



Mölnåls stad

# IT-strategi

för Mölnåls stad  
2013-2018

Status 2016-12-31

*Redovisas med röd kursiv text i dokumentet*



## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
1.1	Bakgrund .....	4
1.2	Syfte.....	4
1.3	Vision .....	4
<b>2</b>	<b>Strategiska målsättningar med och principer för IT.....</b>	<b>5</b>
2.1	Övergripande målsättning .....	5
2.2	Övergripande principer för allt arbete med IT-lösningar .....	5
2.3	Målsättningar till 2015-12-31 .....	6
2.4	Målsättningar till 2018-12-31 .....	8
<b>3</b>	<b>IT:s roll i verksamheten .....</b>	<b>9</b>
3.1	Differentierad verksamhet.....	9
3.2	Ansvarfördelning kring arbetet med IT .....	10
3.3	Verksamhetens krav på IT-avdelningen.....	11
3.4	IT-avdelningens krav på verksamheten.....	11
<b>4</b>	<b>Leveransmodell .....</b>	<b>11</b>
4.1	IT-avdelningens ställning som intern leverantör.....	11
4.2	Finansiering .....	12
4.3	Tjänsteleverans .....	12
4.4	IT-avdelningens organisation och roller.....	13
4.5	Arbete med leverantörer .....	13
<b>5</b>	<b>Fokusområden.....</b>	<b>14</b>
5.1	Medborgarservice och e-tjänster .....	14
5.2	Informationsarkitektur.....	15
5.3	Intern effektivitet och arbetsmiljö .....	15
5.4	Öppna och transparenta datakällor och dokumentation .....	16
5.5	Mobila lösningar och ”appar” .....	16
5.6	Bättre möjligheter till samarbete .....	17
5.7	Effektiv sökning .....	18
5.8	GIS - Geografisk IT.....	18
5.9	Bättre beslutsstöd .....	19
<b>6</b>	<b>Bevakningsområden.....</b>	<b>20</b>
6.1	IT i skolan.....	20
6.2	IT inom vård och omsorg .....	21
6.3	Informationssäkerhet .....	22
6.4	Samverkan med andra .....	23
6.5	Sociala medier .....	23
6.6	Papperslösa kontoret.....	24
6.7	Bredbandutbyggnad via fiber och 4G .....	25
6.8	Grön IT .....	26
<b>7</b>	<b>IT-strategins genomförande.....</b>	<b>27</b>
<b>8</b>	<b>Bilagor .....</b>	<b>28</b>
8.1	Ordförklaringar.....	28
8.2	Finansieringsmodell detaljerad.....	29
8.3	IT:s organisation och roller detaljerat .....	30
8.4	Preliminär plan för IT-strategiska programmet 2013-2015 .....	32



---

8.5	Budget för strategins genomförande 2013-2015 .....	35
8.6	Beslutsprocess avseende IT-frågor.....	36



## 1 Inledning

### 1.1 Bakgrund

Mölnåls Stad hanterar dagligen stora mängder information via olika typer av mer eller mindre automatiserade processer.

Mölnåls stad har i dagsläget ca 120 verksamhetssystem på centrala servrar för att stötta förvaltningarnas arbete. Till det kommer hundratals tillämpningsprogram (applikationer) på klientdatorerna.

Åtkomsten till dessa system och applikationer sker genom stadens nätverk via olika former av klienter (PC, Mac, surfplattor och smarta telefoner).

Under 2011 spenderade staden cirka 74 MSEK (motsvarande 2,2 % av stadens totala omsättning), på IT-relaterade kostnader såsom datorutrustning, datorprogram, tjänster, nätverksanslutning, telefoni och löner för anställda inom IT samt anställda inom andra förvaltningar som arbetar med IT-frågor. Under 2010 var motsvarande siffra 57 MSEK (1,7 %). Skillnaden kan främst härledas till stadens satsning på elevdatorer inom grundskolan samt utbyte av datorer inför uppgradering till Windows 7 i förvaltningen.

Detta dokument beskriver strategisk inriktning, målsättningar och utvalda fokusområden för arbetet med både redan automatiserade informationsprocesser samt de processer som behöver bättre stöd.

### 1.2 Syfte

IT-strategin ska vägleda och styra IT-utvecklingen inom Mölnåls stad. IT-strategin kommer troligtvis också under perioden behöva uppdateras med hänsyn till den snabba utvecklingen inom området.

### 1.3 Vision

Mölnåls stad har formulerat följande vision för utvecklingen av IT inom staden:

*”Att med modern e-förvaltning förenkla vardagen för medarbetare och mölnålsbor.”*

Staden skall erbjuda kvalitetssäkrade och effektiva tjänster som stimulerar delaktighet och innovationskraft.



## 2 Strategiska målsättningar med och principer för IT

### 2.1 Övergripande målsättning

Mölnåls stad delar SKL:s tre övergripande målsättningar i skriften "Strategi för eSamhället":

- Enklare vardag för privatpersoner och företag
- Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet
- Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

Sammantaget genom ett dedicerat och lyckat arbete med att nå de målsättningar vi har satt upp satsar kommunen på att kunna nomineras som "Sveriges IT-kommun år 2015".

*Mölnåls stad blev, som en av nio kommuner i Sverige, nominerad till Sveriges IT-kommun 2015. Tyvärr vann vi inte titeln (Helsingborg). Nomineringen innebar ändå stor uppmärksamhet nationellt vilket bland annat medförde inbjudningar som talare vid IT-konferenser.*

### 2.2 Övergripande principer för allt arbete med IT-lösningar

Mölnåls stad har satt upp följande principer för allt arbete med IT-lösningar i staden. Alla större förändringar och initiativ som planeras inom staden som berör IT-stöd skall granskas mot dessa principer och kan stoppas av IT-råd om de bedöms avvika allt för markant från principerna.

Nr.	Benämning	Beskrivning
1	Följa lagstiftning	Alla IT-lösningar i Mölnåls Stad skall följa svensk lagstiftning.
2	Användarvänlighet	Användarvänlighet och enkelhet skall sättas i fokus.
3	Central styrning av IT	Arbete inom IT med utveckling och uppföljning av strategi, policyer, tjänsteutbud, använda standarder, stadsgemensamma lösningar, drift, metodik och arkitektur skall skötas centralt av stadens IT-avdelning eller KLK.
4	Till stöd för verksamheten	IT-lösningar skall stödja förvaltningarnas verksamhet.
5	Gemensamma lösningar	Arbetet med IT-lösningar skall sträva efter gemensamma lösningar och minskad komplexitet.
6	Flexibilitet	Arbetet med IT-lösningar skall sträva efter att hitta flexibla lösningar som snabbt kan förändras när kraven på lösningarna förändras över tiden.
7	Öppna lösningar	Arbetet med IT-lösningar skall möjliggöra samarbete mellan olika delar av staden, dess leverantörer, kunder och medborgare. Inlåsnings effekter och proprietära lösningar skall undvikas. Öppna och väldefinierade industristandarder skall i möjligaste mån användas.
8	Ägarskap	Alla IT-lösningar och tjänster skall ha ett tydligt utpekat och dokumenterat ägarskap.
9	Kvalité	Arbetet med IT-lösningar skall eftersträva hög kvalitet på leverans av tjänster och support.
10	Helhetssyn	Arbetet med IT-lösningar skall, i de fall det uppstår



		intressekonflikter mellan särintressen och stadens intresse som helhet, prioritera helheten.
11	Köp hellre än bygg	Stadens skall anamma devisen: "Återanvänd före köp, köp före bygg själv och i sista hand bygg själv för återanvändning". Man skall också minimera specifika anpassningar av standardlösningar för Mölnåls som leder till en besvärligare situation vid underhåll och uppgraderingar på sikt.
12	Kostnads- mot nyttobalans	IT-lösningar skall införas så att de ger bäst möjlig kostnads- nyttobalans över lång sikt för staden.

När man utvärderar IT-lösningar enligt principerna ovan kommer man ibland att hamna i situationer där viljan att uppfylla vissa av dessa principer kommer i konflikt med uppfyllelsen av andra. Det är då förvaltningens IT-råd som skall avgöra hur prioriteringen skall göras. Beslutsprocessen kring IT-frågor finns i sin helhet i bilaga 8.6.

*Dessa principer tillsammans med beslutsprocessen i bilaga 8.6 fungerar idag i huvudsak. Dock uppstår någon gång avvikelser som i möjligaste mån justeras - men det blir allt bättre.*

### 2.3 Målsättningar till 2015-12-31

#### Enklare vardag för privatpersoner och företag

- Mölnålsborna har tillgång till minst 20 e-tjänster, som tas omhand elektronisk och bearbetas med automatiserade processer.  
*Via Mölnåls hemsida finns idag ca 50 st e-tjänster tillgängliga varav ca 30st är egenutvecklade i stadens e-tjänsteplattform. Se vidare under punkten 5.2.*
- E-tjänsterna är säkrade via e-legitimation.  
*Ja, samtliga e-tjänster som ligger i stadens e-tjänsteplattform kräver e-legitimation.*
- Mölnålsborna slipper fylla i uppgifter som Mölnåls stad redan har tillgång till.  
*Ja, e-tjänsteplattformen har en koppling till stadens system för kvalitetssäkrade personuppgifter som uppdateras varje natt via skatteverket.*
- E-tjänsterna skall med hög tillgänglighet vara åtkomliga dygnet runt alla årets dagar, med undantag för planerade servicefönster.  
*Ja, alla e-tjänster är tillgängliga dygnet runt via stadens hemsida.*
- Utvalda tjänster är åtkomliga via s.k. "appar<sup>1</sup>" i smarta mobiltelefoner/ surfplattor.  
*Nej, utredning kring metod pågår. Ligger som aktivitet i handlingsplanen i förslaget till Digital Agenda (DA) för Mölnåls stad.*
- Alla offentliga nämndhandlingar är tillgängliga via www.molndal.se.  
*Nej, inte alla. Arbetet pågår inom slf. Ligger även som aktivitet i handlingsplanen för DA. Ska vara klart under 2017.*
- Staden verkar löpande för att hushåll och företag har möjlighet att ansluta sig till internet med en uppmätt hämtningshastighet (nedladdning/nedströms) av 10+ Mb/s och minst hälften har möjlighet till 70+ Mb/s.  
*Ja, arbetet fortlöper. Staden ligger på 3:e plats inom VG när det gäller fibertäckning, dock*



---

*är det inte full tåkning. För att tåcka de sista "vita flåckarna" i staden tar vi fram ett förslag till bredbandsstrategi för Mölnåls stad. Kommer att lyftas till Ks under våren 2017.*

## Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet

- Mölnåls stad kan föra dialog med mölnålsborna via internet.  
*Delvis via sociala medier såsom Facebook och Twitter samt via stadens system för synpunktshantering. Modell för medborgardialog är framtagen av Slf och beslutad av Kf.*
- En säker och enkel stadsgemensam plattform för samarbete med externa leverantörer finns i drift.  
*Idag finns möjlighet att bjuda in externa aktörer till stadens projektsystem, Antura.*
- Mölnåls stad skall verka för ökad samverkan med andra organisationer och kommuner i enlighet med regionala och nationella strategier och initiativ.  
*IT-chefen ingår i Våstkoms samverkansorgan samt i GR:s nätverk för digital utveckling.*

## Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

- Medarbetarna anser att över hälften av stadens system är till stor hjälp i det dagliga arbetet.  
*Klart. Vid mätning 2015-10 fick 68 % av stadens system betyg 4-5 på en 5-gradig skala.*
- Stadens system<sup>2</sup> utpekade personer i de roller som kråvs (t.ex. Systemågare, Systemansvarig, Systemadministråtor och Systemförvaltare (se 4.4)).  
*Klart. Modellen i drift inom samtliga förvaltningar sedan 2013.*
- Alla stadens system skall klassificeras inbördes baserat på bland annat på hur kritiskt det är för verksamheten, hur känslig informationen är och storleken på transaktionsvolymen genom systemet.  
*Klart. Alla system är klassificerade. Sker kontinuerligt vid anskaffning av nya system.*
- Stadens debiteringsmodell för IT baseras på en tjänstekatalog för IT-tjänster.  
*Klart. Debiteringsmodellen kopplad till tjänstekatalogen i drift sedan 2013.*
- Samtliga system har undertecknade och prissatta servicenivåavtal (SLA).  
*Nej. Ej prioriterat efter beslut på fc-möte den 18 feb 2014. Servicenivåerna beskriv i tjänstekatalogen och styrs av klassificeringen.*
- Kommunen har ett gemensamt nätverk som baseras på plattformen i projektet SNITS<sup>3</sup>.  
*Klart 2014-11-14.*
- Tillgång till stadens tio viktigaste system sker med samma användarkonto som stadens nätverk (AD<sup>4</sup>). Administrationen av dessa systembehörigheter sker via stadens Metakatalog<sup>5</sup>.  
*Fler än 10 guld/silver-system har idag AD-koppling med SSO (SingleSignOn) eller lösenordsynk. För ekonomisystemet efter uppgraderingen 2017.*
- Staden skall ha implementerat ett nytt dynamiskt och personligt portalbaserat intranät.  
*Klart och driftsatt 2015-04.*
- En central lagringsmiljö med sökbar metadatabas för stadens geografiska data finns tillgänglig.  
*Klart. Kontinuerlig utveckling sker inom sbk:s GIS-enhet.*
- En GIS-strategi, införlivad i gällande IT-strategi, finns utformad för Mölnåls stad.  
*GIS-anvisning framtagen 2014.*



- Digitaliseringen av stadens arkiv har påbörjats och valda datakällor är överförda digitalt. *System för e-arkiv har implementerats. Digitalisering och överföring till e-arkivet pågår. Ligger även som aktivitet för fortsatt utveckling i handlingsplanen för DA.*
- Hälften av stadens förvaltningar har dokumenterat sina arbetsprocesser via stadens utvalda standard för flödesscheman, Business Process Modeling and Notation (BPNM<sup>6</sup>). *Kartläggningen är klar för alla e-tjänster. För övriga arbetsprocesser inom stadens förvaltningar finns detta med som en aktivitet i handlingsplanen för DA.*
- Medarbetare ska inom 2 h (i genomsnitt) vid datorhaveri under kontorstid vardagar ha tillgång till en reservdator. *Klart vad gäller stationära datorer. Laptops är svårare att upprätthålla men går oftast.*
- En klar majoritet av stadens telefoni sker via digitala kanaler såsom IP-telefoni (egna enheter eller mjukvarulösningar i datorn) och mobiltelefoni. *Klart. Driftsatt 2014-01-27. Utrustning och metod som ska användas för telefoni får bestämmas från fall till fall utifrån behov och lämplighet.*
- Staden har antagit och genomfört en IT-säkerhetspolicy som även inbegriper nya inslag i IT-miljön såsom Mac-datorer, surfplattor och smarta telefoner. *Klart. Reviderad IT-säkerhetspolicy antagen i KS 2015-06. Nya IT-säkerhetsinstruktioner är framtagna.*
- Staden bör ha sänkt antalet leverantörer som levererar IT-tjänster med 20 %. *Klart. Vid mätning år 2011 fanns ca 150 lev av IT-tjänster. 2014-06 var motsvarande siffra under 100 lev vilket innebär en minskning med 35 %.*

## 2.4 Målsättningar till 2018-12-31

### Enklare vardag för privatpersoner och företag

- All formell kommunikation med mölnålsborna skall kunna ske via e-tjänster. *Se ovan*
- Samtliga dessa e-tjänster skall dessutom tas omhand elektroniskt och bearbetas genom via IT-automatiserade processer inom Mölnåls Stad. *Se ovan*
- Minst hälften av alla e-tjänster nås via s.k. ”appar”. *Se ovan*
- Staden skall via sina partners verka för att alla hushåll och företag i Mölnåls Stad skall ha möjlighet att ansluta sig till internet med en hastighet av minst 100 Mb/s. *Se ovan*

### Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet

- Utvalda datakällor skall göras tillgängliga via Internetbaserade webbtjänster för externa leverantörer eller privatpersoner som vill använda dessa data i syfte att bygga egna smarta lösningar för Stadens medborgare. *Nyckeltal finns idag som öppna data på hemsidan via KOLADA (kommun- och landstingsdatbasen). Ligger även som aktivitet i handlingsplanen för DA för att bland annat tillgängliggöra viss digital kartdata.*





---

## Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

- En överväldigande majoritet av stadens system skall internt av dess användare anses vara en stor hjälp i det dagliga arbetet.  
*Se ovan.*
- Alla anställda skall ha mobil tillgång till e-post.  
*Klart.*
- Behörighet till stadens 30 viktigaste system skall ske genom samma användarnamn och lösenord som stadens nätverk (AD). Administrationen av dessa behörigheter skall ske centralt via stadens Metakatog.  
*Ej klart, se ovan.*
- Arbetet med att totalt digitalisera stadens arkiv skall ha avslutats och samtliga datakällor skall vara överförda digitalt.  
*Ej klart. Pågår.*
- Samtliga av stadens förvaltningar skall ha dokumenterat sina arbetsprocesser via stadens utvalda standard BPNM.  
*Ej klart, se ovan. Dock har vissa förvaltningar påbörjat kartläggningen av sina arbetsprocesser i processverktyget Barium.*
- Utvalda processer skall vara implementerade i ett verktyg som gör det möjligt att via datorn köra, övervaka, mäta och följa upp processen.  
*Ej klart.*
- Staden skall ha avslutat övergången till IPv6<sup>7</sup> i all väsentlig IT-infrastruktur.  
*Ej klart. Utredning pågår. I första hand kommer stadens hemsida att anpassas till IPv6.*
- Staden bör ha sänkt antalet leverantörer som levererar IT-tjänster med 50 %.  
*Ej klart, se ovan.*

## 3 IT:s roll i verksamheten

### 3.1 Differentierad verksamhet

Mölnåls stad driver i likhet med andra kommuner en väldigt differentierad verksamhet. Det finns verksamheter med stor transaktionsvolym och höga kvalitetskrav såsom vård, omsorg, skola, el- och vattenförsörjning och renhållning.

Det finns också verksamhet som ska stötta medborgarna under deras liv i Mölnåls såsom stadsbyggnad, arbets- och familjestöd, kultur och fritid, gata och park samt miljö och hälsa. Man bedriver också myndighetsutövning och tillsyn.

Staden har också ett ansvar att dess styre och utveckling sker demokratiskt och transparent. Man ansvarar även för att medborgarnas skattepengar används på ett ansvarsfullt och effektivt sätt.

Gemensamt för samtliga dessa verksamheter är att det finns ett stort beroende till information och system för att förvalta denna information. Då verksamheten är differentierad kommer även informationen och de system som behövs i olika processer att skilja sig markant från varandra. Men det kommer även att finnas stora likheter och begrepp som återanvänds, såsom kunder, ärenden, fastigheter, medborgare.



### 3.2 Ansvarfördelning kring arbetet med IT

Huvudansvaret för att verksamheten har tillgång till den information som krävs och använder sig av relevanta system för att stötta sina processer ligger hos de olika förvaltningarna. Till sin hjälp har förvaltningarna en central IT-avdelning som skall agera som en gemensam resurs och kompetenspool kring drift, utveckling och förvaltning av det totala IT-landskapet som Mölnåls stad behöver.

*En övergripande förvaltningsorganisation för IT-hanteringen finns på plats sedan 2013 vilket har medfört ett närmare samarbete mellan förvaltningarna och IT-avdelningen inom verksamhetsutveckling. Detta upplevs idag mycket positivt inom stadens förvaltningar som tidigare efterfrågade mer hjälp och stöd från IT. Det visar inte minst det höga NKI-värdet (80 på en 100-gradig skala) som IT-avdelningen fick vid 2015 års kundenkät.*

Centralt placerad finns även en IT-strateg som skall hjälpa de olika förvaltningarna att hitta rätt balans mellan sina specifika behov och det totala behovet av IT-stöd för staden.

*Tjänsten som IT-strateg är vakant sedan 2013 då den dåvarande IT-strategen slutade i staden. Centrala IT-rådet har beslutat att avvakta med tillsättande av ny IT-strateg då det för närvarande inte upplevdes som prioriterat.*

På en väldigt övergripande nivå är ansvarsfördelningen mellan IT-avdelningen och förvaltningarna enligt följande:

- Förvaltningarna ansvarar för:
  - Att kunna sin verksamhet och beskriva sina arbetsprocesser.
  - Att kravställa vilken information man behöver tillgång till.
  - Att ha funktionell expertis på de system och applikationer som man använder.
  - Att tillhandahålla slutanvändarsupport (första linjen) på respektive system.
  - Att utbilda användare i de system som skall användas.
  
- IT-avdelningen ansvarar för:
  - Att implementera, drifva och förvalta de IT-stöd som förvaltningarna behöver.
  - Att tillhandahålla en fungerande klientplattform (med olika typer av klienter enligt de behov som finns i verksamheten) med effektiv förvaltning och tillhörande helpdesk.
  - Att upprätthålla gemensam infrastruktur såsom nätverk, e-post, portallösning, internettillgång och telefoni.
  - Att tillhandahålla teknisk expertsupport (andra och tredje linjens) på respektive system.
  - Att erbjuda teknisk expertis kring arkitektur, IT-tekniska standarder, integrationslösningar och informationssäkerhet.
  - Att stadens IT-landskap är dokumenterat.
  - Att stadens förvaltningar ges möjlighet att avropa kostandseffektiva IT-tjänster med väldefinierat innehåll.
  - Att tillhandahålla metoder, mallar och verktyg för att på ett gemensamt sätt dokumentera processer, informationsflöden och system.



