



e-strategi

Antagen av: Kommunfullmäktige

Antagningsdatum: 2016-09-28

Diarienummer: KS2016/88

Handläggare/författare: Lars-Erik Andersson, IT-Chef



e-Strategi ¹Älvkarleby kommun

Bakgrund

I den årliga rapporten "Svenskarna och internet"² beskrivs att användningen av internet ökar alltjämnt, men att ökningen har avtagit något. Detta är inte så konstigt då ca 93 % av befolkningen över 12 år har tillgång till internet i Sverige. Mer om hur det här påverkar vår organisation och de krav som ställs på oss finns i den digitala strategin³.

Men, det här skapar även nya förutsättningar för oss, för våra medarbetare och brukare, elever och kunder att ta till sig teknik i alla situationer i vardagen. Den trygghetsteknik som används av vissa kommuner inom hemtjänsten betraktades för några år sedan som en "storebror ser dig"-övervakning. Samma teknik beskrivs i dag med ord som tillgängliggörande, förstärkande och integritetsstärkande. Tekniken blir vardaglig och trygg.

Numera är alla klassrum utrustade med dator och projektor och våra skollära och blivande ikt-pedagoger går utbildning på Uppsala universitet i digitala verktyg för skolutveckling. Vi inför digitala undervisningsmetoder i klassrummet, både det fysiska och det virtuella.

e-strategin syftar till att underlätta verksamhetsutveckling med hjälp av IT.

Vision

"Älvkarleby kommun ska med enkel och säker e-förvaltning förenkla vardagen för kommunens innevånare, företag, besökare och medarbetare.

-Betydelsen av tid och rum för att ta del av kommunens service ska minska."

I Älvkarleby kommun arbetar vi ständigt med att förbättra processer, oavsett om det gäller mötet med en medborgare eller snabbare handläggning. Processutvecklingen skapar nöjda medarbetare och medborgare, ökad kvalitet samt förbättrad effektivitet. Gemensamt för vårt förbättringsarbete och vår verksamhetsutveckling, är att det sker med stöd av IT.

Strategi

- Alla nya förbättringsprojekt ska förankras i förvaltningarnas ledningsgrupper.
- Varje projekt ska kunna påvisa ekonomisk effektivisering eller kvalitetshöjning, innan projektet påbörjas för att ledningsgrupperna ska kunna ta ställning till genomförande.
- Verksamhetsanalyser föregår alltid projekten för att säkerställa rätt koppling mellan verksamhetsmål, processer och IT-satsningar.

¹ e-Strategin definierar det sätt som verksamheterna styr och använder informationsteknologi och it-stödet för att åstadkomma det som ligger i verksamhetens mål och syften. Detta att jämföra med en *it-strategi* som definierar it-verksamhetens strategi för att driva och utveckla it-stödet (system, hårdvara, säkerhetslösningar, kompetensförsörjning, m.m.)

² https://www.iis.se/docs/Svenskarna_och_internet_2015_Sociala_medier.pdf

³ <http://www.alvkarleby.se/download/18.3c67f8591519b44f637f528/1456483070889/Digital+strategi+2016-2018.pdf>



- En tydlig struktur och plattform för regelbunden dialog mellan verksamhet och IT-kompetens ska finnas.
- Utgångspunkten för alla större förbättringsarbeten som sker med stöd av IT ska anges i nämndernas verksamhetsplaner.
- Denna e-strategi beskriver mål och inriktning, IT-planen beskriver vad som ska genomföras i praktiken. IT-planen upprättas årligen, vilken redovisar vilket bidrag som modern informationsteknik kan ge samt sammanställer alla pågående och planerade projekt på ett ställe.

Principer

E-strategin ska styra processen kring verksamhetsutveckling med stöd av IT, men även ange vad samtliga insatser gemensamt ska syfta till. De övergripande principer som bör gälla i alla projekt eller förbättringsarbeten samt vilken upplevelse som medarbetarna samt kommuninnevånarna ska få, ligger inom följande fem punkter.

