i kombination med genomtänkta arbetsätt har lett fram till väl fungerande och anpassade hjälpmedel i medarbetarnas vardag.*

I samma takt som Eskilstuna kommunkoncern digitaliseras ökar risken för suboptimering av medarbetarnas vardag. För att motverka det måste kommunkoncernen säkerställa att rätt verktyg finns och att dem bidrar till en effektivare och bättre vardag för Eskilstuna kommunkoncerns medarbetare.

Det IT-stöd som kantar kommunkoncernens medarbetares vardag ska höra ihop och sömlöst kunna användas för att främja effektivitet och kvalitet i det dagliga arbetet. Det ska helt enkelt vara lätt att utföra sina arbetsuppgifter rätt samt skapa attraktivitet genom att dessutom främja kommunikation mellan arbetsgivare och arbetstagare.

## Möjliggörande principer

I arbetet med att ta fram Eskilstunas program för digital transformation har det framkommit vissa särskilt viktiga framgångsfaktorer som behöver beaktas för att lyckas med kommunkoncernens digitala transformation. Det är sådant som det pågående förändringsarbetet behöver genomsyras av dessa är samlade här under rubriken ”Möjliggörande principer”.

## Från teknik- till behovsdriven utveckling

Kommunkoncern har bedrivit verksamhetsutveckling i alla år, det är inte förren på senare tid som begreppet fått sällskap av ordet digitalisering. Digitalisering förknippas ofta med teknik. Men tekniken ska svara på *hur* något ska lösas, inte *vad* eller *varför* det behöver lösas. Det är när tekniken utgör anledningen till förändring som arbetar sker teknikdrivet.

Det är behoven som ska ligga till grund för svaret *varför* en förändring ska drivas och *vad* som behöver göras. Därefter kan svaret ges på *hur* teknik kan hjälpa till att tillgodose behoven. Det är genom den omställningen som kommunkoncernen går från teknik- till behovsdriven utveckling. Det bidrar till att lyckas med organisationens digitala transformation

## Följ upp och säkerställ effekt

Digitalisering handlar om att utnyttja den digitala teknikens möjligheter för att utveckla och förbättra en verksamhet. En förutsättning för att veta om önskad avkastning på investeringen har nått upp till förväntningarna är att följa upp effektiviseringsinsatser och mäta effekten. Digitaliseringen skapar också en ökad mängd data som i sig är viktig att ta tillvara på och använda rätt för att kunna göra analyser.

## Skapa och tillvarata nya affärsmöjligheter

I och med att kommunkoncernens arbete med digitalisering och den digitala transformationen går framåt samtidigt som invånare, brukare, kunder, näringsliv och civilsamhälle får förändrade behov kommer nya affärsmöjligheter uppstå. Det är av vikt att kommunkoncernen öppnar upp för nya affärsmöjligheter för det lokala näringslivet men även att koncernens bolag tillvaratar nya affärsmöjligheter. Att möta upp mot behoven utifrån ett samhällsperspektiv och skapa nya arbetstillfällen samt öka kommunkoncernens intäkter är viktigt för att möta Eskilstunas demografiska utmaningar då färre ska leverera till fler.

## Gränsöverskridande samarbeten

Kommunkoncernen bedriver utveckling som har sin utgångspunkt i gränsöverskridande samarbeten på alla nivåer vid digitalisering och i mötet med komplexa samhällsutmaningar. Genom att säkerställa att olika perspektiv och kompetenser från flera sektorer i samhället medverkar till kommunkoncernens utveckling ökar den nytta satsningarna ger, både inom vår organisation och för samhället.

Tjänster och erbjudanden som utvecklas är behovsstyrda och tas fram på ett medskapande sätt tillsammans med de människor vars behov ska tillgodoses. Det är i samverkan med andra kommunkoncernen uppnår bättre resultat med högre kvalitet och större genomslag.

## Ta tillvara på stordriftsfördelar

Genom att dela resurser, digital infrastruktur och plattformar kan kostnaden per användare sänkas och bidra till att stärka kommunkoncernens ekonomi. Att jobba samordnat mot målet att minska kommunkoncernens systemflora möjliggörs högre kvalitet i informationsförsörjningsprocesserna. Det blir lättare att skapa ordning och reda på känslig information och sänker kostnaden för vårt IT-stöd utslaget per användare.

## Verka för digital inkludering

Med digitalisering följer en risk för digitalt utanförskap. Digitaliseringsrådets forskningsöversikt om digitalt utanförskap gjord av Linköpings universitet 2019 (*Digitalt utanförskap – en forskningsöversikt*) pekar på fem faktorer som bidrar till digitalt utanförskap.