- Förvaltningar och IT-avdelningen ansvarar gemensamt för:
  - Att utvärdera och upphandla nya IT-stöd eller större förändringar på befintligt stöd.
  - Att omvärldsbevaka och ständigt informera sig om nya omständigheter kring systemens användning.
  - Att tillsammans komma fram till lämpliga servicenivåer att tillämpa på de system som verksamheten behöver.
  
- Stadens IT-strateg ansvarar för:
  - Att författa, förankra och förvalta stadens IT-strategi.
  - Att driva stadens totala användning av IT framåt.
  - Att verka för fler stadsgemensamma system.
  - Att verka för flexiblare system.
  - Att verka för bättre integrerade system.

### **3.3 Verksamhetens krav på IT-avdelningen**

Verksamheten skall förvänta sig att IT-avdelningen levererar kostnadseffektiva tjänster för att tillgodose förvaltningarnas behov av IT-stöd. IT-avdelningen skall ha förmågan att leverera de tjänster man tillsammans har definierat i en tjänstekatalog i enligt med det avtal kring tjänsterna man tecknat med verksamheten.

IT-avdelningen skall dessutom ha ansvaret för att hela tiden utveckla och framtidssäkra utbudet i tjänstekatalogen samt driva projekt där nya inslag skall driftsättas till katalogen. IT-avdelningen skall dessutom förse förvaltningarna med gemensam infrastruktur i form av klientplattformar, e-post, metakatalog, nätverk, säkerhetslösningar, intranät och portal samt telefoni.

IT-avdelningen skall sätta upp riktlinjer kring vilka tekniska komponenter och standarder som skall användas.

### **3.4 IT-avdelningens krav på verksamheten**

Förvaltningarna skall använda sig av IT-avdelningens kompetens vid implementation, förändringar och avveckling av verksamhetens IT-system. Förvaltningarna skall även följa de riktlinjer och standarder som IT-avdelningen satt upp.

IT-avdelningen skall informeras och vara delaktig i verksamhetens planer kring förändringar och skall ges rimligt utrymme för att planera sin insats i IT-projekt initierade av verksamheten.

## **4 Leveransmodell**

### **4.1 IT-avdelningens ställning som intern leverantör**

IT är ett område där Mölnåls stad konkurrerar om arbetskraften med många andra aktörer på arbetsmarknaden. Det är inte helt enkelt för staden att attrahera rätt kompetens eller kunna konkurrera med löner mot andra aktörer på marknaden.



I ljuset att detta resonemang kan man diskutera om IT skall levereras internt eller köpas in som en tjänst. Olika kommuner har valt olika vägar och man bör hålla diskussionen öppen även i Mölnåls i framtiden. Helt klart är dock att oavsett vägval kring detta behöver man inom Mölnåls stads IT-avdelning ha en stark beställarkompetens även i framtiden.

Under perioden fram till utgången av 2015 finns inga planer att ändra den ställning som IT-avdelningen har internt som ensam utvald leverantör av samtliga IT-tjänster<sup>8</sup> till staden. För att kunna genomföra denna strategi är det viktigt att staden verkar för att kunna konkurrera om arbetskraften med marknaden. Det är också viktigt att IT-avdelningen är lyhörda för verksamhetens behov och hjälper verksamheten hitta lösningar även om det medför att man måste gå utanför IT-avdelningen.

## 4.2 Finansiering

Stadens IT-kostnader tas idag till ungefär 50 % av förvaltningarna själva och 50 % av IT-avdelningen. En strategisk inriktning bör vara att IT-avdelningen har en större kontroll över den totala IT-kostnaden i framtiden för att kunna prioritera bättre och jämföra kostnader mot varandra.

Staden har en fördelningsmodell kring återkommande IT-kostnader (den del som idag först betalas av IT-avdelningen och sedan debiteras tillbaka till förvaltningarna) som bygger på att varje kostnad skall fördelas enligt en av 6 modeller.

Grundprincipen är att varje kostnad skall finansieras av den verksamhet som ger upphov till kostnaden. Undantag från denna princip finns i ett fall. Det är för de centrala stabs- och chefslönekostnader som IT behöver ha för att överhuvudtaget driva en IT-organisation. Detta undantag betalas via en egen IT-budget som stadens IT-chef förfogar över. Mer detaljer kring finansieringsmodellen kan läsas i Bilaga 7.2.

## 4.3 Tjänsteleverans

Det är väsentligt att de tjänster som IT-avdelningen levererar till verksamheten paketeras på ett sätt som är tydligt och relevant både mot verksamheten och in mot IT-avdelningen.

Verksamheten behöver enkelt kunna förstå och förutse:

1. Vad som ingår och inte ingår i leveransen
2. Hur man beställer
3. Vilken leveranstid man kan förvänta sig
4. Hur man rapporterar problem med leveransen
5. Vilken respons-, felsöknings- och åtgärdstid man kan förvänta sig
6. Vad leveransen kostar
7. Hur man avbeställer leveransen

Därför bör IT-avdelningen upprätta en servicekatalog där verksamheten klart kan utläsa svaren på de ovanstående frågeställningarna. När verksamhet och IT-avdelningen är överens kring en serviceleverans upprättas ett serviceavtal.



#### 4.4 IT-avdelningens organisation och roller

En mängd roller inom Mölnåls stad påverkar på olika sätt IT-avdelningens verksamhet. Alltifrån den enskilde användaren av system och tjänster till beslutsfattare på olika plan både bland tjänstemän och politiker. Vad de olika rollerna har för ansvar och inverkan finns beskrivet mer i detalj i Bilaga 7.3.

#### 4.5 Arbete med leverantörer

Mölnåls stad har idag ungefär 300 leverantörer inom IT (*detta värde var felaktigt – den verkliga siffran skulle vara 150 st*). Dessa levererar allt ifrån datorer och hårdvara till system, applikationer, konsulttjänster och nätverksutrustning/nätverkstjänster. Jämfört med betydligt större privata företag är detta en uppseendeväckande hög siffra. Anmärkningsvärt är också att väldigt många av dessa leverantörer levererar varor och tjänster till lågt värde till staden. Hälften av dessa 300 leverantörer har en leverans som understiger 10 000 SEK/år (*stämmer inte eftersom många av leverantörsfakturorna hade felkonterats eller kan inte betraktas som IT-leverantörer*).

Det finns en risk att upprätthållandet av så många leverantörskontakter på ganska få tjänstemän leder till att det är svårt att ge varje leverantör rätt fokus och kunna ställa rätt krav på leverantörerna. Det finns även en uppenbar risk i att upphandlingsregler kringgås och att upphandlingsmässiga skalfördelar uteblir.

Mölnåls stad bör därför aktivt verka för att minska antalet leverantörer till mer hanterbara nivåer. Man bör också ha ett mer centralt grepp om leverantörskontakter via stadens IT-avdelning.



## 5 Fokusområden

Fokusområden är de områden där Mölnåls Stad behöver göra punktinsatser under en period för att lyfta området till en fungerande nivå för staden på lång sikt. Dessa kännetecknas ofta av en initial projektkostnad som vid fullt utnyttjande ger stor och snabb återbetalning.

### 5.1 Medborgarservice och e-tjänster

IT ska vara ett medel för att öka tillgängligheten till information och tjänster för medborgarna. Vi ska öka servicenivån till medborgarna och näringslivet genom förmedling av kommunala e-tjänster som t.ex. att söka barnomsorg, söka bygglov, tillgång till webbdarium, bibliotekstjänster m.m. Det ska i framtiden vara möjligt att följa fullmäktigesammanträden via både ljud och bild genom webben. Den primära kanalen för åtkomst till dessa tjänster skall vara stadens hemsida ([www.molndal.se](http://www.molndal.se)) som behöver utökas med e-tjänster. Vid arbetet med dessa tjänster skall även alternativa kanaler beaktas såsom appar för surfplattor och smarta telefoner.

E-tjänsterna skall utformas så att medborgarna upplever det som enkelt och bekvämt att använda dessa. Staden skall inte be medborgarna om information man redan känner till och medborgarna skall ges kontinuerlig feedback om vad som händer i respektive ärende. Staden skall även bevaka så de servicelöften man gett medborgarna uppfylls även då de använder sig av e-tjänster och aktivt arbeta för att förbättra problematiska flöden.

E-tjänsterna skall även integreras med automatik med de interna verksamhetssystem som handlägger respektive process eller ärendetyp. Stadens skall även sträva efter att inte upprätthålla parallella flöden beroende på alternativa källor såsom (telefon, papper eller e-post). Det skall även vara enkelt för stadens handläggare att få in ärenden från dessa alternativa källor i samma flöden som e-tjänsterna.

Fokus och målsättning vid utveckling av e-tjänster skall ligga på:

- Förenkling för stadens medborgare och anställda.
- Möjlighet att uppnå effektivitetsvinster och kortare ledtider.

Man bör undvika att enbart översätta pappersblanketter till elektroniskt formulär utan att ha utvärderat om process och informationsinhämtning sker på bästa sätt enligt de två målsättningarna för e-tjänster (se ovan).

*E-tjänster utvecklas kontinuerligt. Sedan IT-strategins antagande har staden utvecklat ca 30 egna e-tjänster för olika verksamheter. Totalt finns via stadens hemsida drygt 50 e-tjänster av olika slag.*

*Utvecklingen av en e-tjänst föregås alltid av processkartläggning och nyttoanalys för den specifika funktionen. För att mäta medborgarnas upplevelse med de nya e-tjänsterna så har det gått ut korta enkäter där man fått svara på hur man upplever enkelheten med tjänsten. Över 80 % av de som svarat upplever det enklare med e-tjänsten än den tidigare manuella hanteringen.*

*E-tjänsterna är även kopplade till stadens system för kvalitetssäkrade personuppgifter vilket innebär att medborgaren enbart behöver fylla i personnummer.*



---

*Integration mellan de egenutvecklade e-tjänsterna och interna verksamhetssystem finns inte idag. Anledningen är att de för vissa e-tjänster inte finns något internt verksamhetssystem att integrera mot. I de fall det skulle vara möjligt så är inte verksamhetssystemet utvecklat eller anpassat för en sådan integration. Detta ska finnas med som krav i framtida upphandlingar. Det finns med i de pågående upphandlingarna kring nya verksamhetssystem inom Vof, Saf och HR.*

## 5.2 Informationsarkitektur

Det blir alltmer viktigt att stadens information är rätt strukturerad och att det är tydligt vilken datakälla som innehåller originalet för data som används på flera ställen.

Exempel på information som används frekvent av olika system och förvaltningar är:

- Kundinformation
- Leverantörsinformation
- Medborgarinformation
- Medarbetarinformation
- Information om fastigheter
- Ärenden

Genom en genomtänkt informationsarkitektur och utpekade original-datakällor som system skall hämta denna information ifrån kommer staden att få mindre arbete med dubbelregistrering, mindre fel och högre kvalitet i information.

