

Digital transformering i Mariehamns stad

KOMMITTÉRAPPORRT 14.02.2022



MARIEHAMNS
STAD



1. Innehåll

1	Sammanfattning och förslag till beslut	2
2	Kommitténs uppdrag och sammansättning.....	5
3	En digital transformering och den plattform som krävs	6
4	Stadens IT-kansli med en utvecklingsenhet.....	7
5	Digital transformering är samhällsutveckling	8
6	Arbetsätt och finansiering.....	9
7	Noter & referenser	10
8	Ordlista	11

1 Sammanfattning och förslag till beslut

I Mariehamns stad använder vi digitaliseringens möjligheter för att förbättra kvaliteten och öka tryggheten i den kommunala servicen. Genom att vi effektiviserar den kommunala verksamheten frigör vi tid och resurser för att stärka demokratin, öka delaktigheten och självständigheten hos stadens invånare.¹

En digital transformering är inte en teknisk process utan en verksamhets- och samhällsutveckling. En utveckling som i sin tur genomförs med tekniska verktyg och processkartläggning.

För att lyckas med att genomföra en sådan samhällsutveckling och fortsättningsvis arbeta med digitala metoder behöver staden en trygg och stabil plattform och IT-miljö. En digital infrastruktur som är lika självklar och pålitlig som annan infrastruktur som el, vatten och avlopp.

Mariehamn behöver bli en kompetent beställare med tillräckliga resurser för att driva utveckling och digitalisering framåt. Företrädesvis ska staden inte själv äga serverinfrastruktur utan överlåta serverdrift till experter och hellre köpa funktioner i molnet i form av exempelvis SaaS-lösningar (Software as a Service).

Stadens IT-kostnader har ökat alltför mycket år efter år. För att stävja detta bör en öppen upphandling av alla delar av IT ske.

Kommittén föreslår att

- Mariehamns stad prioriterar byggandet av en digital infrastruktur som kan möjliggöra en mångfald av leverantörer.
- Staden upphandlar drift, support och övrigt som krävs för en bra IT-miljö. Staden ser Åda(det offentliga Ålands IT-bolag) som en leverantör bland andra.
- Staden prioriterar användandet av molnlösningar och SaaS-tjänster.

En förutsättning för en digital transformering och ett framtida förändrat arbetssätt är ett starkt centralt och fristående IT-kansli. Stadens IT-kansli måste ges ett eget besluts- och budgetmandat och likställas med andra kanslier inom stadens förvaltning. Inom IT-kansliet skapas en utvecklingsenhet som via en central budgetering driver utvecklingen av de digitaliseringsinitiativ som kommer från verksamheterna.

I större utsträckning bör investeringsbudgeten användas som ett instrument för ändamålsenlig digitalisering. Budgetmedlen för IT-miljön, system och digitaliseringen bör finansieras centralt. Då belastar de inte enskilda verksamheters driftsbudget.

Kommittén föreslår att

- Mariehamns stad etablerar ett IT-kansli med egen budget och beslutskapacitet.
- Stadens IT-kansli ges tillräckliga resurser att hantera hela stadens IT-miljö och utveckling.
- Inom stadens IT-kansli skapas en utvecklingsenhet som driver utveckling och digitalisering i nära samarbete med verksamheterna.

¹ Texten är inspirerad av Sundsvalls kommuns devis som skapades inför starten av deras arbete med digital transformering.

- Staden i högre grad hanterar kostnader för IT-utveckling och digitaliseringsåtgärder i investeringsbudgeten.

Digital transformering kräver politisk vilja att se på processen långsiktigt. Staden måste ta fram en handlingsplan som också backas upp med finansiering. Arbetet med digitalisering måste ske med ett användarnära perspektiv. Representanter för verksamheterna har en bärande roll i utvecklingen och måste ges tid för detta arbete. Initiativ till digitaliseringsprojekt bör komma från verksamheterna men utvecklingen sker i projektform med flera resurser inblandade.

