



# IT-policy med strategier Dalsland 2009 - 2013

Bengtfors, M Holm    Dalsed, K Sundström    Färgelanda, J Berggren  
Mellerud, S Gunnarsson    Åmål, P Karlsson    Åmål, G Gustafsson

## Index

Innehållsförteckning .....	
1 Inledning .....	2
Sammanfattning .....	2
Bakgrund och nuläge .....	3
Syfte.....	3
Styrande dokument .....	3
Om detta dokument.....	3
Avgränsningar .....	4
2 Riktlinjer .....	4
Syn på IT.....	4
Vision .....	4
Mål .....	4
3 Organisation och ansvar .....	6
Roller .....	6
Systemägare .....	6
Systemansvarig .....	6
Driftande IT-enhet.....	7
4 Samverkan .....	8
Nivåer för samverkan idag .....	8
5 Kompetens .....	9
6 Finansiering .....	10

# 1 Inledning

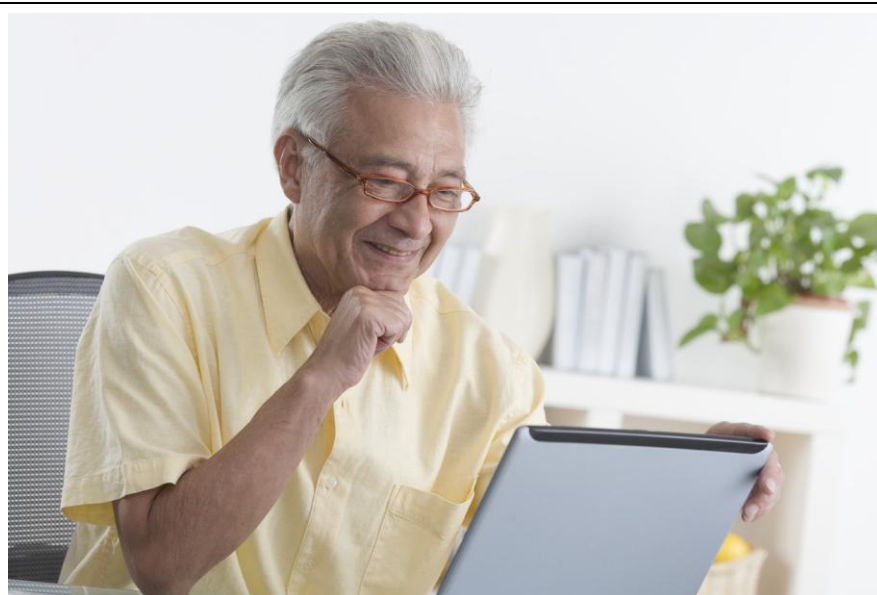
## **Sammanfattning**

Offentliga sektorn står inför stora utmaningar inom de närmsta åren. Det blir många pensionsavgångar, högre belastning inom verksamheterna och effektivisering med e-tjänster. Det ställer högre krav på IT-stödet, i första hand med ökad tillgänglighet. Med utgångspunkt att möta morgondagens krav har IT-enheterna i Dalslands kommuner under våren och hösten 2008 arbetat fram detta dokument. Processen leddes av Christina Svensson i Dalslandskommunernas kommunalförbund (DKF) och Jan Eriksson, Färgelanda kommun.

IT-policyn innehåller ett förslag att kommunerna till år 2010 organiserar sina IT-enheter på ett likartat sätt för att skapa bättre förutsättningar för att nå visionen "en optimal IT-organisation". Det står klart att ingen kommun kan klara framtida behov av ökad tillgänglighet och behålla kvaliteten av servicen utan ökade resurser. Vi tror att samverkan utgör den resursförstärkning som innebär att vi kan klara dessa behov. Exakt hur den organisationen skall se ut och fungera skall processas fram och vara klart för förslag till 2012. Några av de mål som satts upp för att underlätta processen är att ta fram en införandeplan för system, förtydliga roller och ansvar i befintliga system samt upprätta utbildningsplaner. Ambitionen är att göra IT-policyn med dess strategier känd i hela organisationen.

IT-policyn innehåller inga bindande kostnader utan anger inriktning på arbetssätt för att nå visionen. Vid förändringar i enlighet med IT-policyn som inte ryms inom respektive IT-enhets budget så får man ta ställning till åtgärden i den normala budgetprocessen i respektive kommun.

Som en del av den totala IT-policyn ingår andra styrande dokument. Dessa finns med som bilagor. IT-policyn är att betrakta som "eget" dokument och tanken är att vardera kommunfullmäktige ska fatta beslut om dessa. Den övriga delen av IT-policyn dvs. på vilket sätt - vilka strategier vi skall använda, är att betrakta som en styrning av inriktningen på IT-enheternas arbetssätt och föreslås beslutas i respektive kommunstyrelse.