Vid utveckling av effektiva e-tjänster ställs det dessutom högre krav på stadens datakällor då staden förväntas veta mer information om medborgarna redan vid inmatning av t.ex. personnummer. Staden skall utifrån personnummer (som också stämmer med den identifiering som gjorts) kunna automatiskt hitta information om t.ex.

- Vad är personens adressuppgifter och telefonnummer?
- Vilka barn är personen vårdnadshavare för?
- Vilka fastigheter äger personen?
- Vilka öppna ärenden finns mot personen?
- Är personen kund hos kommunen och i så fall vilken förvaltning eller bolag?

I arbetet med stadens informationsarkitektur behövs det också tydligare klargöras hur integrationer mellan system skall ske och vilka verktyg som skall användas vid integration.

*Arbetet med en systematiserad informationsstruktur pågår men är inte färdig. En stor del finns dokumenterat men det återstår vissa strategiska beslut kring hur integrationer ska dokumenteras och vilka verktyg som ska användas.*

## 5.3 Intern effektivitet och arbetsmiljö

Staden använder idag ca 140 verksamhetssystem som implementerar ännu fler arbetsprocesser som sker i staden. Dessutom finns det flertalet arbetsprocesser som idag saknar IT-stöd. Staden behöver bli bättre på att dokumentera sina arbetsprocesser vilket är en förutsättning för ett effektivt arbete



med att hitta förbättringspotential i dagens processer. Staden liksom alla organisationer behöver kontinuerligt arbeta för att förbättra och förenkla sitt sätt att arbeta. I grunden handlar detta om att effektivt utnyttja sina resurser i form av anställda och pengar.

Genom att kartlägga arbetsprocesser på ett gemensamt och standardiserat sätt, förslagsvis genom att använda BPMN, lägger staden en grundplåt till att arbeta vidare med:

- Undersöka möjligheter till mer automatisering och förenklingar av informationsflöden.
- Ge möjlighet att garantera bättre kontroll på likabehandling av ärenden.
- Möjlighet att mäta mot servicelöften
- Förenkla för elektronisk handel

I slutändan handlar det även om personalens välbefinnande och arbetsmiljö genom att undvika den stress som felkonstruerade arbetsprocesser och dåliga IT-stöd ger upphov till.

*Staden har infört ett gemensamt system (Barium) för att bland annat kartlägga arbetsprocesserna inom förvaltningarna. Hittills har systemet använts för processkartläggning i samband med utvecklingen av nya e-tjänster.*

*Vissa förvaltningar har påbörjat kartläggningen av sina arbetsprocesser.*

*I handlingsplanen till DA finns en aktivitet beskriven som anger målsättningen med förvaltningarnas processkartläggningar för 2017.*

## **5.4 Öppna och transperenta datakällor och dokumentation**

Mölnåls stad ska verka för att publicera relevanta datakällor externt via s.k. API: er<sup>9</sup> eller webbtjänster<sup>10</sup>. Det har visat sig att detta bidrar till att kraftigt öka innovationskraften hos stadens företag och medborgare att själva utveckla samhällsnyttiga tjänster.

Mölnåls stad ska även verka för att alla offentliga handlingar, som inte skyddas av sekretess, skall vara tillgängliga och enkelt sökbara för stadens medborgare via stadens webbplats.

*Arbetet med att publicera offentliga nämndhandlingar via hemsidan pågår inom slf och planeras bli klart under 2017.*

*För övrigt så har denna punkt förtydligats som ett insatsområde i DA. Begreppet som används idag är Öppna data och ligger även som ett insatsområde i VGR:s regionala agenda. I handlingsplanen för Mölnåls DA beskrivs två aktiviteter med tidsplaner dels för nämndhandlingar via hemsidan och dels för öppna geografiska datakällor.*

## **5.5 Mobila lösningar och ”appar”**

Alltmer av tillgången till information och även alltfler transaktioner sker idag via mobila lösningar som t.ex. s.k. ”appar” som laddas hem till smarta telefoner och surfplattor. Det är viktigt att Mölnåls stad bevakar denna utveckling och då bra tillfälle ges utökar sina medborgartjänster till att bli tillgängliga även via ”appar”.





Först och främst bör områden som berör ungdomar bevakas t.ex. elevplattformar och pedagogiska hjälpmedel. Annars finns det en stor risk att staden helt missar den generation som är uppväxt med smarta telefoner och surfplattor genom att felaktigt anta att IT-användandet ser samma ut som för vuxna.

*Utvecklingen mot mobilitet inom skolan har pågått under flera år genom att alla elever idag har tillgång till digitala lärvärtyg i form av surfplattor eller laptops. I DA beskrivs hur utvecklingen ska bedrivas vidare mot en pedagogik som anpassas efter den tekniska utvecklingen och som även tar hänsyn till elevernas villkor.*

*När det gäller utvecklingen kring tjänster via appar så finns idag inget sådant koncept i staden. Dock ligger det nu som en aktivitet i handlingsplanen eftersom önskemålet har ökat även från vissa av stadens förvaltningar att i olika sammanhang kunna erbjuda tjänster via appar.*

## 5.6 Bättre möjligheter till samarbete

Det finns ett ökat behov av att kunna samarbeta via datorn på ett bättre sätt än vad staden kan idag. De tekniska förutsättningarna och plattformarna för detta finns idag och staden kommer att ha tillgång till flera av dessa på plats efter SNITS.

I korthet så är det följande behov som staden behöver adressera speciellt:

- En digital kalender där stadens alla tjänstemän bokar alla sina möten och gör det möjligt att bli bokade på lediga tidpunkter. I denna skall även resurser såsom möteslokaler och utrustning bokas.  
*Klart sedan aug 2013 då stadsdirektören beslutade att stadens samtliga tjänstemän ska dokumentera sina bokningar i det gemensamma mail- och kalendersystemet Outlook. Även bokningar av mötesrum och utrustning kan göras via Outlook. Mötesrummens bokningar visas på skärmar utanför respektive rum.*
- En stadsgemensam medarbetarportal som kan ersätta dagens intranät som skall innehålla både tillgång till de system medarbetarna dagligen jobbar med och mer statisk information och dokumentation.  
*Ett nytt intranät med bland annat samarbetsytor och ny informationsstruktur infördes under 2015. Här har man även tillgång till många system – dock inte alla.*
- En externt åtkomlig samarbetsplattform för dokumentation som man har gemensamt med externa parter.  
*I dag finns projekthanteringssystem (Antura) i staden där även externa parter kan delta.*
- En plattform för att jobba effektivt i projektform.  
*Se föregående punkt. Dessutom har slf tagit fram en stadsgemensam projektmodell (PRIM).*
- Enkel tillgång till moderna kommunikationsprogramvaror för chat, närvarostatus, telefoni och videokonferenser.  
*Alla tjänstemän i staden har idag tillgång till Skype for business för både intern och extern video- och meddelandehantering. Dock krävs mer utbildning och marknadsföring internt för bättre utnyttjande. Finns som aktivitet i DA handlingsplan.*



Det är också viktigt att de verktyg som implementeras enkelt och säkert kan användas oavsett var medarbetaren befinner sig för att på ett effektivt sätt möjliggöra distansarbete.

## 5.7 Effektiv sökning

Stadens medarbetare hanterar dagligen allt större mängder information via datorer. Det är därför allt mer relevant att man på ett effektivt sätt kan hitta just den informationen man behöver för att kunna utföra sitt arbete. Att leta efter information från flera källor och i slutänden ändå vara osäker på om det man hittat fortfarande gäller är frustrerande och tidskrävande. Därför är det viktigt att investera i effektiva sökverktyg som kan hitta information från flera olika källor och sammanställa sökresultatet på ett enkelt sätt.

Mölnåls stad skall aktivt arbeta för att implementera en effektiv sökfunktion som utifrån användarens behörighet till information kan via en enda sökdialog hitta relevant information och dokumentation oavsett vilken av stadens informationskällor informationen befinner sig i. Sökfunktionen skall tydligt presentera sökresultatet med angiven källa och orsak till träffen. Man skall även direkt från sökresultatet kunna navigera med ett klick till källan.

*Inte klart. Sannolikt ej heller praktiskt eller ekonomiskt möjligt med så många olika verksamhetssystem i olika teknikmiljöer. Här krävs ytterligare utredningsarbete.*

## 5.8 GIS - Geografisk IT

Geografiska Informationssystem, GIS, är en teknik och metod där man hanterar geografiska data (kartan) som är kopplade till tabelldata som finns i verksamheternas olika databaser. Genom att använda det geografiska läget som länk för att koppla ihop information från många datakällor kan komplex information analyseras, och resultat visas lättbegripligt och överskådligt i kartan.

Näst intill all den information som används i och av Mölnåls stad kan idag knytas till ett geografiskt läge och därmed analyseras och presenteras i ett GIS. Detta står i kontrast mot att endast ett tjugotal personer har tillgång till GIS-program med de analysmöjligheter och den nytta det kan ge en verksamhet. Geografiska analyser utförs nästan uteslutande på nätverksinformation (olika typer av ledningar till exempel VA och el) i specialiserade GIS-program. Att ge fler användare möjligheten att göra enklare geografiska analyser skulle ta vara på mer av potentialen hos de geografiska data vi redan har. Användaren skulle själv kunna söka ut exempelvis var företeelser överlappar varandra eller kunna ställa egna frågor mot en databas med geografisk kopplad information. Tillgången till data för användaren är här av stor vikt.

För att få ut full effekt av ett GIS måste geografisk data vara både tillgänglig och sökbar i full omfattning. I stadens nuvarande GIS är stor del av stadens geografiska data varken åtkomlig eller sökbar för användarna eller för andra IT-stöd som behöver tillgång till aktuell geografisk information. För att verka för ökad intern effektivitet inom staden enligt 5.2 (Intern effektivitet och arbetsmiljö) finns starkt behov av att upprätta en central lagringsmiljö med sökbar metadatabas för stadens geografiska data som är präglad av öppenhet och tillgänglighet gentemot användarna och medborgarna enligt 5.9 (Öppna och transparenta datakällor) och 5.6 (Effektiv sökning). Uppbyggnad av en sådan databas kommer att påbörjas under 2013.



Ska GIS användas på ett effektivt sätt i Mölnåls stad och ett gediget stöd för verksamheterna krävs det enhetlighet vad gäller administration och uppbyggnad av data, regler för åtkomst och uppdatering, regler för utveckling, inköp och införande av tillämpningar, ekonomi samt utbildning. Dessa riktlinjer behöver regleras i en GIS-strategi som är införlivad i stadens IT-strategi. En GIS-strategi kommer att börja utformas under 2013.

