

Sveriges IT-kommun 2011



Sveriges
Kommuner
och Landsting

Sveriges IT-kommun 2011

Upplysningar om innehållet:
Bengt Svenson, bengt.svenson@skl.se

©Sveriges Kommuner och Landsting, 2011
ISBN 978-91-7164-739-9
Text: Rolf Hertzman
Projektledning: Bengt Svenson
Foto omslag: Maskot bildbyrå
Foto inlaga: Rosie Alm (s. 18, 21), Yanan Li (s. 12),
Christina Ottoson (s. 14)
Produktion: ETC Kommunikation
Tryck: Modintryckoffset, november 2011

Förord

I år har Sveriges IT-kommun utsetts för sjätte gången sedan 2001. Utmärkelsen tilldelas den kommun som utifrån sina förutsättningar lyckats bäst med att använda IT som en viktig kraft för att utveckla service och verksamheter, demokrati och kommunen som helhet.

Av de sökande kommunerna nominerades Ale, Upplands Väsby och Stockholm. Upplands Väsby har av juryn utsetts till vinnare.

Kännetecknande för de nominerade kommunerna är att både politisk ledning och tjänstemannaledning tar ett långsiktigt ansvar för hur kommunen inom alla verksamhetsområden kan dra nytta IT-stöd för att göra enklare, öppnare och effektivare för medarbetare, invånare och företag.

De nominerade kommunerna har genomtänkta strategier för hur tekniken kan stärka demokratin och samhällsbyggandet, minska miljöpåverkan och öppna för samverkan.

Kommunerna har som underlag för bedömningen lämnat in en egenbeskrivning som består av 22 kryssfrågor och en kortare text. Svaren har sedan följts upp i intervjuer.

Den slutliga bedömningen har gjorts av en jury där jag varit ordförande. Ledamöter i juryn har varit Henrik Edman, verksamhetsansvarig Kvalitetsmässan, Claes Thagemark, kanslichef e-delegationen, Christer Molander, Government Manager Microsoft, Madeleine Siösteen-Thiel, programansvarig VINNOVA, Jörgen Lindqvist, chefredaktör Computer Sweden, Anne-Marie Fransson vd, IT&Telekomföretagen, Bo Dahlbom, professor Göteborgs universitet samt Lars Ilshammar, samtidshistoriker. Utmärkelsen delades ut under kvalitetsmässans invigningsgala 15 november 2011.

De tre nominerade kommunerna har olika förutsättningar och är olika stora. Jag är övertygad om att de erfarenheter och den kunskap dessa kommuner har skaffat sig kan ge inspiration och idéer till många andra kommuner oavsett storlek.

Stockholm i oktober 2011

Gunilla Glasare

Direktör

Sveriges Kommuner och Landsting

Innehåll

- 7 Ale - intensivt samarbete mellan verksamhet och IT-stöd
- 8 En till en
- 9 Egen bärbar och demokratigrupp

- 13 Stockholm utvecklas vidare mot e-samhället
- 14 E-tjänster för alla frågor
- 15 Tidig med utkontraktering
- 16 Samverkan i många former
- 17 Vision 2030

- 19 Transparens och öppenhet för ökad effektivitet i Upplands Väsby
- 20 Samarbeten
- 21 Gymnasiet en Pathfinder-skola
- 22 Miljöcertifierad kommun
- 22 Målstyrning i fyra perspektiv



Ale – intensivt samarbete mellan verksamhet och IT-stöd

I Ale kommun i Västra Götaland med sina närmare 28 000 invånare menar man att kommunen har kommit långt i IT-användandet för tjänster och effektivitet. I den långsmala kommunen längs Göta Älv och E45 har 98 procent av befolkningen tillgång till bredband. Kvalitetsarbetet i kommunen drivs med ett helhetsperspektiv och är kopplat till tio övergripande mål. Eleverna i årsklass 1 får varsin bärbar dator vilket stödjer inlärandet och det sociala samspelet. Samarbete med andra kommuner är viktigt liksom möjligheterna att kommuner delar på gemensamma tjänster.