En organisation med hög digital mognad klarar av att anpassa sig snabbare och är mer flexibel. Digital mognad inom en organisation kan mätas och ger en bild av beredskapen för digitalisering. Mariehamns stads digitala mognad måste utvecklas som en del i den digitala transformeringen.

Kommittén föreslår att

- En politisk styrgrupp tar fram en flerårig arbetsplan och säkerställer finansiering.
- Utvecklingsenheten arbetar med digitaliseringsinitiativ från verksamheterna. Verksamheterna måste ges tid och förutsättningar för att kunna delta.
- Staden prioriterar IT-utbildning för personalen och säkerställer därmed en hög digital mognad.

En väldigt tydlig lärdom vi gjort är synen på öppenhet och samarbete. Kommittén inser möjligheterna med att arbeta med öppna och delade system. Styrkan i att dela med sig av sina egna erfarenheter och ta till sig andras. Öppna lösningar utvecklas av många och bidrar till ännu fler.

Ett gott exempel är Sundsvalls kommuns initiativ till en digital infrastruktur som används för närvarande av 290 andra svenska kommuner. De har också ett tätt samarbete med näringsliv, högskolor och universitet bland annat genom Bron innovation. Bron är Västernorrlands IT-kluster och digitala innovationshub som samlar över 90 privata och offentliga aktörer till samverkan för mer digital innovation. En sådan innovationshub borde etableras på Åland.

Finansieringsmöjligheter finns att söka exempelvis genom Central Baltic som just startat ett nytt 4-årsprogram. Under delområdet "Digitalising joint public services" finns det goda möjligheter för staden att delta.

När stadens IT upphandlas och konkurrensutsätts frigörs medel som kan användas för utveckling och digitalisering.

Kommittén föreslår att

- Mariehamns stad anammar en modell med öppenhet såsom utnyttjandet av OpenSource, öppna data, öppna API:er och liknande.
- Staden delar med sig av sina erfarenheter och kunskap till andra kommuner och etablerar samarbeten kring utveckling.
- Staden uppmanar landskapet främst i form av Högskolan Åland att etablera en Åländsk digital innovationshub.
- Staden utvärderar möjligheter till att finna digitaliseringsprojekt som kan utmyнна i en ansökan till Central Baltics program.

DIGITALA LYFT

NULÄGE

1. 100+ **tillverkarlästa** applikationer
2. **Egna** servrar med externt underhåll (låst i teknik)
3. Svag kontakt med **näringslivet**
4. Personalens **kompetens** ojämn
5. Stigande **kostnader** per levererad nytta
6. Central/**externt** styrd IT
7. **Svaga kopplingar** mellan olika system
8. **Svaga incitament** för digitalisering
9. **Medborgarservice** i huvudsak via telefon/blankett
10. **Processer** internt mestadels ospecificerade

MÅL

1. Applikationer med **öppna API**
2. **"XaaS"**, dvs behoven löses med köptjänster
3. Samarbeten kring IT med **näringslivet**
4. Personalens **kompetens** stöder digitaliseringen
5. Lägre kostnad per levererad nytta
6. **Verksamhetsnära** IT-styrning
7. Automatiserade, **integrerade** system
8. Digitalisering möjliggör fortsatt bra service
9. **Medborgarservice 24/7** med automatiserad "back office" hantering
10. **Tydliga processer**



Förståelse, finansiering, förändringsvilja

Digitaliseringskommittén Mariehamns Stad 2022

2 Kommitténs uppdrag och sammansättning

Bland de mål som stadsfullmäktige slagit fast för mandatperioden 2020-2023 ingår mål nr 5 "Delaktigheten och engagemanget i staden ska vara högt". Som ett led i förverkligandet av den aktuella målsättningen ingår i stadsledningens verksamhetsplan för 2021 att:

"En kommitté för digital transformering tillsätts med uppdraget att göra en nulägesanalys och uppdaterad målbeskrivning (ramverk) gällande stadens digitaliseringsmål samt gör en plan och kalkyl för förverkligandet."