*Ett väl utvecklat GIS finns idag implementerat i staden. Även en särskild enhet inom Sbk har tillsats med uppgift att utveckla och sprida GIS inom stadens olika verksamheter. Detta arbete pågår kontinuerligt och det finns idag en mängd nya funktioner tillgängliga bland annat via stadens intranät samt via hemsidan.*

*Dock är vi inte där att GIS är tillgängligt och sökbart i full omfattning så att den enskilde användaren själv kan ta ut rapporter helt utefter den egna fantasin.*

*En GIS-strategi med benämningen GIS-anvisning för Mölnåls stad är antagen 2014.*

*Även utvecklingen kring GIS är föremål för en del aktiviteter i handlingsplanen för DA.*

## 5.9 Bättre beslutsstöd

Stadens beslutsfattare har idag bristfällig information kring stadens löpande utfall. När det gäller ekonomiskt utfall så finns det idag tillräcklig rapportering men det finns stora brister i hur verksamheten löpande uppfyller de kvalitativa målsättningarna för verksamheten som sätts upp i de årliga verksamhetsplanerna.

Inte sällan sker redovisningen av dessa kvalitativa mål så sällan som årligen om det alls mäts. Detta leder till att beslutsfattare tvingas bordlägga beslut i brist på relevant underlag eller i värsta fall tvingas ta beslut med bristfälliga underlag. Det leder också till att vissa tjänstemän behöver lägga mycket av sin arbetstid på att sammanställa relevanta beslutsunderlag vilket inte sällan innebär en relativt stor andel rent detektivarbete eller i värsta fall kvalificerade gissningar.

En del av information som behövs för att ta fram de beslutsunderlag som efterfrågas finns redan idag i våra verksamhetssystem. Svårigheten är dock att sammanställa detta och löpande få ut begripliga rapporter. Det kan också vara så att flera datakällor behöver sammanställas för att få en tydlig helhetsbild.

För att påbörja ett arbete med att ta fram bättre beslutsunderlag behöver det analyseras vilket data som skulle behöva konsolideras i ett central datalager ("data warehouse"), som man sedan skulle kunna koppla analysverktyg mot. Man skulle då kunna tillåta både genererade månadsrapporter på utvalda nyckeltal och även s.k. ad-hoc analys genom att borra i data på egen hand.

*Staden har investerat i ett BI-system (Business Intelligence), Hypergene. Hittills har dock detta system använts i begränsad omfattning och då enbart till redovisning och uppföljning av verksamhetsplaner kopplat till stadens vision och fullmäktigemål.*

*Eftersom Hypergene har stor potential att utveckla rutiner kring fortlöpande uppföljning av verksamhetens utfall och kvalitativa målsättningar i realtid så förtjänar detta område en aktualisering i form av en aktivitet i handlingsplanen för DA.*



## 6 Bevakningsområden

Bevakningsområden är de områden där Mölnåls Stad behöver göra kontinuerlig bevakning och mindre punktinsatser under överskådlig framtid för att säkerställa ett områdes funktion för staden. Dessa kännetecknas av att specialkompetens i linjen bör finnas för att säkerställa att rätt nivå kan upprätthållas på dessa viktiga områden.

### 6.1 IT i skolan

Kommunal pedagogisk verksamhet med hjälp av moderna digitala lärverktyg<sup>11</sup> kallas ofta lite slarvigt "IT i skolan" även om det i realiteten kan röra sig om både vuxenutbildning, gymnasieskolor, grundskolor och förskolor och det även handlar om annat än bara datorer. Mölnåls stad gör dock tydlig skillnad på IT, som avser de tekniska förutsättningar och plattformar som krävs för att få detta att fungera och IKT som är den pedagogiska verksamheten som bedrivs med hjälp av IT. När vi i fortsättningen skriver IT i skolan avser vi således både IT och IKT och även all pedagogisk verksamhet samt inte bara datorer.

IT i skolan ska inte bara vara hjälpmedel och verktyg för att uppnå de nationella och lokala målen utan ska också ge barn och elever i Mölnåls stad en god framtidsberedskap samt åstadkomma kompetenshöjning hos elever och personal.

IT i skolan har på senare år utvecklats enormt och det är rimligt att tro att detta kommer att fortsätta den närmaste framtiden då dagens elever har en allt högre datorvana redan vid skolstart. Denna utveckling ställer höga krav på kompetensutveckling inom lärarkår, utveckling av pedagogik och teknikplattformar.

Målsättningen med IT i skolan är att den i huvudsak skall bestå av en webbaserad lärplattform, en väl fungerande 1-1 plattform samt utvalda pedagogiska applikationer. Elever och pedagoger skall ha samma plattform i grunden med skillnader i åtkomst och behörigheter. Även föräldrar skall kunna ta del av utvalda delar av sina barns skolverksamhet på ett enkelt men säkert sätt från hemmet. Man ska också ge personal och elever möjlighet att nå rätt information oavsett var man befinner sig via både Internet och mobilbaserade lösningar.

*Den webbaserade lärplattformen (Fronter) är avskaffad till förmån för Googles molnbaserade lärplattform (GAfE) med applikationer för kommunikation och samarbete. Elever och pedagoger har samma plattform med skillnader i åtkomst och behörigheter. Föräldrar kan ta del av barnens utvecklingsplaner via det webbaserade systemet Unikum.*

Det är den pedagogiska delen av verksamheterna d.v.s. vuxenutbildning, gymnasieskolor, grundskolor, särskolor och förskolor som skall, inom de av IT utsedda valbara alternativen, ha rätt att välja vilken lösning som passar bäst mot deras förutsättningar. Vilka alternativ IT skall göra tillgängliga skall bestämmas i samråd mellan IT-avdelningen och den pedagogiska verksamheten utifrån den kravbild som finns avseende ekonomi, teknik och funktion. Det är IT-avdelningen som tillhandahåller de valbara alternativen (t.ex. PC, Mac och surfplattor), upphandlar och köper in dessa samt ger support på dessa alternativ.

*Ja, så fungerar det. Dock supporteras inte Mac-datorer, efter samråd med skolan, då detta har visat sig inte vara praktiskt och ekonomiskt möjligt i stadens IT-miljö. Skf har påbörjat ett*



---

*pilotprojekt för att se om det är möjligt att inom vissa delar gå över till så kallade ChromeBooks som är en enklare typ av datorer anpassade för Google.*

Målsättningen är att alla elever och lärare ska ha tillgång till en egen dator (digitalt lärverktyg). Trådlösa nätverk med tillräcklig kapacitet skall finnas på alla pedagogiska enheter. Pedagogerna och elever skall finnas upplagda i kommunens nätverk och dess utrustning (PC, Mac, surfplattor, AV-verktyg och skrivare) och ska i grunden vara administrerad från stadens IT-avdelning. Det är viktigt att lärare och elever ges frihet att själva styra över sin dator för att kunna installera applikationer efter behov.

*Ja, så fungerar det. Dock förs en ständig kamp med de trådlösa näten som idag finns på i stort sett alla skolor. Kampen består i att tillfredsställa det ständigt ökande behovet av kapacitet i takt med elevernas tillgång till datorer, surfplattor och smartphones. Idag har de allra flesta elever, förutom den utrustning som skolan tillhandahåller, egna privata smartphones m.m. som man ansluter till skolans wifi, vilket vi hittills har tillåtit. Det ställer dock höga krav på våra trådlösa nät.*

*Från 2017 finns nu en ny intern prismodell för trådlösa nät som troligen kommer att underlätta både för skolorna och IT-avdelningen vid behov av utbyggnad och kompletteringar. Den nya modellen innebär att IT från nu tar över det formella ägandet och härefter hyr ut nätet (accesspunkter).*

Inom skolverksamheten skall det finnas pedagogisk personal med utökad IT-kompetens som har till uppgift att stödja verksamheten och samla in verksamhetsbehovet av IT-stöd för att kunna ha en kontinuerlig dialog med IT-avdelningen kring dessa behov.

*Ja, detta fungerar relativt bra idag.*

## **6.2 IT inom vård och omsorg**

Användningen av IT inom vård och omsorg är ett område med högt fokus och en förväntad stark utveckling inom de närmaste åren. Vård och omsorg har i kombinationen av ett område med högt informationsbehov och höga krav på integritet och kvalitet i informationen, en rejäl utmaning inom utbyggnaden inom IT.

Staden skall aktivt verka för att implementera smarta lösningar som kan öka patientsäkerheten, tryggheten samt ge ökad utväxling på skattemedel. Utvecklingen av IT inom vården i Mölnåls stad skall fokuseras kring initiativen inom Nationell eHälsa<sup>12</sup>.

Utvecklingen drivs av flera faktorer:

- Brukarna av vården förväntas ha högre IT-kompetens och tillgång till IT-hjälpmiddel vilket kommer att öka kraven på delaktighet och tillgång till information.
- En allt äldre befolkning ställer nya krav på utnyttjande av skattemedel via t.ex. smarta IT-hjälpmiddel.
- En pågående generationsväxling där alltfler yngre kommer att arbeta i vården med en högre förväntans nivå på IT stöden.
- Högre krav på att journaler skall vara uppdaterade och åtkomliga oberoende av var patienten söker vård.
- Höga krav på integritet för informationen i journaler men samtidigt behov av ökad åtkomst och delaktighet.



- Allt större mängder information hanteras.
- Möjligheter till effektivare arbetsflöden inom en personalintensiv verksamhet.
- Externa utförare ställer krav på smidig integration mellan olika huvudmän.
- Krav på tvåvägs identifiering med t.ex. e-id eller SITHS-kort för personal.
- Krav på mer och aktuellare rapportering av statistik från staden till regional och nationell nivå.

*En del utveckling har skett inom vård och omsorg. Dock finns stor potential till fortsatt utveckling inom flera områden.*

*Under de senaste åren har det från nationell och regional nivå varit ett stort fokus på att utveckla området e-hälsa. Utifrån den utveckling som skett inom e-hälsoområdet och utifrån möjligheterna i nytt upphandlat verksamhetssystem inom vård och omsorg så har ett stort antal utvecklingsaktiviteter identifierats som redovisas i handlingsplanen för DA.*

### 6.3 Informationssäkerhet

Mölnåls stad hanterar dagligen stora mängder information digitalt och det är ytterst väsentligt att säkerheten i denna hantering är hög. Information är också i allt högre grad en resurs som är intressant för kriminella ändamål såsom intrång, stöld, bedrägeri och utpressning. Det är också viktigt att information är tillgänglig för användning och att rutiner för säkerhetskopiering och återställning är fungerande och väl utprovade.

De yttre och inre hoten mot hanteringen av denna information ligger konstant på en hög nivå och det är därför viktigt att staden jobbar aktivt med säkerhetsfrågor kring IT. Samtliga system bör säkerhetsklassas både avseende informationsinnehållet och hur kritiskt systemet är för verksamheten. Utifrån dessa klassningar skall systemen sättas upp enligt de riktlinjer som gäller för aktuell säkerhetsklassning även om det innebär ökade kostnader för drift för enskilt system.

De antal olika datorliknande utrustningar som idag kopplar upp sig mot stadens nät eller innehåller information från staden ökar ständigt med smarta telefoner och surfplattor. Det är idag inte ovanligt att stadens medarbetare har tre eller fler olika enheter där de regelbundet läser och tar emot mail (dator på arbetsplats, smart telefon, läsplatta och dator hemma). Detta ställer ökade krav på stadens IT-avdelning att säkra alla dessa enheter med lösenord, virusskydd, brandväggar och lösningar för säkerhetskopiering.