Älvkarleby kommun ska:

- **Se medborgarens fokus – vad vill medborgaren?**

Med detta menar vi:

På vilket sätt vill medborgaren föra sin dialog och vad är medborgarens önskan? Går det med rimliga åtgärder att anpassa vårt sätt att arbeta för att bättre möta medborgarens önskemål?

- **Arbeta för frihet från tid och rum – var du än är, när du än vill.**

Med detta menar vi:

Oberoende av var medborgaren befinner sig och när på dygnet det är, ska service i möjligast mån kunna ges för de fall att it-lösningar kan nyttjas, t.ex. så ska en ansökan kunna registreras, ett anbud lämnas in eller en uträkning om man har möjlighet att få ekonomiskt bistånd kunna göras oberoende av tid och plats.

- **Använda det digitala som standard -papper är en option.**

Med detta menar vi:

I all handläggning och all kommunikation med kunderna ska det digitala vara förstavalet. Handlingar till möten distribueras digitalt, svar lämnas via mail, information sprids via web. Det kan vara möjligt att få en utskrift, men det får man fråga efter.

- **Höja grundkunskapen inom användandet av it och använda den teknik som vi redan har – Utbildning på bredd och djup.**

Med detta menar vi:



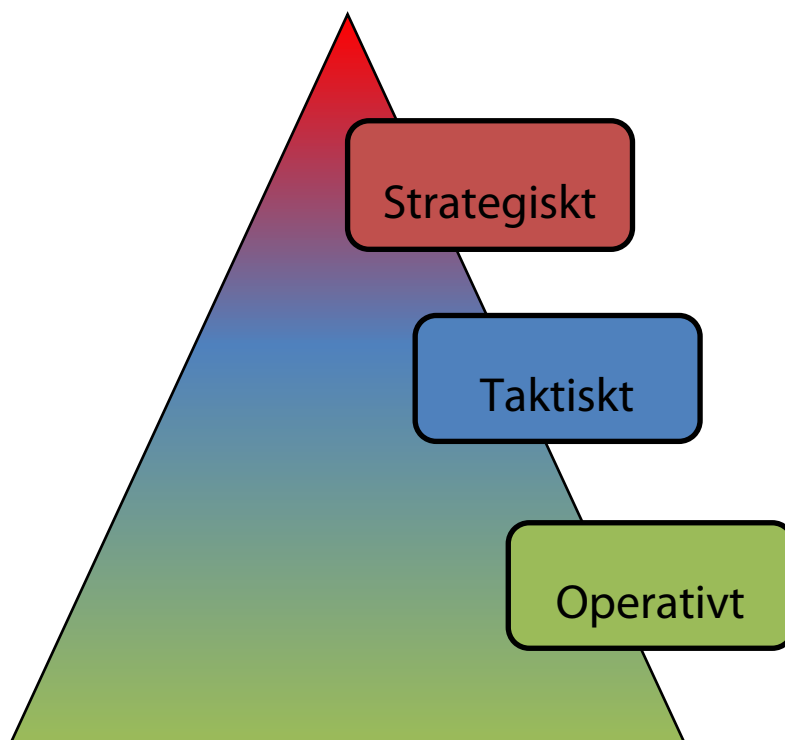
Älvkarleby kommun behöver satsa på utbildning av sina medarbetare i digital teknik. Allt från att använda sin egen förvaltnings system optimalt till att scanna in ett dokument eller boka en resurs via e-post systemet.

- **Arbeta för att det ska vara enkelt. -Och säkert.**

Med detta menar vi:

Att vi ska använda designad och anpassad teknik i dialogen med medborgaren. Om man har registrerat sig via t.ex. e-id så ska förifyllda uppgifter användas i varje ny ansökan. Lämnade kontaktuppgifter ska sparas och användas för återkoppling på det sätt som medborgaren föredrar, via e-post, sms eller traditionellt brev. Säkerheten kring identiteter och korrespondens skall följa gällande lagstiftning och rekommendationer från myndigheter

Vår starkaste resurs – medarbetarna i verksamheterna styr utvecklingen



Exempelbild, dagens styrmodell.