*Vi arbetar längre.*

*Fler personer äldre än 63 år arbetar medan antalet minskar för de yngre.*

*Prognosen visar att 2020 kommer 125.000 fler äldre arbeta jämfört med idag.*

*Källa: SCB*

### **Bakgrund och nuläge**

Varje kommun har minst en IT-enhet. Samtliga kommuner har en IT-enhet för administrativ verksamhet som är någorlunda likvärdig. Skolans IT-stöd skiljer sig mer åt mellan kommunerna.

De gemensamma systemen driftas av de olika IT-enheterna. Det finns goda förutsättningar för att ytterligare system skall driftas gemensamt, exempelvis GIS. De gemensamma systemen driftas på olika nivåer, där gemensam lösning och information är i dagsläget det högsta (läs mer i kapitel 3).

Några system har tydligt uppsatta roller och ansvar. Exempelvis är det gemensamma ekonomisystemet ett sådant. Detta är ett arbetssätt som visat sig vara bra och skall nu införas på samtliga system (läs mer i kapitel 4).

Samverkan mellan IT-enheterna har pågått sedan 2001 i form av erfarenhetsutbyten och i viss utsträckning kompetensförstärkning. Under hösten 2008 har IT-personalen arbetat runt frågorna Help-desk, dokumentering, skola/admin och kompetens med mycket gott resultat. Delar av deras slutsatser kommer att beaktas i det fortsatta arbetet. Andra delar har också relevans för det strategiska It-arbetet, exempelvis att bygga kompetensnätverk.

### **Syfte**

Avsikten med den gemensamma IT-policyn är att på en övergripande nivå lägga fast hur IT-stödet ska byggas upp, underhållas och förnyas.

Detta gäller såväl formerna för samverkan som applikationer, teknisk plattform och organisation av IT-verksamheten.

### **Styrande dokument**

Verksamheten styrs av följande gemensamma dokument:

<b>Dokument</b>	<b>Varaktighet</b>	<b>Ingår i detta dokument</b>
IT-policyn*	5 år	Ja
IT-instruktioner**	3-5 år	Ja

\* IT-policyn kommer uppdateras allt eftersom de övergripande målens utredningar slutförs.

\*\*IT-instruktionerna i respektive kommun har samma struktur men med sina egna specifikationer och beteckningar.

### **Om detta dokument**

Dokumentet har tagits fram på uppdrag av Dalslandskommunernas kommunalförbund (DKF) och har genomförts med en styrgrupp bestående av de sex IT-cheferna i Dalsland. Processen har letts av Christina Svensson, DKF och Jan Eriksson, Färgelanda kommun. Dokumentet är att betrakta som en avrapportering av detta uppdrag.

### ***Avgränsningar***

Den gemensamma IT-policyn behandlar övergripande visioner och mål för Dalslands kommunerna. Infrastruktur för samhället (bredband m.m.), finanser, personal och dylikt behandlas i respektive kommun eller i annat gemensamt styrdokument.

## **2 Riktlinjer**

### ***Syn på IT***

IT är ett stöd för den kommunala verksamheten och ska användas för att skapa förutsättningar för ökad effektivitet och kvalitet samt medverka till en positiv utveckling av verksamheten.

IT ska användas för att underlätta kontakter mellan invånarna och den kommunala verksamheten.

Nya möjligheter att med hjälp av IT sprida information och skapa dialog, såväl internt som externt, ska utnyttjas.

IT ska bara användas när det ger ett tydligt mervärde.

IT-organisationen ska vara en stödresurs till verksamheten.

### ***Vision***

Systematisk samverkan i alla verksamheter gällande IT-stödet ska leda till ökad effektivitet och kvalitet samt positiv utveckling för Dalslandskommunerna.

### ***Mål***

För att uppnå visionen har följande övergripande strategiska områden definierats:

- **Samverkan**

Samverkan mellan kommunerna ska stärkas och en optimal IT-organisation eftersträvas år 2013. Inom respektive kommun ska IT-stödet vara organiserat optimalt år 2010.

- **Verksamheter**

För att nå syftet med IT-policyn ska den gälla all verksamhet som kommunerna ansvarar för. Den ska därför göras känd och användas som ett styrdokument i utvecklingsfrågor.

- **Applikationer**

För att öka effektiviteten, minska sårbarheten och sänka kostnaderna ska samverkan kring applikationer systematiseras och utökas.  
En införandeplan för system ska tas fram under 2009.