I samhället i övrigt finns det dessutom en trend att medarbetare vill ta med sina egna enheter ("bring-your-own-device") till arbetsplatser och skolor. Hur skall staden se på detta och hur säkrar man ett sådant sätt att jobba är stora utmaningar för framtiden.

*Staden har idag en hög säkerhet mot intrång, skadlig kod, sabotage m.m. IT-avdelningen har en särskild tjänst som IT-säkerhetsansvarig som kontinuerligt arbetar med säkerhet och säkerhetshöjande åtgärder. IT-säkerheten på central nivå är alltså hög i Mölnåls stad.*

*Under 2017 kommer alla anställda i staden att få genomgå en webbaserad utbildning i informationssäkerhet.*



---

*En säkerhetsklassning för alla system är gjord enligt en modell som delvis utvecklats av oss själva. Idag erbjuder SKL en metod för säkerhetsklassning (Klassa) som baseras på nationella rekommendationer. Mölnåls kommer sannolikt att göra om klassificeringen för stadens system efter denna modell.*

*Det finns dock mer att önska när det gäller informationssäkerheten där det bland annat saknas styrande dokument som beskriver hur vi ska hantera information säkert i olika sammanhang. Staden behöver ta fram en informationssäkerhetspolicy och även tillsätta en informationssäkerhetsansvarig. Detta beskrivs ytterligare i DA.*

## **6.4 Samverkan med andra**

Samverkan med stat, landsting och andra kommuner ska vara en naturlig del i arbetet med IT.

Mölnåls stad ska, då tillfälle ges och behov finns, aktivt delta i olika samarbete kring verksamhetsutveckling med IT-stöd tillsammans andra kommuner i regionen eller nationellt.

Mölnåls stad skall också beakta samarbete med andra kommuner med likartade förutsättningar, då det gäller t.ex. upphandlingar och framtagande av lösningar för IT-infrastruktur.

*Samverkan med andra kommuner sker kontinuerligt i olika utvecklingsprocesser.*

*IT-chefen ingår även i Västoms samverkansorgan samt i GR:s nätverk för digital utveckling.*

## **6.5 Sociala medier**

Användningen av sociala medier såsom Facebook, Twitter och LinkedIn m.fl. har de senaste åren fått en alltmer central roll i våra medborgare och medarbetares vardag.

Enligt t.ex. företaget Facebooks egna statistik för användandet i Sverige 2011 så är 45 % av befolkningen användare och en stor del av dessa på daglig basis. I åldergruppen 13-33 år är siffran otroliga 80 %. Facebook har redan gått om Google som den mest refererade sidan för vissa internetjänster (t.ex. så länkas nu fler nyhetssidor från Facebook än från Google genom att användare delar med sig av länken). Många yngre idag läser sällan eller aldrig sina mail men svarar blixtnabbt på Facebook-meddelanden.

Likadant har Twitter blivit ett forum för omedelbar opinionsbildning på ett sätt som inte kunde förspås för några år sedan.

Den snabba utvecklingen av sociala medier som Twitter och Facebook hänger intimt samman med den accelererande möjligheten att via smarta telefoner och enkla ”appar” ständigt hålla oss uppdaterade och uppdatera omvärlden om vad som händer omkring oss.

Det professionella nätverket LinkedIn håller snabbt på att bli en alltmer viktig plattform för att rekrytera personal och knyta och underhålla sitt professionella kontaktnät.

Dessutom finns det andra liknande plattformar såsom YouTube (streaming av icke kommersiellt videomaterial), Vodder (streaming av kommersiellt videomaterial), Skype (internetbaserad telefoni och konferenstjänst) samt Spotify (streaming av musik) som alltmer blir de-facto standard inom sina nischer.



För Mölnåls stad är det viktigt att vara medveten om utvecklingen av dessa digitala sociala ekosystem såsom Facebook och Twitter har blivit. Staden bör aktivt arbeta för att använda de nya möjligheter kring effektiv kommunikation som detta ger. Staden har också ett ansvar att agera vaksamt och medvetet kring de faror som sociala medier kan ge upphov till för våra medborgare och medarbetare, såsom digital mobbning, kapningar av konton, rollproblematik kring privatperson och yrkesroll, integritetsproblematik mm.

Till sist bör staden beakta att i princip samtliga dessa tjänster bedrivs av kommersiella företag med en agenda att tjäna pengar. Därför bör man vara vaksam på hur staden ska propagera för användning av dessa tjänster.

*Staden finns idag med både på Facebook och Twitter och följer kontinuerligt utvecklingen kring sociala medier och övriga digitala kanaler. Detta finns även med som en aktivitet i handlingsplanen för DA.*

## 6.6 Papperslösa kontoret

Mölnåls stad hanterar årligen stora mängder dokumentation i form av papper. Inte sällan används dessa pappershandlingar väldigt tillfälligt vid möten för att därefter slängas eftersom nya versioner eller protokoll upprättas då handlingarna behandlats. Detta förfarande är både en kraftig miljöbelastning, en stor kostnad och innebär betydande arbetsbelastning i form av kopiering och hantering av dessa handlingar.

Under det senaste året har staden påbörjat papperslös nämndadministration med lyckat resultat. Detta arbete bör fortsätta och så småningom omfatta hela den politiska verksamheten i staden.

*Samtliga politiker i Mölnåls stad har idag egna surfplattor (iPads) där man kontinuerligt har tillgång till alla aktuella möteshandlingar. Dock förekommer det fortfarande att vissa skriver ut handlingarna inför mötena.*

I samband med detta bör man se över och slipa på de rutiner som finns kring stadens centrala ärendehantering så det blir enklare att hantera dessa handlingar för stadens medarbetare.

Ett annat område där det idag används mycket papper och annat icke digitalt media såsom mikrofilm är stadens arkivfunktion. Under de närmaste åren bör staden helt gå över till ett digitalt arkiv och även påbörja digitaliseringen av dagens icke digitala arkiv.

*System för digitalt arkiv infördes i staden 2014. Här pågår arbetet med att ansluta verksamhetssystem för arkivering av olika verksamhetsdata. Alla mikrofilmade bygglovshandlingar är idag överförda och digitalisering av bland annat personalakter har påbörjats. I handlingsplanen för DA finns aktiviteter för att utveckla det digitala arkivet mot ett e-arkiv där vi kan ge medborgare tillgång till, att via en sökportal från hemsidan, söka information i arkivet.*

Staden bör även uppmana medarbetarna att i betydligt lägre omfattning skriva ut handlingar utan hitta fler och enklare möjligheter att samarbeta kring och granska dokumentation på skärmar, surfplattor och projektorer.

*Även stadens tjänstemän har i stor utsträckning tillgång till surfplattor (iPads) som möjliggör att man på ett enkelt sätt kan minska pappershanteringen.*

*Det pågår även ett projekt med målsättningen att minska det totala antalet skrivare i staden med hälften, från 800 till 400 st. I dag är vi nere i ca 650 aktiva skrivare men det går kontinuerligt neråt.*





*Konceptet bygger på att vi placerar ut rätt typ av skrivare på rätt ställe och förbjuder "egna" skrivare. Vidare måste man visa kort eller tagg för att få ut sina utskrifter och man kan då hämta ut dessa på vilken skrivare som helst i staden. Förutom att det minskar svinn i form av glömda utskrifter så ökar det säkerheten.*

*Målsättningen är förstås att även utskrifterna ska minska men tyvärr har vi ännu inte sett en sådan effekt – möjligen hade vi sett en ökning av utskrifter om vi inte haft systemet. Staden skriver ut ca 12 miljoner utskrifter per år och här krävs en djupare analys kring varför.*

Staden bör även se över de stora flöden papper som går in och ut från staden varje dag i form av blanketter, brev, tidningar, fakturor m.m. Där det finns möjligheter bör man eftersträva digitala lösningar.

*Det finns idag lösningar som mer eller mindre täcker behovet för en stad när det gäller säker digital meddelandehantering. "Mina meddelanden" som drivs av staten via skatteverket medger dock idag enbart envägskommunikation till medborgare och företag. Här pågår diskussioner om att utveckla tjänsten men inget är ännu beslutat. Även inom regionen har det startats upp ett samverkansprojekt kring säker digital meddelandehantering. Mölnåls deltar i detta projekt.*

*I handlingsplanen för DA finns en aktivitet kring utveckling av säker digital meddelandehantering.*

## **6.7 Bredbandutbyggnad via fiber och 4G**

Över hela landet pågår ett generationsskifte avseende både trådburet och mobilt bredband. Inom trådburet bredband byts näten ut från tidigare koppar/ADSL nät mot betydligt snabbare och högre kapacitet i fibernät. Inom mobilt bredband byggs ny det nya 4G nätet ut som inom några år kommer att ersätta dagens 3G-nät.

Mölnåls Stad har hittills varit mycket framgångsrika i sitt arbete tillsammans med leverantörer verka för detta generationsskifte. Det är dock mycket viktigt att Mölnåls stad fortsatt aktivt verkar för att förenkla för de leverantörer som visar intresse för att bidra till denna utbyggnad inom staden. Staden bör dessutom verka för att stadens egna lokaler har täckning via dessa nya teknologier.

Ett väl fungerande bredbandsnät (trådburet och mobilt) kommer att fortsatt vara en viktig ingrediens i det totala pussel som ger ett gott företagsklimat och en bra miljö att bo i.

*Att bygga bredband i Mölnåls är idag inget kommunalt uppdrag. Dock kan staden uppmantra och stimulera marknaden genom enklare beslutsvägar, kortare handläggningstider och marknadsanpassade markavtal. Detta tillsammans med det geografiska läget i en attraktiv region har bidragit till en fortsatt gynnsam bredbandutbyggnad.*

*Som ett resultat av detta blev Mölnåls stad 2013 utsedd till årets fiberkommun i Sverige.*

*Idag har sannolikt över 80 % av stadens hushåll och företag tillgång till bredband med hög kapacitet (över 100 Mbit/s). När det gäller stadens egna lokaler så är tillgången till bredband nästan 100 %.*



---

*I handlingsplanen för DA beskrivs aktiviteter som ytterligare ska bidra till att bredbandstäckningen för stadens hushåll och företag ska nå så nära 100 % som möjligt. Bland annat ska en bredbandsstrategi och en kartläggning av bredbandstäckningen i staden tas fram. Arbetet pågår.*

## 6.8 Grön IT

IT som används på rätt sätt kan ge en betydande miljöeffekt jämfört med motsvarande analoga arbetsätt. Traditionellt så används begreppet grön IT inom främst serverdrift för att motivera investeringar i nyare och energisnålare hårdvara och utrustning.

