

FOKUS:

**Myndigheter och
sociala medier**

”Det handlar om att hänga med i utvecklingen och att finnas där människor är”

**Offentliga rummet
och e-förvaltning**

Därför ska du mingla med experterna inom e-förvaltning i Jönköping 28 maj

Offentlig förvaltning



”Vi ska slåss mot vanmakten”

Försäkringskassans generaldirektör Dan Eliasson i stor intervju om medborgarservice i en digital tidsålder.

Bästa läget!

• Handel • Kontor • Bostäder

Byggklar tomt i centrum vid pendelstation närmast Arlanda

Knivsta
kommun
www.knivsta.se



Att göra är stort, att göra rätt är större!

HUR KOMMER DU se på det du gör i dag om 10 år? Att göra backspegellen är en nyttig och spännande övning för att förstå den tid man lever i. Ritade Axel Oxenstierna rätt när han definierade Statsförvaltningen på 1600-talet? Ja, det har hållit förvånansvärt länge, och gav beständiga strukturer – men de är svåra att bryta upp från. Oxenstierna definierade en myndighetsordning som skulle fungera utifrån den tidens behov och den tidens tillgångar; jordbruket och människorna. Strukturen överlevde industrialiseringen och dess råvaror; skogen och stålet.

VAD ÄR DIN råvara idag? Jag vågar påstå att din mest affärskritiska råvara idag är information. Går du till jobbet varje måndag morgon och är besjälad av hur du ska maximera effekten av den råvaran? När vi nu befinner oss i informationssamhället och rör oss mot innovations- och tjänstesamhället – eller för all del kunskaps- och tankesamhället – tänker du 10 år framåt i tiden? Hur organiserar du verksamhet och IT så att du effektiviserar organisationen och gör det enklare för mottagarna? Gör vi verkligen rätt sak idag? Stressar din organisation för att införa ett nytt system, en ny e-tjänst, en ny funktion? Inför ni Lean i hela verksamheten, processorienterar, omorganiserar, bygger om maktutövningen mellan politiker och tjänstemän i kommunen ... Allt är bra, men är det rätt beslut?

NOG ÄR VI trötta på ord som ”paradigmskifte”. Gamla nyheter känns inte så fräscha, men ibland tål de att tänkas på. I en tid av stora förändringar bör vi se över våra handlingar, våra förändringar. Vem driver, vart

ska vi, för vems skull? Är målet utveckling av verksamheten, mer service till medborgarna eller behöver jag göra ett omtag och rita om kartan helt och hållet?

I DAG BEHÖVER vi fundera på vad vi själva ska göra och vad andra kan göra – var går gränsen för det offentliga åtagandet? Om informationen om skolmaten är mer affärskritisk i processen än själva maten, hur orga-

Jag vågar påstå att din mest affärskritiska råvara idag är information.

niserar du då verksamheten? Hur har medborgarnas förhållande till att betala skatt förändrats de senaste 10 åren? Från en plikt och börda till en process där jag som individ är centrum, drivande, informerad och trygg. Lite samma resa som internetbankerna gjort. Vad står närmast bakom hörnet? Det är lätt att säga öppna data till exempel, men tänk ett steg till, några årtionden bort – vad innebär detta för hur vi organiserar oss, tar betalt, skapar värde? Du vet hur du hanterar skolmaten, men hur hanterar du *informationen* kring skolmaten, är det kanske embryot till en omdefiniering av hela verksamheten? Vilken kompetens krävs då och hur sker finansieringen? Kartan håller på att ritas om.

SÅ VAD ÄR rätt sak att göra nu? Enligt min erfarenhet sker de bästa besluten där ledning och nyckelpersoner förstår de stora perspektiven och samhällsförändringarna, där man lagt ut pusselbitarna, priorite-

rar och fokuserar. Det handlar väldigt mycket om att balansera möjligheterna med IT och verksamhetsutveckling, det vi gärna kallar för e-förvaltning, men lika gärna kunnat kalla *förnyelsebyråkrati*. Spänn bågen lite längre – kommer det finnas en IT-avdelning 2023? Really?

DEN MEST ÖVERRASKANDE lösningen är ändå att framgången ligger i att utgå från de resurser man redan har, med lagom proportioner av nutid och framtid. Efter alla förberedelser du gjort, fundera på var kraften och lus-

ten finns i din organisation och var de största behoven finns hos din målgrupp. Börja där. Det är inte alltid samma sak som att göra samma omorganisation och e-tjänst som alla andra. Det finns andra sanningar, och jag tror och hoppas att du vågar lita lite mer på både framtidens möjligheter och din magkänsla. Och det är en god idé att premiera din organisations #förnyelsebyråkrater

Epilog. Om du fick vara Axel Oxenstierna för en dag 2013. Vad skulle du göra då?



Anna Kelly
Expert inom utveckling av offentlig förvaltning på PwC. www.pwc.com/se

Foto: PwC

Fokus: Framgångsrik offentlig förvaltning

Digitala välfärdstjänster <i>På SKL driver man digitaliseringsfrågan hårt.</i>	4
Offentliga rummet 2013 <i>Fler seminarier än någonsin i Jönköping.</i>	6
Förvaltning på Facebook <i>Myndigheterna testar sig fram i sociala medier.</i>	8
Dan Eliasson digitaliserar välfärden <i>Så ska han föra Försäkringskassan in i framtiden.</i>	10
Smarta e-tjänster som sparar pengar <i>Stockholms stad om sitt framgångsrika e-arbete.</i>	12
Databasproffsens storprojekt på UHR <i>Att samordna system låter enkelt. Hur går det till?</i>	14
Att upphandla effektivt och innovativt <i>Offentliga upphandlingar behöver få bort prishetsen.</i>	16
Välfärdsteknologi i Västerås <i>Så ska hemtjänsten bli mer digital och effektiv.</i>	18

AFFÄRSUTVECKLARE:
Erik Uggle, erik@focusmedia.se
PROJEKTLEDARE:
Martin Kmet, martin@focusmedia.se

REDAKTÖR: Christian von Essen
FORM: Johannes Molin, Christian Sabe
OMSLAGSFOTO: Christian von Essen

TRYCKERI: BOLD/DNEX Tryckeri AB,
Akalla, v-TAB Landvetter, Göteborg,
MittMediaPrint, Örnsköldsvik
DISTRIBUTION: Dagens Industri, maj 2013



För mer information
om våra publikationer:
08-12 44 66 38
info@focusmedia.se
www.focusmedia.se

Effektivare utbetalningar för kommuner och myndigheter

ICA Kontantkort är speciellt framtaget för utbetalningar till personer utan bankkonto. Fördelarna är många:

- Minskade kostnader
- Snabb och smidig hantering
- Ersätter de flesta utbetalningar
- Passar alla utbetalare

Vill du veta mer? Skicka e-post till icabanken.kontantkort@ica.se eller ring oss på 033-47 47 55.



ICA banken

Revisorer som förstår var du kommer ifrån och vart du är på väg

Med LRQA och Business Assurance får du mer än ett certifikat. Vi är en naturlig samarbetspartner för dig som kontinuerligt vill förbättra din verksamhet genom ökad effektivitet och minskade risker. LRQA har mer än 25 års erfarenhet inom certifiering av ledningssystem. Med hög kompetens och väl beprövad metodik täcker vi alla dina certifieringsbehov. Kontakta oss på tfn 031-26 21 80 eller besök www.lrqa.se.

LRQA Business Assurance

Improving performance, reducing risk



Digitala drömmar

Sverige har mycket goda förutsättningar för att utveckla förstklassiga offentliga tjänster på nätet. Men än så länge ser det lite skralt ut. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) jobbar intensivt med att sprida digitaliseringens evangelium till sina medlemmar.

OM MAN LEVER i tron att SKL mest sitter och dammar bakom kommunal administration har man inte gjort läxan. Sedan ett år tillbaka är CeSam – Center för eSamhället – ett eget programkontor inom medlemsorganisationen. Syftet är att påskynda och samordna utvecklingen av eSamhället tillsammans med kommuner, landsting och regioner.

Åsa Zetterberg utsågs 2012 till "årets IT-personlighet" av KommITS, mötesplatsen för kommunala IT-frågor. Sedan 2010 har hon arbetat som utvecklingsstrateg för kraftsamlingen kring eSamhället inom SKL.



Det handlar egentligen om att hänga med i utvecklingen och att finnas där människor är.

Åsa Zetterberg, utvecklingsstrateg inom SKL:s satsning på eSamhället

– Grundfrågan lyftes av kommundirektörerna själva och våra förtroendevalda, säger hon. Den ökade digitaliseringen skapar utmaningar och möjligheter som de tyckte att man borde kunna göra mer saker tillsammans kring, och

menade att SKL kunde bidra till att skapa denna samverkan och driva utvecklingen. Det tog vi fasta på.

EFTER DET HAR det börjat hända saker och ting – man har grundat ett eget kontor och formulerat inte mindre än 32 initiativ inom satsningen "Digitala välfärdstjänster för alla". Men vad inrymmer begreppet?