- **Teknisk plattform**

En enhetlig teknisk plattform eftersträvas. Plattformen omfattar såväl det administrativa nätet som det pedagogiska nätet och telefonnätet i respektive

kommun. Portalen för medarbetare och kommuninvånare utvecklas. Portalen ska ge verksamheterna möjlighet att skapa e-tjänster.

- **Organisation och ansvar**

Roller och ansvarsfördelning ska tydliggöras. Systemägare för alla typer av applikationer ska utses. Tydliga avtal skall upprättas mellan berörda parter.

- **Kompetens**

Alla medarbetare ska ha grundkompetens på generella applikationer och möjlighet till kompetensutveckling ska ges. Utbildning ska ske i samverkan mellan kommunerna. På våra gemensamma system ska specialistkompetens finnas inom organisationen. Utbildningsplaner ska upprättas för alla verksamhetssystem.

- **Finansiering**

Kostnader för kommungemensamma satsningar skall fördelas mellan kommunerna enligt särskild beräkningsmodell som utgår från befolkningsunderlag om inget annat överenskommes. Kostnaderna för kommunikationen inom respektive kommun skall bäras av respektive kommun.

I det fortsatta utvecklingsarbetet skall det utredas vilka omställningskostnader och investeringar som måste göras för att nå den optimala organisationen.



*Vi rör på oss.*

*Försäljningen av bärbara enheter med nätanslutning, ex. Smartphones, ökar ofattbart mycket varje månad. Ultramobila enhetermarknaden kommer gå förbi notebooks 2013. Detta kommer ge nya produkter, nya tekniker och tjänster.*

*Källa: ABI research*

### 3 Organisation och ansvar

För att kunna ta tillvara möjliga samverkansvinster på IT-området i Dalsland krävs en tydlig ansvarsfördelning mellan förvaltningar och IT-enheter och en successiv samordning av IT-enheternas funktioner. IT-chefsgruppen initierar och driver arbetet med genomförandet av denna policy med dess strategier med stöd av verksamheterna i respektive kommun när det gäller förankringen av policyn. Ansvaret för applikationer som används i hela Dalsland ska fördelas mellan samverkande kommuner.

#### ***Roller***

Detta dokument ger inte en fullständig rollbeskrivning för alla inom respektive kommun som arbetar med IT, men några viktiga roller/funktioner beskrivs kortfattat nedan

- **IT-chefsgruppen**

Syftet för IT-chefsgruppen är att driva och koordinera en utökad samverkan på IT-området, i enlighet med fastlagd policy, samt att säkra fortsatt införande, underhåll och förnyelse av det gemensamma IT-stödet.

- **Systemägare**

Alla gemensamma och verksamhetsspecifika applikationer ska ha en systemägare. Systemägaren har ansvaret för applikationen från beslutet om införande till dess att applikationen är avvecklad. Det är Systemägaren som budgeterar och attesterar alla kostnader (inklusive licenskostnader) för applikationen. Systemägaren ska säkerställa att medarbetare har rätt kompetens för att effektivt kunna utnyttja applikationen och det ska finnas utbildningsplaner. Systemägaren fattar beslut om vem som har behörighet att få tillgång till applikationen och vilken typ av rättigheter i applikationen som varje enskild medarbetare skall ha. Systemägaren ansvarar för att specifik produktsupport upphandlas vid behov. Vidare ansvarar Systemägaren för att drift –och supportavtal tecknas med driftande IT-enhet samt leverantören av systemet.

Systemägaren utser en systemansvarig person i verksamheten med god kunskap om applikationen.

- **Systemansvarig**

Systemansvarig för en applikation ska ha god kunskap om applikationen, använda den dagligen och administrera rättigheter i applikationen. Systemansvarig samordnar och genomför, på systemägarens uppdrag, utbildning i applikationen för berörda medarbetare. Systemansvarig samlar in önskemål om förändringar och kompletteringar av applikationen och har kontakt med leverantören och berörda IT-enheter.

Den systemansvarige ska säkerställa att det finns dokumentation som beskriver de egna rutinerna som systemansvarig och att det finns dokumentation för drift av applikationen.



Support till medarbetarna på applikationen skall tillhandahållas av den systemansvariga personen.

- **Driftande IT-enhet**

Utför drift av applikation enligt framtaget driftavtal med systemägare.



