



# **E-strategi för Järfälla kommun**

Dnr Kst 2008/30  
Kommunledningskontoret, 2008-02-21



## Innehåll

1.	BAKGRUND .....	2
2.	NULÄGE OCH BEHOV .....	4
2.1.	Inledning.....	4
2.2.	Vision 2015 – Järfälla visar vägen .....	4
2.3.	Medborgare och företag .....	4
2.4.	Dagens e-tjänster .....	6
2.5.	Insyn och påverkan.....	7
2.6.	Organisationen.....	7
2.7.	Ledning och styrning.....	8
2.8.	IT-miljön .....	8
3.	E-STRATEGIN .....	9
3.1.	Vision för e-strategin.....	9
3.2.	Tre inriktningsmål .....	9
3.2.1.	Nytta för medborgare och företag - inriktningsmål för e-tjänster.....	9
3.2.2.	Intern effektivitet - inriktningsmål för e-förvaltningen.....	10
3.2.3.	Insyn och deltagande – inriktningsmål för e-demokratin.....	10
3.3.	Prioriteringar .....	10
3.4.	Integritet, säkerhet och tillit.....	11
1.	BILAGA 1: OMVÄRLD .....	12
1.1.	Snabb teknisk utveckling.....	12
1.2.	Trender .....	13
1.3.	Internationell nivå/EU nivå .....	13
1.4.	Regeringsnivå.....	13
1.5.	Kommunal nivå .....	15
2.	BILAGA 2: HANDLINGSPLAN .....	16
2.1.	Övergripande åtgärder .....	16
2.2.	Åtgärder e-tjänster .....	18
2.3.	Åtgärder e-förvaltning.....	18
2.4.	Åtgärder e-demokrati .....	20
3.	BILAGA 3: UPPFÖLJNING .....	22
3.1.	Effektmål .....	22
3.2.	Effektmål för e-tjänster .....	22
3.3.	Effektmål för e-förvaltning .....	23
3.4.	Effektmål för e-demokrati .....	23

## 1. BAKGRUND

Järfälla, liksom övriga kommuner, står idag inför ett antal utmaningar. En åldrande befolkning, behov av kostnadsbesparingar och samtidigt ökade krav på effektivitet är några inslag i detta. IT är en förändringsfaktor som gör att man kan arbeta mer effektivt och ändå behålla i centrum medborgare, företag, ideella organisationer och alla andra potentiella och faktiska brukare av kommunens tjänster. Dessa förväntar sig också interaktiva tjänster och en tillgänglig service från kommunen, oberoende av tid och plats, på samma sätt som erbjuds från bland annat företag och intresseorganisationer. När det gäller offentlig förvaltning talar man i detta sammanhang ofta om *e-tjänster* (d.v.s. tjänster riktade mot medborgare, företag och ideella organisationer m.fl.), *e-demokrati* (insyn och påverkan) samt *e-förvaltning* (den interna delen av ärendehantering och annat som möjliggör både e-tjänster och e-demokrati).

Eförvaltning (av regeringskansliet stavat på detta sätt) definieras numera av Sverige och övriga EU-länder som: Verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser. Ibland används också ordet *e-service* som en sammanfattande benämning på all den service som en kommun, ett företag eller en organisation erbjuder via olika digitala medier såsom webb och telefoni.

Under det senaste året har det i Järfälla blivit uppenbart att kommunen inom ett flertal områden lagt in en högre växel vad gäller verksamhetsutveckling med IT-stöd. Det har då blivit tydligt att utvecklingen måste samordnas bättre så att insatserna ger störst utdelning, att målgruppsfokus beaktas samt att kommunens IT-organisation för både drift och utveckling anpassas till dagens och morgondagens behov.

Denna e-strategi har arbetats fram under hösten 2007 av en grupp politiker och tjänstemän. Utgångspunkt för e-strategin har inte varit de kommunala verksamheternas behov utan användarnas behov, oavsett om de är medborgare, företag, ideella organisationer eller andra brukare av kommunens tjänster.

E-strategin visar hur kommunen kostnadseffektivt kan utnyttja alla de möjligheter som tekniken ger för att kunna ge bra service till brukare av kommunala tjänster. E-strategin ger också möjligheter att på samma gång effektivisera och förbättra den interna förvaltningen. Fokus i strategin ligger därför på verksamhetsutveckling med IT som stöd snarare än IT-utveckling. E-strategin ska också bidra till att uppfylla kommunens övergripande vision, Järfälla visar vägen – Vision 2015.

E-strategin ska utgöra den gemensamma utgångspunkten för alla pågående projekt inom området och för kommande satsningar. Ambitionen är att skapa en gemensam ingång till hela kommunen där medborgare och företag kan använda kommunens service utan att behöva känna till den bakomliggande strukturen i förvaltningarna.

I detta dokument benämns brukarna av kommunala tjänster genomgående för ”medborgare och företag”. Det begreppet omfattar i detta sammanhang även alla andra potentiella och faktiska brukare av kommunens tjänster som ideella organisationer, besökare med flera.



Vid sidan av själva e-strategin finns som bilagor i detta dokument:

1. den omvärldsanalys som varit en grund för arbetsgruppen
2. en handlingsplan för att implementera e-strategin
3. en plan för uppföljning med förslag till hur effektmål kan formuleras.

## **2. NULÄGE OCH BEHOV**

### **2.1. Inledning**

Kommunen vill kunna ge bättre service till sina medborgare och företag samtidigt som den interna förvaltningen effektiviseras och förbättras. E-strategin fokuserar därför på verksamhetsutveckling med IT som stöd, snarare än IT-utveckling.

Järfälla har som ambition att skapa en gemensam ingång till hela kommunen där medborgare och företag kan använda kommunens service utan att behöva känna till den bakomliggande strukturen i förvaltningarna.

### **2.2. Vision 2015 – Järfälla visar vägen**

Järfälla kommun har en vision om hur kommunen ska se ut år 2015. Visionen ska skapa en attraktivare kommun för befintliga och framtida medborgare och företag samt ge Järfälla en tydligare identitet. Visionen bygger på fyra hörnstenar: Öppna Järfälla, Mälarnära Järfälla, Innovativa Järfälla och Samarbetande Järfälla. Genom arbetet med att förverkliga e-strategin kommer Vision 2015 att stärkas på följande sätt:

- Det Öppna Järfälla genom en ökad insyn, delaktighet och service till medborgare och företag.
- Det Innovativa Järfälla genom att kommunen börjar arbeta aktivt med att förnya sin förvaltning, sin service och sin kommunikation med medborgare och företag genom IT.
- Det Samarbetande Järfälla som arbetar för att bli en kommun med en modern, brukarorienterad och samverkande förvaltning med en portal där även externa utförare har tillgång till kommunens system. Kommunen söker också aktivt samarbete med andra kommuner för att kostnadseffektivt utveckla e-servicen.

