



# Handlingsplan till program för digital transformation

Dokumenttyp: Handlingsplan

Antaget av: Förslag

Senast reviderat:

Giltighetstid: Gäller tills vidare



**Linköping**

Diarienummer: KS 2023-732

Dokumentansvarig: Kommunikations- och utvecklingsdirektör

Adresserat till: Samtliga nämnder

Tidpunkt för aktualitetsprövning:

Relaterade styrdokument: Program för digital transformation

Sökord: Verksamhetsutveckling, Utveckling, Digitalisering, Digital transformation, handlingsplan, program för digital transformation

## Innehåll

Inledning	5
Bakgrund	5
Avgränsning	5
Handlingsplanen - en del av en helhet	6
Handlingsplanens uppbyggnad	7
<b>Genomförande</b>	<b>7</b>
Gemensamma framgångsfaktorer	7
Målområde: Ledning, styrning och organisation	7
Strategisk färdplan	7
Arbetspaket 2024	8
Dessa tillstånd vill vi uppnå:	8
Arbetspaket 2025	9
Dessa tillstånd vill vi uppnå:	9
Målområde: Digital arkitektur och säkerhet	10
Strategisk färdplan	10
Arbetspaket 2024	11
Dessa tillstånd vill vi uppnå:	11
Arbetspaket 2025	11
Dessa tillstånd vill vi uppnå:	11
Målområde: Tillgång till data och digital infrastruktur	13
Strategisk färdplan	13
Arbetspaket 2024	13
Dessa tillstånd vill vi uppnå:	13
Arbetspaket 2025	14
Dessa tillstånd vill vi uppnå:	14
Målområde: Digital service till invånare och näringsliv	15
Strategisk färdplan	15
Arbetspaket 2024	16
Dessa tillstånd vill vi uppnå:	16
Arbetspaket 2025	17
Dessa tillstånd vill vi uppnå:	17
Uppföljning	17
Referenser	18

## Inledning

Syftet med handlingsplanen är att konkretisera programmet för digital transformation. Den ska också skapa de bästa förutsättningarna för verksamheternas förmågehöjning inom sina kärnprocesser, skapa samsyn kring önskat gemensamt läge i vår kommun samt förankra förflyttningen hos vår högsta ledning.

Handlingsplanen omfattar samtliga förvaltningar i Linköpings kommun. De kommunala bolagen är inte inkluderade.

## Bakgrund

Linköpings kommuns program för digital transformation antogs 2021 av kommunfullmäktige (hädanefter kallad program/programmet) och varje nämnd ansvarar för att bryta ner programmet i sina respektive verksamhetsplaner.

Utifrån dialog med förvaltningarna har det blivit tydligt att programmet i dagsläget inte ger tillräcklig vägledning kring hur och när målbilden ska nås samt vad som ska göras gemensamt respektive av varje förvaltning. Det saknas också bred förankring och förståelse av programmet och dess innebörd.

Utifrån detta tillsattes en arbetsgrupp under våren 2023 med bred kompetens och representation för att gemensamt ta fram en handlingsplan som konkretiserar programmet.

Handlingsplanen representerar vår kommuns gemensamma förflyttning, den gemensamma basplattan. Den består strukturmässigt av två delar. Först och främst en strategisk färdplan som innehåller en beskrivning över de tillstånd som ska nås över tid, i enlighet med målen i programmet. Den innehåller också årliga arbetspaket som beskriver de tillstånd som ska nås under året, vilka nyckelaktiviteter som ska genomföras för att uppnå tillstånden samt vem som är ytterst ansvarig för att aktiviteterna genomförs.

Handlingsplanen skapar de förutsättningar som krävs för vår övergång till en mer digital, datadriven och användarcentrerad kommun som är i position att:

- Möta de ökade förväntningarna på digitala tjänster och lösningar som finns i samhället
- Erbjuder effektiv och uppskattad service till invånare och näringsliv
- Genom säkrad tillgång och förståelse för data öka möjligheten att använda datadrivna tjänster och AI för att skapa nytta i verksamheterna
- Förbättra möjligheterna att effektivt dela data inom och utanför kommunen
- Dra nytta av externa initiativ, både nationella och internationella
- Vara en digital ledare med stor påverkansgrad för den nationella utvecklingen

## Avgränsning

Arbetsgruppen har gjort en medveten avgränsning, vilket innebär att arbetspaketen enbart sträcker sig två år framåt (för 2024 och 2025). Motivet är att det är svårt att få ut effekt av aktiviteter som är planerade mer än två år i förväg. Arbetspaketen för år 2026 och 2027 ska bearbetas i samband med att programmet ska aktualitetsprövas under 2025.