I Ale kommun började bredbandsutbyggnaden tidigt, för drygt tio år sedan. I slutet av 1990-talet byggdes den första skolportalen som skulle främja kommunikationen mellan elever, lärare och föräldrar. Det finns en lång erfarenhet av IT och de tjänster som kan utvecklas och erbjudas. I kommunens IT-strategi fastställs tio övergripande mål för IT. Bland dem finns att det ska vara enkelt att kommunicera med kommunen, det ska finnas enkla, smarta, attraktiva e-tjänster, samverkan med andra kommuner ska stödjas och jämställdhet, jämlikhet samt personlig utveckling hos dem som är anställda i kommunen ska främjas.

Alla målen kopplas till det kvalitetsarbete som kommunen bedriver, Ales kvalitetstrappa, och som drivs med ett helhetsperspektiv. Trappan har fyra nivåer och allt förbättrings- och utvecklingsarbete ska ske enligt förbättringshjulets fyra steg: Planera, genomföra, följa upp och utvärdera samt sist förbättra. Kvalitets- och förbättringsarbetet omfattar även service och tjänster från IT-verksamheten. E-tjänster följs upp kontinuerligt och ingår i kommunens verksamhetsplan och presenteras i årsredovisningen.

– Kommunen är inne i en väldigt utvecklande fas som syftar till att använda IT-stöd i verksamheten mer och mer samt utveckla och lägga upp fler e-tjänster, säger Gunilla Hall som varit t.f. kommundirektör fram till november 2011. Vi vill verkligen erbjuda effektiva och värdefulla e-tjänster där medborgare kan följa sina ärenden.

Christina Larsson som är IT-chef konstaterar att samarbetet med verksamheten är intensivt för att ta fram nya tjänster.

– IT är teknik och IT-stöd är till för verksamheten, säger Christina Larsson. Vi ska vara ett stöd för verksamheten och uppmuntra till nya initiativ. Om de håller kan vi utveckla och anpassa dem med stöd av de verktyg vi har att tillgå.

På en punkt har man bara kommit till ”Delvis genomfört” och det är om medborgare och företag har möjlighet att följa sina ärenden på elektronisk väg. Orsaken, menar Gunilla Hall, är att man inte har haft de personalresurser som krävs för den utvecklingen, dessutom har man inte hittat en lösning som tillfredsställer både kommunen och de krav som PUL ställer. Diarierna kan man följa men för närvarande inte enskilda ärenden.

En övergripande policy för informationssäkerhet har antagits politiskt och håller på att införas, den innefattar även anvisningar för olika målgrupper och ett utbildningsprogram för personalen. Samtidigt lägger kommunen ner mycket arbete med säkerhetsfrågor både vad gäller skydd av information och drift av servrar och nätverk. Åtkomsten till e-tjänster och IT-stöd ska förenklas med införandet av e-legitimation.

En till en

För ett par år sedan fick de högre årskursernas elever i grundskolan samt studerande vid gymnasiet egna datorer. Man gick sedan vidare med att prova detta med att ge elever i årskurserna 1–3 varsin dator eftersom det fanns tankar det var i de åldrarna som effekten av datorinföring var störst. Veterligen har inte någon annan kommun gjort något liknande.

Vad man hittills har sett och som troligen kan vara ett resultat av datorinförandet är att eleverna samarbetar mer och bättre, det sociala samspelet förstärks. Det verkar även som om läs- och skrivförståelsen blir bättre med datorerna. Eleverna har visat på längre och bättre texter med datorn än med att



- Samarbete och sambrukstanken är ett sunt förhållningssätt, säger Erik Lidberg nytitillträdd kommundirektör för Ale kommun.

skriva för hand. De elever som behöver specialpedagoger kan vara kvar i klassrummet, det finns program som stöder inläringen för dem som har problem.

- De datorer som de yngsta har fått behöver inte repareras lika ofta som datorerna de äldre eleverna har, säger Christina Larsson. De yngre är helt enkelt mer försiktiga.

Datorerna är inte låsta, det är fritt fram att ladda ner vad som helst i dem. Om datorn måste installeras om kopplas den till nätverket i skolan och eleven trycker på F12. Eftersom de lagrar sina dokument på serverna har de fortfarande tillgång till dem och kostnaden för support har minskat rejält.