Stadsstyrelsen godkände den 10.10.2019 en digitaliseringsstrategi. Strategin avser såväl informationsdigitalisering, när analog information omvandlas till och lagras i digital form som samhällelig digitalisering som uppnås när individer, saker och organisationer kommunicerar och agerar med sin omgivning med hjälp av digitala verktyg. Målet med digitaliseringsstrategin är att genom målmedveten satsning på IT-stöd och IT-lösningar utveckla staden till en modern e-förvaltning som förenklar vardagen för medborgare, personal och beslutsfattare. Detta skall enligt strategin ske genom att:

- Införa bättre digitala verktyg med modern informations- och kommunikationsteknik vilket ökar tillgängligheten till stadens instanser.
- Sträva till att automatisera manuella processer och skapa mervärde.
- Gradvis göra informationen mer tillgänglig och skapa förutsättningar för självhjälp.

Stadsstyrelsen tar 25.03.2021 beslutet:

Stadsstyrelsen beslutar tillsätta en kommitté med uppdrag att utreda förutsättningar för en digital transformering av stadens verksamhet. I uppdraget ingår att göra en nulägesanalys och uppdaterad målbeskrivning (ramverk) gällande stadens digitaliseringsmål samt att göra en plan och kalkyl för förverkligandet.

I uppdraget ingår även att utreda och överväga möjligheter till extern finansiering av utvecklingsprojekt exempelvis genom Central Baltic.

Kommittén bör lämna sin slutrapport inom oktober 2021.

Till medlemmar i kommittén utses stadsdirektör Barbara Heinonen (ordförande), Sara Kemetter, Christina von Hertzen, Björn-E Zetterman och Lennart Öfverström.

Till sekreterare för kommittén utses IT-processutvecklare Jonny Andersen. Kommittén förfogar över maximalt 5 000 euro

Kommittén har sammanträtt 11 gånger

3 En digital transformering och den plattform som krävs

En digital transformering är inte en teknisk process utan en verksamhets- och samhällsutveckling. En utveckling som i sin tur genomförs med tekniska verktyg och processkartläggning.

För att lyckas med en verksamhetsutveckling måste vi sätta människor först dygnets alla timmar och motverka digitalt utanförskap. Det är stadens invånare som ändrar sina förväntningar och beteenden. Det är också stadens medarbetare som bär upp hela organisationen, arbetar i processerna och utvecklar dem. Digitalisering är när medarbetare förändrar sina arbetssätt med hjälp av modern teknik och det involverar människor, processer och teknik.

För att lyckas med att genomföra en sådan samhällsutveckling och fortsättningsvis arbeta med digitala metoder behöver staden en trygg och stabil plattform och IT-miljö. En digital infrastruktur som är lika självklar och pålitlig som annan infrastruktur som el, vatten och avlopp. Innan denna infrastruktur är säkrad finns ingen möjlighet att genomföra en digital transformering. Därför är ett första och viktigt steg att hantera stadens IT-miljö på ett modernt, förutsägbart och ekonomiskt rimligt sätt.

Mariehamn behöver bli en kompetent beställare med tillräckliga resurser för att kravställa och upphandla det som krävs för en tillräckligt god IT-miljö och plattform. Det krävs också särskild kompetens som kan driva utveckling, digitalisering och digital transformering framåt.

Företrädesvis ska staden inte själv äga serverinfrastruktur utan överlåta serverdrift till experter och hellre köpa funktioner i molnet i form av exempelvis SaaS-lösningar (Software as a Service).

Stadens IT-kostnader har ökat alltför mycket år efter år. För att stävja detta bör en öppen upphandling av alla delar av IT ske.