## Handlingsplanen - en del av en helhet

Handlingsplanen är en del av en helhet och avser vår *kommungemensamma utveckling*. Den passar in i den *verksamhetsspecifika utvecklingen* som drivs av varje förvaltning. Den sista pusselbiten är den *nationella utvecklingen*, som behöver tas om hand i både den kommungemensamma utvecklingen och i den verksamhetsspecifika utvecklingen.



Det kommungemensamma utvecklingsarbetet syftar till att möjliggöra den förvaltnings-specifika utvecklingen. Detta genom att bidra med en kommungemensam infrastruktur som ökar möjligheterna att i det verksamhetsspecifika utvecklingsarbetet tillvarata effekter och snabba på den digitala transformationen.

Samtidigt påverkas Linköping av den nationella utvecklingen av gemensamma byggstenar för hela Sverige. Genom att vi förhåller oss till och bygger vidare på nationella initiativ, kan vi både tillvarata den samlade nationella förmågan och bidra till en mer effektiv offentlig sektor. Det är nödvändigt för att vi gemensamt ska kunna möta samhällets stora utmaningar.

Ytterst har vi vårt femåriga *program* som innehåller fyra utpekade målområden och inriktningar som på olika sätt bidrar till att skapa de förutsättningar som krävs för att skapa en effektiv och innovativ välfärd i vår kommun (vad).

Denna handlingsplan konkretiserar programmet och innehåller en beskrivning över de tillstånd som ska nås över tid, i enlighet med målen i programmet, samt hur vi ska lyckas nå tillstånden, på vilket sätt, med vilka aktiviteter (vad och hur).

För att säkerställa att verksamheterna gemensamt tar höjd för det arbete som ska genomföras, ska handlingsplanen vara en del av *planeringsförutsättningarna* till internbudgeten.

Det är sedan nämndernas *internbudget* som sätter ramarna för verksamheterna och skapar förutsättningar för det som ska genomföras.<sup>1</sup>

Förvaltningarna ska i sina verksamhetsplaner och objektplaner, ta höjd för utpekade nyckelaktiviteter samt egna identifierade aktiviteter som ska genomföras för att realisera handlingsplanen för innevarande år.

---

<sup>1</sup> För år 2024 är internbudget redan satt.

## Handlingsplanens uppbyggnad

Handlingsplanens uppbyggnad är utifrån programmets fyra utpekade målområden. Dessa är:

- Ledning, styrning och organisation
- Digital arkitektur och säkerhet
- Tillgång till data och digital infrastruktur
- Digital service till invånare och näringsliv

## Genomförande

### Gemensamma framgångsfaktorer

För att göra en förflyttning och ta oss till vår önskade position har vi fyra gemensamma framgångsfaktorer:

- Digitalisering bedrivs som en naturlig del av vårt årshjul och det systematiska kvalitets- och verksamhetsutvecklingsarbetet, så att det inte är något som drivs separat eller ad-hoc.
- Chefer och ledare är nyckeln – de ska driva förändring i sina verksamheter och ge det stöd som behövs till sina medarbetare.
- Våga tänka och göra nytt, beskriver förhållningssättet vi vill ha. Genom att inte sitta fast i gamla strukturer och våga ifrågasätta nuvarande sanningar och tankemönster, kan vi hitta nya lösningar och perspektiv. Det ger oss bättre möjlighet att möta framtidens krav.
- Vi har digitala kunskaper i verksamheterna för att säkerställa förståelse och delaktighet, så att vi får med oss våra medarbetare i utvecklingsarbetet.

### Målområde: Ledning, styrning och organisation

#### Strategisk färdplan

Hur vi tar oss till önskad position från år 2024 fram till år 2027:

2024	2025	2026	2027
Vi har en förankrad gemensam riktning, en röd tråd genom vår planeringsprocess och vi använder etablerade gemensamma arbetssätt för att realisera våra utvecklingsbehov.	Digitalisering har blivit en del av verksamheternas systematiska kvalitetsarbete där utveckling och prioritering sker utifrån externt perspektiv och i samverkan.	Vi har en stark utvecklingskultur med förmåga att arbeta i kortare cykler och kan leverera värdeskapande lösningar kontinuerligt. Vi följer löpande upp effekterna i verksamheten och vi agerar på resultat från den.	Linköpings kommun är ledande i att använda digitaliseringens möjligheter för att utveckla verksamheterna och kommunen som helhet.