Egen bärbar och demokratigrupp

Även inom Svenska för invandrare, SFI, har varje elev fått en bärbar dator, det handlar om vuxna elever. Med hjälp av specialprogram kan eleven läsa in meningar på svenska och jämföra sitt uttal med hur det bör låta. Datorn underlättar även integrationen i samhället eftersom informationen blir mer lättillgänglig; de digitala klyftorna minskar.

Att invandrarkvinnor kan få en egen dator att ta med hem och arbeta med förstärker kvinnornas roll i samhället och i familjen, det kan ses som en demokratisk utveckling.

Ale kommun har minst 16 sätt att kommunicera med medborgarna. Många kommentarer kommer in med hjälp av de formulär som finns på hemsidan eller via ett system för synpunktsregistrering, ett system där alla synpunkter redovisas oavsett om de är muntliga vid personliga möten, via telefon eller skriftliga.

Medborgarpanelen med omkring 200 deltagare får flera gånger om året via SMS en enkät att besvara. Med SMS och en länk till enkäten besvarar de allra flesta mycket snabbt enkäten vilket ger snabb återkoppling till politiker och tjänstemän.

Även fokus- och intressegrupper får vara med och komma med synpunkter. När kommunen gjorde om webbplatsen förra hösten genomförde drygt 100 personer användartester vilka ligger till grund för uppbyggnaden kring navigation och sökfunktioner. Även vid utarbetandet av den nu gällande Översiktsplanen fick intresserade medborgare komma till tals i olika grupper.

Effektivisera möteskulturen

Alla inom kommunen har tillgång till videokonferens. Det kan vara från den egna datorn med en webbkamera eller i ett lite större rum där kameran känner av vem som talar och publicerar bild på just den personen. Tanken med telefonkonferenser är att resandet ska minska, Ale kommun är långsmalt och det kan bli många resor för vissa yrkesgrupper. Komvux testar distansutbildning för grävmaskinister tillsammans med andra kommuner. En webbkamera har satts upp i ett grustag där en grävmaskinist visar hur man ska köra maskinen.

”Även om vi alla vill att just vår kommun ska vara mest attraktiv och locka till sig invånare och arbetsplatser så är vi eniga om att det ska ske genom samarbete.”

I Ale, liksom hos flera andra kommuner, har politikerna fått läsplattor och de förväntade effekterna är bland annat minskade kostnader för papper och distribution, bättre tillgång till information och ökad tillgänglighet. Läsplattorna kom i september 2011 och det är för tidigt att göra någon utvärdering.

Den nyss tillträdde kommundirektören Erik Lidberg är mycket öppen för olika former av samarbete.

– Sambruksarbete med att återanvända erfarenhet och kanske till och med kod är ett utmärkt sätt, säger Erik Lidberg. Vi ska dela på erfarenheter och kanske även utveckla tillsammans för att få ner kostnader.

Några förslag som har kommit upp till diskussion är att någon kommun ansvarar för lönekörningar, en annan för telefonväxlar. Idag sköter Kungälv kommun alkoholtillstånd åt Ale och det finns tankar om att bilda ett förbund för räddningstjänsten i stället för det samarbetsavtal som funnit under många år mellan kommunerna.

Inom GR, Göteborgsregionen, samarbetar 13 kommuner där Ale bland annat är delaktig i samordningen kring Nationell e-hälsa.

Akronymen SOLTAK står för Stenungsund, Orust, Lilla Edet, Tjörn, Ale, Kungälv. I den samarbetsorganisationen diskuteras bland annat en gemensam IT-infrastrukturplan.

– Jag menar att samarbete och sambrukstanken är ett sunt förhållningsätt. Även om vi alla vill att just vår kommun ska vara mest attraktiv och locka till sig invånare och arbetsplatser så är vi eniga om att det ska ske genom samarbete, säger Eric Lidberg.