Arbetet med grön IT inom staden bör dock ta en vidare ansats än så. Exempel på områden där IT kan ge en positiv miljöeffekt är:

- Mindre resande via smart användning av IT (distansarbete, videokonferenser)  
*Alla datoranvändare i staden har idag tillgång till Skype för videomöten. Dock krävs mer utbildning och en attitydförändring för att uppnå mindre resande. Detta område finns även med i handlingsplanen för DA.  
Alla bärbara datorer har tillgång till system för att enkelt koppla upp en säker anslutning mot stadens nätverk (Global Protect). Distansarbete är inget tekniskt problem idag.*
- Mindre transporter via smart ruttoptimering  
*En del görs här via stadens GIS. Dock finns även inom detta område utvecklingspotential.*
- Grön serverteknologi  
*Klart till 100 % genom miljöcertifierad hårdvara.*
- Virtualisering<sup>12</sup> av servrar och klienter  
*Klart till 100 % för servrar vilket innebär att virtualisering genomförts så långt som över huvud taget är möjligt. Idag har vi ca 300 servrar virtualiserade på ca 10 fysiska servrar. Virtualisering av klienter är inte längre relevant med ett väl utbyggt fibernät – ger heller ingen betydande miljöeffekt.*
- Säkra återanvändning/återvinning av datorutrustning – leasing/andra mottagare  
*Uttjänad datorutrustning destrueras på miljöriktigt sätt genom tekniska förvaltningen. För gammal utrustning, som fortfarande fungerar men inte uppfyller kraven för stadens verksamheter, pågår just nu en utveckling av samarbete med ComputerAid som är en ideell organisation som restaurerar gammal utrustning för återanvändning i olika hjälpprojekt.*

*Leasing av datorer har det räknats på men är inte lönsamt för Mölnåls stad eftersom vi behåller datorerna tills de inte längre har något marknadsvärde (4-5 år).*

Energikrav med tillhörande utvärdering bör finnas med vid stadens upphandling av hårdvara och utrustning.

*Kraven finns med vid upphandlingar.*



## 7 IT-strategins genomförande

För att säkerställa att IT-strategin inte blir en hyllvärmare så förslås ett antal åtgärder för att förenkla för dess genomförande.

I ett genomsnitt av Sveriges kommuner spenderades 2010 2,0 % av kommunernas omsättning på IT. Mölnåls stad låg under 2010 på 1,7 % men har under 2011 ökat denna andel (främst på grund av elevdatorsatsningen/IKT-satsningen och förnyelser av PC i administrationen inför SNITS) till 2,2 %. Under 2012 är det rimligt att anta att utgifterna kommer att ligga på en fortsatt hög nivå på grund av fortsatta elevdatorsatsningar på BoU och även Gymnasiet samt genomförandet av projektet SNITS.

Om man räknar bort elevdatorsatsningar/IKT-satsningar bör staden under den närmaste 6-årsperioden avsätta medel som ligger mer i linje med genomsnittet i landet (d.v.s. en höjning från 1,7 mot närmare 2,0 % av stadens omsättning) för att kunna hantera de utmaningar och målsättningar som beskrivs i denna IT-strategi. Under budgetprocessen 2012 har extra medel avsatts för genomförandet av IT-strategin enligt bilaga 8.5. Budgeten behandlar i nuläget bara perioden 2013-2015 men även perioden 2016-2018 behöver finansieras i ett nästa skede.

Dessa förstärkande medel är planerat att fördelas mellan:

1. En önskvärd resursförstärkning inom stadens IT-avdelning (systemförvaltning, projektledning, integration, säkerhet) som skall leda till bättre service mot stadens förvaltningar.  
*Förstärkningarna har genomförts och en förvaltningsorganisation för IT-hanteringen finns på plats vilket har medfört ett närmare samarbete mellan förvaltningarna och IT-avdelningen inom verksamhetsutvecklingen. Detta upplevs idag mycket positivt inom stadens förvaltningar som tidigare efterfrågade mer hjälp och stöd från IT. Det visar inte minst det höga NKI-värdet (80 på en 100-gradig skala) som IT-avdelningen fick vid 2015 års kundenkät.*
2. Prioriterade projekt och initiativ för att realisera målsättningarna i IT-strategin. Prioritering bör ske genom att ett "IT-strategiskt program" skapas under 6 år med en styrgrupp som kan ge olika projekt som syftar till att realisera IT-strategins målsättningar medel och prioritet mot varandra.  
*Ett formellt IT-strategiskt program med styrgrupp finns inte och har heller inte efterfrågats av förvaltningarna. Prioriteringar sker i förekommande fall via stadens centrala IT-råd, tillika stadsdirektörens ledningsgrupp.*

Ett övergripande Programdirektiv till det "IT-strategiska programmet" bör författas i anslutning till IT-strategin.

*Finns inte – se punkt 2 ovan.*

Leveransen av fokusområdena har preliminärplanerats enligt plan i bilaga 8.4. En översikt över budgetäskande för punkterna 1 och 2 ovan uppdelat i drift och investering för perioden 2013-2015 finns i bilaga 8.5.



## 8 Bilagor

### 8.1 Ordförklaringar

Referens-nummer	Ord eller förkortning	Förklaring	Referens till sida
1	App/ar	Appar är ett samlingsbegrepp för små nedladdningsbara applikationer till smarta telefoner och surfplattor. De utför ofta relativt små begränsade tjänster baserat på datakällor som är öppna/åtkomliga via internet.	4
2	System	Mölnåls Stad definierar system som en programvara som har fler än en användare med både klient och server sida. Programvaror som körs enbart på klienten kallas av staden för applikationer.	5
3	SNITS	Ett projekt som skall uppdatera Mölnåls stad nätverk och klientplattform. SNITS betyder Stadens Nya IT System.	5
4	AD	AD står för Active Directory och är en katalogtjänst från Microsoft som används för att bygga upp ett företags nätverk.	5
5	Metakatalog	Metakatalog är ett system för lagring och administration av användardata/roller och dess rättigheter till system.	5
6	BPMN	BPMN är en väldigt utbredd standard för att beskriva affärsprocesser. BPMN står för Business Process Modeling and Notation	5
7	IPV6	IPV6 är en ny standard för IP-adresser på nätverksanslutna datorer och utrustning som kommunicerar via protokollet IP. Då nuvarande IP-adresser som är i version 4 håller på att ta slut har man tagit fram IPV6 som kan hantera mångdubbelt fler adresser. Detta gör dock att utrustning och datorer behöver anpassas till detta nya sätt att adressera på.	6
8	IT-tjänst	IT-avdelningen skall leverera tjänster till verksamheten med tydligt definierade pris och egenskaper. Dessa grupperas i en katalog som verksamheten kan avropa ifrån. Exempel på tjänster är datorarbetsplats, serverdrift, databas, nätanslutning och integration.	10
9	API: er	API står för Application Programming Interface och är ett samlingsnamn för programmatisk åtkomst till utvalda delar av system utifrån. Detta används ofta vid integrationer mellan och sammankoppling av flera system.	14
10	Webbtjänster	Webbtjänster är ett API som används via Internet och där XML-dokument/meddelanden är sättet att kommunicera med.	14



11	Digitala lärverktyg	Utrustning såsom datorer, surfplattor, smartboards, kameror mm som används i den pedagogiska verksamheten.	17
12	Nationell eHälsa	Nationell eHälsa är strategin om tillgänglig och säker information inom vård och omsorg. Strategin leds av Socialdepartementet i samarbete med Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting, Vårdföretagarna samt Famna.	18
13	Virtualisering	Virtualisering är ett sätt att virtuellt skapa flera klienter eller servrar som utnyttjar samma hårdvara. Det används för att förenkla administration, samutnyttja hårdvaruresurser och spara energi.	21

## 8.2 Finansieringsmodell detaljerad

Fördelningsmodellens 6 delar finns förklarade enligt nedan:

1. Egen budget IT, fördelas inte ut till förvaltningarna.
2. Fördelas mot Stadens system enligt följande:
  - a. Guld system (ca 10 system i staden)
  - b. Silver system (ca 30 system i staden)
  - c. Brons system (ca 40 system i staden)
  - d. Koppar system (ca 40 system i staden)
3. Fördelas per dator (PC eller Mac) enligt följande:
  - a. Per PC eller Mac som används av alla utom elever
  - b. Som ett lägre belopp per dator som används av elever i 1-1 satsningar.
4. Fördelas per användare. T.ex. licenskostnader för applikationer som inte kan debiteras per dator.
5. Fördelas per utnyttjat antal (anslutning, switchar, accesspunkter).
6. Enligt det behov av förändringsprojekt kring IT-stöd som förvaltningarna driver varje år. IT skall ges ett budgetförslag året innan så rätt bemanning kan ske.

Kostnadstyp	Kategori	Fördelas enligt modell
Lönekostnader	Stab IT	1
	Systemförvaltning	2 och 4
	Drift – system	2 och 4
	Drift – infrastruktur och nätverk	2 och 3
	Drift – PC och Applikationer	3 och 4
	Helpdesk	3 och 4
	Projektledning	1 och 6
	Inköp & Administration	3
Mjukvara/Licenser	PC-plattform	3 och 4
	Infrastruktur	2 och 3
	Serversystem (IT)	2
	Centralt administrerade applikationer (exkl. stadens standardklient)	4



Hårdvara (Datorer klienter)	PC/Mac – inköp eller leasing (inklusive 1-1)	3
	Tillbehör & förbrukningsmaterial	3
Drift – serverhall	Hårdvara – servrar	2
Nätverk	Internetanslutning	5
	Stadsnätet (MAN)	5
	Lokala nätverk (LAN och WiFi exkl. fastighetsnät)	5
Gemensamma plattformar	Metakatalog, E-post, Intranät, Portaler	4
Säkerhet	Lokala brandväggar, backuplösningar och viruskydd	2, 3 och 4
	Säkerhet – serverhall och nätverk	2

### 8.3 IT:s organisation och roller detaljerat

Följande avsnitt beskriver de olika roller och forum som har inverkan på IT-arbetet i Mölnåls stad.

Organisation/roll	Ansvar och inverkan på IT
Kommunfullmäktige	Beslutar om verksamhetens budget och riktlinjer. Beslutande organ för övergripande IT-strategi.
Kommunstyrelsen	Ansvarar för att medel medges så att IT-strategin kan realiseras i praktiken.
Nämnd	Personuppgiftsansvar enligt personuppgiftslagen (PUL) för egna system och egna delar i gemensamma system. Ytterst ansvarig för informationssäkerheten inom det egna ansvarsområdet
Centralt IT-råd	Beslutsfattande organ för förvaltningsgemensamma IT-investeringar, som ligger i linje med den övergripande IT-strategin.
Förvaltningarnas IT-råd	Beslutsfattande organ för förvaltningsspecifika IT-investeringar, som ligger i linje med den övergripande IT-strategin.
IT-avdelningen (ett flertal roller genom IT-chefen)	Ansvarar för följande områden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Systemägare samt ansvarig för utveckling, drift och underhåll av kommunens övergripande IT-infrastruktur bestående av nätverk, servrar, lagringssystem m.m.</li> <li>• Teknik, drift- och supportansvar för all datautrustning inom kommunens verksamheter</li> <li>• Samordning av kommunens olika IT-system</li> <li>• Den övergripande IT-säkerheten</li> <li>• Rådgivning och konsultation i IT-frågor, systemval etc.</li> <li>• Följa och bevaka den allmänna IT-utvecklingen</li> <li>• Initiera och utveckla IT-verksamheten</li> </ul>
IT-strateg	Ansvarar för stadens totala strategi kring användning av IT och system i verksamheten.