## Arbetspaket 2024

Dessa tillstånd vill vi uppnå:

- Vi har en strategi och styrmodell för att styra vårt utvecklingsarbete. Dessa är accepterade och förankrade i både förvaltningsorganisationen och i politiken.
- Vi har en gemensam förståelse för våra utmaningar och varför det är viktigt att genomföra en gemensam förändring. Detta har lett till framgång genom användning av gemensamma arbetssätt, och vi har börjat prioritera insatser baserat på en gemensam målbild.
- Vi har en tydlig röd tråd i vår målstyrning. Kommunövergripande mål, handlingsplan och budgeten är kopplade till strategiska objektsplaner och verksamhetsplaner. Dessa planer konkretiserar hur vi tar tillvara på digitaliseringens möjligheter på både övergripande och enhetsnivå.
- Vi har förmågan att bedöma vilka effekter våra strategiska initiativ bidrar till och vi vet hur vi ska följa upp dessa. Vi har en klar förståelse för vilka resultat vi förväntar oss och hur vi ska mäta och utvärdera framstegen på ett strategiskt plan.

Nyckelaktiviteter för att vi ska nå önskade tillstånden	Aktivitetsägare
Vi ska komplettera och förtydliga styrdokumentet <i>Riktlinjer för IT-styrning</i> med en kommungemensam metod för portföljstyrning och effekthemtagning tillsammans med en beslutsstruktur.	Kommunikations- och utvecklingsdirektör
Vi ska utveckla vår styr- och samverkansmodell (PM3) till att omfatta ett bredare perspektiv på verksamhetsutveckling. Det utgår från ett systematiskt kvalitetsarbete där ständiga förbättringar, innovation och digitalisering ingår.	Kommunikations- och utvecklingsdirektör
Vi ska säkerställa att de strategiska objektplanerna innehåller förvaltningarnas önskade läge (vision).	Objektägare verksamhet
Vi ska säkerställa en hög förmåga hos kommunledning och chefer att leda förändringsarbete och stötta medarbetare i förändring kopplad till digitalisering. Det gör vi genom information, utbildning och stöd.	Förvaltningsdirektör /Stabsdirektör
Vi ska skapa en gemensam syn på våra utmaningar och vilka vi ska åtgärda för att höja vår digitala kunskap. Etablera en metod för uppföljning av digital mognad och applicera den i verksamheterna.	Kommunikations- och utvecklingsdirektör
Vi ska använda våra gemensamma metoder som projektstyrning, IT-styrning och effektstyrning i prioriterade insatser.	Ordförande i Portföljstyrgruppen
Vi ska etablera en styrning där digitaliseringens möjligheter omsätts och omhändertas inom det systematiska kvalitetsarbetet och synliggörs i verksamhetsplaner (inkl. strategisk objektsplan) övergripande och på enhetsnivå.	Förvaltningsdirektör /Stabsdirektör
Vi har börjat använda en metod för effekthemtagning och portföljstyrning.	Kommunikations- och utvecklingsdirektör

## Arbetspaket 2025

Dessa tillstånd vill vi uppnå:

- Digitalisering är en naturlig del av verksamheternas systematiska kvalitetsarbete. Våra chefer leder digitaliserings- och innovationsarbete som en naturlig del av verksamhetsutvecklingen, för att skapa den varaktiga och hållbara omställningen som krävs.
- Vår utveckling sker utefter invånarnas, näringslivets och verksamheternas krav/behov, och vi har en förmåga att inom styrmodellen följa upp och prioritera övergripande insatser.
- Vi har börjat skapa förutsättningar för en innovationsfrämjande kultur kring utveckling i kommunen med en utbredd samverkan med lokala, regionala och nationella aktörer.