- Tillit/självförtroende
- Motivation
- Infrastruktur/tillgång
- Socioekonomisk status
- Kunskaper och färdigheter

Det kan, enligt forskningsöversikten, räcka med en faktor för att riskera digitalt utanförskap, men ofta är det fler som samverkar. Innan införandet av nya digitala tjänster sker behöver en riskanalys för digitalt utanförskap genomföras utifrån de fem faktorerna och en handlingsplan tas fram för att motverka utanförskap.

## Våga skapa värden på nya sätt

Kommunkoncern angriper utmaningar med ett utforskande och nyfiskt arbetssätt. Genom ökad innovativ förmåga och att våga prova för att dra lärdom av tidigare erfarenheter utvecklas sätten att arbeta på med syfte att förbättra samhället i stort. För att lyckas med den digitala transformationen behöver kommunkoncernen våga ta medvetna risker och testa med syfte att lära. Att våga göra fel är lika viktigt som att dra lärdom av felet och det blir en förutsättning för att lyckas.

## Vårt förhållande till juridiken

Utvecklingen av ny teknik går allt fortare, det gäller även förändringen av hur tekniken tillämpas i vår vardag. Lagar och regler förändras och anpassas inte i samma takt som det skulle behöva och utgör ibland ett hinder för digitalisering

Kommunkoncernen har en aktiv roll för att förändra de lagar och regler som utgör hinder för att kunna digitalisera kommunkoncernen. Istället för att fråga oss hur vi kan undvika att göra fel, behöver frågan ändras till vad det finns för möjligheter att bidra till utvecklingen så att vi kan börja göra rätt så fort som möjligt.

Det pågår många samordnade arbeten, både på internationell och nationell nivå för att driva på nödvändiga förändringar av lagar och regler med syfte att eliminera reella hinder som finns. Kommunkoncernen behöver ta del av och följa utvecklingen.

## Finansiering och realisering av programmet

Digitalisering i Eskilstuna kommunkoncern finansieras i första hand av nämnder och bolag. Som komplement till det finns central finansiering som ska stärka kommungemensam digitalisering, att lyfta verksamhetsspecifik eller strategiskt viktiga digitaliseringsinitiativ samt bidra till koncerngemensamma prioriteringar. Koncernen arbetar även med projekt som är externt finansierade.

Genom koncernövergripande portföljstyrning av utvecklingsinitiativ ökar chanserna till rätt prioritering, större effekt av utvecklingsinitiativen samt ökad takt i Eskilstunas digitala transformation.

## Mål och uppföljning

Kommunkoncernens arbete med digitalisering ska bidra till högre kvalitet, effektivare processer och en attraktivare arbetsplats. Digitaliseringen ska bidra med att frigöra resurser för att bygga ut välfärden. Inom en femårsperiod ska det omfatta minst 100 miljoner kronor.

Programmet för digital transformation gäller för hela koncernen. Nämnder och bolag ska arbeta utifrån programmets inriktning och målområden med utgångspunkt i den egna verksamhetens ansvar och uppdrag. Nämnder och bolag ska kunna svara på frågor om

- Hur nämnden/bolaget har arbetat med att realisera programmet
- Vilka erfarenheter som finns från arbetet
- Vilka effekthemtagningar arbetet har lett till ska rapporteras i samband med bokslut

Eskilstunas program för digital transformation innehåller målformuleringar som följs upp genom mätbara mål för att säkra framdrift i arbetet.

- Den digitala transformationen leder till högre digital organisatorisk mognad inom kommunkoncernen. Följs upp med hjälp av Digital Mognad i Offentlig Sektor (DiMiOS).
- Invånarnas nöjdhet med kommunkoncernens digitala tjänster förbättras i takt med vår ökade digitala mognad. Till grund för uppföljning ligger SCB:s medborgarundersökning.
- Medarbetarnas digitala vardag och arbetsmiljö förbättras och effektiviseras i och med att kommunkoncernen digitaliserar. Medarbetarnas nöjdhet med sin digitala arbetsmiljö följs upp med hjälp av kommunens medarbetarundersökning.
- Kommunens grad av digitalisering är det yttersta målet med programmet för digital transformation. Kommunen deltar i arbetet med att ta fram ett nationellt digitaliseringsindex tillsammans med DIGG, SKR, Digitaliseringsrådet och RISE på uppdrag av Regeringskansliet. När indexet träder i kraft kommer den användas som en indikator för att mäta kommunens grad av digitalisering i jämförelse med andra kommuner.

Därutöver ska programmet brytas ned i mer konkreta planer, som har mätbara mål för sin respektive framdrift. Planerna med de mätbara målen blir viktiga parametrar för att följa realiseringen av programmet.