– Det handlar egentligen om att hänga med i utvecklingen och att finnas där människor är. Det är inte en kommunfråga, landstingsfråga eller ens sverigefråga. Digitaliseringen är global, och vi har en uppgift i att göra information och tjänster betydligt mer tillgängliga. Då måste vi öppna upp för att folk ska kunna vara mer delaktiga.

Åsa Zetterberg menar till och med att det är en ny typ av samhällsinfrastruktur som byggs upp.

– Digitaliseringen vänder på perspektiv och roller. I dag söker människor själva information på nätet och utför tjänster som tidigare hanterades helt av "enväldi-



minska de digitala klyftorna både mellan kommuner och mellan medborgare. De digitala tjänster som finns och tas fram behöver bli ännu bättre, mer användarvänliga och smarta. Det får inte leda till

stor konferens i Bryssel där kollegor från andra EU-länder har träffats för att diskutera framtida lösningar och samarbeten över nationsgränserna. Det föder både hopp och frustration.

– Det är väldigt mycket som görs på det här området runt om i Europa just nu och det är tydligt att vi är inne på rätt spår med digitala välfärdstjänster. Samtidigt finns olikheter, och samverkan över nationsgränser är en utmaning, men också helt givet i en alltmer global digital värld.

ENLIGT WORLD ECONOMIC Forum är Sverige ledande och har bäst förutsättningar för utveckling inom informations- och kommunikationsteknik. Men när det gäller offentliga tjänster på nätet ligger Sverige på plats 24, tillsammans med Kazakstan och Ungern.

– Det är vår bild att dagens och kommande generationer förväntar sig mer, säger Åsa Zetterberg. Nu gäller det att vi går ihop inom kommuner, landsting och statliga myndigheter för att i samspel med marknaden bygga smarta offentliga tjänster tillsammans med varandra och våra grannländer.

CHRISTIAN VON ESSEN

FOKUS: SKL och eSamhället

Enligt Strategi för eSamhället har tre övergripande mål fastslagits:

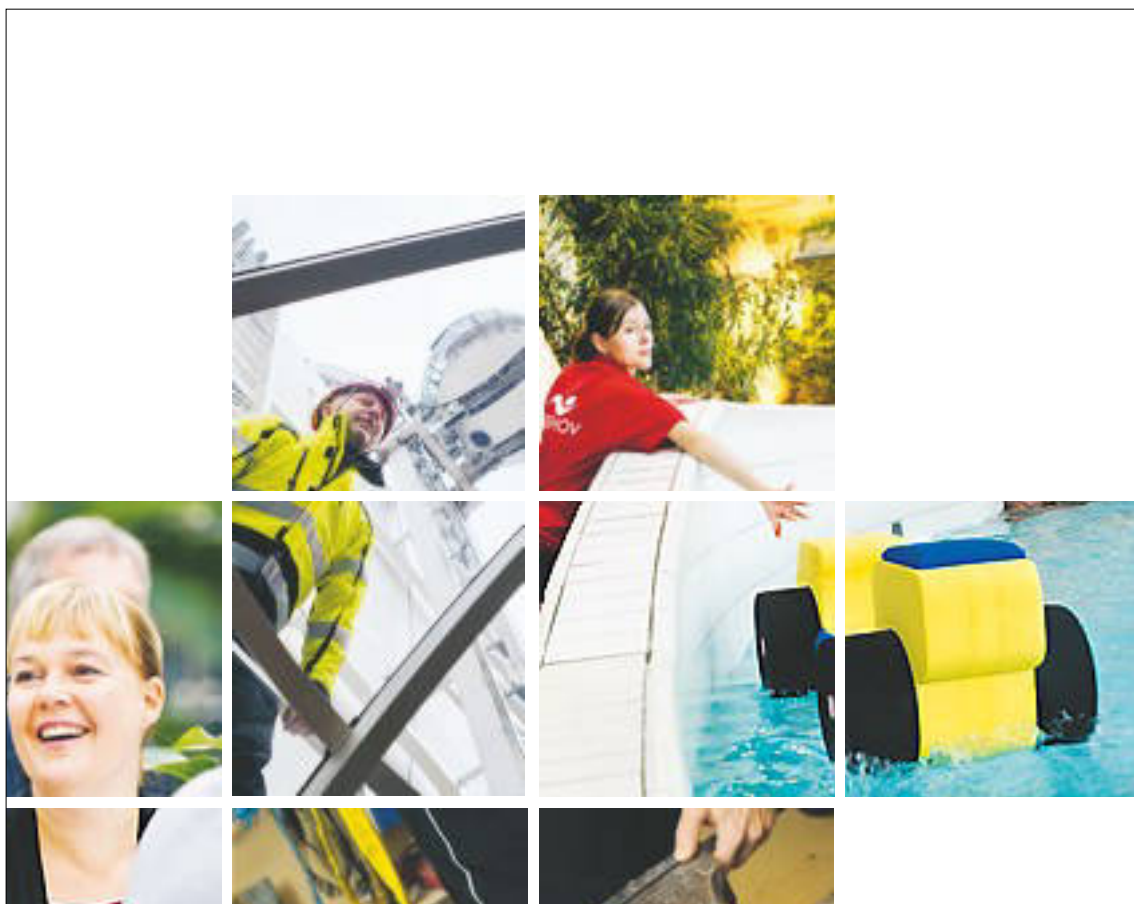
1. Enklare vardag för privatpersoner och företag
2. Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet
3. Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

Läs mer på www.skl.se/esamhallet

Är du trygg som arbetsgivare?

KFS uppgift är att genom professionalism, medlemsnära support och förtroendefull samverkan vara den självklara arbetsgivarorganisationen för samhällsnära företag.

Vårt medlemsfokus är din trygghet.



Kvalitetsmässan 19-21 november

I höst blir det mycket snack i kvalitetsverkstan. Hur gör vi kvalitet i verksamheter och företag? Vilken väg ska Sverige ta för att bli bättre? Svaren kommer på Kvalitetsmässan.

I år räcker det med en konferens för dig som har ledartröjan. Utblickarna och erfarenheterna som gör dig till en mer komplett och uppdaterad chef får du på Kvalitetsmässan.

Anmäl dig tidigt så slipper du höstens höjning av konferensavgiften. Kvalitetsmässan ger mer inspiration för pengarna.

**ANMÄL DIG
REDAN IDAG!**
kvalitetsmassan.se

Per Schlingmann



Ann Heberlein



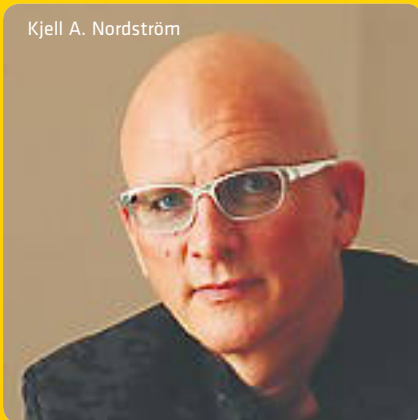
Robert Gustafsson
står för under-
hållningen på
Kvalitetsmässans
bankett den
20 november.



Tone Bekkestad



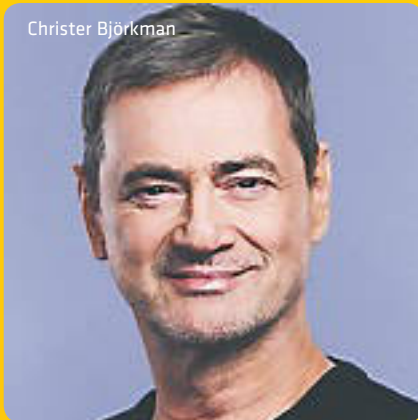
Kjell A. Nordström



Stina Lundberg Dabrowski



Christer Björkman



Elaine Eksvård



Kjell Enhager



Stina Dabrowski, Foto: Carl-Johan Söder, SVT. Christer Björkman, Foto: Peter Cederling, SVT. Robert Gustafsson, Foto: Mats Böcker.

Anmälan och hotellbokning på www.kvalitetsmassan.se

KVALITETSMÄSSAN - EUROPAS STÖRSTA KONFERENS OCH FACKMÄSSA OM VERKSAMHETS-
OCH SAMHÄLLSUTVECKLING • 19-21 NOVEMBER 2013 • SVENSKA MÄSSAN GÖTEBORG

**Kvalitets
mässan 2013**

Sverige kan bli bättre.

Välkommen till Offentliga rummet

En årlig konferens som bara handlar om e-förvaltning? Ja, Offentliga rummet är i år inne på sin sextonde upplaga. Den 28-30 maj 2013 ska landets ledande hjärnor inom e-förvaltning slå sig samman i Jönköping för att skapa nya, smarta lösningar. Vi tog tempen på tre av arrangörerna.

DET VAR I slutet av 90-talet som Borlänge kommun och Vinnova startade den första Offentliga rummet-konferensen. Syftet var att nyttja den nya digitala tekniken för att ge inre och yttre effektivisering och ökad transparens. Hans Haraldsson är projektledare för årets konferens i Jönköping.