### **2.3. Medborgare och företag**

Järfälla har ca 63 000 invånare och kommunen är med drygt 3 500 anställda den största arbetsgivaren. Järfällaborna har tidigare haft en låg medelålder men börjar nu bli äldre och har en IT-mognad som betecknas som genomsnittlig för liknande kommuner. Från kommunens sida har man ännu inte upplevt ett tryck från medborgarna på att skapa e-tjänster. Man kan dock anta att när sådana tjänster lanseras kommer behovet att väckas. I kommunen byggs nu åtta e-tjänster som ska lanseras successivt med början våren 2008.

Det lokala näringslivet är aktivt och i kontakterna med kommunen upplever företagen ibland att kommunen inte förstår förutsättningarna i näringslivet, samtidigt som kommunen har en omfattande lagstiftning att följa som orsakar tröghet i beslutsprocesserna. Genom att förbättra transparensen i ärendehantering och beslut samtidigt som det sker en ökad samordning mellan förvaltningarna, kan förståelsen

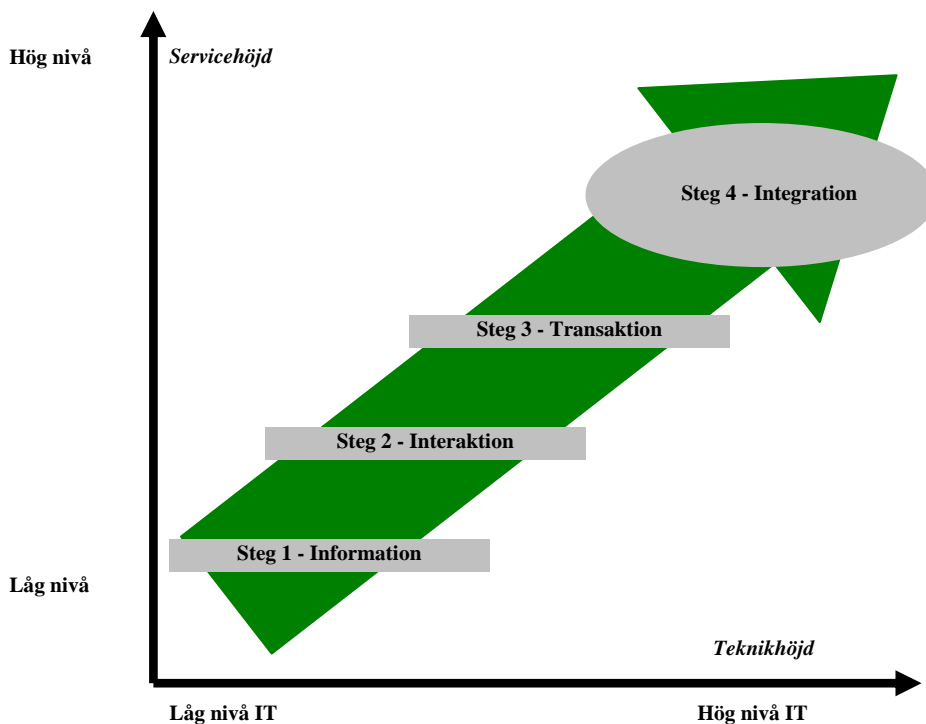
hos företagarna öka för kommunens arbetssätt samtidigt som de också får förbättrade möjligheter till självservice.

De vägar som används idag när någon kontaktar kommunen är e-post, telefon, brev och personligt besök samt de interaktiva delarna av kommunens webbplats: Öppet forum, synpunktsformuläret samt webbsamråd. I samtliga förvaltningar ökar e-postkorrespondensen med medborgare och företag.

Kommunen har under en tid sett över möjligheterna att etablera en gemensam kundtjänst för hela kommunen. En kundtjänst kan, utöver att förbättra tillgängligheten till kommunen, också stötta användare av de nya e-tjänsterna, besvara enklare frågor via telefon, e-post, brev och ta emot besök rörande ärenden för alla förvaltningar samt bidra till bilden av Järfälla kommun som en sammanhållen organisation. Det ger också en förbättrad service till medborgare och företag, oavsett om dessa väljer att nyttja e-tjänster eller går via ordinarie kanaler. Samtidigt får också handläggarna inom förvaltningarna mer tid att lägga på kärnverksamheten.

## 2.4. Dagens e-tjänster

Offentliga e-tjänster brukar definieras enligt en utvecklingstrappa framtagen av Statskontoret där e-tjänstens utveckling beskrivs i fyra steg.



**Information** – Tillgänglig färdigförpackad information för hämtning via webbsidor.

**Interaktion** – Enklare tjänster med möjlighet till interaktivitet där serviceinnehållet även innehåller nedladdning av blanketter o.d.

**Transaktion** – Tjänster som innehåller ett visst mått av transaktioner och som förutsätter säker elektronisk kommunikation, identifiering och signering.

**Integration** – Tjänster som även innefattar samverkan och ärendehantering över förvaltnings- och myndighetsgränser.

Järfälla kommun har i dagsläget ett antal e-tjänster som ligger på steg 1 och 2 i utvecklingstrappan. Exempel på e-tjänster kommunen erbjuder är:

- Administration av bibliotekslån med PIN-kod
- Ansökan inom äldre- och handikappomsorg
- Ansökan om lediga arbeten – Offentliga jobb
- Bibliotekskatalog
- Blanketthotell
- E-språkkurser
- Fråga biblioteket
- Räknesnurra för barnomsorgstaxa
- Räknesnurra för berättigande till socialbidrag

Kommunen har också informationstjänsten Baggen på webbplatsen där frågor om kommunens verksamhet kan ställas och på förhand definierade svar ges omgående. Baggen lanserades för att förbättra informationen till allmänheten och för att avlasta förvaltningarna. Järfälla har ett Öppet forum på webbplatsen där den som vill kan lämna synpunkter, ställa frågor eller diskutera. Kommunen har också genomfört ett större webbsamråd i samband med planeringen av Barkabystaden.

Järfälla kommun har påbörjat ett projekt under hösten 2007 som syftar till att lansera ett antal e-tjänster med e-id för säker identifiering av brukaren senast till sommaren 2008. Det omfattar åtta e-tjänster inom barn- och ungdomsförvaltningen, utbildnings-, kultur- och fritidsförvaltningen, socialförvaltningen samt bygg- och miljöförvaltningen. Arbetet med att implementera dessa tjänster kan bli inspirerande exempel för övriga verksamheter och visa på framgångsfaktorer och åtgärdsområden inför planering och implementering av ytterligare e-tjänster. Syftet med e-tjänsteprojektet är att öka servicegraden mot kommunens medborgare och företag genom en effektivare handläggning med högre kvalitet samtidigt som de som nyttjar e-tjänsten får mer inflytande över sin kontakt med kommunen. Syftet med e-tjänsteprojektet är också att skapa nytta inom förvaltningarna genom en minska handläggningstider samt en ökad effektivitet i personalplaneringen.

