

# IT-strategi 2012–2015

– IT som stöd in i framtiden



Vellinge kommun  
Norrevångsgatan 3, 235 81 Vellinge, 040-42 50 00  
[www.vellinge.se](http://www.vellinge.se)

## Innehållsförteckning

1.	Inledning – IT som stöd in i framtiden .....	3
1.2	Syfte.....	4
2.	Strategins fokusområden .....	4
2.1	IT-styrning .....	4
2.1.1	Mål.....	5
2.2	Effektivare kommunikation för medarbetare, invånare och näringsliv .....	5
2.2.1	Mål .....	6
2.3	IT-stödet i vardagen och IT-standardisering .....	6
2.3.1	Mål .....	6
2.4	IT-stödet i skolan .....	7
2.4.1	Mål .....	7
2.5	E-förvaltning.....	8
2.5.1	Mål .....	8
3.	Genomförandet .....	8

## 1. Inledning – IT som stöd in i framtiden

I mars 2003 antogs den senaste IT-strategin av kommunfullmäktige. Eftersom informationstekniken går i en rasande takt och allt större krav ställs på denna i verksamheterna, så behövs en ny strategi. Denna IT-strategi med namnet ”IT som stöd in i framtiden” ersätter den dåvarande strategin.

En genomtänkt och långsiktig satsning på IT är viktig för kommunens invånare och övriga intressenter och för utveckling av kommunens verksamheter. Rätt använd kan informationstekniken vara en del i att utveckla Vellinge till en ännu attraktivare kommun att bo och arbeta i. För att lyckas med detta krävs kunskap och kompetens samt en tydlig strategi för verksamhetens utveckling med hjälp av IT.

Internetbaserade tjänster och Internetbaserad service är vanligt i samhället idag. Det är samtidigt viktigt för kommunen att information och tjänster kan erbjudas via olika kanaler så att inga grupper i samhället riskerar att stängas ute. Mobilitet är ett av nyckelorden i strategin. Genom olika mobila hjälpmedel skapas enorma möjligheter för medborgarna att snabbt komma i kontakt med kommunen och för medarbetarna att snabbt och effektivt utföra den service som förväntas.

Strategin tar sin utgångspunkt i fem fokusområden. Områdena är utvalda för att förbättra den interna effektiviteten och kvaliteten men också för att underlätta invånarnas och företagens kontakt med kommunen. Tillsammans med andra aktörer inom offentlig sektor ska kommunen tillhandahålla e-tjänster som integrerar information och handläggning mellan myndigheter och externa utförare med hänsyn till gällande lagar och förordningar och tecknade avtal. Detta för att erbjuda sammanhängande tjänster, främst inom viktiga verksamhetsområden som vård, omsorg och pedagogik.

IT ska underlätta tillgången till kommunens information och tjänster. Kommunens invånare och andra intressenter ska enkelt få tillgång till kvalitetssäkrad information och anställda ska ha tillgång till väl fungerande och samverkande IT-stöd som underlättar och effektiviserar det dagliga arbetet. Målet är att det ska vara så enkelt som möjligt för så många som möjligt.

Näringslivet ska stödjas genom förenklingar för företagen. Nyetablering av företag, liksom befintliga företags möjlighet att vilja stanna i kommunen påverkas också av den utveckling kommunen står för och bidrar till.

Det övergripande målet med strategin är att med hjälp av IT utveckla medborgardialogen och kommunens verksamheter för att möta framtiden på bästa sätt.

## 1.2 Syfte

Som definition av IT innefattas nätverk, maskinvara, programvara, Internet eller de personer som arbetar med dessa tekniker i vardagen. Därför är Vellinge kommuns IT-strategi det övergripande regelverket för kommunens långsiktiga inriktning beträffande ITs roll, utveckling och hantering i kommunens verksamhet.

IT-strategins syfte är att skapa förbättrade förutsättningar för ett strategiskt tänkande och handlande inom IT-området, så att IT blir en ledningsfråga istället för en teknikfråga. Vid genomförande av strategin ska verksamhetsperspektivet och inte de tekniska lösningarna vara i fokus.

Strategins övergripande syfte och röda tråd är också att skapa förutsättningar för verksamheterna att ha flexibilitet, mobilitet och att få ett effektivt IT-stöd.

I allt som ska göras mellan 2012 och 2015 ska miljöaspekten vägas in. IT ska alltid ha som utgångspunkt att hantera olika lösningar på ett så miljöriktigt sätt som möjligt.

IT-strategin för Vellinge kommun beslutas i kommunfullmäktige och gäller för samtliga förvaltningar och verksamheter. Strategin förvaltas av IT-rådet och ersätter den tidigare strategin från 2003.