- Vi använder metod för effekthemtagning för att följa upp och förstå vilka effekter som skapas.
- Vi har genomfört en revidering av programmet

Nyckelaktiviteter för att vi ska nå önskade tillstånd	Aktivitetsägare
Vi ska stärka förändringsledningskompetensen och uppmärksamma goda exempel där insatser har gett önskat resultat.	Kommunikations- och utvecklingsdirektör
Vi ska använda vår metod för effekthemtagning i portföljstyrgruppens prioritering och uppföljning.	Ordförande i Portföljstyrgruppen
Vi ska använda vår styrmodell och metodik för portföljstyrning för att prioritera och balansera arbetet i våra objekt.	Objektägare verksamhet/IT
Vi ska påbörja etablering och tillämpning av innovations- driven verksamhetsutveckling.	Kommunikations- och utvecklingsdirektör
Vi ska säkerställa att alla projekt använder metoden för effekthemtagning.	Ordförande i Portföljstyrgruppen
Vi ska involvera politiker, förvaltningarna och kommunbolagen i arbetet med att etablera en ny gemensam riktning för kommun-koncernens digitala transformation.	Kommunikations- och utvecklingsdirektör

## Målområde: Digital arkitektur och säkerhet

### Strategisk färdplan

Hur vi tar oss till önskad position fram till år 2027:

2024	2025	2026	2027
Ett arkitekturramverk är på plats och nuläget för kommunövergripande arkitektur är beskrivet. Arbetet med framtagande av målarkitektur har startat. Ett strukturerat it- och informations-säkerhetsarbete är på plats och kommunen har god förmåga att uppfylla lagkrav och riktlinjer.	Vår målarkitektur börjar påverka styrningen och beslut som tas kring digitalisering och IT. It- och informations-säkerhetsarbetet är en naturlig del av det systematiska kvalitetsarbetet i våra verksamheter.	Arkitekturen stödjer i högre grad obrutna digitala flöden, för såväl medborgare som medarbetare och möjliggör efterlevnad av nationella standarder. It- och informations-säkerhet arbetet präglas av proaktivitet och ständiga förbättringar.	Vi har en gemensam arkitektur och ett strukturerat it- och informationssäkerhet arbete som skapar förutsättningar för lyckad digitalisering i våra verksamheter.

## Arbetspaket 2024

Dessa tillstånd vill vi uppnå:

- Vi har en organisation med förmåga att bedriva systematiskt arkitekturarbete. Arkitektur är en naturlig del i it-styrningen i kommunen. Överenskomna ramverk styr arbetet och arkitektkompetenser samarbetar tvärfunktionellt, med helheten i fokus.
- Vi har nulägesbeskrivningar samt grundläggande referens- och målarkitektur beskrivna. Dessa används som stöd i verksamheterna för att driva digital transformation och möjliggöra interoperabilitet.
- Vi driver ett systematiskt it- och informationssäkerhetsarbete som involverar samtliga nivåer i verksamheten. Regler och riktlinjer uppfyller befintliga lagkrav gällande informationssäkerhet.

Nyckelaktiviteter för att vi ska nå de önskade tillstånden	Aktivitetsägare
Vi ska etablera ett gemensamt ramverk för arkitekturarbete inom kommunen som omfattar verksamhet, information, applikation och infrastruktur.	Kommunikations- och utvecklingsdirektör
Kartläggning och inventering av nuläget genomförs och används som utgångspunkt i etableringen av det gemensamma arkitekturramverket.	Kommunikations- och utvecklingsdirektör
Vi arbetar med framtagandet av målarkitektur som syftar till att information kan nyttjas och underhållas på effektivt och säkert sätt samt ha en känd kvalitet. Fokusområden i arbetet inkluderar principer för masterdatahantering, lagring, interoperabilitet mellan system och åtkomstkontroll.	Kommunikations- och utvecklingsdirektör
Fortsatt omvärldsbevakning behöver ske för att fånga de möjligheter som finns avseende digitalisering av offentlig sektor, däribland nationella standard/riktlinjer såsom byggblock inom ENA.	Digitaliseringschef
Etablera och utveckla samverkan med den interna informationssäkerhetsorganisationen i syfte att säkerställa implementering av riktlinjer kring informationssäkerhet, samt därtill hörande tillämpningsanvisningar.	Chefsjurist

## Arbetspaket 2025

Dessa tillstånd vill vi uppnå:

- Implementering av beslutad målarkitektur har skett kontinuerligt och används som stöd i verksamheterna för att driva digital transformation.
- Vi har en övergripande arkitektur som skapar förutsättningar för att tillgängliggöra data för de som behöver den och där onödigt dubbelarbete undviks. Allt fler lösningar bygger på principen om att information bara ska behöva registreras en gång.