## **2.5. Insyn och påverkan**

Järfälla har målmedvetet arbetat för att vara en öppen kommun med goda möjligheter för medarbetare, medborgare och företag att kunna ta del av kommunens olika verksamheter, beslutsunderlag och beslut. Samtidigt finns ett behov av en ökad transparens i kommunens beslutsprocesser för att öka förståelsen för arbetet som sker inom förvaltningarna. Detta ger medborgare och företag möjlighet att tidigare kunna yttra sig i processen. Men möjligheten att utöka det demokratiska arbetet ska nyttjas klokt för att medborgarnas intressen ska tillvaratas på bästa sätt. Den representativa demokratin ska inte åsidosättas utan istället kompletteras med ytterligare kontaktvägar vid behov med exempelvis rådslag och Öppet forum så som sker idag.

## **2.6. Organisationen**

Kommunen arbetar som flertalet organisationer med verksamhetsutveckling för att förbättra verksamheten och för att hushålla med knappa resurser. Kommunens medarbetare har en IT-mognad som bedöms som förhållandevis låg, vilket är i linje med läget i likvärdiga organisationer.

Inom olika verksamhetsområden ägnar handläggare idag mycket tid åt enklare frågor som inte kan sägas utgöra den egentliga kärnverksamheten. Ett införande av en första linjens Kundtjänst och kvalificerade e-tjänster med e-id skulle ge mer tid till kärnverksamhet och strategiskt utvecklingsarbete då medborgare och företag själva kan hämta information kring sina egna frågor och även utföra självservice.

När denna e-strategi ska förverkligas är en processkartläggning och översyn lämplig för att säkerställa att gamla processer inte cementeras då ny teknik införs. Då tekniken möjliggör en utveckling av verksamheten bör tillfället tas i akt att göra lämpliga förändringar i arbetssätt och organisation för ökad effektivitet.



Kommunens IT-organisation behöver moderniseras och därför görs en översyn under första halvåret 2008. Det finns också ett behov av att förstärka kommunens resurser när det gäller IT-strategisk kompetens på central nivå bland annat för att sätta fokus på verksamhetsutvecklingsfrågorna med IT-stöd.

## 2.7. Ledning och styrning

Kommunen har ca 3 600 anställda inom de olika förvaltningarnas verksamheter. Förvaltningarna agerar relativt självständigt med mandat från kommunledning och politisk ledning. Järfälla har ett väl inarbetat arbetssätt med en tydlig uppdelning mellan politikernas uppdrag och tjänstemännens arbete. Ansvar för IT-frågor ligger idag fördelat dels hos avdelningen för Information och kommunikation/IT-enheten på kommunledningskontoret, dels hos respektive förvaltning som har utsedda IT-samordnare, dels hos olika systemägare.

E-strategin måste hanteras på en hög nivå med resurser och mandat för arbetet. Fokus ska ligga på verksamhetsutveckling och vara behovsstyrt, IT är sedan verktyget som möjliggör detta. Genomförandet av e-strategin bör ske genom en gedigen förankringsprocess där tjänstemän på alla nivåer ser nyttan med arbetet och motiveras att driva frågorna inom sina respektive ansvarsområden. Arbetet med e-strategin ska sikta mot tydliga mål och ha ett tydligt gemensamt ramverk som säkrar enhetlighet i process och resultat. De olika förvaltningarna bör sedan kunna skapa en process, baserad på det gemensamma ramverket, där de utifrån egna behov driver arbetet med de e-strategiska frågorna.

## 2.8. IT-miljön

I januari 2007 antogs en utvecklingsplan för kommunens administrativa datanät som tillsammans med tilläggsdirektiv nu ligger till grund för att utveckla kommunens IT-infrastruktur.

I kommunen finns i dagsläget fyra olika datanät,

- ett administrativt nät med cirka 800 användare (1 300 konton)
- ett nät för grundskola/förskola med 2 300 konton för personal och 6 000 konton för elever
- ett nät för gymnasieskola/vuxenutbildning m.fl. med 680 konton för personal och 4 600 konton för 3 000 elever
- ett biblioteksnät med cirka 50 användare.

IT-miljön i Järfälla kommun är idag något diversifierad och decentraliserad med ett flertal olika system som används på olika förvaltningar. Det finns också flera olika e-postsystem inom kommunen. Självklart finns några verksamhetsgemensamma system som t.ex. ekonomisystem, PA-system och ärendehanteringssystem.

Kommunen har ett pågående projekt för att bygga en internportal så att samtliga kommunanställda på ett säkert sätt kan nå kommungemensamma system och nyttigheter, oavsett vilket av kommunens datanät man är uppkopplad mot. Internportalen ska vara klar efter sommaren 2008 och i sin första version omfatta systemen Personec (PA-administration med självservice), Raindance (ekonomiadministration med fakturahantering), Platina (dokument- och ärendehantering), Trio (hänvisningssystem

för telefoni) samt kommunens intranät. Det ska också bli möjligt för de av kommunens medarbetare som så behöver att kunna logga in i portalen via Internet och på sikt ska samma möjlighet också öppnas för externa leverantörer som behöver åtkomst till olika system.

Kommunens webbplats anses vara bra med mycket information och har blivit rankad relativt högt i flera undersökningar. Informationen kan dock vara svår att nå genom att webbplatsen – liksom flertalet andra offentliga webbplatser - vuxit då informationsmängderna ökat kraftigt under de senaste åren. Struktur och sökfunktioner behöver därför ses över. Kommunen har idag en gemensam webbplats, dock finns fortfarande ett antal fristående hemsidor för t.ex. de olika skolorna. Detta kan leda till att en diversifierad bild av kommunen sprids och ambitionen är att motverka detta.

Driften av administrativa datanätet hanteras av ett företag vars tjänster upphandlats i konkurrens medan övriga datanät i kommunen sköts i egen regi med respektive förvaltning som ansvarig.

### **3. E-STRATEGIN**

#### **3.1. Vision för e-strategin**

##### **Järfälla kommun ska genom e-tjänster göra vardagen enklare för medborgare och företag**

Järfälla kommun ska genom interaktiva e-tjänster förbättra servicen till medborgare och företag, stärka medborgarnas insyn och deltagande samt öka effektiviteten i förvaltningen.

#### **3.2. Tre inriktningsmål**

##### **3.2.1. Nyttan för medborgare och företag - inriktningsmål för e-tjänster**

##### **År 2012 ska Järfälla kommun erbjuda merparten av möjliga tjänster elektroniskt och ha en kommungemensam kundtjänst.**

Kommunen har som mål att kunna göra e-tjänster av alla kommunala tjänster som lämpar sig för det. Varje kommunal tjänst ska analyseras utifrån ett kostnads- och nyttoperspektiv för att avgöra om tjänsten ska utvecklas till en e-tjänst. E-tjänsterna ska hålla hög kvalitet, präglas av tillgänglighet och vara fullt utvecklade vilket även inkluderar e-ID om tjänsten kräver säker identifiering. Kommunens medborgare och företag ska se kommunen som en enhet med en dörr in till all tillgänglig service. De ska också kunna följa sitt ärendes väg genom förvaltningsprocessen. Skapandet av en kommungemensam webbportal och en kommungemensam kundtjänst säkerställer att alla kommunens medborgare och företag får bästa möjliga service och största möjliga nytta av kommunens utbud. Kundtjänsten utgör en första linje som hanterar flerta-

let inkommande frågor och ärenden till kommunen och söker lösa så mycket som möjligt utan att behöva slussa vidare till förvaltningarna.