Vad skulle du säga är mest spännande med årets upplaga av Offentliga rummet? Vad ska man inte missa?

– Framtidsspaningar är alltid spännande att ta del av och då vill jag inte missa "Framtidens e-förvaltning" där Peter Siljerud tar upp aktuella trender och gör en visionär utblick mot framtiden. Det ska också bli spännande att lyssna till stadssekreterare Daniel Johansson som talar om regeringens e-förvaltningsstrategi.

Är det något särskilt som skiljer sig mot tidigare år?

– Varje värdkommun försöker naturligtvis sätta lite av sin prägel på konferensen i innehåll och kringaktiviteter. Årets konferens har jämförelsevis ännu fler seminarier än tidigare, vilket gör programutbudet ännu mer varierat och innehållsrikt.

Vad hoppas du på med årets upplaga?

– Jag hoppas på runt 600 deltagare totalt under de tre dagarna, inklusive föreläsare, utställare och



arrangörer. Jag hoppas också på att den utvärdering vi kommer att göra visar att deltagarna fått ut mycket nytta av konferensen samt att de gärna kommer även nästa år, till nästa värdkommun.

Janne Dicander är en av de som varit med längst inom konferensens historia och i dag sitter han i den lokala planeringsgruppen i Jönköping. Han är nöjd med utvecklingen.

– Jag tycker att Offentliga rummet har utvecklats till att vara en av de tre viktigaste konferenserna för offentlig sektor, speciellt eftersom forskning och utveckling säkerställer att vi får en evidensbaserad utveckling. Nu är både kommuner, myndigheter och till viss del landstingen med på tåget.

Var ser du störst möjligheter när det gäller e-förvaltning inom offentlig sektor?

– Jag ser störst potential inom gemensam systemförvaltning i regionerna samt "shared service center", alltså kontaktcenter som även kan sköta löner, personal och information.

Anna Bjurström är handläggare på Sveriges innovationsmyndighet Vinnova, en av flera organisationer på nationell nivå som ingår i den programkommitté som gemensamt ansvarar för Offentliga rummet varje år. De övriga är SKL, e-delegationen och Digitaliseringskommissionen.

Hur skulle du beskriva Vinnovas roll i Offentliga rummet?

– Vinnova deltar i planeringen av konferensprogrammets sakinhåll samt är huvudarrangör till tävlingen Guldlänken, som premierar landets mest innovativa e-

förvaltning. I planeringsarbetet värnar vi lite extra om att konferensen även ska vara en plats för möten mellan forskare och yrkesverksamma. Ett exempel på detta är Forskarnätverkets heldagsseminarium den 28/5.

Varför är konferensen viktig?

– Offentlig verksamhet är ett av våra strategiska områden där vi ser stora behov av mötesplatser för erfarenhetsutbyte och inspiration. Konferensen är en sådan mötesplats som också karaktäriseras av att den drivs av offentlig sektor för offentlig sektor.



Anna Bjurström, Vinnova

Vad ser du extra mycket fram emot med årets upplaga?

– Nio heldagsseminarier på fördjupningsdagen 28/5 och ett 50-tal seminarier under konferensdagarna gör det svårt att peka ut någon enskild punkt. Jag ser fram emot goda möten och diskussioner, att omvärldsspana och dela med mig av information om Vinnovas satsningar på offentlig verksamhet. Och givetvis väntar jag med spänning på korandet av årets vinnare av Guldlänken, priset till årets mest innovativa e-förvaltning.

CHRISTIAN VON ESSEN

FOKUS: Offentliga rummet

Offentliga rummet tidigare år:

2012 i Uppsala, 2011 i Trollhättan, 2010 i Sandviken, 2009 i Norrköping, 2008 i Västerås, 2007 i Örebro
Information och anmälan: www.offentligarummet.se

Lokala medarrangörer:

Länsstyrelsen i Jönköpings län, Landstinget i Jönköpings län, Regionförbundet Jönköpings län, Jönköpings kommun, Jordbruksverket, Högskolan i Jönköping



usify.

Användbar design för offentlig förvaltning

www.usify.se



VAD KAN DIN SKOLA?

Vi på Hemsö är specialister på att utveckla och förvalta fastigheter för samhällsservice, bland annat skolor. Ett exempel är Messingen i Väsby, en modern spännande skolbyggnad med multifunktion. Här finns förutom två gymnasieskolor även träningslokaler, en multihall, en restaurang, bibliotek och den kommunala musikskolan. Vi är övertygade om att denna moderna miljö kommer bidra till både bättre studieresultat och högre kreativitet. Och för kommunen ett effektivare resursutnyttjande. Vad kan vi göra för er? Läs mer om oss och våra erfarenheter på hemso.se. Välkommen!

HEMSÖ
Fastighetsvärden för samhällsservice

En väg in till Göteborg

Kommunikationen mellan kommun och medborgare utvecklas och effektiviseras på många håll i landet. I Göteborgs stad har man satt ett tydligt exempel genom att upprätta ett modernt och effektivt kontaktcenter.

BESLUTET FATTADES REDAN 2010, men den 1 februari 2013 var det äntligen premiär för det nya kontaktcentret inom Göteborgs stad. Malin Hestner är kontaktcenterchef.

– Den största skillnaden mot förr är medborgarperspektivet, säger hon. Det är inte alltid lätt att veta vart man ska vända sig men hos oss får man hjälp och lots, vi gör det enklare i kontakten med staden. Tanken är att öka tillgänglighet och likabehandling genom att erbjuda information och service på olika språk och med utökade öppettider.

Principen är "en väg in", och man skiljer inte längre på om medborgaren ringer, mailar, tar kontakt via Facebook eller besö-

ker staden personligen. Det är samma 31 servicevägledare som svarar på allmänna frågor oavsett kommunikationsslag. De talar totalt 22 olika språk, något som tillsammans med en tydlig serviceprofil varit av högsta vikt vid tillsättningen av tjänsterna. I samma organisation sitter även nio personer i en särskild svarsgrupp inom trafik, park och miljö med specialistkompetens. Dessutom ingår webbredaktionen för goteborg.se i kontaktcenter.

– Det gör att det blir väldigt mycket lättare att samordna kommunikationen med medborgarna. Nyheter eller uppdateringar kan komma ut direkt, säger Malin Hestner.

Hela initiativet med kontaktcen-



teret är en del av Göteborgs stads övergripande satsning på tillgänglighet och medborgarservice.

– Stadens kontaktcenter är en av satsningarna i det av kommun-

Malin Hestner, chef för Göteborgs stads kontaktcenter.



fullmäktige beslutade programmet för utveckling av Göteborgs stads medborgarservice, säger Helena Mehner, kommunikationsdirektör och ansvarig för arbetet med stadens serviceprocess.

Den nya förvaltningen konsument och medborgarservice som startade den 1 januari 2013 ska också samordna utvecklingen av e-tjänster i staden och arbeta med att följa boende, besökares och näringslivets behov av utvecklad service. Förvaltningschef är Rigmor von Zweigbergk.



Göteborgs Stad

Ekelundsgatan 1
Stadsledningskontoret
404 82 Göteborg
031-365 00 00
goteborg@goteborg.se
[facebook.com/goteborgsstad](https://www.facebook.com/goteborgsstad)
www.goteborg.se

Mer än bara like-fiske

Det är inte bara företagen som tar sig in i Facebook-flödet – allt fler myndigheter ser i dag sociala medier som en naturlig del i sitt kommunikationsarbete. Arbetsförmedlingen och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap är två av de som använder kanalen mest effektivt.

ÄR FACEBOOK OCH Twitter tidsbovar eller effektiviseringsmöjligheter? Det beror lite på vem man frågar. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) har jobbat aktivt med sociala medier sedan grundandet 2009. Då slogs Krisberedskapsmyndigheten, Räddningsverket och Styrelsen för psykologiskt försvar ihop till en myndighet.

Fredrik Höglund är verksamhetsansvarig för webb och sociala medier på kommunikationsenheten hos MSB. Tidigare kom han från en liknande position på Räddningsverket. Han menar att bruket av sociala medier är ett medvetet val, men utan några tydliga strategidokument.

– Det är så enkelt som att vi ska vara där vår målgrupp finns och i de digitala kanaler de använder. Vi använder oss i dag av Twitter, Facebook och YouTube för lite olika syften, men vi särskiljer inte dessa kanaler från andra sätt att kommunicera.

DEN STÖRSTA medborgarkontakten sköts genom sajten Krisinformation.se med tillhörande kanaler, som MSB driver för Sveriges offentliga och kommunala aktörer. På själva myndighetens Facebook-sida kommuniceras den egna verksamheten och där har det under det senaste halvåret varit mest

fokus på MSB:s tvååriga utbildningar. Fredrik Höglund har kunnat se tydliga resultat i form av ett reducerat antal inkomna standardfrågor per telefon och mail.