- Vi driver ett systematiskt it- och informationssäkerhetsarbete som innebär minskad risk för informationsläckage och tillgänglighetsstörningar och högre kvalitet på information.

Nyckelaktiviteter för att vi ska nå de önskade tillstånden	Aktivitetsägare
Fortsatt omvärldsbevakning behöver ske för att fånga de möjligheter som finns i avseende digitalisering av offentlig sektor, däribland nationella standarder och riktlinjer.	Digitaliseringschef
Periodisk uppdatering av målarkitektur, som tar hänsyn till externa initiativ, däribland nationella leveranser från bl.a. DIGG.	Digitaliseringschef
Utsedda erfarna arkitekter/expertter gör regelbundna granskningar av målarkitekturerna och bedömer hur väl dessa fungerar som stöd.	Digitaliseringschef
Uppföljning av att projekt som startas inom objektverksamhet följer framtagna målarkitekturer i sitt arbete för att skapa förflyttning från nuläge mot målarkitekturen.	Digitaliseringschef
I nära samarbete med verksamhet och informationsägare, fortsatta insatser för att fullt ut implementera ledningssystemet för informationssäkerhet samt andra åtgärder som syftar till att stärka it- och informationssäkerhetskulturen.	Chefsjurist

## Målområde: Tillgång till data och digital infrastruktur

### Strategisk färdplan

Hur vi tar oss till önskad position fram till år 2027:

2024	2025	2026	2027
Vi har gjort en kunskapsförflyttning kring datadriven verksamhet och organiserat oss för att arbeta effektivt med informationshantering. Det finns en förståelse kring data och information som strategiska och värdefulla resurser. Nödvändiga förändringar i infrastrukturen och förtydliganden i ansvarsfördelningar är identifierade.	Vår samlade förmåga omsätts nu i verksamheterna. Förändringar, inklusive nyutveckling och avveckling, utgår ifrån beslutad målarkitektur och gemensamma informationsmodeller. Vi har förmåga att realisera datadrivna initiativ. Vi ser redan nu resultatet av en ökad grad av informationsdelning, såväl internt som externt.	Kommunens informationstillgångar är öppna och delade internt och externt där så är legalt möjligt. Dessa tillgångar används för att stärka kommunens förmåga att effektivt leverera digitala tjänster till sina medborgare samt stärka kommunens förmåga att fatta välinformerade beslut.	Vi har förbättrat våra NKI-värden för kommunens samtliga tjänster. I den interna effektiviteten kan vi se betydande kostnadsbesparingar och vi har utökat vår förmåga att tillämpa ny teknik vilket lett till förbättringar i hur vi bedriver vår verksamhet.

### Arbetspaket 2024

Dessa tillstånd vill vi uppnå:

- Involverade beslutsfattare/medarbetare förstår skillnaden jämfört med tidigare digitalisering och ser data som en strategisk resurs. Informationsägarskap är uttalat. Nödvändiga kompetenser finns och förvaltning är etablerad. Färdplaner är upprättade.
- Verksamhetsutveckling som genomförs ligger i linje med övergripande inriktning att etablera datadriven verksamhet, där analoga processer och system som försvårar omställningen mot datadriven verksamhet avvecklas. Tillgängligheten på digital information är högre. Tjänstekatalog etableras för att tillgängliggöra tjänster som kan nyttjas för att tillgodose målgruppens behov.
- Kommunens infrastrukturella förmågor har setts över i relation till verksamhetens behov. Prioriteringar av förmågeutveckling görs för att säkerställa att infrastrukturen stödjer verksamhetens behov. Anskaffning av nya system sker med målarkitektur i åtanke, med fokus på öppenhet och standardisering. System som inte lever upp till kraven avvecklas.