### 3.2.2. Intern effektivitet - inriktningsmål för e-förvaltningen

**År 2012 ska Järfälla kommuns service till brukare och medborgare vara högkvalitativ och samtidigt kännetecknas av öppenhet, god tillgänglighet och hög effektivitet.**

Kommunens verksamheter inom alla olika områden – skola, kultur/fritid, vård och omsorg, miljö- och samhällsbyggnad – ska kännetecknas av att modern teknik tas tillvara för att höja kvalitet och effektivitet i de tjänster som erbjuds. Kommunen ska inom förvaltningarna arbeta för en systemmiljö som präglas av transparens, samverkan och informationsutbyte. De system som hanterar mängdärenden ska kunna utbyta information och även hämta information från övergripande system. Genom att skapa en gemensam internportal kommer medarbetare och externa utförare kunna nå samtliga verksamhetssystem dygnet runt, oavsett fysisk placering. Kommunens medborgare och företag kommer att kunna utföra sina ärenden i en extern portal, uppbyggd på samma sätt som den interna portalen, direkt in i verksamhetssystemen. Ärendehantering och intern administration kommer i samband med detta kunna effektiviseras och bli mer transparent.

Kommunen ska aktivt söka samarbete med andra kommuner för att kostnadseffektivt utveckla e-servicen.

### 3.2.3. Insyn och deltagande – inriktningsmål för e-demokratin

**År 2012 ska Järfälla kommun kännetecknas av en högre grad av insyn och deltagande samt möjlighet till påverkan via elektroniska mötesplatser.**

Kommunen vill utöka medborgare och företags insyn i kommunens arbete och de demokratiska processerna. Samtidigt ska också möjligheterna förbättras för den som vill göra sin stämma hörd för att påverka, dock utan att åsidosätta den representativa demokratin. En mer lättillgänglig interaktiv och öppen kanal kan skapas genom att utöka kommunens kommunikation via en ännu mer informativ och tillgänglig webbplats och på sikt även andra elektroniska kanaler, t.ex. mobiltelefoner och annan ny teknik. Medborgare och företag får då lättare att komma med synpunkter och förslag. Även genom utsändning av kommunfullmäktiges möten via webbplatsen kan möjligheterna till insyn och påverkan öka.

## 3.3. Prioriteringar

Järfälla kommun har ett stort serviceutbud med tjänster som riktar sig till medborgare och företag. När kommunen nu satsar på att utveckla ett antal e-tjänster ska besluten om vilka tjänster detta omfattar baseras på ett antal prioriteringar samt även på kostnads- och nyttoanalys.

Fokus bör ligga på de ärendehanteringsprocesser som är långa och omfattar många aktörer, områden och tung administration. Den ekonomiska faktorn är också en vik-

tig parameter vid prioriteringar genom möjligheten att minska kostnaden för ett ärende, bland annat genom minskad administration och en förkortad manuell hantering. Här är både kostnader för initial implementering och löpande förvaltning av tjänsten i fråga viktiga att beakta, liksom förväntad användning. Samtidigt är det viktigt att medborgar- och företagsnyttan är en central parameter för att tjänsterna ska utformas efter behoven hos dem som ska nyttja tjänsterna. De verksamhetsområden som bör prioriteras initialt är barnomsorg, skolor, äldreomsorg samt bygg och miljö.

#### **3.4. Integritet, säkerhet och tillit**

Tre aspekter som är viktiga att beakta vid utvecklingen av e-service är personlig integritet, säkerhet och tillit. För medborgare och företag som nyttjar kommunens olika tjänster och service är det viktigt att den personliga integriteten upprätthålls. Vid utvecklandet av nya tjänster är också säkerhetsperspektivet centralt, så att inte information kommer på avvägar eller förvanskas, samt att utomstående kan ta del av information som tillhör annan. För kommunen gäller därför att i samtliga kommande projekt ställa höga krav på integritet och säkerhet, samt att göra välgenomtänkta intresseavvägningar. Genom detta förfarande skapas också goda förutsättningar för en hög grad av tillit hos medborgare och företag vilket kan ge goda incitament för användandet av kommunens tjänster. En bra e-ID-lösning borgar också för ett säkert användande av e-tjänsterna.

## 1. BILAGA 1: OMVÄRLD

### 1.1. Snabb teknisk utveckling

De senaste 15-20 åren har kännetecknats av en enastående teknisk utveckling. TV, telefoni och data har haft en språngmässig utveckling och samtidigt vuxit samman tekniskt och funktionellt. I Sverige har användning av mobiltelefon, datorer och bred-band blivit i det närmaste var mans vardag. Media som SMS, Internet, e-post och e-tjänster - som för 15 år sedan tillhörde den tekniska fronten – är idag naturliga media såväl i arbetslivet som privat för stora medborgargrupper.

Den snabba utvecklingen kan väntas fortsätta och takten snarast öka. Ny teknik och nya begrepp står för dörren.

Virtualisering – är ett begrepp som enklast och tydligast beskriver utvecklingen inom IT-området. Med virtualisering menas att Internet kan nås på många olika sätt, via bredband, fysiskt nät, mobiltelefonnäten och de kommande trådlösa lokala näten som är intelligenta och ger möjlighet till stor bandbredd. Detta medför att kommuner och övriga aktörer inom offentlig förvaltning trådlöst kan utbyta information sig emellan och dessutom med samhället i övrigt.

Säkerheten kommer att öka betydligt genom smarta kort som fungerar för alla samhällets tjänster, banker, offentlig e-legitimation, underskrift samt behörighet till kommunens datorer. Detta i samverkan med de trådlösa nätverken kommer att säkerställa en högre nivå av säkerhet och möjliggöra ärendehantering inom vård- och omsorgssektorn.

Presentation av information kommer att ske på tunna, mjuka skärmar där dagens nyheter kan hämtas, filmer visas, samtidigt som dagens ärenden kan presenteras. Skärmen kan rullas ihop, hängas på väggen och den kan kommunicera med de trådlösa nätverken.

När möjligheten finns att alla kan nå alla effektiviseras logistiken och detta medför att beställning och leverans sker i realtid.

Då myndigheterna nu inför eArkiv kan papperet för första gången i den offentliga verksamheten avvecklas och ersättas med elektroniska blanketter vilket besparar varje handläggare mellan 4-8 timmar per vecka jämfört med en helt analog hantering.

Den allt större bandbredden i kombination med trådlösa nät ger skolor nya möjligheter till att streama ut material som filmer, texter, bilder och musik i realtid. Eleven kan sitta hemma och ha tillgång till hela utbudet inom utbildningsradion, kommunens arkiv samt direkt kommunikation via olika verktyg.