## Ordlista

### **Artificiell intelligens**

Artificiell intelligens (AI) är ett program som efterliknar ett mänskligt beteende eller tänkande. AI kan delas in i två olika huvudområden, generell och smal AI. Skillnaden mellan dem är att generell AI är den futuristiska roboten som är uppbyggd med avancerad teknik och utför människoliknande sysslor som att tvätta kläder och laga mat. Smal AI bygger på lika avancerad teknik men är mer specialanpassad till särskilda uppgifter som till exempel att boka lokaler, söka svar på en fråga och utforma ett mejl som svar.

Det är den smala AI som beräknas ha störst inverkan på vår närliggande framtid men den kommer bidra till utvecklingen av den generella AI genom att låta flera smala AI tillsammans agera som en enhet och därmed bli en brygga till generell AI

Utöver de två huvudområdena kan man ytterligare ge exempel på underområden, se nedan.

**Maskininlärning** - Ett program som lär sig dra slutsatser utifrån stora mängder data. Det kan till exempel vara data från forskning, andra ärenden, rörelsemönster, bilder, internet etc. Ett exempel är när superdatorn Watson slog mästaren i spelet Jeopardy.

**Deep Learning** – Utifrån Machine learning har en ny gren inom AI skapats, det är det som kallas för deep learning. Kort sammanfattat är det program som genom att hantera enorma mängder data i neurala nätverk som kan bestå av extrema mängder lager av beslutspunkter, finner svar eller tar beslut baserat på en process som enkelt kan sägas liknar den i vår mänskliga hjärna.

**Autonoma system** – Ett tekniskt system som självständigt kan lösa vissa uppgifter. Ett exempel är självkörande bilar.

**Bott** – Ett program som försöker finna svar på en fråga genom att söka igenom stora mängder data utifrån registrerade nyckelord, fraser eller andra stimuli. Ett exempel är dialogrobotar eller servicerobotar som används i många kundcenter.

### **Automatisering**

Oftast när en pratar om automatisering med hjälp av digitalisering menas att man vill bygga bort mänskligt arbete i administrativa processer.

Automatisering i sig är inte en teknik eller en lösning, det är något man vill uppnå för att kunna leverera snabbare, effektivare, billigare, mer rättssäkert eller med högre kvalitet. För att uppnå en automatiserad process behöver man se till det enskilda behovet och försöka tillgodose det med hjälp olika

metoder eller lösningar som till exempel processoptimering, integrering, RPA eller AI.

### **DIGG**

Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) har till uppdrag att samordna och stödja den förvaltningsgemensamma digitaliseringen i syfte att göra den offentliga förvaltningen mer effektiv och ändamålsenlig.

<https://www.digg.se/>

### **Digital infrastruktur**

Digital infrastruktur kan beskrivas i flera skikt. Man skiljer på hård och mjuk infrastruktur där det förstnämnda avser fysiska ledningar och utrustning medan den mjuka delen avser lagar, standarder, begreppsanvändning och protokoll. Enligt Digitaliseringsrådets definition som är en förenklad version av den så kallade OSI-modellen finns följande olika skikt:

**Tillämpningsnivå** – Avser användarutrustning och andra nätanslutna tjänster.

**Kommunikationsnivå** – Styr och kontrollerar dataflöden

**Transmissionsnivå** – Avser signalöverföringen mellan aktiv utrustning

**Ledningsnivå** – Optiska ledningar och kablage

**Grundläggande nivå** - består av tomrör, master och byggnader.

### **Digital mognad**

Digital mognad avser definitionen som forskningskonsortiet Digital Förvaltning definierar som ”*organisationens förmåga att tillgodogöra sig nyttorna av digitalisering*”. Digital mognad består av vår digitala förmåga som möjliggörare och vårt digitala arv som hinder. Läs mer om digital förvaltning på

<http://www.digitalforvaltning.se>

### **Digital transformation**

Digital transformation avser den stora omvälvande förändringen som påverkar de logiker som ligger till grund för affärer, processer, kompetenser och beteenden som vi använder oss av för att leverera enligt vårt uppdrag. Det är även en långsiktig omställning, som avser förändra vårt sätt att föra samman den digitala verksamheten med den befintliga för att bidra till en kultur som sätter digitalt först. Alla digitaliseringsinitiativ som drivs samordnat mot samma målbild bidrar till den digitala transformationen.

### **Digitalisering**

Digitalisering avser verksamhetsutveckling som med hjälp av människor som förändrar sina arbetssätt (processer) med hjälp av teknik som möjliggörare och gör det på ett sådant sätt att det resulterar i att vi använder bra *saker* för att på nya *sätt* skapa nyttor i *sambället*.



**Digitisering**

Avser förändringar som omvandlar ett analogt arbetsmoment till ett digitalt men utan att på något sätt förändra arbetssätt eller beteenden, det skapar alltså i sig själv, ingen nytta. Det kan dock i vissa avseenden vara nödvändigt att göra som i ett första steg på väg mot digitalisering.