Kommittén föreslår att

- Mariehamns stad prioriterar byggandet av en digital infrastruktur som kan möjliggöra en mångfald av leverantörer.
- Staden upphandlar drift, support och övrigt som krävs för en bra IT-miljö. Staden ser Åda som en leverantör bland andra.
- Staden prioriterar användandet av molnlösningar och SaaS-tjänster.

4 Stadens IT-kansli med en utvecklingsenhet

En förutsättning för en digital transformering och ett framtida förändrat arbetssätt är ett starkt centralt och fristående IT-kansli. Stadens IT-kansli måste ges ett eget besluts- och budgetmandat och likställas med andra kanslier inom stadens förvaltning. IT ska inte ses som ett nödvändigt ont som blandas in i sista stund utan som en central funktion som är med i projekt från första början.

Stadens IT ses idag som enbart en servicefunktion som hanterar standarder, beställningar och fördelar IT-kostnaderna jämnt över alla sektorer. Även i en framtida modell är servicefunktionen rimlig då den tillgodoser hela organisationen med de verktyg som behövs: arbetsplats med dator, nätverk, andra enheter, program och system.

Det som måste till är en helhetssyn på utveckling och digitalisering. Detta arbete kan inte ske i någon stuprörmodell utan sektoröverskridande, kanske till och med koncernöverskridande arbete behövs.

En utvecklingsenhet inom IT-kansliet behöver skapas. Samarbete med andra delar av organisationen är en förutsättning. Det krävs lika mycket förändringsledning som teknisk utveckling i en sådan enhet.

Utvecklingsenheten måste finansieras med en gemensam budget som inte påverkar enskilda verksamheters kostnader. Detta för att poängtera processutvecklingen, det sektoröverskridande arbetssättet och för att uppmuntra utvecklingsviljan hos verksamheterna.

I större utsträckning bör investeringsbudgeten användas som ett instrument för ändamålsenlig digitalisering. Budgetmedlen för IT-miljön, system och digitaliseringen bör finansieras centralt. Då belastar de inte enskilda verksamheters driftsbudget.

Kommittén föreslår att

- Mariehamns stad etablerar ett IT-kansli med egen budget och beslutskapacitet.
- Stadens IT-kansli ges tillräckliga resurser att hantera hela stadens IT-miljö och utveckling.
- Inom stadens IT-kansli skapas en utvecklingsenhet som driver utveckling och digitalisering i nära samarbete med verksamheterna.
- Staden hanterar i högre grad kostnader för IT-utveckling och digitaliseringsåtgärder i investeringsbudgeten.

5 Digital transformering är samhällsutveckling

Digital transformering kräver politisk vilja att se på processen långsiktigt. En handlingsplan måste tas fram som också backas upp med finansiering. En politiskt förankrad målbild visar på varför digitalisering är viktigt för verksamheten men också vad digitaliseringen förväntas bidra till för kommunens invånare. Detta möjliggör ett ständigt fortsatt digitaliseringsarbete där varje initiativ kan länkas till politiskt relevanta mål i staden.

Digital transformering är inget vi gör främst för att spara pengar utan för att kunna möta framtidens behov. Transformering är en verksamhets- och samhällsutveckling. Vi förenklar och förädlar stadens tjänster både internt och externt. Förenklingar och förbättringar ger ändå på längre sikt förutsättning för lägre kostnader.

Arbetet med digitalisering måste ske med ett användarnära perspektiv. Representanter för verksamheterna har en bärande roll i utvecklingen och måste ges tid för detta arbete. Nyckelpersoner i verksamheterna måste få utbildning inom process och förändringsarbete. Arbetstid måste reserveras för detta arbete. Initiativ till digitaliseringsprojekt bör komma från verksamheterna men utvecklingen sker i projektform med flera resurser inblandade.