1994 påbörjades arbetet med de första webbplatserna, 1999 sade SEB att de aldrig skulle satsa på en Internetbank, ett år senare var de i gång. Virtualiseringen har endast påbörjats, 2011 kommer flertalet att vara uppkopplade hela tiden och vara nåba-

ra. Man kan kommunicera från hemmet, på väg till förskolan, till arbetet på arbetsresan och hem igen.

## 1.2. **Trender**

Sett mot bakgrund av den snabba tekniska utvecklingen blir det uppenbart att verksamhetsutveckling med hjälp av IT är en stor utmaning för närvarande även inom offentlig sektor i Sverige. Denna utveckling ser ungefär likadan ut inom EU, där Sverige ligger någonstans i mitten i statistiska mätningar.

Detsamma gäller de trender som präglar området för närvarande, nedan några de som framhävs mest:

- Shared services – effektivisering av intern administration.
- Medborgarcentrerad förvaltning – tjänster utifrån medborgarnas behov snarare än förvaltningens egna.
- PPP – Public Private Partnerships, d.v.s. gemensamma satsningar/investeringar av både privata och offentliga aktörer.
- Samverkan och samarbeten över gränser – mellan olika aktörer i offentlig sektor för största möjliga nytta för slutkunden (medborgare/företag).
- Personlig integritet, tillit och säkerhet – underliggande faktorer som påverkar e-förvaltningens framgång.

## 1.3. **Internationell nivå/EU nivå**

Inom EU sker det IT-politiska samarbetet främst inom ramen för initiativet strategin i2010. EU ska före 2010 göra Europa till den mest konkurrenskraftiga och dynamiska kunskapsbaserade ekonomin med hållbar tillväxt, ökad sysselsättning och social sammanhållning. Syftet med arbetet är att stötta de utmaningar och möjligheter till utveckling som IT-samhället ger. i2010 arbetar för en öppen och stark ekonomi där IT är en drivande kraft för inkludering och förbättrad livskvalitet.

Arbetet bedrivs inom följande områden:

- Reglering av marknaden – för att ge de bästa förutsättningarna för konkurrens, tillgänglighet till infrastruktur och möjlighet till utveckling av IT-tjänster
- Stimulera informationssamhället – genom policies, regelförenklingar, lagstiftning
- Utveckla fördelarna – för att säkerställa att Europa utnyttjar alla de fördelar som informationssamhället medför inom områden som hälsa, säkerhet, utbildning och förvaltning

[http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/tl\\_exploit/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/policy/tl_exploit/index_en.htm)

## 1.4. **Regeringsnivå**

Regeringens mål för e-förvaltningen är att Sverige ska vara det land i världen där det är enklast för företagare och medborgare att tillvarata sina rättigheter och uppfylla sina skyldigheter och för myndigheter att samverka med varandra. E-förvaltningen



har blivit det naturliga tredje steget efter de två tidigare regeringssatsningarna på hem-PC och bredband i glesbygd.

Regeringen beslutade i juni 2006 om en ny strategi för fortsatt utveckling av den elektroniska förvaltningen och 24-timmarsmyndigheten. Målet är effektiviseringar och serviceförbättringar i de statliga myndigheterna, med förhoppning att det även ska vara till nytta för kommunal sektor. Myndigheterna ska utnyttja IT för att mötet med medborgare och företag ska gå lätt och smidigt, automatiseringen ger förkortade väntetider, högre kvalitet och högre säkerhet. Detta ska åstadkommas genom bland annat:

- en effektivare informationshantering mellan myndigheter
- en snabbare och säkrare ärendehantering genom elektronisk ärendehantering
- införandet av elektroniska inköpsprocesser
- främjandet av användandet av e-legitimationer
- ökad samordning och gemensamt utnyttjande av myndigheternas IT-investeringar

Strategin ska leda till att offentlig förvaltning når dessa mål 2010:

- En effektiv informationshantering som gör informationen lättillgänglig och användbar
- En automatiserad ärendehantering i de fall det passar
- Kapacitet att hantera inköpsprocesser elektroniskt

Åtgärder som vidtagits hittills är bl.a. satsningar på e-faktura (krav på alla myndigheter från juni 2008), elektroniskt ID och e-upphandling. Verva (Verket för förvaltningsutveckling) är den myndighet som har det sammanhållande och verkställande ansvaret för dessa frågor.

E-strategin har anammats av nuvarande regering som tagit nästa steg genom den *Handlingsplan för eFörvaltning* som kom i januari 2008. Den svenska förvaltningen ska återta en världsledande position till 2010 och målet är – *så enkelt som möjligt för så många som möjligt*. Planens syfte är att förbättra samordningen av det strategiska e-förvaltningsarbetet inom regeringskansliet. En statssekreterargrupp från de fyra mest berörda departementen ansvarar för handlingsplanens implementering.

År 2006 utgav regeringen ett dokument med namnet "Nationell IT-strategi för vård och omsorg". Strategin är resultatet av ett samarbete mellan regering, socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting. Syftet med arbetet och strategin är att etablera en bred nationell enighet inom vård- och omsorgssektorn om hur IT bör användas för att skapa förbättringar för medborgare, vårdpersonal och beslutsfattare. Strategin visar hur tillgänglighet, kvalitet och säkerhet kan förbättras. IT ska bli en integrerad del i alla delar av vård och omsorgsverksamhet så att de politiska verksamhetsmålen ska kunna uppfyllas.

### 1.5. Kommunal nivå

Sveriges kommuner står idag inför ett antal stora utmaningar. En åldrande befolkning, kostnadsbesparingar och ökade krav på effektivitet är några inslag i detta. IT har här kommit att bli den förändringsfaktor som gör att man kan arbeta mer effektivt med medborgare/företag i centrum och i samverkan mellan många parter. På grund av kommunernas självstyre finns det idag få förslag eller satsningar på e-förvaltning/e-tjänster från regeringsnivå. Genom den statliga bredbandsatsningen har många kommuner tagit fram IT-infrastrukturprogram (som i många fall hade formen av en IT-strategi). Vervas upphandlingar kan kommunerna i flera fall utnyttja, men fokus ligger främst på myndigheterna.

Sveriges kommuner och landsting (SKL) driver frågorna om e-förvaltning och e-tjänster för samtliga kommuner. Detta sker genom informationsspridning, opinionsbildning och gemensamma samverkansprojekt. Det finns också gemensamma initiativ, t.ex. Sambruk, där Järfälla kommun är medlem, där ett antal kommuner gått samman för att gemensamt upphandla/utveckla tjänster.

Mognadsnivån avseende e-förvaltning/e-service är aningen ojämn i landet. Vissa kommuner har kommit igång ordentligt med både kraftfulla e-strategier och e-tjänster, medan andra halkat efter eller inte kommit igång alls. De kommuner som kommit längst kännetecknas enligt konsultföretaget Bearing Point av flera eller alla av följande faktorer:

- Tydligt engagemang och samsyn hos högsta ledningen, såväl politiker som tjänstemän.
- Fokus ligger på verksamhetsutveckling snarare än IT-utveckling.
- Möjlighet för långsiktiga satsningar över flera budgetår.
- Tydliga prioriteringar som ligger till grund för tjänsteutvecklingen.
- Hög grad av förankring och förändringsvilja i hela organisationen.
- En god bild av verksamhetens processer, såväl utåt mot medborgare/företag som internt, och därmed en god överblick av förbättringspotentialen.
- Satsningar på verksamhetsutveckling och teknik ackompanjeras även av satsningar på kompetensutveckling.
- En god bild av kostnader, tid och nytta – vitala projektingredienser.
- Kompetent beställare av avancerade tjänster för att kunna ställa de rätta kraven.



