

**BESLUTSSTÖD.**

» Medborgaren står tydligt i fokus för kommunerna, tror debattören.

Foto: Kasper Dudzik

Kommuner föredömen i den offentliga sektorn

Effektiviteten i den offentliga sektorn får alltför lite utrymme i valdebatten, anser David Hallgren, strategisk rådgivare på beslutstödsföretaget Hypergene.

Inför valet hör vi att det blir få reformer i de offentliga budgetarna. Men om själva förvaltningspolitikens innehåll är det tyst, det är ett svårkommunicerat område som vinner få väljare. Samtidigt är styrningen av den offentliga sektorns verksamheter med cirka en och en halv miljon arbetstagar ett viktigt område. Där finns stora potentiella vinster och där har modern it en viktig roll.

Efter hundratals möten med ledningsstaberna i det offentliga Sverige ser jag stora utmaningar inom hur it används för styrning. Kort sagt så riskerar myndigheter, kommuner och landsting att gå allt mer i otakt med såväl samtiden som sinsemellan. De som kommit längst är landets kommuner som ofta har ett mer långtgående fokus på medborgare och medarbetare jämfört med resterande offentlig sektor. De har dessutom en mer späckad åtgärdslista med förbättringar. Ofta ligger de till och med längre fram än stora företag. Men varför är det så, och vad finns att lära?

Som exempel kan nämnas att avståndet till medborgarna är rela-

BÄST I KLASSEN
"Det finns bra exempel från kommuner och idéer för handgrepp som kan ge viktig inspiration."

tivt kort inom kommundagen. De kommunala tjänsterna utförs nära många medborgare i alla åldrar och brukarperspektivet har slagit igenom i arbetskulturen. De kommunala förvaltningarna möter därför snabbt ändrade krav och nya förväntningar.

Konkurrensutsättningen i kommunerna har dessutom bidragit till att effektivisering skett inom många olika områden och att kommunerna måste ha kontroll på sina kostnader och intäkter. Ett stort stöd i arbetet är väl utarbetade nyckeltal och ett bra it-stöd. Även landstingens och vissa större myndigheters verksamhet sker nära medborgarna men ofta med fler lager av yrkeskårer mellan allmänheten och beslutsfattarna.

Ett annat exempel är att det så kallade strategiska gapet ofta är mindre hos kommunerna. Med det menar jag att politikernas visioner om till exempel it och medborgarservice har en kortare väg till verksamheten än hos många landsting och myndigheter. Att fylla och konkret bryta ner målsättningar till rimliga praktiska åtgärder kräver intern dialog och möjlighet att styra om pengar och personal.

Det finns bra exempel från kommuner och idéer för handgrepp som kan ge viktig inspiration. Bland annat finns mycket att vinna på att separera den kortare strategiska förändrings- och utvecklingsagendan från den mer kvalitetsinriktade och större produktionsplanen. Det kan också handla

om att fördela om budgetutrymme så att investeringar i utveckling kan ta mer plats, liksom att säkerställa värde för pengarna genom regelbundna nyttokalkyler. Vi ser också goda vinster i att göra omvärlds- och självanalys på flera nivåer i organisationen som ett självklart första steg före verksamhetsplanering och rambudgetering.

Till sist bör vi också bli bättre på att ta vara på goda exempel. Vartannat år vid stora Kvalitetsmässan i Göteborg delas ett tiotal kvalitetspriser ut till lyckosamma initiativ och projekt inom offentlig sektor. Jag har följt dessa under många år och ser att merparten av initiativen knappt sprids.

Så avslutningsvis: utvecklingen av den offentliga styrningen kan gå snabbare och ge utrymme för reformer utan att de offentliga kostnaderna ökar – tvärtom finns vinster att hämta. Men det krävs att den offentliga styrningsfrågan tas på allvar och att vi lär av goda exempel, inte minst från kommunerna. Kvaliteten i svensk förvaltningspolitik förtjänar att höjas och uppmärksammas mer som det egna politikområde det ju är.



David Hallgren,
strategikonsult på Hypergene med lång erfarenhet från bland annat Regeringskansliet.

WEBBKOMMENTERAT

Vårens stora driftstopp hos Swedbank innebar tuffa tider för it-chefen Jan Fecko. Nu talar han ut med Computer Sweden om vad som gick fel (läs mer på sid 11). Från läsarna hördes både förståelse och kritik:

Heder åt dem som ändå går ut och förklarar hur det låg till.
hossbog

Trevligt med en lite fördjupad uppföljning! Normalt brukar företag och organisationer göra allt för att mörka sådant här, och inte sällan försöka förneka att felet ens funnits/inträffat.
LeifV

6 timmar är väl inte så farligt. För mig går banken ner varje kväll och är nere varje helg. Mina pengar som jag försöker överföra kommer inte fram i alla fall ...
Emil Len

Felet är väl egentligen att Swedbank är så litet att det inte ens har råd med testsystem.
Ray Deat

Swedbank har två hela core-bankers som de kör runt i tester. En som löpande går igenom en cykel och används för i stort sett all nytveckling och en som används vid större enskilda operationer som uppköp av en annan bank. Subset av banken på olika ledder kan också vaskas fram för tester i mindre system och delsystem beroende på projekt och integrationsnivåer. Swedbank har betydligt fler testsystem än produktionssystem – precis som det ska vara. Det finns givetvis brister också, det finns det överallt. Och ibland kan man inte testa allt. Det är en omöjlighet. Men på det stora hela är inte Swedbank sämre än någon av våra andra banker. Där har vi en storsyndare ... men den tänker jag av ren godhet inte nämna.
:-)
micsjo

Så man skulle koppla alla mobila användare till testsystemet? Egentligen visar det snarare att man måste göra prestanda och stresstester på produktionssystem, vilket är det svåraste man kan göra då man inte vill påverka andra tjänster som använder samma system. I en så komplex kedja med hundratals supportsystem kan man inte bygga en komplett testmiljö, kanske bara amerikanska banker som kan lägga 10 miljarder utan att det gör ont kanske har den möjligheten.
studioxsw

Replik

Har du en annan åsikt än debattörerna? Då vill vi höra den. Skriv en replik på max 1300 tecken och skicka den till opinionsredaktören Eva Melin.

csopinion@idg.se

08-453 60 56

@OpinionCS

SPECIALUTGÅVA | KOMPENDIUM INFÖR VALET 14 SEPT

TEMA: Partiledarna om it

Computer Swedens reporter Karin Lindström tar pulsen på ledarna för sju riksdagspartier. Här får du svar på frågor som tillgång till bredband, näthat och kodning på skolschemat.

**ComputerSweden**