Kopplat till strategin upprättas handlingsplaner på årlig basis för varje verksamhetsområde i samband med verksamhetsplaneringsprocessen där insatserna prioriteras av kommunledningen.

## 2. Strategins fokusområden

Utvecklingen inom IT-området går i hög hastighet och varje dag kommer nya tillämpningar och verktyg för att stötta verksamheterna. Syftet med den nya IT-strategin är att ta ett samlat grepp om ett antal centrala IT-frågor som rör hela kommunens verksamhet. Det presenteras i följande fem fokusområden:

1. IT-styrning
2. Effektivare kommunikation för medarbetare, invånare och näringsliv
3. IT-stödet i vardagen och IT-standardisering
4. IT-stödet i skolan
5. E-förvaltning

Varje fokusområde har sedan ett antal mål som ska vara uppfyllda år 2015. För att uppnå målen och nå framgång krävs att handlingsplaner upprättas på årlig basis.

### 2.1 IT-styrning

IT-styrning innebär det att det finns riktlinjer och regler för IT vilka beslutas av och förankras i kommunledningen.

För att riktlinjerna och reglerna för IT ska vara praktiskt tillämpbara och efterlevas behövs struktur. Strukturen ska omfatta väl definierade och etablerade relationer, processer, policys och rutiner samt roller, ansvar och befogenheter.

Olika IT-initiativ från verksamheterna som leder till större aktiviteter eller projekt ska styras enligt en viss modell som förenklar och skapar tydlighet i målen med aktiviteten eller projektet.

Då kommunen valt att lägga ut driftorganisationen för IT på extern part ställer det stora krav på beställarorganisationen för IT. För att det ska fungera optimalt krävs tydliga servicenivåavtal med tydliga processer som är mätbara och som följs upp i formaliserade forum. För att säkerställa rätt beställningar från kommunens verksamheter med rätt krav behövs en tydlig IT-styrning och resurser som kravställer och följer upp servicenivåavtalen.

Ändamålet med IT-styrning är inte bara att styra IT utan framförallt att lyfta fram det faktum att IT ger värde åt kärnverksamheten. För att uppnå detta krävs strukturerat samspel och samverkan från kommunens ledning både från politiskt håll och från tjänstemannivå.

IT-styrningen syftar också till att få en modell för ekonomisk planering för investeringar och förvaltning av IT-infrastrukturen och dess stödsystem.

### 2.1.1 Mål

För att säkerställa att IT ger ett mätbart värde och service till kärnverksamheten är första steget i denna IT-strategi att etablera följande hörnstenar:

- Uppdatera och etablera befintliga IT-policys och förankra dem i verksamheten.
- Etablera och förstärka en tydlig beställarorganisation med roller och ansvar för IT.
- Etablera tydliga beslut/remissforum inom IT för verksamheten, ett så kallat IT-råd.
- Ta fram och etablera ett antal processer för att kunna mäta IT-leveransen till verksamheterna men också för att gå från ad-hoc-situationer för IT till en mer strukturerad leverans.
- Etablera servicenivåavtal med tydliga processer och mätbara mål.
- Ta fram en ekonomisk modell för att dels tydliggöra vad som betalas centralt och vad som ligger på avdelningarna, dels skapa långsiktiga investeringsplaner med livscykelhantering.
- Ta fram förvaltningsmodell och tjänstekatalog för IT med vilka IT-tjänster som levereras till verksamheten idag, vilka krav som ställs på dessa och hur de förvaltas.
- Standardiserad projektmodell som hanterar större aktiviteter eller projekt med IT-inslag.

## 2.2 Effektivare kommunikation för medarbetare, invånare och näringsliv

Kommunikationen inom en kommun idag har blivit avgörande för att kunna erbjuda bra service för medarbetare, medborgare och näringsliv.

En av de viktigaste kommunikationskanalerna för kommunens medborgare och näringsliv är telefoni. Vid sidan om e-tjänster ska det vara lätt att nå kommunen, att få sitt ärende utfört eller få stöd för att på egen hand utföra uppgifter. Kommunens telefoni är föråldrad och behöver ersättas med en modernare lösning. Modern telefoni bärs idag via datanäten och är integrerad med olika tjänster såsom chat, hänvisning, video och e-post vilket gör systemet mer komplext och sårbart. För att hålla en bra och hög service för medarbetare och kommuninvånare måste det ställas högre krav på tillgänglighet och driftsäkerhet.

Mobila tjänster med så kallade appar i smartphones är också ett nytt sätt för att kommunicera. Inom de närmaste åren kommer kommunens medborgare att förutsätta att appar finns som kommunikationskanal. Genom detta sätt att kommunicera möjliggörs mobila tjänster som underlättar, förenklar och effektiviserar det dagliga arbetet för kommunens verksamheter och medborgare.