## 2. BILAGA 2: HANDLINGSPLAN

### 2.1. Övergripande åtgärder

För att nå målen för e-strategin krävs ett antal åtgärder inom de olika kommunala förvaltningarna. Samtidigt behövs det ett antal kommungemensamma och övergripande åtgärder som lägger ut ramverket för övriga insatser.

#### **Tillsätt en grupp för satsningen på e-strategin**

Gruppen ska utgöras av tjänstemän från olika förvaltningar med kompetens och mandat att förverkliga intentionerna i e-strategin. Gruppens uppgift blir att samordna och styra utvecklingen genom att besluta om vägval samt prioritera resurstilldelningen. Kommunens politiker kan utgöra en referensgrupp genom t.ex. kommunstyrelsens arbetsutskott. En flerårsbudget bör arbetas fram för e-strategiarbetet.

#### **Bryt ner e-strategin/handlingsplanen inom alla förvaltningar**

E-strategin och handlingsplanen ska anammas av samtliga förvaltningar och där brytas ner till förvaltningsnivån. Förvaltningarna känner bäst sin egen verksamhetsgren och är därför bäst lämpade att se över hur e-strategin kan användas. Samtidigt är det viktigt att den centrala samordningen sker för att undvika stuprörseffekter och förloerade samverkansvinster.

#### **Arbeta fram en IT-strategi för kommunen**

För att stödja e-strategin bör även en IT-strategi tas fram. Den bör omfatta organisationen av IT såväl personellt som tekniskt men även omfatta bland annat frågor som gemensam dokumenthantering, bättre stöd för uppföljning och statistikhantering, e-arkivering (som också har en koppling till e-tjänsterna - hur hanterar man data från e-tjänsterna arkivmässigt), undvikande av dubbelregistrering och bättre kvalitet på information via bättre integrationer/kommunikation mellan system etc.

Vidare exempel på IT-relaterade stödområden som också behöver diskuteras ur strategisynpunkt och finnas med i en IT-strategi

- informationssäkerhet
- systemarkitektur – vilken strategi ska kommunen ha för systemstöd till verksamheterna? T ex vilken typ av system/lösningar ska tillhandahållas kommunövergripande? Vilken typ av system ska man satsa på? Hur utnyttjas befintliga system på bästa sätt?
- infrastruktur inklusive kommunikationsfrågor
- driftfrågor – t.ex. vilka krav kommer att ställas på system- och infrastruktur-drift när vi går över till dygnetruntanvändare.
- supportfrågor, framförallt internt (även externt om entreprenörer släpps in i systemen) – t.ex. kan supporten effektiviseras/förbättras.
- kompetens – det kommer att behövas utökad kompetens inom områdena beställning/systemförvaltning/utveckling, integration, teknik.
- kvalitetsaspekter både när det gäller den interna förvaltningen och externa e-tjänster.



### **Sprid e-strategin**

E-strategin måste förankras och spridas internt för att få ett bra genomslag i kommunen. Kommunens medarbetare ska känna att strategin är något som de kan arbeta med och som de har möjlighet att omvandla till positiva effekter inom respektive verksamhetsområde. E-strategin ska utgöra ett användbart verktyg inom verksamhetsutveckling och där tekniken kan möjliggöra nya arbetssätt.

E-strategin ska också förankras bland kommunens medborgare och företag för att dessa ska få insyn i att kommunen arbetar med frågor kring e-service. Det ger samtidigt också utrymme för medborgare och företag att komma med förslag och synpunkter. Kommunen har en återkommande demokrativecka där e-strategin bör vara en punkt under kommande års arrangemang.

### **Säkerställ en viss grundläggande nivå på IT-kompetens i kommunen**

För att Järfälla ska kunna arbeta med verksamhetsutveckling där IT-stödet är en viktig faktor kommer det krävas en grundläggande nivå på IT-kompetensen bland medarbetarna. Kravet på kompetensnivå kommer att skifta mellan olika verksamhetsområden och arbetsuppgifter - det blir därför en uppgift för respektive förvaltning att se över vilken lägstanivå som är acceptabel inom deras ansvarsområden. För att ha en god grund för bedömningar måste den befintliga IT-kompetensen kartläggas. Vid framtida rekrytering kan då även den fastställda lägstanivån användas som en del i kravprofilen. Kommunens personalpolitiska handlingsprogram för åren 2008-2011 slår också fast att IT-kompetensen hos kommunens anställda måste höjas.

### **Beakta även kommunikationskompetensen**

E-strategins förverkligande innebär att själva interaktionen mellan olika aktörer ökar i omfattning och betydelse. E-tjänster innebär inte att det personliga mötet minskar i omfattning och betydelse, snarare tvärtom. Troligtvis kommer e-strategins införande medföra att det personliga mötet och olika mötesplatser ökar i betydelse. Införandet av e-strategin sätter de kommunikativa aspekterna av verksamheten i ett ännu tydligare fokus. Vid sidan om den tekniska kvaliteten vid utförandet av olika tjänster så är uppfattningen om och relationen till organisation och individ av betydelse för den upplevda kvaliteten. Utvecklingen av medarbetarnas IT-kompetens bör därför på sikt kopplas samman med ett samlat grepp och gemensam utveckling av en bredare *kommunikationskompetens*. Det handlar om förmågan att bygga och hantera relationer, om att producera, hitta och värdera information, om att förstå hur individer och grupper fungerar i ett kommunikativt perspektiv.

### **Genomför en större processkartläggning**

Kartläggningen syftar till att ge överblick och insyn i vilka handläggningsprocesser som finns i kommunen för olika tjänster och ärenden och ska riktas mot potentiella e-tjänster och införandet av en kungemensam kundtjänst. En gemensam metodik bör tas fram och sedan nyttjas i alla kartläggningar. Genom att kommunen genomför en övergripande kartläggning möjliggörs bedömningar utifrån tid, nytta och kostnad vid framtida förändringar.

Utvecklingen av e-service inom kommunen ger tillfälle till optimering av organisationen och de processer som ärendehanteringens består av. Att införa e-service ska

inte bli en cementering av mindre funktionella processer inom kommunen utan ska istället ge tillfälle för genomlysning och förbättringar.

Med utgångspunkt i genomförda kartläggningar och översyner av organisation och processer ska prioriteringar göras av vilka processer och processflöden som bäst lämpar sig för ett elektroniskt genomförande och/eller hanteras av en kommungemensam kundtjänst.