– I början tror jag att det fanns en oro: ”ska vi verkligen jobba med sociala medier också? Hur ska resurserna räcka till?” – men det handlar om att ändra sitt arbetssätt och att naturligt inkludera till exempel Facebook i sin kommunikation. Vissa människor kommer alltid vilja ringa ändå, men för den stora majoriteten har medie- och informationsvanorna ändrats för alltid.

Det är ganska känslig information som kan delas med ett knapptryck. Finns det några särskilda sekretessavtal när man jobbar med sociala medier?

– Nej, inte hos oss. Jag tror alla som har jobbat med de här kanalerna har gjort tabbar någon gång, men det är fortfarande en utvecklingsprocess och ett lärande som pågår för fullt. Dessutom blir verktygen mer professionella. Facebook har till exempel fått en helt annan behörighetsstruktur än man hade tidigare.

BJÖRN NORESTIG är kvalificerad handläggare på Arbetsförmedlingens huvudkontor i Stockholm. Hans främsta arbetsområde är webbutveckling, och han var delaktig i utvecklingen av Arbetsförmedlingens sociala medier sedan starten. I januari 2011 lanserade man sin första Facebook-sida.

– Det kan tyckas sent, men det var mycket som behövde förberedas, säger han. Vi är många verksamheter som berörs av beslutet och vi jobbar under ett starkt personskydd enligt PUL, så vi måste vara väldigt försiktiga.

Men några formella restriktioner



Björn Norestig på Arbetsförmedlingen och Fredrik Höglund på Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

eller riktlinjer har man inte satt upp.

– Visst finns det en risk att någon uttrycker sig klumpigt, det har vi sett flera exempel på de senaste åren i media. Det är en väldigt snabbfotad mediavärld och en lagstiftning som kanske inte alltid hänger med. Men jag tycker generellt att man fokuserar lite för mycket på problemen och riskana-

lysen snarare än möjligheterna.

Vilka konkreta vinster kan du se?

– Vi når ut till väldigt många med en väldigt liten insats eftersom sociala medier inte kräver någon IT-utveckling. Man kan köra lite trial and error. Diskussionen med våra kunder har blivit mycket öppnare. Vi har en komplex verksamhet som inte alltid är lätt att förstå och Facebook har blivit vår huvudsakliga kanal för att ställa frågor och diskutera. För oss är det ett jättebra sätt att känna efter vad kunderna tycker och vart vi är på väg. Vi lär oss hela tiden, både vad gäller efterfrågan och om de tekniska plattformarna. Det gör att när nästa stora grej dyker upp på nätet är vi redan igång.

CHRISTIAN VON ESSEN

FOKUS: Följ diskussionen

På Facebook:
MSB
Krisinformation.se
Arbetsformedlingen

På Twitter:
@krisinformation
@MSBdialog
@MSBse
@h_lindberg – MSB:s
generaldirektör
Helena Lindberg

På Youtube:
Youtube.com/Arbetsformedlingen
Youtube.com/msb

**FIBERTIPS #6
TILL SVERIGES KOMMUNER**

FIBER TILL FLER

I Sverige finns 290 olika förutsättningar för fiber!

Av Sveriges 290 kommuner är ingen den andra lik. Utbyggnaden av fibernätet är inget undantag. Alla har sina unika förutsättningar. Välj en partner när det gäller fiber som förstår detta. Vi kan hjälpa till oavsett om ni behöver hjälp hela vägen från planering till byggande och drift eller om det handlar om enskilda delar i utbyggnaden. Vår långa erfarenhet och kunskap säkerställer att kommunen får en modern infrastruktur som klarar framtidens tjänster. Välkommen på dina villkor!

**Fler fibertips hittar du
på skanova.se**

skanova
Sveriges största öppna nät

FÖR GLADARE MÅNDAGAR



Chef inom offentlig förvaltning? Vi älskar ditt jobb!



Erbjudande!

Är du inte medlem?
Just nu kan du prova
oss 3 månader utan
kostnad.

Sms:a **vision**
till **72 672**

Som chefsmedlem i Vision har du en egen personlig ombudsman som coachar dig i ditt ledarskap och personliga utveckling. Dessutom får du personligt stöd i chefsfrågor. Ni kan bolla ledarskapsfrågor, prata om din lön, anställningsvillkor och arbetsmiljö.

Personliga ombudsmän för dig som chef är bara en av fördelarna med att vara chefsmedlem i Vision.

Läs mer på vision.se/chef.


vision

Dan Eliasson har lett Försäkringskassan mot helt nya domäner. Från bilden av en tungrodd och stelbent koloss utan empati har man nu börjat skapa dialog med de som har det allra svårast i samhället. Samtidigt automatiseras och digitaliseras övrig verksamhet ut i fingerspetsarna.

Digital kamp mot vanmakten

DU KANSKE INTE trodde att Försäkringskassans generaldirektör Dan Eliasson skulle ha en av Stockholms mäktigaste takterasser utanför sitt kontorsfönster, men så är fallet. Det varar dock inte länge till, bedyrar han – inom ett år flyttar hela huvudkontoret ut till trendkänsliga Telefonplan, ett tilltag som uppskattningsvis besparar skattebetalarna årliga kostnader på 50–60 miljoner kronor.

När vi ses i Eliassons corner office på Klara Västra Kyrkogata, ett stenkast från Centralstationen i Stockholm, har han precis avslutat en presskonferens angående Försäkringskassans nya sjukförsäkringsprocess. Det ska bli enklare och snabbare att ansöka och få ut sin ersättning genom datoriserade rutiner. Personalen på Försäkringskassan ska istället ägna betydligt mer tankemöda och resurser på de i samhället som är svårast sjuka. Målet är att denna grupp ska få en personlig kontakt inom tre dagar för att diskutera stödåtgärder, arbetsgivare, arbetsförmedling eller rehabilitering.

– En halv miljon människor är sjukskrivna varje år, och den stora mängden är redan friska när de ansöker om sin ersättning. Vi litar på dem och deras läkarintyg, och koncentrerar oss istället på de 10 procent som befinner sig i svåra si-

tuationer. Handläggarna slipper rutinarbetet som lika gärna kan digitaliseras.

NÄR HANDLÄGGARNA DELVIS får nya arbetsuppgifter krävs det enligt Eliasson i princip ingen kompetenshöjning eftersom deras kunskap redan finns där. Det är kompetensutnyttjandet som varit bristfälligt, menar han. Personliga handläggare ska ta de svåra ärendena medan de enkla automatiseras. Hur möts förändringen av de anställda?

– Det här initiativet kommer helt och hållet från handläggare och kunder. Vi har djupintervjuat mer än 200 av våra kunder och det är säkert 100 personer hos oss som har varit med och tagit fram den nya riktningen.

Ju fler självbetjäningstjänster man kan skapa, desto gladare blir befolkningen, menar Dan Eliasson, och Försäkringskassan fick ta emot flera priser under 2012 för sitt framgångsrika e-arbete. Men allt har en gräns, och det pågår ständigt en avvägning mellan digitalisering och det personliga mötet.

– Jag blir nästan tårögd när jag läser de positiva recensionerna av vår senaste app. Då har man gjort skillnad, det är därför man är här. Men vi har långt ifrån nått taket inom digitaliseringen.

Försäkringskassan får ofta tuff

kritik också. Ibland får man känslan av att det är ett otacksamt jobb du har?

– Otacksamt? Tvärtom! Hur många får egentligen kanalisera utbetalningar på 500 miljarder kronor till Sveriges befolkning varje år? Det är pengar som gör stor skillnad i människors vardag. Tycker man att det är otacksamt, då ska man inte jobba här. Försäkringskassan är navet i välfärdsstaten. Sedan kan vi inte alla gånger möta alla människors behov – men uppdraget är oerhört fint och betydelsefullt för mig.

Det känns att du är väldigt engagerad. Du är till och med ute på bloggar och på Twitter och svarar på kritik eller diskuterar enskilda ärenden med folk. Är det hållbart i längden?

– Det känns bra att vara inne i landet och föra en diskussion. Det finns många missförstånd kring vad vi styr och vad riksdagen styr. Ibland pekar man på ageranden

hos oss där vi varit fyrkantiga, och det är jättebra att de kommer upp till ytan. Det är inte bra om folk är missbelåtna. De kan vara besvikna på sin ersättning, men de ska inte behöva vara besvikna på Försäkringskassans bemötande. Ett bra bemötande är hela vårt existensberättigande.

Tror du att transparensen i sociala medier har tvingat fram ett mer personligt tilltal hos myndigheter som Försäkringskassan?

– Jag vet inte. Det är klart att diskussioner på Facebook påverkar bilden av oss. Men det centrala är att vi alla är överens om att det är kundens behov som ska vara vägledande för vårt arbete. Sedan 2002 har Försäkringskassan haft som fokus att få ner kostnaden för sjukförsäkringen. Mycket har handlat om kostnader och effektivitet, och ibland har man glömt bort människan. Nu försöker vi styra om skeppet lite och se mer på människans behov.