Nyckelaktiviteter för att vi ska nå de önskade tillstånden	Aktivitetsägare
Ta fram och besluta kring kommungemensamma principer och förtydliga vad data som strategisk resurs betyder. Förtydliga vad informationsägarskap innefattar, samt upprätta stöd i hur en fungerande livscykelhantering av informationen ska ske.	Kommunikations- och utvecklingsdirektör
Organisatoriska roller med nödvändig kompetens som möjliggör ett datadrivet arbetssätt och samspelet mellan dessa har tydliggjorts och rätt resurser har börjat tillsättas.	Digitaliseringschef
Genomför behovsdriven informationskartläggning med fokus på att förstå kommunens data, definition av vad som är verksamhetspecifik respektive gemensam grunddata samt vilka system som är berörda.	Digitaliseringschef
Vi genomför flera piloter i lärande syfte där de tjänster vi skapar provtrycker vår samlade förmåga, verksamhetsmässigt och tekniskt.	Digitaliseringschef
Påbörja etablering av förmågan att utveckla och förvalta data och information över tid, i syfte att säkerställa att data kommer till nytta i ett verksamhetsperspektiv.	Digitaliseringschef
Initiera arbete med gemensam digital infrastruktur och förvaltning som effektivt stödjer verksamhetens användning av information och utveckling av tjänster, exempelvis master- och metadata-kataloger, modelleringsverktyg och API-hantering.	Kommunikations- och utvecklingsdirektör
Tillgängliggör öppen data via dataportal.se via dataportal.se med hög kvalitet.	Kommunikations- och utvecklingsdirektör

## Arbetspaket 2025

Dessa tillstånd vill vi uppnå:

- Allt arbete utgår ifrån beslutad arkitektur på området, med gemensamma ramverk, metoder och datamodeller. Datautbyte sker baserat på ett för offentlig sektor standardiserat sätt.
- Fortsatta prioriteringar i förmågeutveckling och utveckling/avveckling inom infrastrukturen för att tillgodose verksamheternas behov. Vi lanserar ett antal tjänster inom Mitt Linköping som använder våra samlade förmågor.
- Kommunens förmåga att arbeta datadrivet har ökat. Data/information delas mellan förvaltningar och/eller med externa parter på ett effektivt sätt, och återanvändning av grunddata skapar effektiviserings- och kvalitetsvinster. Öppen och delad data används på ett naturligt sätt och skapar verksamhetsnytta i de förvaltningar som kommit längst.

Nyckelaktiviteter för att vi ska nå de önskade tillstånden	Aktivitetsägare
Vi utvärderar det som åstadkommit under 2024 och säkerställer att vi har nått den kunskaps- och förståelsenivå som krävs för det fortsatta arbetet	Kommunikations- och utvecklingsdirektör
Omvärldsbevakning och analys av möjligheter och förändringar som ytterligare för oss mot önskad position.	Digitaliseringschef
Ett flertal tjänster från ENA och grunddatadomäner, bör under 2025 ha gått från införande- till förvaltningsfas på kommunen.	Digitaliseringschef
Fortsatta kompetenshöjande aktiviteter i syfte att höja mognadsgrad, säkerställa att kommunen har rätt kompetens samt att säkerställa att data kommer till nytta i ett verksamhetsperspektiv.	Förvaltningschef/ Stabsdirektör
Fortsatt vidareutveckling av gemensam digital infrastruktur och förvaltning som effektivt stödjer verksamhetens användning av information och utveckling av tjänster.	Digitaliseringschef
Upprätta tjänste- och datakatalog inom kommunen som kan nyttjas gemensamt för att tillgodose verksamhetens behov.	Digitaliseringschef
Tillgängliggör öppen data på dataportal.se utifrån den förmåga vi har innevarande år.	Kommunikations- och utvecklingsdirektör

## Målområde: Digital service till invånare och näringsliv

### Strategisk färdplan

Hur vi tar oss till önskad position:

2024	2025	2026	2027
Vi har en förankrad samverkansmodell och ett starkt användarfokus i vår utveckling och vi använder fakta-baserade underlag och etablerade gemensamma arbetssätt för att realisera våra utvecklingsbehov.	Vår utveckling präglas av digitalt först med användarinvolvering och innovationsdriven utveckling. Vi använder förändringsledning och kvalitetssäkrar för att nå våra önskade effekter.	Vi erbjuder många tillgängliga, efterfrågade och lättanvända digitala tjänster genom en ingång, för att stärka vår service och användarupplevelse.	Kommunens digitala tjänster upplevs som moderna och ger en sammanhållen användarupplevelse med bra funktion från start till slut hos alla målgrupper.

## Arbetspaket 2024

Dessa tillstånd vill vi uppnå:

- Vi har en struktur och metod för samverkan på strategisk, taktisk och operativ nivå. Vi jobbar systematiskt både internt och externt med att säkra kvalitet och utveckla vår digitala service. Vi tittar på hur vi kan använda metoder för innovationsdriven utveckling tillsammans med relevanta målgrupper såsom exempelvis invånare, näringsliv och andra aktörer.
- Vi har en strategi och prioritering av målgrupper så att vi vet vilken service som ska kunna erbjudas digitalt, på ett övergripande plan, och när i tid vi ska nå olika målgrupper.
- Vi har tillgång till och använder kontinuerligt information som sammanställer användarperspektivet för att rekommendera åtgärder som ökar den digitala servicen och kundupplevelsen.
- Vi har identifierat och byggt kunskap kring gemensamma arbetssätt som på bästa sätt garanterar en användarcentrerad utvecklingsprocess.