## **2.2. Åtgärder e-tjänster**

### **Definiera och initiera projekt för framtagande av e-tjänsterna**

I e-strategin (punkt 3.3.) anges ett antal prioriteringar som ska gälla vid satsningar på e-tjänster. När processkartläggningen är avklarad kan projekt startas centralt och inom förvaltningarna som fokuserar på att skapa e-tjänster med hänsyn till prioriteringsordningen. Projekten ska också genomföra kostnads- och nyttoanalyser för att säkerställa att kommunen gör rätt satsningar.

I dagsläget utvecklar kommunen ett antal e-tjänster inom olika förvaltningar i ett gemensamt projekt. Ur det projektet kommer värdefulla erfarenheter och kunskap kunna hämtas.

### **Dra upp riktlinjerna för en kommungemensam kundtjänst.**

I en satsning på att skapa en gemensam första linjens kundtjänst som hanterar alla inkommande frågor och ärenden till kommunen krävs insatser och resurser från alla förvaltningar. De personer som ska arbeta i en kundtjänst måste kunna hantera frågor inom vitt skilda områden, kunna hantera medborgare och företags synpunkter samt kunna avgöra när ett ärende ska slussas vidare in i förvaltningarna, en s.k. andra linje, för experthandläggning. Det kommer även kräva en översyn av förvaltningarnas hantering av och rutiner för ärenden, oavsett kontaktväg, för att säkerställa en korrekt ärendehantering och dokumentering. Här bör en koppling göras till processkartläggningen enligt punkt 5.1.

### **Fortsätt pågående arbete med internportalen men säkerställ medborgarfokus för utveckling av medborgarportal**

Kommunen arbetar fram en internportal för samtliga medarbetare under 2008. Portalen ska ge åtkomst till kommungemensamma system och nyttigheter samt möjlighet till informationsutbyte på olika nivåer i kommunen. Tanken är att denna portal i nästa steg ska utvecklas till en extern medborgarportal. När det arbetet inleds är det av stor vikt att det finns ett tydligt medborgar- och företagarfokus för att säkerställa användarvänligheten, tillgängligheten och en hög kvalitet.

## **2.3. Åtgärder e-förvaltning**

Kommunen gör genom e-strategin en stor satsning på att kunna ge en ännu bättre och mer högkvalitativ service till medborgare och företag. För att kunna förverkliga detta



kommer det krävas ett antal insatser inom den kommunala förvaltningen som alla syftar till att effektivisera och förbättra det interna arbetet.

### **Kravställ inför skapandet av en gemensam IT-plattform samt övriga närliggande funktioner**

Kommunen har i dagsläget börjat se över möjligheten att övergå till en Microsoft-baserad plattform för att få en mer harmoniserad IT-miljö i kommunen. Det kommer underlätta drift, underhåll och support samt utveckling inom IT-miljön. En viktig faktor när ett eventuellt byte av plattform sker är att kravställningen är tydlig och fokuserad på att även lägga grunden för samverkan och informationsutbyte mellan olika system samt att IT-miljön blir framtidssäker, har en hög kvalitet och är enkel att driva och underhålla.

### **Se över de olika datanäten och kartlägg samordningsvinster/optimering**

Järfälla kommun har nu fyra olika datanät. Dessa är fysiskt separerade från varandra, och drift och underhåll hanteras olika för de olika näten. I detta fall bör en översyn göras för att se vilka samordningsvinster som kan göras dels i form av drift och underhåll och dels för att skapa ett kommungemensamt nät för samtliga kommunens olika verksamheter.

### **Se över IT-organisationen och säkra IT-strategisk kompetens**

Kommunens organisation för att hantera såväl drift som utveckling av IT upplevs av många som allt för diversifierad och dessutom underförsörjd med IT-strategisk kompetens och därför i behov av en förändring. Behovet har naturligtvis aktualiserats av den allt mer intensiva IT-stödda verksamhetsutvecklingen inom hela kommunen. Under första halvåret 2008 görs därför en översyn av kommunens IT-organisation. Utan att föregå resultatet av översynen kan man konstatera att det finns en utbredd uppfattning om att kommunen behöver förstärka sina resurser vad avser IT-strategisk kompetens på åtminstone central nivå. Det behövs en central motor för att förverkliga e-strategin, en IT-strateg. IT-strategen ska driva arbetet med e-strategin och vara en funktion som både har ett ben i verksamhetsutveckling och inom IT. Resursen ska kunna arbeta med samtliga förvaltningar för att stötta och driva arbetet samt kunna arbeta strategiskt med verksamhetsutvecklingsfrågor med hjälp av IT-stöd.

### **E-id**

Ett elektroniskt ID är en grundbult i utvecklingen av e-tjänster och e-förvaltning. Säkerställ att upphandlat e-id och infratjänst fungerar för samtliga kommunens tjänster, både för brukare och egen personal, med olika behörighetsgrader och möjlighet för både identifiering (rätt person), autentisering (rätt innehåll) och signering (legalt bindande underskrift). För att tillse att det e-ID som Järfälla kommer att implementera är framtidssäkert och med en teknisk lösning som fungerar för alla de tjänster som kommunen kan tänkas lansera behöver en grundlig genomlysning göras av de tjänster som erbjuds på marknaden, vilken säkerhetsnivå som är lämplig samt hur öppen den tekniska lösningen är. Ett e-ID är något som kommunen kommer tillämpa under många år framöver och det är avgörande att välja rätt från början, både ur en kvalitetsmässig men även ekonomisk synvinkel. Det är också viktigt att den lösning som finns följer gängse standarder på marknaden.

## 2.4. Åtgärder e-demokrati

### Öka insynen

Se över möjligheten till öppenhet och transparens, t.ex. inom politiska beslutsprocessen, ärendehanteringsprocessen, kommunens ekonomi och samhällsplaneringen.

### Se över kommunens webbplats

Kommunens webbplats är omfångsrik och innehåller mycket information om kommunens verksamhet. Webbplatsen upplevs ibland som svårnavigerad, vilket säkert delvis kan förklaras mot bakgrund av den ständigt ökande informationsmängden. Eftersom [www.jarfalla.se](http://www.jarfalla.se) kommer vara den kommungemensamma ingången till den framtida medborgarportalen och kommunens utbud av e-tjänster är det viktigt att sidan är användarvänlig och lättnavigerad samt att informationen hålls aktuell. En av lösningarna för att hantera de växande informationsmängderna på webbplatser är att introducera intelligentare sökverktyg. Det är också av mycket hög vikt att kommunens olika förvaltningar och enheter har en gemensam profil och att alla nyttjar den gemensamma webbplatsen för informationsspridning och tjänster. Olika webbplatser för olika verksamheter riskerar att ge en diversifierad bild av kommunen där avsändare och bakomliggande ansvar blir otydligt. Utöver detta blir också kommunens verksamhet svår att förstå för utomstående och kontaktvägarna blir otydliga.

I en översyn av webbplatsen bör också säkerställas att information som kan förmedlas elektroniskt verkligen görs tillgänglig.