GIS -samordnare	<p>Till dess en GIS-strategi träder i kraft gäller följande riktlinjer för GIS och geografisk information inom Mölnåls stad:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• GIS-samordnaren skall kontaktas vid inköp/upphandling av IT-stöd där geografisk information är berörd. Detta för att säkerställa att det fungerar väl med existerande system. Sådan utredning sker i samråd med IT och förvaltningen/verksamheten i fråga.</li><li>• GIS-ingenjörerna vid stadsbyggnadskontoret skall ajourhålla och utveckla den centrala databasen samt vara 2 ledets support och expertis mot verksamheterna motsvarande 3.2 i IT-strategin för existerande GIS.</li><li>• GIS-samordnaren bör ha plats IT-rådet då geografisk information berörs.</li></ul>
Systemägare	<p>Systemägaren finns i verksamheten och äger budget för systemets införande, förvaltning, drift och utveckling samt tecknar avta med leverantörer. Mer beskrivning kring rollen finns i separat dokument.</p>
Systemansvarig	<p>Systemansvarig är en heltidsroll i verksamheten som ansvarar för stadens viktigaste system (Guld och Silver). Ansvarar för systemets användning och leverans av nytta till verksamheten. Mer beskrivning kring rollen finns i separat dokument.</p>
Systemadministratör	<p>Systemansvarig är ett heltids- eller deltidsansvar som administratör av och kontaktperson för ett system i verksamheten. Arbetar för systemets användning och leverans av nytta till verksamheten. Mer beskrivning kring rollen finns i separat dokument.</p>
Systemförvaltare	<p>Systemförvaltaren jobbar på stadens IT-avdelning och är ansvarig för en portfölj med IT-system avseende dess IT-tekniska drift och utveckling. Mer beskrivning kring rollen finns i separat dokument.</p>
Superanvändare	<p>Speciellt utvalda och utbildade användare som kan hjälpa och vidareutbilda alla användare av ett systems totala funktionalitet.</p>
Användare	<p>Alla användare av IT-system i Mölnåls stad skall ha tagit del av "Regler och riktlinjer för användning av IT i Mölnåls Stad (finns ej idag)". De skall ges möjlighet att få lämplig träning i de system de skall använda.</p>



### 8.4 Preliminär plan för IT-strategiska programmet 2013-2015

I följande bilaga finns ett preliminärt utkast till plan för det IT-strategiska programmet samt korta konsekvensbeskrivningar kring respektive projekt.

Preliminär tids och kostnadsplan 2013-2015.

Alla siffror i TSEK		2013				2014				2015				
		K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4	
1	Medborgarservice och e-tjänster	400	500	420	350	400	300	500	500	900	740	500	200	5710
1.1	Processkartläggning	200	200	100		50								550
1.2	Informationsarkitektur	200	200	100										500
1.3	Utveckling av e-tjänster		100	150	250	250	250	250	250	500	500	500	200	3200
1.5	Öppna datakällor			70	100	100								270
1.6	Utvalda e-tjänster som mobila tjänster / "Appar"						50	250	250	400	240			1190
2	Ny portal (Intranät)	150	150	700	750	800	850	150		200				3750
2.1	Ny portal	150	150	250	250	250	250			200				1500
2.2	Samarbetsplattform och verksamhetsystem via portalen			200	200	250	300							950
2.3	Effektiv sökning			250	300	250	200							1000
2.4	Extern samarbetsplattform					50	100	150						300
3	Geografisk IT		200	200										400
4	Bättre beslutsstöd		200	200	280	500	50	50	100	100				1480
		550	1 050	1 520	1 380	1 700	1 200	700	600	1 200	740	500	200	
					4 500				4 200				2 640	

Konsekvensbeskrivning av Projekt 1 "Medborgarservice och e-tjänster"

Rubrik	Förklaring
Kostnader	Projektkostnad ca 5,71 MSEK på 3 år Årlig förvaltning och drift ca 1,2 MSEK/år
Besparingspotential	Minst 4 MSEK/år fullt genomfört* (Återbetalning av investerade medel på 17 månader)
Positiva effekter	Bättre service till medborgarna med snabbare handläggningstider En känsla hos medborgarna att man får valuta för skattepengarna Mindre fel i ärendehandläggningens initialskede Automatik i diarieföring och arkivering Mindre pappersanvändning Minskade portokostnader Medborgaren kan följa status på sitt ärende själv Vissa tjänster kan fullt automatiseras och därmed ge betydligt kortare genomloppstider. Ger förutsättningar för andra önskade initiativ såsom beslutsstödsystem





Konsekvensbeskrivning av Projekt 2 ” Ny portal/intranät/samarbetsplattform”

Rubrik	Förklaring
Kostnader	Projektkostnad ca 3,75 MSEK på 2,5 år Årlig förvaltning och drift ca 0,75 MSEK/år
Besparingspotential	Effektivitetsvinster motsvarande ca 9 MSEK/år fullt genomfört* (Återbetalning av investerade medel på 5 månader)
Positiva effekter	En effektivare vardag och bättre koll på helheten för chefer och medarbetare i Mölnåls stad. Bättre stöd i vardagssituationer. Integrerad och rollbaserad portal där varje medarbetare får den information den behöver (t.ex. chefsportal, medarbetarportal) Effektiv sökning på flera olika informationskällor från ett ställe. Alla medarbetare skall ha tillgång till intranätet Mobil tillgång. Integrerade verksamhetssystem. Intern och extern samarbetsplattform som en naturlig del av intranätet. Enbart ett användarnamn och lösenord för allt som är åtkomligt via intranätet.

Konsekvensbeskrivning av Projekt 3 ” Geografisk IT”

Rubrik	Förklaring
Kostnader	Projektkostnad ca 0,4 MSEK under 2013 Årlig förvaltning och drift ca 0,1 MSEK/år
Besparingspotential	Effektivitetsvinster motsvarande ca 0,5 MSEK/år fullt genomfört* (Återbetalning av investerade medel på 10 månader)
Positiva effekter	Ge möjlighet till att flera enklare kan utnyttja den GIS information vi redan har. Förkorta handläggningstider där idag omständlig analys av GIS data är nödvändiga steg i processen. Ge möjligheter till bättre beslutsstöd för politiker och tjänstemän. Mindre personberoende mot nyckelpersoner med GIS kompetens. Ökad möjlighet för de s.k. mjuka förvaltningarna (VoO, BoU mfl) till effektivare, snabbare och säkrare analys- och planeringsunderlag för t.ex. ruttplaneringar, förskolor, äldrevård, etc. Ovärderligt verktyg vid krishantering t.ex. evakuering där man snabbt kan identifiera var människor bor inom en given radie. Ökad möjlighet till självservice mot medborgarna.



Konsekvensbeskrivning av Projekt 4 ” Beslutsstödssystem”

Rubrik	Förklaring
Kostnader	Projektkostnad ca 1,48 MSEK under 2013-15 Årlig förvaltning och drift ca 0,3 MSEK/år
Besparingspotential	Effektivitetsvinster motsvarande ca 0,9 MSEK/år fullt genomfört* (Återbetalning av investerade medel på 20 månader)
Positiva effekter	Bättre beslutsunderlag för tjänstemän och politiker. Bättre möjlighet för tjänstemän att snabbare reagera på negativa trender samt att uppmuntra vid positiva trender. Bättre möjlighet till målstyrning av personalen. Mindre tidstjuvar i form av personal som får jaga fram beslutsdata ur dåligt strukturerade och ibland inkorrekta underlag. Möjlighet att offentligt publicera ”hur det går” mot medborgarna. Möjlighet att snabbt själv göra en analys av ett oväntat skeende eller trend. Staden får genom detta till en diskussion om vilka nyckeltal man vill mäta verksamheten mot. Möjlighet att kunna jämföra sig med andra kommuner enklare.

Förutom projekten 1-4 ovan så kommer staden behöva förstärka IT-avdelningens organisation med ca 8 tjänster under perioden för att kunna stötta dessa projekt, sköta bevakningsområdena samt bli bättre på att hjälpa förvaltningarna i löpande förvaltning av deras IT-system.



## 8.5 Budget för strategins genomförande 2013-2015

I följande bilaga finns en översikt till budgetäskande för att kunna genomföra både personalförstärkning inom IT samt de planer vi har för det IT-strategiska programmet.

Alla siffror i MSEK

	2013		2014		2015		Summa 3 år	
	Äskat	Utfall	Äskat	Utfall	Äskat	Utfall	Äskat	Utfall
Totalt anslag	10,00	6,50	11,20	8,00	8,82	8,20	30,0	22,7
<b>Drift</b>								
7-8 nya tjänster på IT-avdelningen	4,00	2,00	4,20	2,82	4,30	3,98		
Medborgarservice & E-tjänster	1,90	0,77	1,50	0,80	1,30	1,14		
Ny portal (Intranät)	0,90	0,45	2,00	1,10	0,00	0,20		
Geografisk IT	0,20	0,10	0,00	0,00	0,00	0,00		
Bättre beslutsstöd	0,00	0,18	0,30	0,30	0,20	0,10		
	7,00	3,50	8,00	5,02	5,80	5,42		
<b>Investering</b>								
Medborgarservice & E-tjänster	1,20	0,90	1,50	0,90	0,30	1,20		
Ny portal (Intranät)	1,50	1,30	0,50	0,70	0,00	0,00		
Geografisk IT	0,30	0,30	0,00	0,00	0,00	0,00		
Bättre beslutsstöd	0,00	0,50	0,00	0,40	0,90	0,00		
	3,00	3,00	2,00	2,00	1,20	1,20		
<b>Kapitalkostnader</b>								
Kapitalkostnader	0,00	0,00	0,75	0,75	1,25	1,25		
Ökad driftsbudget pga. investeringar	0,00	0,00	0,45	0,23	0,57	0,33		
			1,20	0,98	1,82	1,58		



### 8.6 Beslutsprocess avseende IT-frågor

I följande bilaga finns en översikt på den beslutsprocess som skall tillämpas från den 1/1 2013 avseende beslut i IT-frågor. Denna process har redan testats under senare halvåret 2012 av utvalda förvaltningar och skall nu användas av samtliga. Tanken med processen är att på ett bättre sätt än idag tydliggöra vikten av samarbete mellan IT och verksamheten samt tydliggöra var och hur beslut tas kring IT-frågor.