Stockholm utvecklas vidare mot e-samhället

I den självskattning som ingick i ansökan till årets IT-kommun kan man konstatera att av de 22 mätpunkterna har Stockholm genomfört 20 fullt ut och 2 i hög grad. Med tjugo nya e-tjänster som snart ska tas i drift finns det sammanlagt ett sjuttioal. Hemsidan har en miljon besökare varje månad. Närmast väntar utveckling av allianser, federationer och den stora utmaningen att Stockholm växer mycket snabbare än vad som antogs i stadens Vision 2030 för fyra år sedan.

De senaste åren har utvecklingen av e-tjänster, användandet av IT för styrning och utveckling av kvalitet gått snabbt för Stockholm. Nu kommer man knappast högre på mätskalan, för två år sedan lågt värdena i en liknande mätning också högt, men för fyra år sedan var värdena runt eller strax över medelvärde för alla kommuner.

Förklaringen ligger i Stockholm har bedrivit ett långsiktigt, strategiskt arbete som har haft och har förankring i politiken. Det har resulterat i såväl bättre service som ökad effektivitet inom kommunen. Till detta ska läggas en mycket tydlig målfokuserad styrning av organisation, processer, tjänster och IT-plattformar.



- Stockholm ska fortsätta utvecklas mot ett e-samhälle, säger Anette Holm IT-direktör.



- Vi har flera initiativ framöver inte minst inom miljö och grön IT, säger Stefan Svensson, Utredningschef på IT-avdelningen.

Det är väl känt att man från kommunens sida var mycket visionär när bredband började byggas av STOKAB 1994. Idag är det ett av världens största öppna IT-nätverk med fibrer och kabel som skulle räckta 25 varv runt jorden, i nätet finns 500 kunder och 90 operatörer. Vid utgången av år 2012 kommer 90 procent av hushållen ha möjlighet till bredband.

E-tjänster för alla frågor

Att gå igenom vilka tjänster som finns och värdera dem är vanskligt, de är många och de är värdeskapande. Den e-tjänstplattform som staden har utvecklat bygger på generella lösningar vilket gör att det finns samordning i utvecklingen mellan projekt och verksamheterna.

- Jag är mycket nöjd med våra e-tjänster, säger IT-direktör Anette Holm. De hanterar alla sorters frågor från hårda trafikfrågor till mjuka som rör till exempel förskolan och vi försöker ständigt förbättra tjänsterna. Men man ska inte glömma bort att det finns invånare som inte kan eller vill använda datorer. För dem har vi ett Kontaktcenter samt kvalificerad telefonrådgivning. Där kan man snabbt få svar på frågor som inte har med myndighetsutövning att göra.

I tjänsten Jämför Service är stadens service samlad, förskolor, idrottshallar och äldreomsorgen. Med tjänsten kan man jämföra alternativ, även de som utförs av externa leverantörer. Det finns cirka 1000 förskolor inklusive de privata. Från kranskommunerna är det stort tryck på att söka plats i gymnasieskolor i Stockholm eftersom man har ett gemensamt upptagningsområde. Även där används Jämför Service.

Det är många invånare som använder e-tjänsterna. Via webbenkäter, bloggar och hemsidan stockholm.se följer staden upp vad man tycker om tjänsterna. Omkring 61 procent anser att de är lätta eller mycket lätta att använda, 65 procent känner sig trygga eller mycket trygga med tjänsterna. För tre år sedan hade 42 procent e-legitimation, idag är det 52 procent.

Tidig med utkontraktering

Stockholm utkontrakterade tidigt sin IT-drift. Det började man med redan 1994. Nu har arbetet fortsatt med drift av arbetsplatser och lokala servrar. Projektet följer både tidplan och budget och ska vara slutfört vid årsskiftet 2011/2012.

– Vår roll är att vara leverantörer och ta på oss en samordnande roll, säger Anette Holm. Under hösten 2011 förbereder vi en mycket stor upphandling av telefoni, systemdrift och support.

”Vi delar ständigt med oss av all den kunskap som vi har fått under åren och det underlättar för de andra kommunerna.”