En organisation med hög digital mognad klarar av att anpassa sig snabbare och är mer flexibel. Digital mognad inom en organisation kan mätas och ger en bild av beredskapen för digitalisering. Mariehamns stads digitala mognad måste utvecklas som en del i den digitala transformeringen.

En användarenkät genomfördes av kommittén under sommaren 2021. Ett tydligt resultat från den var att just utbildning inom it efterlyses av många arbetsgrupper. Det gäller både grundläggande kunskaper som hantering av datorer och andra enheter såsom mer djupgående kunskaper i de program som användarna har som huvudsaklig arbetsplattform.

Förutom den direkta utbildningen efterlystes också stöd från stadens IT i annan form. Någon som kan svara på en snabb fråga eller fungera som bollplank kring idéer.

Kommittén föreslår att

- En politisk styrgrupp tar fram en flerårig arbetsplan och säkerställer finansiering.
- Utvecklingsenheten arbetar med digitaliseringsinitiativ från verksamheterna. Verksamheterna måste ges tid och förutsättningar att kunna delta.
- Staden prioriterar IT-utbildning för personalen och säkerställer därmed en hög digital mognad.

6 Arbetssätt och finansiering

En väldigt tydlig lärdom vi gjort är synen på öppenhet och samarbete. Kommittén inser möjligheterna med att arbeta med öppna och delade system samt styrkan att dela med sig av egna erfarenheter och ta till sig andras. Öppna lösningar utvecklas av många och bidrar till ännu fler.

Ett exempel på detta är Sundsvalls kommuns initiativ till en digital infrastruktur som för närvarande används av 290 andra svenska kommuner.

Mariehamns stad har allt att vinna på att anamma en sådan modell med utnyttjandet av OpenSource, öppna data, öppna API:er och liknande. Det kan locka organisationer och leverantörer att vara delaktiga i stadens utvecklings och digitaliseringsarbete.

Staden ska vara öppen för och också söka samarbeten med andra kommuner. Arbetet och processerna är ju snarlika i alla kommuner även om storleken kan skilja.

I Sundsvall finns också ett tätt samarbete med näringsliv, högskola och universitet bland annat genom Bron innovation. Bron är Västernorrlands IT-kluster och digitala innovationshub som samlar över 90 privata och offentliga aktörer till samverkan för mer digital innovation.

Ett sådan innovationshub borde etableras på Åland. Staden ser gärna att landskapet tar initiativ till att etablera en liknande innovationshub som riktar sig till kommuner, organisationer och näringsliv. Högskolan på Åland kunde här spela en viktig roll och etablera en grund för detta.

Finansieringsmöjligheter finns att söka exempelvis genom Central Baltic som just startat ett nytt 4-årsprogram. Det består av 7 programområden där det sjunde benämns "Improved public services and solutions for the citizens". Särskilt under avsnittet "Digitalising joint public services" skulle utveckling av digitala verktyg och metoder inrymmas.

När stadens IT upphandlas och konkurrensutsätts ges möjligheter att frigöra medel som kan användas för utveckling och digitalisering.

Kommittén föreslår att

- Mariehamns stad anammar en modell med öppenhet såsom utnyttjandet av OpenSource, öppna data, öppna API:er och liknande
- Staden delar med sig av sina erfarenheter och kunskap till andra kommuner och etablerar samarbeten kring utveckling.
- Staden uppmanar landskapet främst i form av Högskolan Åland att etablera en Åländsk digital innovationshub.
- Staden utvärderar möjligheter till att finna digitaliseringsprojekt som kan utmytna i en ansökan till Central Baltic.

7 Noter & referenser

Sammanställningen nedan redogör för de höranden men också andra faktaunderlag som kommittén haft stor nytta av i sitt arbete.