Nyckelaktiviteter för att vi ska nå de önskade tillstånden	Aktivitetsägare
Vi identifierar, verifierar och etablerar forum för att regelbundet samverka mellan förvaltningarna, mellan kommuner och med andra externa intressenter gällande digital service. Dessa forum behövs för att kvalitetssäkra och ensa våra digitala tjänster.	Digitaliseringschef
Vi tar fram en strategi där vi beskrivit vad digital service är för oss, vilka förflyttningar vi behöver göra, samt innehålla vägledning kring vilken service som ska kunna erbjudas digitalt framåt.	Servicedirektör
Vi fångar upp och sammanställer data om hur kommunens service fungerar. Informationen används i dialog med ansvarig förvaltning för hur det digitala mötet kan förbättras.	Verksamhetschef VSS Medborgare
Vi identifierar vilka projekt inom kommunen som påverkar den digitala servicen till invånare och näringsliv och säkerställer att gemensamma perspektiv tas tillvara där.	Objektägare V/IT
Vi identifierar processer som med fördel skulle kunna hanteras med redan identifierade gemensamma arbetssätt och lyfter dessa till objektledare, verksamhetschef och utvecklingschef för utvärdering och beslut.	Digitaliseringschef
Genomföra en pilot för att testa ett mer innovativt arbetssätt.	Digitaliseringschef

## Arbetspaket 2025

Dessa tillstånd vill vi uppnå:

- Vi fattar beslut om rekommenderade åtgärder för att öka den digitala servicen med stöd av vår gemensamma målbild, den gemensamma strategin och den

användarfokuserade rapporten som kommer ut halvårsvis

- Vår digitala utveckling sker tillsammans med relevanta intressenter för att erbjuda tjänster med hög nyttograd, ökad tillgänglighet, stärkt digital service och en god användarupplevelse.
- Genom att använda och ansluta till gemensamt utvecklade tjänster och infrastruktur i rätt takt möts invånarnas och näringslivets behov på ett effektivt, korrekt och hållbart sätt.
- Vi följer och vidareutvecklar vår strategi och prioritering av målgrupper för att med gemensam kraft kunna erbjuda hög digital service på ett koordinerat sätt.

Nyckelaktiviteter för att vi ska nå de önskade tillstånden	Aktivitetsägare
Vi använder aggregerade användardata i relevant rapportformat och kompletterar åtgärdsförslag med en bedömning av effekter genom användning av vår effektstyrning.	Verksamhetschef VSS Medborgare
Vi använder våra forum för att regelbundet samverka mellan förvaltningarna, mellan kommuner och andra externa intressenter gällande digital service. Dessa forum behövs för att kvalitetssäkra och ensa våra digitala tjänster  Vi använder löpande samverkansforum och fokusgrupper för att fånga upp vilka krav/behov som ska prioriteras för att vår digitala service ska uppfattas som relevant och lättanvänd.	Digitaliseringschef
Vi utforskar och utformar våra digitala lösningar i samverkan genom prototyping/utveckling verksamhet i syfte att testa koncept i liten skala.	Digitaliseringschef
Vi resurssätter initiativ med bred sammansättning ur olika perspektiv för att ta fram radikala lösningsförslag.	Objektägare
Vi följer löpande utvecklingen av gemensamt utvecklade tjänster och ramverk i Linköpings kommun för att besluta vilka befintliga digitala flöden som behöver anpassas eller byggas om.	Ordförande PSG/Objektägare

## Uppföljning

Den samlade uppföljningen av handlingsplanen sker av Kommunikations- och utvecklingsstaben i samband med delårsrapport (per 31 augusti) och årsredovisning. Resultatet av uppföljningen kommer att rapporteras till KS.

Berörda förvaltningar ska själva följa upp sina planerade och genomförda aktiviteter (i enlighet med handlingsplanens önskade tillstånd) som en del av ordinarie uppföljning.

## Referenser

Program för digital transformation. Diarienummer: KS 2021-433.