Är ni inte hårt styrda från politiskt håll?

– I vissa frågor ja! I andra absolut inte. Den här omviktningen är vårt eget beslut, inte regeringens eller lagstiftningens. Hur vi jobbar i förhållande till våra kunder är bara Försäkringskassans fråga, jag förankrar inte det hos politikerna. Jag meddelade regeringen så sent som i förra veckan om våra nya förändringar. Sen kräver det naturligtvis att infrastrukturen finns på plats ordentligt. Ett misslyckande i Sverige är att man alltid ska förändra allt på en gång över hela landet. Vi gör en gradvis utrustning under 2013, 2014 och kanske 2015. Vi kan justera och lära oss. Ofta blir det för stora processer, det blir för tungrodd.

Har du jobbat på samma sätt i dina tidigare befattningar på Säpo och Migrationsverket?

– Inte på Säpo, där hanns det inte med något utvecklingsarbete under den korta tid jag var där. På Migrationsverket förde vi in den här typen av tankar och gick från handläggning på 260 till 70 dagar. Vi gjorde processen mer personlig utan att kräva mer resurser. Lyssnar man på kundernas behov finns det många svar.

ETT VANLIGT SAMTAL till Försäkringskassan innefattar ofta en enkel fråga: "när får jag mina peng-

Vi ska öka
vår kundorien-
tering i syfte
att öka
tryggheten i
samhället.



c/o Kolonin – ung arkitektur för odling i staden

Välkommen till Landskrona – en av Sveriges främsta och äldsta kolonistäder.

I sommar öppnar utställningen c/o Kolonin som bjuder på nyskapande arkitektur och tolkningar av modern odling i staden. Tio nyskapade paviljonger i trä och ett litet putsat hus som har tagits fram av arkitektstudenter visar hur kolonihus och lotter kan brukas i dag – för odling, vila, umgänge, njutning och lek.

Utställningen är öppen dagligen från 25 maj till 28 september klockan 10-17. Under juli och augusti är det även kvällsöppet på torsdagar, klockan 10-20.

Välkommen – du är inbjuden!

Läs mer på

landskrona.se/600

ar?” Rätt lösning på problemet är enligt Dan Eliassons filosofi inte att anställa fler personer i växeln utan att istället se till att frågan kan besvaras automatiskt.

– Henry Ford sa något i stil med att ”om jag bara hade frågat vad folk trodde att de ville ha hade de sagt större och snabbare hästar.” Statens organisation är ofta riggad efter statens behov, inte alltid människans. Jag menar att det behövs ett perspektivskifte inom offentlig förvaltning. Vi ser embryon till det nu, och generationsskiftet är en faktor. Förr stod man med mössan i handen inför det offentliga, men om skattemoralen ska upprätthållas måste det offentliga utveckla sin verksamhet mot människors behov.

Har du någon treårsplan som du jobbar efter?

– Visst. Hela personalen förde i fjol samtal om vision, mission och strategier. Vi ska öka vår kundorientering i syfte att öka tryggheten i samhället. Jag ser det som att vi är i trygghetsbranschen, och vårt jobb är att öka tryggheten i det svenska samhället. Vi ska slåss mot vanmakten.

FÖRSÄKRINGSKASSAN KOMMER

ATT genomgå en transformation till år 2016, där man rullar ut Lean i alla delar av organisationen. Enligt Dan Eliasson finns det ingen annan offentlig aktör som implementerar Lean på samma nivå.

– Vi har 250 grupper som lär sig om filosofin just nu – totalt är vi alltså 13 000 personer. Vi ska effektivisera processer, leta slöserier och se på var kundvärde skapas.

Jag jobbade extra i Försäkringskassans växel här i huset under en studieperiod 2003–2004. Det var väldigt frustrerande att se hur ineffektivt mycket var. Vi såg nästan ingenting om den som ringde in och hade knappt mandat att hjälpa till alls.

– Det har hänt jättemycket, du ska se vårt callcenter i dag! Men det där är ett problem, inte ens i

dag har våra handläggare hela kundbilden framför sig. Någon som svarar på frågor om föräldraförsäkringen kan kanske inte hjälpa till med bostadsbidrag, vilket inte är särskilt smidigt. Vi tar nu fram en ny plattform för att det här ska bli bättre.

Ni måste ha rekryterat en hel del IT-personal de senaste åren? Hur ser den kompetensförsörjningen ut?

– Det är en balans mellan egen personal och konsulter. Vi har en utvecklingsplan på 650 miljoner kronor. Det innefattar en hel del externa konsulter, men den stora massan jobbar internt hos oss. Bara på vårt IT-center i Sundsvall har vi nästan 700 anställda, och över hela landet sitter utvecklare i olika projekt. Det här handlar om lika stora system som de största affärsbankerna har, och det måste funka dygnet runt, året runt.

Kommer ni fortsätta med kravet på skriftliga blanketter och intyg som skickas till en inläsningscentral i Östersund?

– Nej, nej, nej. Det kommer att bli precis som inom flyget i allt större utsträckning där man gör bokningar och andra ärenden över nätet. Vi bygger samma typ av system.

Hur ser du på framtiden inom det här området?

– Fler självbetjäningstjänster först och främst – fler ska kunna sköta sina ärenden på nätet. Datorerna ska kunna fatta beslut i de flesta ärenden och enkla sjukfall kan automatiseras. Varför ska vi in i det ärendet med personliga handläggare över huvud taget? Från och med september 2013 kommer maskinerna fatta beslut i stora delar av försäkringen och vi kommer kunna gå ner i arbetsstyrka med 250 personer. De får inte sparken, men vi kommer definitivt bli färre. Vi har inte alls nått taket av digitaliseringspotentialen. Kraftfull digitalisering kommer vara den här myndighetens signum i åtminstone fem år till.

CHRISTIAN VON ESSEN



Foto: Christian von Essen

FOKUS: Dan Eliasson

Född: 1961

Familj: Hustrun Petra och två döttrar

Från: Skön i Medelpad

Yrke: Generaldirektör på Försäkringskassan sedan oktober 2011.

Bakgrund: Jur kand från Uppsala universitet.

1991–1995: Kansliråd vid Utrikesdepartementet

1995–1998: Politiskt sakkunnig hos Laila Freivalds,

socialdemokratisk justitieminister

1999–2001: Ambassadör och internationell chefsförhandlare vid Justitiedepartementet

2001–2006: Statssekreterare åt justitieminister Thomas Bodström

2006: Tf biträdande chef på Säpo

2007–2011: Generaldirektör för Migrationsverket

På Twitter: @dan_eliasson



Det handlar inte om dokumenthantering, processtöd, ärendehantering och informationsutbyte

Det handlar om att förverkliga ett enklare, tryggare och effektivare informationssamhälle

➔ Läs mer om oss på idainfront.se

Linköping Stockholm Sundsvall Oslo

IDA INFRONT
ADDNODE GROUP

När medborgarna får välja

Stockholms stad utsågs till Sveriges bästa kommun inom e-förvaltning redan 2010, och har sedan dess fortsatt krafttaget med över 50 nya medborgaranpassade e-tjänster. Totalt har programmet kostat 650 miljoner kronor.

STAFFAN KARLSSON ÄR biträdande stadsdirektör på Stadsledningskontoret. Han är inte förvånad över framgångarna med programmet.

– Min uppfattning är att det beror på ett målmedvetet och strukturerat arbete under lång tid. Vi har både fokuserat på vår styrning av grundläggande IT-strukturer och utveckling av nya funktionaliteter genom exempelvis vårt e-tjänsteprogram, där vi skapat modeller för framtagande och finansiering av nya integrerade e-tjänster.

Är Stockholm extra tacksamt eftersom befolkningen är mer IT-vana?

– Ja, stockholmaren generellt har en hög IT-mognad. Stockholmare är också något yngre än riksgenomsnittet och har högre utbildning, vilket bidrar till en bra och kravställande miljö. Vi har också en unikt snabb internetåtkomst tack vare att vi har världens största öppna fibernät och en mycket väl utbyggd 3G- och 4G-infrastruktur.

Mellan 2007-2010 avsattes 650 miljoner till e-tjänsteutveckling – hur kan ni räkna hem investeringarna?

– Vi beslutade i samband med ett starkt bokslut att disponera delar av överskottet till att skapa både en plattform för e-tjänsteutveckling och konkreta e-tjänster – i linje med vår vision om ett ”Stockholm i Världsklass 2030”. Pengarna har använts för att finansiera utvecklingen av idéer till



För stockholmarna är e-tjänsterna inom barnomsorg och förskoleverksamhet mest populära.

e-tjänster som leder till ökad medborgarnytta – utan att utvecklingskostnaderna har behövt konkurrera om nämndernas ordinarie budgetutrymme. Som ett resultat av detta har vi i dag ett stort antal integrerade e-tjänster som både kraftigt ökat medborgarnytta och effektiviserat våra interna processer.

Hur räknar man ut en nyttokalkyl?