Styrningen av verksamhetsutveckling med stöd av it sker genom löpande dialog mellan verksamheten och it-centrum på tre nivåer.

Nivå 1. Kommunens ledningsgrupp

Inom ramen för den ordinarie mötesstrukturen för kommunens ledningsgrupp så sker prioritering och uppföljning av e-strategi och it-planen. Budgetprioriteringar och uppföljning sker i löpande dialog men framförallt vid två tillfällen under året. Uppföljning sker i tidsspannet oktober – november och budgetprioriteringar inför kommande år i februari – mars. IT-planen följs upp och revideras i samband med dessa möten. Kommunchefen kallar till dessa möten.



Kommunens ledningsgrupps huvudsakliga uppgifter är:

- Fastställa IT-planen och ha en förståelse för verksamhetens framtida behov.
- Prioritera olika projekt vid resursbrist eller målkonflikt

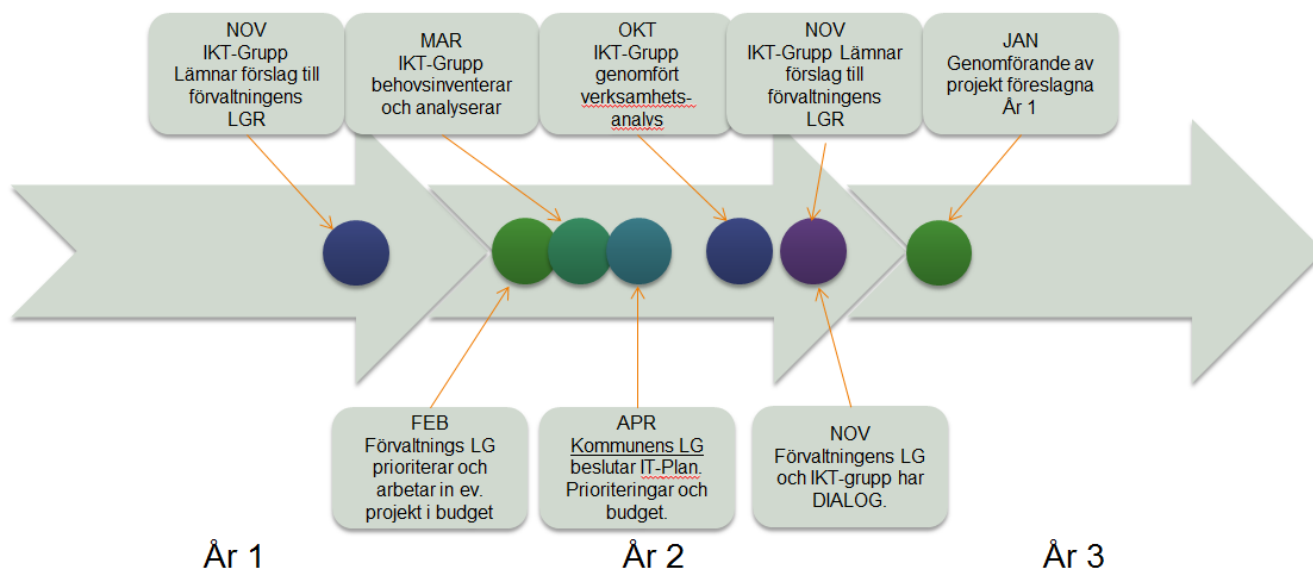
Nivå 2. IT-strategisk ledningsgrupp förvaltning

På ett till fyra möten med förvaltningens ledningsgrupp under året, ges plats för diskussioner med ledningen för it-centrum. Då medverkar både IT-chef, IT-driftschef samt IT-ansvariga i verksamheterna. Till dessa möten kallar IT-Chef i dialog med förvaltningschef. Mötena läggs förslagsvis i samband med förvaltningens ledningsmöten.

Den IT-strategiska ledningsgruppens huvudsakliga uppgifter är:

- göra riskbedömningar av satsningar samt säkerställa finansiering.
- bevaka större projekten utifrån ett strategiskt perspektiv och säkerställer att IT och verksamhetsutvecklingen är en integrerad process.