– Vi har flera initiativ framöver för ett e-samhälle, inte minst inom miljö och grön IT, säger Stefan Svensson, Utredningschef på IT-avdelningen. Det handlar inte enbart om drift och datahallar utan även om miljöteknik som man kan använda. Vi hade ett miljöprogram som sträckte sig fram till 2011. Nu tar vi fram ett nytt miljöprogram som ska gälla från 2012 och framåt.

Miljöstadsdelen Norra Djurgårdsstaden som ska vara klart runt 2025 kommer ha 10 000 nya bostäder och 30 000 arbetsplatser. IT är en förutsättning för att kunna skapa stadsdelen, det är ett mycket stort antal förvaltningar och företag som ska samarbeta. Men det finns även många äldre fastigheter i Stockholm och för dessa ser man över möjligheterna att införa miljövänlig teknik samt hur energibelastningen kan minska på arbetsplatser.

Ett miljövänligare sätt att arbeta och konferera är att införa videomöten i allt högre grad.

– Det finns en klar miljöeffekt med videotekniken, även vid enklare möten med stadsdelsförvaltningar, säger Stefan Svensson.

Samverkan i många former

Stockholm samarbetar i många olika sammanhang, från forskning vid Stiftelsen Electrum och Kista Science City till E-delegationens arbetsgrupper, Business Alliance och IT-forum Stockholm för att nämna några.

Det som intresserar både Anette Holm och Stefan Svensson är federation, att man arbetar i en sammanslutning med andra. Ett exempel på en sådan federation är samarbete med Stockholms Läns Landsting. Inom Stockholm använder man tjänstekort för att identifiering i IT-systemen. Landstinget har inför kort med elektroniska certifikat som kan läggas på stadens tjänstekorte för att stärka säkerheten vid hantering och överföring av till exempel patientdata mellan landsting och kommun.

”Vi kommer dela med oss av all den kunskap som vi har fått under åren och det underlättar för de andra kommunerna.”

– Det grundläggande är att på ett enkelt och säkert sätt kunna dela på informationen, säger Anette Holm. Likaväl som det är Landstinget kan det vara kranskommunerna som vi samarbetar med. Ett exempel är e-arkiv. Vi har ett e-arkiv sedan 18 månader tillbaka och vi är nog en av ytterst få som har ett sådant.

E-arkivet är en gemensam informations- och arkivlösning för Stockholm, i det kommer det finnas handlingar från stadens förvaltningar, bolag och stiftelser. Det finns ett stort intresse från kommuner runt Stockholm att arbeta med e-arkiv och i regionsamarbetet ska man göra en gemensam upphandling.

– Vi kommer dela med oss av all den kunskap som vi har fått under åren och det underlättar för de andra kommunerna, säger Stefan Svensson.

Stockholm vill göra data tillgängligt för externa aktörer att hantera och förädla under projektnamnet Öppen Data. EU:s PSI-direktiv, Public Sector Information, vill öka tillgängligheten till myndigheters handlingar. Det innebär att företag ska kunna använda offentlig information för att skapa nya informationstjänster eller -produkter.

– Det skulle kunna vara väginformation, trafik- och miljöstatistik som vi kan leverera som rådata, säger Anette Holm. Men det kräver att man noga tänker igenom alla aspekter kring säkerhet, integritet och juridik.

Vision 2030

När Vision 2030 presenterades uppskattade man att Stockholm skulle ha 1 miljon invånare år 2030, det ser nu ut som om den befolkningssiffran uppnås 2024. I Mälardalen kommer det 2030 att finnas drygt 3,5 miljoner invånare. Detta ställer stora krav på Stockholm på alla sätt, skola, vård, transporter, miljöhänsedde.

Den strategi som Stockholm har lagt för att behålla och förstärka sin position som av världens bästa städer inom IT och e-förvaltning finns i Vision 2030. För att vidare utveckla staden finns det fyra styrdokument: IT-programmet, e-strategi, strategin för e-Hälsa och Grön IT.

Stockholm ska fortsätta utvecklas mot ett e-samhälle för att göra det enklare för de som bor, arbetar eller vistats tillfälligt i staden menar Anette Holm och Stefan Svensson.