– Våra nyttokalkyler beskriver förenklat nuläget för en specifik process som en verksamhet tänker sig utveckla en e-tjänst för. Den beskriver målgruppens storlek och hur många som bedöms använda e-tjänsten. Kalkylen beskriver också önskat läge för pro-

cessen. Effektiviseringen mäts i tidsvinst av digitaliseringen samt i bedömt ökad nytta för målgruppen. E-tjänster innebär förändrade processer och nya arbetssätt. Som motvikt till den beräknade nyttan står kostnaderna för utveckling samt kostnader för drift och förvaltning. Denna kostnad hämtas hem över tid genom riktade besparingar som möjliggjorts av effektiviseringen som e-tjänsten skapat.

Hur har ni varit tvungna att omfördela kompetens inom det här området? Har ni anställt fler IT-personal?

– Det har funnits ett projekt-kontor på stadsledningskontoret med två medarbetare som sam-



Staffan Karlsson, biträdande stadsdirektör på Stadsledningskontoret.

ordnat och koordinerat processerna, därutöver har vi centralt haft några medarbetare som lett arbetet med att ta fram en e-tjänsteplattform, riktlinjer för utveckling av e-tjänster med mera. Själva utvecklingen av e-tjänster har i de flesta fall initierats av verksamheterna själva. Utvecklingen har varit och ska vara verksamhetsstyrd. Den tekniska utvecklingen har skett med stöd från upphandlade konsulter.

Har anställda fått gå på grund av automatiserade arbetsuppgifter?

– Nej. Däremot har medarbetare fått andra arbetsuppgifter och verksamheten kan ibland ha förändrats på grund av e-tjänsterna – vilket i sin tur har lett till omstruktureringar. I några fall har e-tjänsten varit en förutsättning för att kunna arbeta på ett effektivare sätt eller kunna hantera större volymer.

En framgångsfaktor sägs vara era blandade team. Hur ser de teamen ut och hur har de jobbat?

– I beredningsfasen av ansökningar har arbetsgrupper och rådgivande styrgrupper varit sammansatta av olika kompetenser. Ansökningar har kommit till pro-

jektkontoret som därefter gått till en arbetsgrupp för rekommendationer. Någon vecka senare har vi kunnat fatta beslut om att starta utveckling eller inte. Denna process har genomförts en gång i månaden året runt, vilket lett till en snabb och bra process. Vilket i sig också har varit en framgång.

Vilka tjänster är mest kostnadsbesparande?

– Tjänster som omfattar stora målgrupper har naturligt den största effektiviseringspotentialen. Exempelvis föräldrar till barn mellan 0-19 år. Val och ansökan till förskola och skola är därmed ett område som gett stora möjligheter att erbjuda både bättre service och att kunna effektivisera internt.

Vilka råd har du till andra kommuner som inte har kommit lika långt i processen?

– Titta på vilka de stora målgrupperna och volymerna är. Kan vi kommunicera med dem på andra sätt än genom telefon och mejl? Titta gärna utifrån ett brett serviceperspektiv och vilka ingångar ni har. Involvera kommuninvånarna kring de större serviceprocesserna. Vad tycker exempelvis föräldrar med barn i förskolan skulle kunna göra samspelet smidigare? För kommuner med fler äldre kan det vara intressant att fråga de anhöriga om vad som skulle underlätta i deras vardag.

CHRISTIAN VON ESSEN

FOKUS: Stockholmnas populäraste e-tjänster

1. Söka barnomsorg
2. Söka förskoleklass
3. Söka kollo
4. Söka sommarjobb
5. Anmäla sig till föräldrautbildning



Myndigheten för
samhällsskydd
och beredskap

Vill du öka din förmåga att leda och samordna samhällets krishantering?

Samverkan vid extraordinära händelser och kriser

11-15 november 2013 i Revinge, sista anmälningssdag 15 augusti.

Läs om fler aktuella kurser på
www.msb.se/utbildning

MSB utvecklar, tillsammans med andra, individens och samhällets förmåga att förebygga, hantera och lära av olyckor och kriser





Bli hett eftertraktad på arbetsmarknaden

Utbilda dig till underhållsingenjör

Underhållsingenjör är ett bristyrke med goda framtidsutsikter. Om du väljer den tvååriga YH-utbildningen vid Högskolecentrum i Arboga får du särskild kompetens för att jobba inom kärnkraftsindustrin och blir riktigt eftertraktad.

Som underhållsingenjör inom process-teknik kan du ansvara för både akut och förebyggande underhåll inom process-teknisk industri. Du kommer att kunna upprätta inköpsunderlag och hjälpa till med upphandlingsprocesser. Du kommer att kunna leda arbetet för tekniker och annan underhållsteknisk personal. Du får också goda kunskaper om drift och hur man samarbetar med processoperatörer. Utbildningen har speciellt fokus på kärnkraftsbranschen.

Efter utbildningen kan du söka arbete som t.ex. underhållsingenjör processteknik, serviceingenjör inom elmaskin, underhållstekniker på reaktorer, assisterande driftledare eller underhålls/revisionstekniker.

Fakta/utbildningen

Utbildningens längd: 2 år, 400 Yh-poäng
Förkunskapskrav: Du ska ha slutfört Naturvetenskapsprogrammet, El- och energiprogrammet, Elprogrammet, Energiprogrammet, Teknikprogrammet eller motsvarande.

Ansökan senast 2013-05-17, Läs mer på www.hc.arboga.se



ARBOGA KOMMUN

HÖGSKOLECENTRUM

VUXENUTBILDNING I ARBOGA

Yh Yrkehögskolan

Sömlös betygsprocess

En effektiv förvaltning kräver att komplexa databassystem vävs samman i bakgrunden av verksamheten. På nybildade myndigheten Universitets- och högskolerådet (UHR) jobbar ett team dedikerat med att samordna tjänsterna för Sveriges skolor och studenter.

PÅ UHR:S IT-AVDELNING i Stockholm samarbetar intern kompetens med inhyrda konsulter för att bygga smartare tjänster inom skolvärlden. Alldeles nyligen har teamet avslutat byggandet av den nationella betygss databasen. Kristofer Ljungros är systemutvecklare på UHR.

– Vi har jobbat tillsammans med att automatisera hanteringen av så gott som alla gymnasiebetyg i Sverige, säger han. De anslutna skolorna skickar in studenternas betyg direkt i systemet genom ett webbgränssnitt. Då förs de automatiskt över till det nationella anslagningssystemet.

KORTFATTAT INNEBÄR DETTA att betygen redan finns elektroniskt inlagda när man söker till högskolan. Systemet finns sedan tidigare, men nu är det upprustat för att kunna möta kraven på modern teknik.

– Administrativt blir det väldigt stor nytta både för UHR, skolorna och för studenterna, säger Kristofer Ljungros. Vi försöker skapa en mer sömlös övergång från gymnasie och komvux till högskola och universitet. Med systemet blir hanteringen smidigare och leder till mycket mindre manuellt arbete.

Systemet kommer att använ-

das till de betyg som utfärdas redan nu under våren 2013. Svårigheten har inte varit att hantera de stora volymerna, men för att kontrollera att skolorna utfärdat betygen korrekt krävs ett avancerat valideringssystem.

– Vi har byggt en komplex vali-

deringsmotor i bakgrunden. Det ska komma in korrekta betyg redan från början, annars följer felet med i hela systemet.

Vad kan vara fel till exempel?

– Det kan vara att skolorna gjort något konstigt eller räknat fel. Det finns många olika typer av

skolor men klara riktlinjer för hur ett gymnasiebetyg ska se ut med till exempel ett visst antal poäng och kärnämnen. Systemet ger oss en chans att åtgärda direkt för att slippa framtida fel.

Vad har varit svårast?

– Komplexiteten är stor på

grund av alla varianter av gymnasiebetyg och komvuxbetyg som kan existera, och det ska samtidigt fungera tillsammans med Skolverkets regler. Tusentals skolor ska kunna skicka in utan problem, så alla olika parametrar gör det här arbetet väldigt speciellt.

Projektet har pågått i ett år, med ett flytande team på som mest tio personer samtidigt. Man har använt sig av en så kallad agil utvecklingsmetod, det vill säga planering av projektet utifrån block eller enheter av jobb.

– Det kan till exempel innebära att vi jobbar intensivt med tio punkter under en två-veckorsperiod. Man delar upp ett stort projekt i mindre bitar och ännu mindre arbetsuppgifter.

Var ligger betygen rent fysiskt?

– Filerna tolkas och innehållet sparas som databasinformation. Denna lagras i databaser här hos oss. Det är känslig information. Det var steg ett, att se till att hela processen är helt vattentät.

Vad blir nästa grej?

– Nu ska vi bland annat göra om anmälan till högskoleprovet på Högskoleprov.nu. Det ska bli en ny och modern sajt.

CHRISTIAN VON ESSEN



FOKUS: System under UHR

- Nationella betygss databasen
- Antagning.se
- Högskoleprov.nu
- Studera.nu
- Statistik.uhr.se



Sveriges bästa skolkommun 2012. Också.