En inventering av dessa projekt sker under kvartal 4 och presenteras sammanställt av it-chefen för kommunens ledningsgrupp under kvartal 1. Här sker en prioritering inför slutlig budget och verksamhetsplanering. Senast under april skall ett förslag för efterföljande års utvecklingsprojekt och investeringar vara klara. Förändringar i detta material kan ske men måste vara definitivt klart i månadsskiftet oktober – november för att kunna hanteras i budgetprocessen.





Nivå 3. IKT-grupper⁴

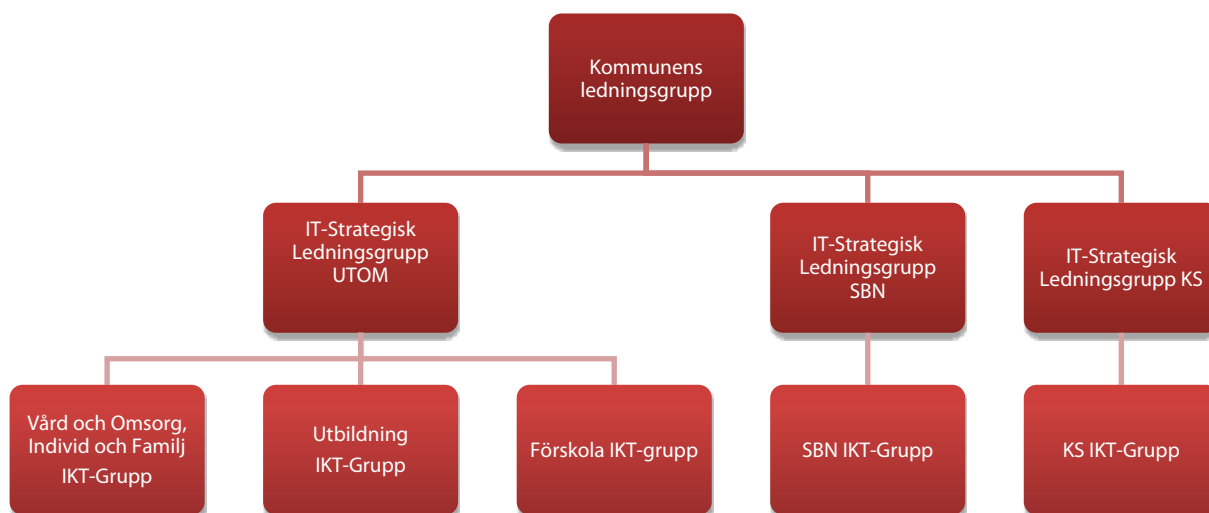
Representanter från IT-Centrum träffar fyra till sex gånger per år chefer och personal från verksamheten i de olika delarna av organisationen.

Vid dessa möten så ska verksamhetsansvarig chef, verksamhetsutvecklare och systemförvaltare samt handläggare/användare delta från verksamheten. Från IT-Centrum deltar IT-Chef alternativt IT-driftschef eller supportansvarig samt specialistkompetens för ämnesområdet (nätverk, systemspecialist, m.m.). IT-driftschef eller supportansvarig kallar till dessa möten.

IKT-gruppens huvudsakliga uppgifter är:

- Driva verksamhetsutveckling och identifiera verksamhetens utvecklingsbehov.
- Beskriva verksamhetens praktiska behov och arbetar fram verksamhetsanalysen.
- Identifiera utbildningsbehov och insatser.
- Ansvarar för förvaltning och utveckling av verksamhetens IT-system.