Transparens och öppenhet för ökad effektivitet i Upplands Väsby

Transparens och öppenhet ska vara ett genomgående inslag i kommunens verksamhet. Lika stor vikt läggs vid mångfald och valfrihet, då omkring hälften av utförarverksamheterna ligger utanför kommunens regi. Från att tidigare ha haft drygt ett hundratal övergripande mål arbetar kommunfullmäktige nu med tio mål som vart och ett delas in i fyra perspektiv. I ledningsverktyget kan man rent bokstavligt se kopplingen från fullmäktiges mål ner till utförare. Även externa utförare är delaktiga i genomförandet av målen.

Av de 22 frågor som kommunerna skulle besvara i en egenbeskrivning inför nomineringen av Sveriges IT-kommun har Upplands Väsby angett att för 15 av dem har åtgärderna genomförts full ut och de resterande är i hög grad genomförda. Från kommunledningens sida arbetar man målmedvetet med transparens och öppenhet. Det visar sig bland annat i tjänsten Väsby Jämföraren där kommunens omkring 40 000 invånare kan jämföra såväl kommunens välfärdstjänster som de från de privata utförarna. Jämförelse kan göras med många parametrar.

– Vi vill tydliggöra vilka möjligheter som våra medborgare har att välja och påverka, säger kommundirektör Björn Eklundh. Det kan skapa konkurrens mellan utförare men vi ser gärna att de också samverkar för att på så sätt göra hela kommunen till en mer attraktiv plats att flytta till och bo i.

Från ledningens sida vill man fokusera på processerna i verksamheterna och tar webben till hjälp. Den ökade transparensen medför att processerna förbättras. Handläggningstiderna har förkortats i hög grad men inte fullt ut.

– Med hjälp av KTH genomförde vi en nollmätning på vårt tekniska kontor, säger utvecklingsstrateg Per-Ola Lindahl. När vi införde en e-tjänst för att kunna felrapportera som en e-tjänst såg vi att det gjordes en besparing på sex minuter på varje ärende. En annan positiv effekt var att vi fick en mer strukturerad arbetsdag, tidigare hade den till stor del varit händelsestyrd.

Samarbeten

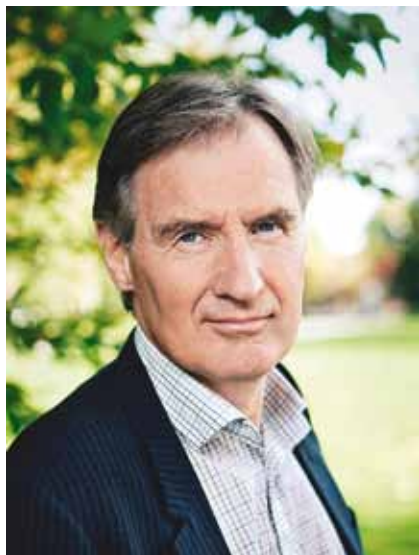
Den årliga undersökningen av kommuners kvalitet som SKL gör och som visar kvaliteten ur fem perspektiv läggs ut på hemsidan där man kan se hur kommunen ligger till jämfört med det nationella medelvärdet.

”Vi vill tydliggöra vilka möjligheter som våra medborgare har att välja och påverka.”

Under våren 2011 har kommunen arbetat med att förenkla e-tjänsterna, man säger att det är steg mot att skapa de enklaste e-tjänsterna i landet. Med det nya kundkontaktcentret Väsby Direkt ökade svarsfrekvensen från 35 till 97 procent. Av alla ärenden som kommer in besvaras och avslutas 68 procent direkt. Hemsidan har utvecklats och utgår nu ifrån ett kundperspektiv istället för ur förvaltningsorganisationens dito. Grundidén bakom alla e-tjänster är att det ska vara lätt för medborgarna att komma i kontakt med utförare eller personer inom kommunen. Eller som Björn Eklundh formulerar: ”Det ska vara lätt att göra rätt.”

Upplands Väsby har tillsammans med Gävle, Täby och Helsingborg tagit fram ett system för att hantera de enklare ärendena, de kallas för ett-klicks-ärende. Handläggaren får upp ärendet med all information och bilagor och kan välja mellan de tre alternativen Godkänn, Avslå, Komplettera samt ge en kommentar. Den lösningen ska kompletteras med automatisk e-arkivering.