Vellinge.se

Byggsverige behöver ta sig ut på en resa.



Vårt land står för en stor utmaning.

Vi behöver bygga. Vi behöver bygga som aldrig förr. Vår folkmängd ökar och allt fler flyttar till våra stora städer.

För att vårt samhälle ska fungera och vår ekonomi ska växa, måste vi kunna vara rörliga. Vi måste kunna flytta dit skolorna och jobben finns. Unga behöver kunna flytta hemifrån. Vi måste kunna transportera både varor och oss själva på ett smidigt sätt genom vårt land och våra städer.

Bara i Stockholm behövs 300 000 nya bostäder fram till 2030. Det betyder att även vägar behöver byggas, att räls måste dras, att tunnlar och förbifartsleder måste skapas, att äldre husbestånd måste renoveras. Och att detta behöver göras både miljömässigt och ekonomiskt försvarbart. Så ser det ut i andra städer också, om än i mindre skala.

Det här är ingen enkel resa. Och den blir inte enklare av att varje byggprojekt är en resa i sig, genom byggprocessen. Den resan kan se olika ut, men väldigt ofta är den alldeles för krokig för att vi ska lyckas uppnå de mål som krävs för ett välfungerande samhälle även i framtiden.

Det är där vi på Svensk Byggtjänst kommer in i bilden.

Vår idé är att hjälpa till med att effektivisera byggprocessen. Vi samlar in och förädlar information så att den blir till kunskap som vi erbjuder genom en lång rad tjänster och produkter med syfte att underlätta byggprocessen. Därför kan du ha nytta av oss vare sig du är ingenjör, elektriker, entreprenör, materialleverantör, teknisk konsult, arkitekt, förvaltare eller har någon annan roll.

Vill du veta mer om hur vi kan bidra till att nå fram till Ö på ett effektivare sätt, är du varmt välkommen att besöka oss på byggtjanst.se/atillo



Gör byggprocessen mindre snårig



svensk byggtjänst

Smartare upphandlingar i sikte

Lagen om offentliga upphandlingar är en svårforcerad snårskog, men med ett närmare samarbete mellan köpare och säljare kan upphandlingsprocessen både bli effektivare och skapa mer nytta. Modeordet för dagen är innovationsdrivna upphandlingar.

MÅNGA EFTERSTRÄVAR EN effektivare upphandlingsprocess, oavsett om man talar med kommuner, myndigheter eller anbudsgivande företag. Magnus Josephson är expert både på upphandlingslagstiftningen och hur företag och myndigheter kan skapa bra affärer inom ramen för den. Förutom böcker och föreläsningar har han även släppt Sveriges första LOU- och LUF-app med lagtexterna.

– Jag vet vad man kan göra inom lagstiftningens ramar och jag vet hur båda sidor tänker, säger han. Det hela handlar ju om vad vi vill få ut av affären – inte alltid om att bara leverera något till lägsta pris.

Han ser en tydligare effektiviseringspotential på säljarsidan, eftersom det där finns ett tydligt mål: att vinna affärer. På köparsidan är situationen mer komplex, med lagstiftning, stora organisationer och många viljor.

– För säljaren handlar mycket om att vara noga med vilka affärer man lämnar anbud på och att man inte skjuter för brett. När man väl valt linje är det viktigt med tydliga roller inom sälj- och anbudsgruppen.

Inom större organisationer kan en sådan sammanslutning snabbt innefatta 30-40 personer – någon har ansvar för att möta deadline, en annan för att få fram rätt budskap, en tredje för kunskap om kunden. För småföretagare kan

bara ordet ”anbudsgrupp” låta övermäktigt, men Magnus Josephson menar att man på mindre företag åtminstone bör sträva efter att vara minst två personer inblandade i upphandlingsprocessen.

– En av dessa personer ska alltid vara den som har ansvaret att jobba vidare med kunden om man får affären. Då finns det störst incitament att jobba hårt för att få allt i lås.

En potentiell broms inom forskning och utveckling av nya produkter och tjänster är att det är svårt att upphandla något som inte ännu existerar. Innovation inom upphandlingar är enligt Magnus Josephson ett modeord som numera används flitigt från regeringen, men det gäller att ha en realistisk syn på vad det innebär.

– Folk tror ofta att det innebär att man ska uppfinna en ny Iphone, men det händer förstås väldigt sällan. Innovation handlar mer om ett ständigt samarbete kring det man föresatt sig att göra. Därför är det så oerhört viktigt att man är tydlig med målet för just den här affären. Var vill vi vara om fem eller tio år och vad behöver vi för att komma dit?

EXEMPEL PÅ innovationsdriven upphandling kan vara att man inom sjukvården vill öka mängden hittad sjukdom för att kunna förbättra analysen, men inte riktig

Ska man utvecklas krävs det att folk med flera olika kompetenser är involverade i projektet.



Magnus Josephson har bland annat tagit fram Sveriges första LOU-app.

vet hur det ska ske. Då är det ett utmärkt tillfälle att undersöka om man via innovativa samarbeten med ett eller flera företag kan hitta bättre lösningar. Det kan i så fall leda dels till en möjlighet att få veta mer om sjukdomen, dels att man skapar en innovation som inte finns i dagsläget.

– Innovationsdrivet kan helt

enkelt vara en idé hos det offentliga som leder till att näringslivet kan ta fram nya tjänster och produkter. Alla effektiviseringar är i grunden innovationer – det kan vara viktigare att hitta ett nytt sätt att göra saker på än att ta fram en ny produkt.

Var märker du att det finns störst kunskapsluckor när det gäller upphandlingar?

– Jag är otroligt imponerad över all kunskap som finns, både inom offentlig och privat sektor. Det som är svårt är att det på båda sidor är rätt stora organisationer. Du kan ha världens mest kompetenta medarbetare som inte ens har träffat varandra. Det bildas stuprör av kompetens, men inga ”hängrännor” – och samordningen brister. Dessutom saknas ibland förståelsen för kundens situation hos säljaren. Hur ser beslutsprocessen egentligen ut på ett landsting? Hos köparen förstår man inte alltid vad som faktiskt driver en affär.

Vad är lösningen?

– Ska man utvecklas krävs det att folk med flera olika kompetenser är involverade i projektet. För att innovation ska vara intressant för upphandlaren vill denne kanske se en kostnadssänkning över tid. Men frågar du chefen för den praktiska verksamheten vill denne istället se större patientnytta, ökad effektivitet eller annan tydlig effekt.

Är lägsta pris fortfarande förhärskande inom upphandlingsvärlden eller börjar vi röra oss bort ifrån det?

– Min uppfattning är att majoriteten av upphandlingarna avgörs på pris per produkt eller timme, men jag tror att andra sätt att jämföra anbudet kommer att öka. Inom exempelvis innovationsupphandling måste man mer mäta förmågan att tillsammans med kunden hitta innovativa lösningar, inte bara vad de kostar i timmen. Att upphandla innovationer innebär att arbeta på ett nytt sätt. Det tar tid att ändra beteenden och skapa nya samarbeten, och det finns inte tillräckligt starka incitament för att göra det om du bara mäts på timpris eller styckekostnad.

CHRISTIAN VON ESSEN

Boost your vision

Vi gör det lite enklare. Kontakta någon av våra specialister, alla med bred erfarenhet av utveckling av offentliga verksamheter, så berättar vi hur.

Besök www.pwc.se/offentlig-sektor

pwc

Låt det digitala klassrummet bli mer än ett tomt löfte.

Vårt lands skolor digitaliseras i snabb takt. Som exempel investeras årligen 1 770 kronor per elev i årskurs åtta på digital hårdvara. Men det satsas enbart 27 kronor på digitala läromedel.* Det är dags att ändra på det.

I samarbete med skolor i hela Sverige har Gleeups utvecklat en helt ny typ av lärmektyg: interaktiva böcker. De sparar värdefull lärartid, ger ett tryggt innehåll och bättre individuellt stöd så att fler elever kan nå kunskapsmålen. Vad tycker du att det är värt?

Upptäck interaktiva böcker på gleeups.se.



Plattformsoberoende



Alltid tillgängliga



Lägg till eget material



Allt samlat

gleeups

*Källa: www.meritidforlarande.se

Virtuell välfärd i Västerås

Ny teknik kan underlätta livet för äldre medborgare och deras anhöriga. Det slår Västerås stad fast efter flera lyckade pilotprojekt. Nu är det dags för utbildning av 1 200 personer – och upphandling av en rad nya tjänster och produkter.

EN AV DE STÖRSTA samhällsekonomiska utmaningarna under de kommande decennierna är att andelen äldre människor kommer att öka kraftigt. För att hantera deras behov krävs en smartare resurssallokering och en service på brukarens villkor som inte nödvändigtvis kräver alltför stora personalinsatser.

Inom Västerås stad går man nu i bräschen för det som allmänt kallas för välfärdsteknologi. Det hela började med ett projekt där man såg närmare på anhörigstöd till de människor som riskerade att bli isolerade i hemmet. Maria Gill är sjuksköterska och projektledare för VIKTiG, en del av Västerås övergripande arbete med välfärdsteknologi.

