

IT i Linköpings Kommun certifierad enligt ISO/IEC 20000: Bättre vård, skola och omsorg med kvalitetscertifierad IT

Som första svenska kommun har Linköping ISO-certifierat sin IT. Genom att ansluta sig till den internationella standarden för Service Management räknar man med ännu bättre service till medborgarna samt sänkta kostnader tack vare högre effektivitet.

– Jag gratulerar LKDATA till certifieringen som är ett tydligt kvitto på att vi i Linköping ligger i framkant inom området. Det visar att IT-tjänsterna stödjer verksamheternas behov och att LKDATAs medarbetare är mycket kunniga och professionella, säger Paul Lindvall, som är kommunstyrelsens ordförande i Linköping.

– Även vi är glada och stolta över att vara certifierade för ett standardiserat och erkänt arbetssätt. Jag är övertygad om att detta kan inspirera även andra områden inom den kommunala sfären att kvalitetssäkra sitt uppdrag, säger Krister Siggesjö, som är affärsområdeschef för LKDATA, Leanlink i Linköpings kommun.

För Linköping är certifieringen för ISO/IEC 20000 ett logiskt steg i en medveten strävan från traditionell förvaltning till serviceorganisation. För att kunna höja tillgängligheten och servicen ytterligare för medborgare och näringsliv är ett modernt, kvalitetspräglad och effektivt IT-stöd grundläggande.

Den kanske viktigaste fördelen med ISO/IEC 20000-standarderna är att den har tydlig koppling till hela organisationens mål och styrning. Det säkerställer att IT verkligen stöttar kunderna i vardagen för att verksamhets- och affärs mål ska kunna nås. Bland annat finns tjänstestyrning och kontinuerligt förbättringsarbete inbyggt i arbetssättet.

– Förväntningarna på samhället och olika aktörer är tydliga. Som medborgare vill vi se en högre kvalitet i de tjänster som tillhandahålls. Nyfikenheten har varit stor under processen och vi har haft en hel del studiebesök, fortsätter Krister Siggesjö.

– Vi har nu en stabil grund för att på ett effektivt och kvalitetssäkrat sätt kunna utveckla, utvärdera och förbättra våra tjänster i nära samverkan med kunderna. Det har även starkt bidragit till en innovativ kultur med hög utvecklingstakt där kunderna, i sin tur, tydligare kan fokusera på sin kärnverksamhet. Vi är inte på något sätt färdiga, arbetet mot service management påbörjades i mindre skala redan 2005 men det är snarare nu som resan börjar, tillägger Cecilia Wretner som varit projektledare under certifieringsprocessen som pågått sedan knappt ett år tillbaka.

Fakta, ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000 är en internationell standard som beskriver hur tjänster tillhandahålls med kundfokus, hög kvalitet och effektivitet. Standarden bygger på ett processbaserat arbetssätt med ständiga förbättringar. Linköpings Kommun är den första offentliga aktören bland kommuner, landsting, statliga myndigheter och verk i Sverige som certifieras. Bakom certifieringen står ISO (International Organization for Standardization). Certifieringen har genomförts av Det Norske Veritas.

För ytterligare information:

Krister Siggesjö, affärsområdeschef för LKDATA:

[krister.siggesjö@linkoping.se](mailto:krister.siggesjo@linkoping.se)

0703-89 65 20

Paul Lindvall, kommunstyrelsens ordförande:

paul.lindvall@linkoping.se

070-211 44 82