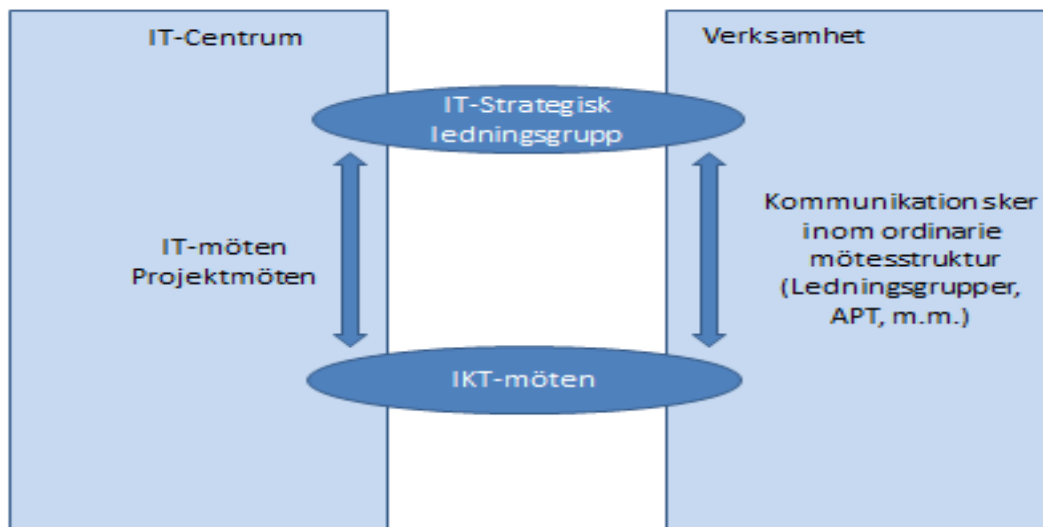
Förslag som lämnas till större utvecklingsprojekt skall föregås av en behovsanalys och verksamhetsanalys där kostnader och kopplingen till verksamhetsmålen redovisas. IT-centrum bistår här med kompetens. IKT-gruppen ska även ha en kontinuerlig dialog angående driften av verksamhetssystemen och eventuella problem som uppkommer i andra befintliga system.



Koppling mellan de olika grupperna

Dialogen sker både inom de två grupperingarna beskrivna ovan samt inom verksamheten i ordinarie mötesstruktur. På IT-Centrum genomförs återkommande planeringsmöten där IT-Chef, IT-driftschef samt berörd personal inom it-centrum går igenom de frågor som diskuteras i de två olika nivåerna.

⁴ Informations- och kommunikationsteknik IKT (eng. Information and Communication Technology, ICT), är den del av IT som bygger på kommunikation mellan människor.



Nivå 2 och 3.

På detta sätt lyfts de behov som framkommer vid de operativa mötena till den strategiska nivån och de strategiska besluten kommuniceras och förankras hos den operativa nivån. Viktigt att utvalda personer från IKT-gruppen deltar i IT-strategisk ledningsgrupp

Genom att utgå ifrån de problem som verksamheterna har i vardagen i stort och smått och lyfta fram de möjligheter som videomöten, scanning, ipad, sociala medier, web m.m. ger, i ett kreativt klimat, hittas svar på många frågor. I den här andan ska it-planen genomföras enligt de prioriteringar som e-strategin ger, i en dialog mellan verksamheten och IT-centrum.

Verksamhetsutveckling med stöd av IT.

Förankring, genomförande och uppföljning

IT-planen vävs samman med verksamhetsplaneringen för respektive nämnd och kompletteras med införandekalkyler. Respektive nämnd ansvarar sedan för genomförandet vilket också inkluderar finansiering. Vissa centrala resurser finns för bland annat e-tjänster samt arbetet inom den digitala strategin. Uppföljningen sker löpande på kommunens ledningsgrupps möten.

Befintliga nyckeltal och ekonomiska nyckeltal som är kopplade till verksamhetens mål ska vara styrande för alla insatser och projekt som återfinns i IT-planen. Uppföljning av varje projekt sker i årsredovisning av respektive nämnd.

Uppföljning av e-strategin och revidering av detta dokument sker var fjärde år, året efter att allmänna val genomförts. Dokumentet antas av fullmäktige.

IT-Chefen ansvarar för att e-strategin revideras och att it-planerna genomförs och följs upp under året.

/Gruppen för framtagande av e-strategi samt IT-plan