– Vi hade en jättebra tjänst, de som var användare av det IT-baserade anhörigstödet hade stor nytta av det. Problemet var att alla inte kunde använda tjänsten även om det var en dator som hade ett anpassat användargränssnitt. Därför fick vi i uppdrag att hitta lösningar som dels var enklare att använda men som också kunde användas tillsammans med en större målgrupp äldre – inte bara anhörigvårdare.

Under hösten 2013 rullar Västerås ut något man kallar för e-hemtjänst, som en del i det ordinarie utbudet som socialtjänsten erbjuder. Det är från och med maj

möjligt att ansöka om e-hemtjänst hos en biståndshandläggare. Utifrån det beslutet, individens behov och möjligheter skräddarsys e-hemtjänsten.

EN AV DE PRODUKTER som har testats i projektet är ”giraffen”, som i grund och botten är en Skype-tjänst på hjul. Giraffen möjliggör att hemtjänstpersonal eller anhöriga kan ha videokontakt med brukaren för att därmed sätta in tid och insatser när det verkligen behövs. Utvecklingen skedde till en början i ett Silicon Valley-baserat bolag, men efter intresse från Mälardalens högskola och Robotdalen flyttades utvecklingen så små-

ningom hit till Sverige. De i sin tur involverade Västerås stad för att utveckla produkten så att den skulle kunna fungera tillsammans med äldre utifrån deras behov.

– Jag måste erkänna att jag var mycket skeptisk till en början, säger Maria Gill. Jag var med vid ett testtillfälle tillsammans med en man som var anhörig och tog hand om sin fru i hemmet. Han ville ha giraffen direkt! Han såg framför sig en tillvaro där han enklare kunde få stöd och tillsyn från sina anhöriga, då de på ett smidigt sätt kunde vara uppkopplade och titta till hans fru när han var ute och gjorde ärenden.

Giraffen kom till Västerås som

prototyp 2009 och finns i dag som färdig produkt. Men nu ska själva tjänsten – mobil bildkommunikation med fjärrstyrning som är enklare än en surfplatta – upphandlas enligt konstens alla regler. Dessutom efterlyser man en rad andra produkter som på ett enkelt sätt kan samordna kommunikation och mediekonsumtion. Bland annat en kamera för ökad trygghet kallas för Nattfrid.

SAMTIDIGT SOM upphandlingarna äger rum ska 1 200 arbetare inom kommunal och privat hemtjänst utbildas enligt det nya arbetssättet under totalt sju timmar i tre steg. De tekniska lösningarna går fort att lära sig – resten handlar om ett nytt sätt att tänka kring teknik och välfärd. Enligt Maria Gill är Västerås långt framme, men många är intresserade.

– Jag tror att vi är först med att införa välfärdsteknologi som en del i verksamheten och vi ser ett jättestort intresse från andra kommuner. Eftersom e-hemtjänst ges som en del av det som kan erbjudas enligt SoL – socialtjänstlagen – är det viktigt att vi följer de lagar och säkerhetsföreskrifter som finns. Det är här det uppstår ett bekymmer då det inte finns någon



Maria Gill, sjuksköterska och projektledare för VIKTiG, välfärdsteknologi i Västerås.

praxis som vi kan lära av. Vi behöver ta höjd för att veta att det vi erbjuder västeråsaren är säkert och följer lagen.

Men oavsett juridiska frågetecken och tekniska detaljer är Maria Gill hoppfull inför framtiden och övertygad om att man är på rätt spår.

– Vi måste förändra våra arbetssätt, det är ett som är säkert. Visst kostar det pengar att starta projekt som det här, men det viktigaste är att vi ändrar vårt sätt att tänka och jobba.

CHRISTIAN VON ESSEN



Med en ”giraff” kan Västerås äldre i framtiden kommunicera med hemtjänst och anhöriga.

FOKUS: Välfärdsteknologi

”Välfärdsteknologi är teknologi som kan bidra till ökad trygghet, säkerhet, aktivitet och delaktighet i samhället. Välfärdsteknologi kan stärka äldre personer och personer med funktionsnedsättning till ett självständigare liv. Välfärdsteknologi kan också vara stöd för anhöriga och bidra till bättre tillgänglighet, resursutnyttjande och kvalitet för både brukare och personal inom och vård- och omsorg. Välfärdsteknologi kan även stödja kvarboende, förebygga eller komplettera vård- och omsorgsbehov samt vara samhällsekonomiskt lönsamt.” Källa: Wikipedia
Läs mer på www.viktigvasteras.se

Förändra till det bättre

Förändringstrycket på offentlig verksamhet är idag stort och det fortsätter att öka. Våra behov som invånare, tekniska möjligheter och omvärldsfaktorer är de viktigaste drivkrafterna. Att förändra till det bättre låter självklart, men alldeles för många initiativ misslyckas – siffrorna visar på cirka 80 %.

Så måste det inte vara. Både forskning och erfarenhet visar att genom att använda några sunda principer i praktiskt förändringsarbete tydliggör man riktningen, stärker sin förmåga och når påvisbara resultat.

Vi hjälper dig från start till mål. Med bred erfarenhet och kunskap om människor och organisationer i förändring skapar vi konkreta positiva resultat. Bland våra uppdragsgivare inom offentlig verksamhet finns Trafikverket, Stockholms läns landsting, Inera och Sveriges Kommuner och Landsting.

Nyfiken på hur man kan arbeta för att lyckas med förändringar som verkligen blir förbättringar? Välkommen att läsa mer på www.grandezza.se eller kontakta oss på kontakt@grandezza.se!

GRANDEZZA
K O N S U L T A K T I E B O L A G

kontakt@grandezza.se • 08-556 238 45 • www.grandezza.se

Trafikverket ICT blir en del av Trafikverket IT

Trafikverket stärker sin it-verksamhet genom att integrera den tidigare resultatenheten Trafikverket ICT med övrig it-verksamhet. Syftet och målsättningen med detta är att fokusera på de för Trafikverket kritiska verksamheterna och it-leveranserna vilka är knutna till effektivitet och funktion i transportsystemet. Exempel på sådana verksamheter är trafikstyrning, trafikledning, trafikinformation, anläggningsövervakning och information om transportsystemets tillstånd.

Samtidigt som detta sker ser Trafikverket över vad som ska göras i egen regi eller utföras av andra. För närvarande genomförs outsourcing av på marknaden mogna tjänster, exempelvis it-arbetsplatser och telefoni.

Trafikverket IT blir nu en verksamhet som årligen hanterar ca 2 miljarder kronor för drift och underhåll av allt från fibernät och it-anläggning till utveckling och förvaltning av it i Trafikverket.

Konkret innebär detta att ICT avvecklas, men de nätgrossisttjänster som tidigare levererats från ICT kommer att fortsätta att erbjudas och levereras på ett konkurrensneutralt sätt av Trafikverket IT.

Trafikverket ansvarar för statliga vägar och järnvägar samt långsiktig planering av det samlade transportsystemet.



www.trafikverket.se

PEAK tillför kunskap och kompetens.

Varje dag tillför vi på PEAK kompetens till våra kunder genom att bemanna deras IT-, Administrations- och Ekonomiavdelningar med våra kompetenta konsulter. Vi anser att kunskap är nyckeln till framgång och därför vill vi nu ge dig tillgång till en gedigen kunskapsbank med tusentals e-böcker inom IT, ledarskap, personlig utveckling, karriärstips och mycket annat som du kan ha användning av såväl i yrkeslivet som privat.

Prova att ladda ner en e-bok redan idag.
Du hittar e-böckerna via peak-bemanning.se.

PEAK – Better is always possible



Stockholm | Göteborg | Malmö

PEAK
IT & OFFICE
www.peak-bemanning.se

VAD STÅR KPMG FÖR? Naturligtvis att vi är ledande inom revision, skatter och rådgivning. Men titta också på vad som döljer sig bakom våra fyra bokstäver: ett dynamiskt kunskapsföretag med 1600 medarbetare här i Sverige. Med en ung, nyfiken och i högsta grad levande företagskultur. Så välj oss inte bara som företag. Välj oss framför allt för vilka vi är och vad som driver oss. Vare sig du är intresserad av att samarbeta med oss. Eller är sugen på att bli ny medarbetare.

K

K SOM I KREATIVITET. Företagstransaktioner är ofta komplexa, vilket kräver stor kreativ förmåga av Christer och hans medarbetare.

P

P SOM I PASSION. Vi brinner för vårt jobb och våra uppdrag. Som konsult visar Daniel våra kunder vägen till hållbar utveckling.

M

M SOM I MERVÄRDE. För Natalie, som är revisor, handlar mervärde om att lyfta varje kundrelation över det förväntade.

G

G SOM I GLOBALITET. Vi finns i 152 länder. Edit som är skattekonsult har nyligen lett ett samarbete mellan KPMG-specialister i 33 länder.