På senare år har IT blivit vardag. Ett krav i medborgarnas hem och i näringslivets verksamheter är en allt snabbare Internetåtkomst för att kunna nyttja tjänsterna på marknaden.

Regeringen har tagit fram en ny bredbandsstrategi där målen år 2020 är att 90 procent av alla hushåll och företag bör ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/s. Till år 2015 bör 40 procent av alla hushåll och företag ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/s.

Idag är det olika bredbandsoperatörer i Vellinge kommun som sköter utbyggnaden av bredband till hushåll och företag. När utbyggnaden görs sker det efter lokala behov vilket leder till att endast små geografiska delar av kommunen uppnår regeringens mål. För att Vellinge kommun ska ha möjlighet att möta de mål som regeringen satt upp och tillgodose de mål, krav och behov som finns hos kommuninvånarna behöver en bredbandsplan tas fram.

## 2.2.1 Mål

- Ökade interna och externa krav på tillgänglighet och modern och billigare teknik för telefoni medför att en ny telefonilösning införs. Målet är att i slutet av 2012 ska en ny kommunikationsplattform vara på plats som hanterar datanätet, telefoni, chat, hänvisning, e-post och video.
- Förutom ny teknik behöver policys för telefoni tas fram för att säkerställa hög service och tillgänglighet.
- En bredbandsplan för utbyggnaden till kommunen behöver tas fram 2012. I den bör det tydligt framgå hur Vellinge förhåller sig till de centrala regeringsmålen som satts upp till 2015/2020 och samt hur utbyggnaden av bredbandet i kommunen ska gå till.
- Skapa ökad medborgarnytta och ökad självbetjäning genom appar för smartphones som ny kommunikationskanal.

## 2.3 IT-stödet i vardagen och IT-standardisering

IT är idag en grundförutsättning för att alla anställda överhuvudtaget ska kunna utföra ett arbete. Kommunikation via telefon, e-post, Internet och verksamhetssystem upplevs idag som en självklarhet för att hantera ärenden till kommuninvånarna. Därför är det viktigt att det finns en grundläggande infrastruktur och att den är driftsäker. För att säkerställa detta krävs etablerad teknik, processer och resurser.

Vellinge befinner sig i ett läge där den grundläggande IT-infrastrukturen är gammal och behöver moderniseras och bytas ut. För att minska problemen med störningar eller avbrott i verksamheten behöver infrastrukturen moderniseras och standardiseras. Detta möjliggör att verksamhetssystem lättare kan hanteras och underhållas och att krav på nya verksamhetssystem tydliggörs.

Kommunens IT-infrastruktur ska baseras på en enhetlig och driftsäker miljö med ett begränsat urval av produkter och ett begränsat antal system som är standard på marknaden. Den tekniska plattformen ska vara kostnadseffektiv, flexibel och dokumenterad samt hålla god teknisk, ekonomisk och säkerhetsmässig kvalitet. Ett av syftena med att standardisera IT-infrastrukturen är att möjliggöra en flexibel användarmiljö för verksamheterna, där bland annat olika typer av enheter ska kunna användas, beroende på vilka krav som ställs från verksamheten.

Tekniken möjliggör idag ett mer flexibelt arbetssätt med olika mobila enheter som bland annat smartphones, laptops och läsplattor. För att ha möjlighet att fjärransluta enheterna och skapa fjärråtkomst för entreprenörer krävs en säker och effektiv anslutning som IT-infrastrukturen måste stödja.

De interna processer som finns idag inom kommunen för att beställa IT-produkter såsom datorer och tillhörande komponenter är ineffektiva, otydliga och saknar spårbarhet. Genom att ta fram en beställningsprocess och ett standardiserat produktsortiment som implementeras i ett självserviceverktyg kommer effektiviteten att öka för medarbetarna och därmed frigörs tid för att ge bättre service åt medborgaren.

Geografisk Informations System(GIS) är en viktig del för kommunen och ett GIS-system ska ligga till grund för att diverse olika verksamheter. GIS-systemet ska vara en modern och effektiv plattform som möjliggör att kartor erbjuds som e-tjänster på Vellinge.se.

I alla verksamhetssystem behövs någon form av information om anställd personal. För att minska dubbelad information bör personalsystemets information vara en grundläggande källa för medarbetarinformation där andra verksamhetssystem verifierar sina data.