Kommittén har sammanträtt 11 gånger

Höranden

- 17.05.2021 Stadens IT-planerare Jeanette Johansson för beskrivning av nuläget.
- 07.06.2021 IKT-handledare Niklas Möller för beskrivning av skolans IT
- 23.06.2021 IKT-handledare för Norra Ålands högstadiedistrikt Niclas Hage för beskrivning av IT i deras skola.
- 01.09.2021 CEO på LINX Kurt Erik (Kurtis) Lindqvist för beskrivning av IT i företagsvärlden.

Studiebesök

- 26.11.2021 Studiebesök hos Sundsvalls kommuns avdelning för Digitalisering och Innovation där vi träffade CIO/CDO Marcus Matteby, Programledare Niklas Rahm samt flera av deras kollegor.
- 26.11.2021 Studiebesök hos Bron Innovation i Sundsvall där vi träffade VD/CEO Lars Persson Skandevall samt Processledare GovTech Liza-Maria Norlin.

Dokument och bilagor

- IT-miljö med gammalt teknikerav hotar digitaliseringstakten; Jeanette Johansson 14.06.2019
- Skolornas IT-organisation; Niklas Möller 21.06.2021
- Rapport användarenkät; Mathias Björkman 10.08.2021
- Bilagor rapport användarenkät; Mathias Björkman 10.08.2021
- Digitaliseringsstrategi; stadsstyrelsen 10.10.2019
- Stadens IT och digitalisering; Jeanette Johansson 17.05.2021
- Slutrapport Ådas uppdrag 16.07.2021

8 Ordlista

- API

API är ett slags protokoll som används för att program, system och applikationer på ett enkelt sätt ska kunna prata med varandra, en slags tolk som kommunikationen går genom. Man kan beskriva ett API som ett strukturerat sätt att överföra data från ett ställe till ett annat.

Ett öppet API betyder att någon, kanske en myndighet eller ett företag, låter andra använda utvalda delar av sin data. Till exempel kan ett flygbolag låta andra använda tidtabeller och uppdaterad reseinformation för att göra mobila appar. De alltså öppna för andra att använda, ibland fritt – ibland mot en avgift.

Ett stängt API betyder att man använder ordnade strukturer för att hantera data exempelvis internt i en organisation. Ett kassasystem för en verksamhet eller ett vårdssystem kan ha ett API. Om man beställer mat för hemkörning kan leverantören ta emot bokningar via en app – och berätta för kunden att "maten är på väg" med hjälp av ett API.

- 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 finns 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 superdatoren 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 likna 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 andrastimuli.

- 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 rättssäker och 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.

- Digital transformation

Digital transformation avser den stora omvälvande förändringen som påverkar de logiker som ligger till grund för affärer, processer, kompetens 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 möjliggör och gör det på ett sådant sätt att det resulterar i att vi använder bra saker för att på nya sätt skapa nytta i *samhället*.

- 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.

- 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-filska kunna gå att öppna i Word. Synonymt med interoperabilitet är att olika system fungerar ihop.

- 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 informationsom 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.

- 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 regelstyrd.

- 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.

- Öppen källkod

Öppen källkod, öppen programvara eller öppenkod (engelskan: open source), avser oftast datorprogram vars källkod inte är proprietär utan är tillgänglig att använda, läsa, modifiera och vidare distribuera för den som vill. Detta gör att programutvecklare kan återanvända programkod som andra har utvecklat i egna projekt utan att betala licensavgifter till kodens ägare, och kan anpassa koden till sina användares behov utan att hindras av immaterialrättsliga restriktioner. Som motprestation erbjuder utvecklarna vanligen sina modifieringar tillbaka till den ursprungliga upphovspersonen eller till den som för tillfället underhåller programvarans officiella version, som kan välja att göra dem till en del av den officiella versionen. De mest framgångsrika öppen källkodsprojekten är vanligen uppbyggda kring en internet-community av ett stort antal bidragsgivare, som samverkar för att programvara och dokumentation ska utvecklas snabbt och testas och inspekteras koden för att säkerställa att den fungerar som tänkt.

- 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.