*Vi tänker grönt.*

*En extern hårddisk kostar 42 öre per KWh. Mellan 2008 och 2012 kommer försäljningen femdubblas spår IDC.*

*"I och med att företagen fortsätter att lägga till Lagringskapacitet med en takt av över 50% per år kommer diskarna att fortsätta att vara den stora energiförbrukaren och stå för de dominerande drifts- och kylkostnaderna i datahallarna", säger David Reinsel, analytiker vid IDC.*

*Källa: IDC*



## 4 Samverkan

Dalslandskommunerna har en etablerad samverkan inom många områden. Exempel på gemensamma system är telefoni, ekonomi och informationsspridning. Under 2009 kommer ett gemensamt PA-lönesystem att införas. Utvecklingspotential finns bland annat för Geografiska Informations System (GIS), Bygg, Skol- och omsorgsprogram och kartsystem.

Det finns även samverkan mellan två eller flera kommuner när det gäller GIS, bibliotekssystem och helpdesk.

Samverkan finns också med grannkommunerna Säffle och Årjäng i ett telefonisystem, bestående av Alcatel-växel med tillhörande TRIO-hänvisningssystem.

Målet för samverkan är en "optimal IT-organisation" oavsett hur vi väljer att arbeta i framtiden.

Samverkan ska ge sänkta kostnader, ökad kvalitet, minskad sårbarhet och möjlighet till säkrare kompetensförsörjning.

Samverkan har i vissa fall utvecklats till samordning vilket har inneburit att vi genomför delar av våra arbetsuppgifter tillsammans.

### ***Nivåer för samverkan idag***

Av figuren framgår fem definierade nivåer för samverkan som Dalsland från ett IT-perspektiv har arbetat med sedan år 2005 och i vilken fas några av våra system befinner sig i.



Samverkan kan ske när:

- Avtal är på väg ut
- Nuvarande applikation fungerar dåligt.
- Svårigheter att upprätthålla kompetens på nuvarande applikation.
- Flera kommuner använder redan samma applikation.

## 5 Kompetens

Ledningsansvariga och systemägare ska ha tillräckliga kunskaper för att utnyttja IT:s möjligheter som ett bland flera hjälpmedel i verksamheten. Att upprätta och bibehålla kompetensen hos medarbetarna är väsentligt för att få god kvalitet vid användandet av IT-stödet.

Vid införande av ny teknik ska personalen utbildas samt en kontinuerlig utbildningsplan tas fram. Oftast är den största kostnaden vid användning av IT bristande kompetens hos personalen.

Genom ökad samverkan mellan kommunerna i Dalsland utvecklas befintliga kompetensnätverk samt nya byggs inom respektive samverkansområde. Dessa nätverk har till uppgift att bygga upp och fördjupa specialistkompetens inom olika områden samt att ge stöd, råd och hjälp mellan kommunerna.

En gemensam utbildningsplan för IT-personalen i kommunerna skall tas fram med syfte att samordna och därmed t.ex. sänka kostnaderna för utbildningarna. Systemägaren skall upprätta en utbildningsplan för systemens brukare.

*Vi kommunicerar.*

*Fler och fler upptäcker hur bra det är att använda virtuella konferenser.*

*69% av företag med 1000 anställda eller fler använder virtuella konferenser.*

*Dessa företag ansåg:*

- 27% blev effektivare*
- 19% såg besparingar*
- 16% tyckte det var enkelt*
- 6% använde pga miljöskäl*

*Källa: Genesys Conferencing*



## 6 Finansiering

IT-stödet spelar en allt större roll i kommunernas verksamhet och står också för en allt större del av kommunernas kostnader. Inom IT-området finns kostnader för införande, underhåll och förnyelse av IT-stödet i form av bland annat hård- och mjukvara, licenser, kommunikation och utbildning. Följande riktlinjer ska tillämpas för fördelningen av relaterade kostnader:

Huvudinriktningen är att samtliga verksamheter skall bära sina egna kostnader, det vill säga:

- Varje kommun bär sina egna kostnader för IT.
- Kostnaderna för gemensamma och verksamhetsspecifika applikationer bärs av berörda förvaltningar.
- Vid förändringar i den tekniska plattformen ska verksamheterna i god tid informeras om förändringen och dess ekonomiska konsekvenser. Budgetmässiga konsekvenser skall kommuniceras tydligt, i god tid och till samtliga berörda.
- Kostnader för kommungemensamma satsningar skall fördelas mellan kommunerna enligt särskild beräkningsmodell som utgår från befolkningsunderlag om inget annat överenskommes. Kostnaderna för kommunikationen inom respektive kommun skall bäras av respektive kommun.

Det fortsatta utvecklingsarbetet bör snarast fokusera på vilka omställningskostnader och investeringar som måste göras för att nå den optimala organisationen 2013.