**Identitetsfederation**

Beskrivs enligt IDG:s IT-ordlista som flera organisationer som tillsammans har samordnad identitetshantering. Det innebär att om du har ett konto på en av organisationerna och kan logga in med användarnamn och lösenord, så kan du också logga in på de andra med samma användarnamn. Det kallas för federerad inloggning.

**Integration**

En (system)integration avser sammankoppla ett eller flera IT-system med varandra för att de ska kunna utbyta information med varandra.

**Interoperabilitet**

Beskriver olika systems förmågor att prata med andra system. Termen används oftast när det inte är självklart. Interoperabilitet förutsätts till exempel när man jobbar i olika system som Word och Excel eftersom de ligger i samma Officepaket. Det är däremot inte lika självklart att en PDF-fil ska kunna gå att öppna i Word. Synonymt med interoperabilitet är att olika system fungerar ihop.

**Målarkitektur**

Utifrån ett nuläge av befintlig infrastruktur som består av olika tekniska produkter, funktioner och IT-tjänster med hänsyn till framtida verksamhetsmål, krav, prestanda, säkerhet och kostnadseffektivitet sätts ett börläge som man ska sträva mot – en målarkitektur

**Nyttorealiserings**

Ett sätt för organisationer att öka möjligheterna att definiera och realisera de nyttor som förändringsinitiativ behöver föra med sig för att få en reell effekt. Det innefattar delar som förbättrad målstyrning, portföljstruktur, förändringsledning och uppdrag-, projekt- och programstyrning.

**Once only**

Det är ett förhållningssätt sprunget EU-förordning 2016/679 (Dataskyddsförordningen) som kortfattat kan beskrivas som att användare av kommunkoncernens tjänster bara ska behöva lämna ifrån sig information om sig själva en gång och att vi därefter inte behöver fråga efter den igen.

**One place only**

Det är ett förhållningssätt sprunget EU-förordning 2016/679 (Dataskyddsförordningen) som kortfattat kan beskrivas som att information som personer lämnar till oss om sig själva endast sparas på ett och samma ställe inom organisationen och därigenom enklare kan utplånas, kvalitetssäkras och återanvändas på ett säkert och kontrollerat sätt. Särskilt viktigt när invånare, brukare eller kunder ska ges insikt om vilken information koncernen har om denne.

**Personcentrering**

I vården pågår en förändring i riktning mot ökad personcentrerad vård, enligt vårdhandboken. Det innebär egentligen en beskrivning av god omvårdnad men som sätter fokus på att inte bara skapa trygga, självständiga liv utan även skapa meningsfullhet.

**Precision**

Ökad kvalitet och precision går hand i hand men man kan ha väldigt god kvalitet i sina processer utan att för den delen ha någon precision. Precision skiljer sig från kvalitetsförbättrande åtgärder för att de är insatser som sätts in så tidigt som möjligt i människors liv och som leder till att undvika att en människa till exempel hamnar snett i samhället eller att fel vård ges p.g.a. bristande insikter. Kostnaderna för precisionsbrister är för den enskilde exempelvis onödig död och lidande i omsorgen eller livslångt utanförskap och kriminalitet som grundas i skolan.

Utifrån ett samhällsperspektiv bidrar ökad precision inom välfärden till ett tryggare samhälle med ökade intäkter då fler är i jobb och med minskade insatskostnader på sikt.

Läs mer om hur precision beskrivs i rapporten ”*Förbjuden framtid?*”, skriven av Anders Ekholm, Karim Jebari och Drasko Markovic, distribuerad av Institutet för framtidsforskning under avsnitt Nya teknologier, Digitalisering (2.2.1.3 Precision), ISBN 978-91-978537-7-4.

**RPA**

Förkortningen RPA står för Robotic Process Automations och kan även kallas för robotisering på svenska och är ett sätt att automatisera processer. Det görs genom att mjukvarurobotar, som utan inbyggd intelligens programmeras för att återskapa en mänsklig handläggares repetitiva klick framför en skärm, roboten kan också göra vissa vägval utifrån logiskt uppsatta regelverk. Robotisering lämpar sig väl för att automatisera regelstyrda processer med digitala flöden som inte går att optimera eller integrera. En annan förutsättning är att processen måste vara regelstörd.

**Sakernas internet (IoT)**

Sakernas internet, eller på engelska Internet of Things (IoT) är benämningen på uppkopplade sensorer, föremål och apparater i vår omgivning. Sensorer kan vara uppkopplade mot internet men även andra tekniker för insamling av data från de uppkopplade sakerna.

**Öppna data**

Avser digital, maskinläsbar, information som är fritt tillgänglig för alla och som utan särskilda krav får användas, delas och ändras av vem som helst.

**Förhållande till redan fattade politiska beslut**

Det här programmet ersätter Eskilstunas digitala plan 2018–2019.