Pulsen Combine är ett helt nytt system inom socialtjänstområdet som är på väg att tas i drift. Systemet, som är utvecklat tillsammans med Nacka och Täby stödjer handläggare och är transparent för att kunna ge möjlighet för kunder och brukare följa hela processen.



- Det finns stora möjligheter att arbeta effektivare genom att automatisera delar av ansökningsflöden och vissa processer, säger utvecklingsstrateg Per-Ola Lindahl.



- Vi vill tydliggöra vilka möjligheter som våra medborgare har att välja och påverka, säger kommundirektör Björn Eklundh.

Gymnasiet en Pathfinder-skola

Inom skolverksamheten arbetar man med att öka delaktighet och transparens mellan elever, lärare och föräldrar. På gymnasienivå har samtliga elever tillgång till bärbar dator och lärarna så kallade Tablet-PC. Support av mjukvara sköts av två elever i varje klass och de har fått utbildning och stöd av kommunens IT-enhet.

Gymnasiet utsågs under 2010 till en av två nya så kallade Pathfinder-skolor av Microsoft. Det är skolor som kan påvisa att de ligger långt framme vad gäller IT-användning och som har hög ambition att utvecklas ytterligare, som utses.

- Det är inte bara teknik som vi får utan även internationalisering, säger Björn Eklundh. Våra elever och lärare har varit i kontakt med Pathfinder-skolor i andra länder. Det blir en naturlig internationell koppling och ju fler möjligheter som våra elever får att träna sig på internationella kontakter desto bättre.

Inom skolan kan man enkelt dela anteckningar via Skolportalen. Utvecklingen går mot att dela dokument, hantera frånvaro och plagiatkontroll, Skolportalen är snart införd i alla kommunens skolor. Nästan alla skrivare

har avskaffats eftersom den information som lärare och elever behöver finns digitalt och enkelt kan delas. I mars 2012 kommer Väsby att hålla en nationell konferens om upplägget.

Miljöcertifierad kommun

Upplands Väsby och Östersund är de kommuner i Sverige som har certifierats enligt ISO 14001-standarden, en uppsättning standarder för miljöledning. För att nå den certifieringen har IT varit en avgörande faktor. Det finns en Grön IT-plan som kommunstyrelsen har lagt fast. Kommunens serverpark är numera virtualiserad till 80 procent och lagringsmiljön har energi-effektiviserats. Eftersom samtliga politiker i kommunstyrelsen fick bärbara datorer eller läsplattor efter valet 2010 hämtar de indexerade handlingar direkt från kommunens hemsida och är samtidigt tillgängliga för allmänheten. Kostnaden för porto och tryckning har minskat med 115 000 kronor, utskrifter har minskat med 40 000 pappersark per år, vilket motsvarar cirka 2,7 ton koldioxidekvivalenter.

Kommunen har ett samarbete med näringslivet kring energibesparande åtgärder, Klimatavtal Väsby. Resultaten av åtgärderna visas i klimatkarta på hemsidan där man åskådliggör vad som görs och vilken betydelse det har.

Målstyrning i fyra perspektiv

– IT är vårt främsta verktyg för effektivisering, säger Per-Ola Lindahl. Det finns stora möjligheter att arbeta effektivare genom att automatisera delar av ansökningsflöden och vissa processer.

*”IT är vårt främsta verktyg för effektivisering.
Det finns stora möjligheter att arbeta effektivare
genom att automatisera delar av ansöknings-
flöden och vissa processer.*

IT är även ett verktyg för målstyrning av hela verksamheten. Tidigare arbetade kommunfullmäktige med ett hundratal övergripande mål vilket i längden var ohållbart för att öka effektivitet och kvalitet. Idag finns det tio övergripande mål och vart och ett av dem delas in i fyra perspektiv, kund, samhälle – miljö, medarbetare och ekonomi. Till hjälp används ett IT-baserat lednings-

system, i vilket man kan följa upp målen med nyckeltal och åskådliggöra dem. Det anser man vara avgörande för att kunna följa upp och utveckla kvaliteten. Med systemet följer man målen från kommunledningen som en röd tråd vidare till verksamhetens mål, nyckeltal och utföraren.