IT - utvecklingen inom Internet, det som man populärt kallar för webb 2.0 är en faktor att reflektera över. Denna utveckling innebär bland annat att användaren/brukaren har möjlighet att bidra till olika webbplatser innehåll. Att användaren/brukaren har kontroll över sin information och att designen är användarvänlig, exempelvis att den liknar de vanligaste programvarorna till formen.

Behovet av samarbete och komplexiteten inom olika områden driver fram en utveckling där fler människor bidrar till gemensamma nyttigheter. Detta berör både externa användare, internt inom organisationen och i kontakten mellan olika partners. De kommunikativa möjligheterna ökar genom att användarna ges tillfälle att använda olika kanaler, telefon, brev, e-postlistor, personliga besök, SMS m.m. Dessutom ges det ofta möjligheter att kommunicera med andra användare. Detta kan vara mycket intressant inom vissa områden.

### Utveckla digitala kanalerna att lämna synpunkter

Idag kan medborgare och företag digitalt lämna synpunkter m.m. via e-post och via Öppet forum och formuläret för synpunkter på kommunens webbplats. Dessa kanaler bör utvecklas så att medborgare och företag i större utsträckning använder sig av digitala kanaler för att inkomma med synpunkter, beröm, klagomål etc.

Webbsamråd är en relativt enkel metod att få synpunkter och förslag från medborgare och företag inför olika beslut inom kommunens verksamhet. För att säkerställa

likhet i utförande, analys av resultat och hantering av svarsmaterialet bör en tydlig process för webbsamråden fastställas samt i vilka sammanhang de ska nyttjas.

### 3. BILAGA 3: UPPFÖLJNING

#### 3.1. Effektmål

För att kunna följa arbetet med att förverkliga e-strategin ska effektmål preciseras för vart och ett av e-strategins tre inriktningsmål. Nedan ges exempel på hur effektmålen kan byggas.

#### 3.2. Effektmål för e-tjänster

##### **Inom X år ska YY % av Z möjliga e-tjänster vara genomförda**

Kommunen behöver initialt genomföra en grundläggande kartläggning av kommunens processer, effektivitet och potentiella optimeringsmöjligheter. Med detta som underlag kan sedan kommunens befintliga tjänster ses över ur ett nytto- och kostnadsperspektiv och beslut fattas om vilka som bäst lämpar sig som e-tjänster. Utifrån denna kartläggning kan sedan en indikator fastställas.

##### **Inom Y år ska XX % av alla ärenden lösas i en kommungemensam kundtjänst**

En portal som skapas för kommunens medborgare, företag och ideella organisationer, tillsammans med en kundtjänst, ger möjlighet att på ett tidigare stadium hantera ärenden utan att de behöver gå vidare in i förvaltningarna. På så sätt kan medborgare och företag få snabbare hantering av sina ärenden och förvaltningarna får mer tid över till komplicerade ärenden och kärnverksamhet. Indikatorn mäts över kommunens samtliga ärenden och hur många av dessa som löses via webbplatsen och kontaktcenter.

##### **Inom Y år ska XX % av kommunens medborgare och företag vara nöjda med kommunens e-service**

Kommunens medborgare och företag är mottagare av all den service som kommunen erbjuder. När Järfälla nu börjar arbeta mer med nya servicekanaler är en viktig faktor hur servicen uppfattas av mottagarna. Detta bör främst undersökas genom enkäter på webben efter genomfört ärende. Ytterligare mätningar kan göras via medborgarenkäter och enkäter till företagare.

Genom satsning på e-service kan Järfälla tydligare profilera sig som en servicefokuserad och framtidsinriktad kommun som arbetar för en ökad kundnytta och ett gott näringslivsklimat. Mätningen på hur kommunen uppfattas kan ske genom den årliga rankinglista som Svenskt Näringsliv tar fram för svenska kommuner. Kommunens plats på utvalda delar i Svenskt Näringslivs rankinglista ska stiga med förslagsvis minst fem placeringar per år. Även andra mätningar och rankingar ska undersökas för att se över möjligheten att mäta hur kommunen uppfattas.

### **3.3. Effektmål för e-förvaltning**

#### **Tiden för hantering av respektive ärende har minskat med X minuter**

Genom en högre grad av automatisering, förbättrat systemstöd och självservice kommer ärendehanteringens att bli mindre tidskrävande än idag. Järfälla kommer även i detta syfte behöva genomföra en grundläggande kartläggning av kommunens processer, effektivitet och potentiella optimeringsmöjligheter. Indikatorn kan nyttjas för att se hur tidskrävande olika ärenden är och vilka förbättringar som görs.

#### **Kostnaden för hantering av respektive ärende har minskat med X kronor**

Den minskade tidsåtgången per ärende ger också en potentiell kostnadsminskning även om den initiala kostnaden vid införandet av e-förvaltningen kan vara högre på grund av investeringar i tid och teknik. Likt för ovanstående indikator kan kommunens kartläggning nyttjas för att mäta kostnaden per ärende och vilken minskning som har blivit utfallet.

#### **XX % av personalen ska vara nöjda med arbetsuppgifternas innehåll**

Medarbetarna i kommunen upplever i vissa fall att de inte hinner lägga önskad tid på kärnverksamhet, att deras arbetsuppgifter ibland blir okvalificerade och att det strategiska arbetet inom förvaltningen inte alltid hinns med i önskad utsträckning. Genom att i personalenkäten mäta medarbetarnas uppfattning om deras arbetsuppgifters innehåll kan kommunen följa om en förbättring sker när e-förvaltningen implementeras i Järfälla.

### **3.4. Effektmål för e-demokrati**

#### **XX % av medborgare och företag anser det vara lätt att komma i kontakt med kommunen**

En satsning på ökad insyn och påverkan i kommunen görs genom de mer transparenta beslutsprocesserna, ärendehanteringens och insynen i kommunfullmäktige samt de ytterligare kontaktvägar och mötesplatser som tekniken möjliggör. För att mäta om medborgare och företag upplever förbättringar kan det i medborgarenkäter och enkäter till företagare ställas frågor kring detta. Indikatorn kan användas både för politiker och tjänstemän i förvaltningarna.

#### **Genomförda webbsändningar av fullmäktiges möten under andra halvåret 2008**

För att öka intresset för och insynen i fullmäktiges arbete kan mötena sändas via webbplatsen och med möjlighet till att i efterhand kunna följa diskussionerna i ett specifikt ärende. Hösten 2008 kan utgöra en försöksperiod där också mätningar av antalet tittare ska göras. Efter försöket ska en kostnads- och nyttoberäkning göras och en eventuell permanentning av försöksverksamheten underställas beslut av kommunstyrelsen.



**X % av inkomna synpunkter till kommunens system för synpunktshantering lämnas via digitala kanaler**

Genom att kommunen öppnar upp nya kontaktvägar och mötesplatser till medborgare och företag är givetvis ett önskat resultat att kommunen får in fler synpunkter, förslag, beröm och klagomål än tidigare genom nya kontaktvägar och mötesplatser. Indikatorn är därför viktig för att se hur utfallet blir och den kan mätas genom antalet synpunkter m.m. som inkommer till kommunen via de digitala kanalerna i jämförelse med tidigare.