### 2.3.1 Mål

- IT-infrastrukturen och dess system ska moderniseras och bytas ut successivt till en mer ekonomisk och standardiserad miljö.
- IT-utrustning såsom datorer och övriga komponenter (kopiatorer, skrivare, läsplattor, usb-minnen etc.) ska standardiseras och erbjudas med utgångspunkt från verksamheternas krav och behov.
- Ett produktråd ska etableras som kontinuerligt ser över och beslutar om kommunens tekniska standardutbud för IT.
- Införa en beställningsportal som ökar effektiviteten och förenklar för verksamheterna vid beställningar av IT-utrustning.
- Ta fram en modern, säker och effektiv fjärranslutning som möjliggör ett mobilt arbetssätt för medarbetare och entreprenörer.
- Kommunens GIS-system ska moderniseras och effektiviseras så att det blir ett bra stöd för verksamhetssystem, medborgare och utförare.
- Metadata om kommunens medarbetare ska uppdateras och lagras på ett ställe som möjliggör single sign-on för kommunens verksamhetssystem.

## 2.4 IT-stödet i skolan

IT i skolan har fullkomligt exploderat och det ställs allt högre krav på att IT införs som ett stöd i undervisningen.

Vellinge tog steget 2010 att införa en dator till varje elev på gymnasiet. Nästa steg är att gå vidare till lägre årskurser i skolan med bland annat läsplattor. I takt med att införandet och mognaden ökar bland elever och lärare kommer kraven på vilken teknik som finns att tillgå, hur den används samt vilket stödverktyg det finns för den pedagogiska undervisningen.

En mycket viktig del i undervisningen är också att hantera kommunikationen mellan elever, lärare och vårdnadshavare. Detta måste utvecklas och IT-stödet blir en avgörande del i denna dialog. Verktygen som används för ändamålet måste vara dynamiska och flexibla och svara upp mot de krav som ställs och förändras över tiden.

### 2.4.1 Mål

- Lärplattformen för Vellinge kommun behöver utvecklas och möta de behov och krav som finns från lärare, elever och vårdnadshavare men också för att passa in i kommunens e-förvaltningsarbete.
- En IKT-plan (IKT = Information, Kommunikation och Teknik) behöver utvecklas för att säkerställa att det etableras en digital kompetens med tydliga krav för pedagoger och elever.
- Ett IT-forum ska etableras som har till syfte att fånga upp vilka krav och behov av IT som skolan har i verksamheten.



## 2.5 E-förvaltning

En mycket viktig del för kommunen är en effektiv dialog med medborgarna så att de känner en hög tillgänglighet och får snabb service från kommunen. Genom att ta fram en e-tjänstplattform för kommunen blir det en tydlig kanal som ligger till grund för hur kommunikation sker internt och externt med anställda, invånare och företagare i Vellinge kommun.

E-tjänstplattformen ska ha som mål att erbjuda ett stort utbud av service i form av elektroniska tjänster på ETT sätt och på ETT ställe som är till nytta för anställda, invånare och företagare och skapar mer kvalitativ och effektivare service. E-tjänsterna ska ge en överblick över handläggningstid för det egna ärendet och en möjlighet för invånare och företagare att själva följa upp och påverka processen.

Som utgångspunkt ska alla interna och respektive externa initiativ som har någon form av e-relaterad tjänst integreras med kommunens centrala plats för e-tjänster - Mina sidor - på Vellinge.se

### 2.5.1 Mål

- Erbjuder medborgare och förtroendevalda e-tjänster via Vellinge.se.
- Vid utveckling eller initiativ av e-relaterad tjänst ska dessa samlas på ett ställe under - Mina sidor - på Vellinge.se.
- En e-förvaltningsorganisation ska etableras som ser helheten och säkerställer samordning och som jobbar med insamling av krav till nya e-tjänster.

## 3. Genomförandet

IT-rådet som har till uppgift att förvalta IT-strategin är ett tjänstemannaforum och vilket har som huvuduppgift att säkerställa att IT-strategin genomförs.

Rådet ansvarar för planering, genomförande, förankring och lansering av kommunens styrande dokument inom IT-området. Initialt innebär det att informera om IT-strategin och tydliggöra behovet av strategin. Genomförandet av strategin ska ständigt utvärderas, då IT-områdets utveckling går fort och kravbilderna ständigt förändras.

För att kunna uppfylla alla målen för IT-strategin krävs ett strukturerat och processororienterat arbetssätt som är väl förankrat i verksamheten. Kopplat till IT-strategin ska årliga handlingsplaner tas fram som säkerställer att fokusområdenas mål uppfylls. Handlingsplanerna tas fram av IT-rådet och i samråd med verksamheterna planeras årets insatser för att uppnå målen.

Handlingsplanerna ska innehålla aktiviteter med tydliga mål, kostnader och tidplaner och ska kopplas till verksamhetens övergripande planeringsprocess.