– Jag tror vi är den enda kommunen i landet som arbetar med ett IT-system för omvärldsanalys, säger Björn Eklundh. Arbetet i en kommun är ofta styrd av händelser, det blir en dag till dag- situation och ger inte tillräckligt med tid för att se trender och utvecklingar. Det gjorde att vi valde att införa omvärldsanalys.

Analysen publiceras varje månad, tertialt och på årsbasis och kommer samtidigt som ekonomirapporteringen. Analysen utgår från de fyra perspektiven, sorteras för utskick till politiker och medarbetare och sorteras även efter strategisk betydelse.

Det finns en grupp som drar slutsatser av informationen i syfte att skapa framförhållning. Det som studeras är dels sådant som sker inom kommunen och dels i större sammanhang på regional, nationell eller internationell nivå.

Såväl Björn Eklundh som Per-Ola Lindahl säger att man vill skapa öppenhet och transparens inom kommunen och mellan kommun och medborgare. Till största delen gör man det med stöd av IT-tjänster. Information ska vara öppen, inte instängd i slutna system. Med information och stöd följer delaktighet och ansvar vilket i sin tur skapar högre kvalitet och syftar till att göra Upplands Väsby till en attraktiv kommun att arbeta och bo i.

OM UTMÄRKELSEN SVERIGES IT-KOMMUN

Bakom utmärkelsen Sveriges IT-kommun står Sveriges Kommuner och Landsting, Kvalitetsmässan, E-delegationen, Microsoft, Computer Sweden, VINNOVA och IT&Telekomföretagen.

Jury för att utse Sveriges IT-kommun 2011 bestod av:

- Gunilla Glasare, direktör Sveriges Kommuner och Landsting
- Henrik Edman, verksamhetsansvarig Kvalitetsmässan
- Claes Thagemark, kanslichef e-delegationen
- Christer Molander, Government Manager Microsoft
- Madeleine Siösteen Thiel, programansvarig VINNOVA
- Jörgen Lindqvist, chefredaktör Computer Sweden
- Anne-Marie Fransson, vd IT&Telekomföretagen
- Bo Dahlbom, professor Göteborgs universitet
- Lars Ilshammar, samtidshistoriker

Tidigare vinnare

Utmärkelsen Sveriges IT-kommun instiftades 2001 och delas ut vartannat år på Kvalitetsmässan.

- Utmärkelsen Sveriges IT-kommun 2009 tilldelades Falkenberg
- Utmärkelsen Sveriges IT-kommun 2007 tilldelades Umeå
- Utmärkelsen Sveriges IT-kommun 2005 tilldelades Malmö
- Utmärkelsen Sveriges IT-kommun 2003 tilldelades Nacka
- Utmärkelsen Sveriges IT-kommun 2001 tilldelades Kalix

Sveriges IT-kommun 2011

Utmärkelsen Sveriges IT-kommun delas ut vid Kvalitetsmässan vartannat år. Den ges till den kommun som efter sina förutsättningar lyckats bäst med att både politisk ledning och tjänstemannaledning tar ett långsiktigt ansvar för hur kommunen inom alla verksamhetsområden kan dra nytta IT-stöd för att göra enklare, öppnare och effektivare för medarbetare, invånare och företag. Kommunen har också genomtänkta strategier för hur tekniken kan stärka demokratin och samhällsbyggandet, minska miljöpåverkan och öppna för samverkan.

2011 nominerades Ale, Stockholm och Upplands Väsby. Här berättar de själva om visioner, strategier och arbete.

Utmärkelsen gick till Upplands Väsby och delades ut av IT- och energiminister Anna-Karin Hatt. Tidigare vinnare var Kalix 2001, Nacka 2003, Malmö 2005, Umeå 2007 och Falkenberg 2009.

Bakom utmärkelsen Sveriges IT-kommun står Sveriges Kommuner och Landsting, Kvalitetsmässan, E-delegationen, Microsoft, VINNOVA, Computer Sweden och IT&Telekomföretagen.

