



Handläggare: Helena Nilsson
Telefon: 508 20 032

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Nytt IT-program för Stockholms stad - svar på remiss från kommunstyrelsen (Dnr KS 031-786-2012)

Förslag till beslut

Förvaltningens tjänsteutlåtande åberopas som svar till kommunstyrelsen.

Leif Sjöholm
Stadsdelsdirektör

Lena Holmdahl
Biträdande stadsdelsdirektör/
Ekonomichef

Sammanfattning

Förslag till "IT-program – Ett program för digital förnyelse" har remitterats till stadsdelsnämnden. Programmet innehåller principer för ledning och prioritering inom stadens it-verksamhet och för stadens verksamhetsutveckling med hjälp av it. Syftet är att samordna stadens arbete med digital förnyelse. Förslaget innehåller också en framtida organisation för e-tjänstutveckling, förslag till modell för mätning och uppföljning av stadens it-verksamhet och innebär en revidering den tidigare informationstekniska plattformen. Förvaltningen ställer sig som helhet positivt till det nya sammanhållna it-programmet.

Bakgrund

Hösten 2007 beslutade kommunfullmäktige att avsätta medel för att förenkla stadens service och öka tillgängligheten och E-tjänstprogrammet inrättades. E-tjänstprogrammet har förlängts till att gälla 2012 ut, med ett uppdrag till stadsledningskontoret att utreda och ta fram förslag till en framtida organisation för e-tjänstutveckling i Stockholms stad.

I budget 2012 har beslut tagits om att revidera den av kommunfullmäktige 2004 beslutade Informationstekniska plattformen för Stockholms stad samt att ta fram lämpliga nyckeltal och verktyg för uppföljning av it-verksamheten.

Kommunstyrelsen har begärt svar på remissen ”Nytt IT-program för Stockholms stad”. Remissvaret ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 21 december 2012.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom ekonomiavdelningen i samarbete med övriga avdelningar.

IT-programmet i korthet

Utgångspunkten för programmet är att *verksamhetsutveckling med hjälp av it* är ett prioriterat område för den interna verksamhetsutvecklingen och ett viktigt verktyg i utveckling av service, kvalitet och valfrihet för medborgare, företagande och besök. De tre perspektiven behov, styrning och leverans ska täckas in i ett styrande dokument inom it.

Behovsperspektivet

I programmet finns fem fokusområden där det är särskilt viktigt att it ger ett bidrag till nödvändig verksamhetsutveckling och där it-utveckling ska prioriteras. Fokusområdena bidrar på olika sätt till fullmäktiges mål.

Fokusområdena (portföljerna) är:

1. Tillgänglighet och service för medborgare, företagare och besök.
2. Förbättrad förmåga att sammanställa, analysera och återanvända information.
3. Utbildning och systemutveckling i syfte att öka och förenkla användning av befintligt it-stöd.
4. Samverkan och informationsutbyte med andra myndigheter och organisationer.
5. Innovativ verksamhetsutveckling med hjälp av it.

Styrningsperspektivet

Styrningsperspektivet rör finansiering, mätning och uppföljning av it-verksamheten. Förslag till nytt arbetssätt för framtida utveckling av e-tjänster och annan verksamhetsutveckling med hjälp av it beskrivs.

Grundläggande principer för stadens it-styrning är att it-styrningen ska utgå från verksamhetens behov, att verksamheten ska vara delaktig i beslut som rör it, att staden ska sträva efter återanvändning av såväl information som tekniska lösningar, att system ska vara öppna och stödja ett horisontellt organisationsoberoende arbetssätt samt tillåta integration på ett enkelt sätt, att it-utveckling ska gå i takt med verksamhetsutveckling, att kostnaden för it-stödet måste ställas i relation till verksamhetsnyttan.

Uppföljning

Förmågan att mäta och följa upp stadens it-verksamhet är en viktig aspekt av it-styrningen. Förslaget är att den stadsövergripande uppföljningen (lämpliga nyckeltal och andra verktyg för uppföljning) ska omfatta fem perspektiv:

- Externt nyttoperspektiv (beskriver nyttan för medborgare, företagare, besök)
- Internt nyttoperspektiv (beskriver nyttan för stadens verksamheter och deras effektivitet)
- Internt it-mognadsperspektiv (beskriver i vilken grad gjorda investeringar tas tillvara och medarbetarnas förmåga att använda det befintliga it-stödet)
- It-kostnadsperspektiv (beskriver kostnaden för it-stödet och möjliggör utvärdering av it-verksamhetens kostnadseffektivitet)
- It-kvalitetsperspektiv (beskriver stabilitet och tillgänglighet hos it-stödet)

Finansiering

Löpande it-kostnader finansieras inom ramen för respektive nämnds ordinarie budget. För de fem fokusområdena (portföljerna) avsätts särskild finansiering inom ramen för så kallade projektportföljer. Genom att styra med hjälp av portföljer kan projekt bedömas mot varandra inom en eller flera projektportföljer, vilket säkerställer att flera perspektiv på it-utvecklingen ges utrymme vid tilldelningen av medel (exempelvis både det externa medborgarperspektivet och det interna verksamhetsutvecklingsperspektivet). Dagens e-tjänstprogram och utvecklingsmodell ersätts av den sammanhållna modellen för central finansiering av verksamhetsutveckling med hjälp av it.

Leveransperspektivet

En förutsättning för en effektiv digital förnyelse är ett effektivt organiserat arbete, vilket bland annat innefattar it-arkitektur och utförande av it-tjänsterna. Samverkan runt gemensamma it-arkitekturfrågor är en förutsättning för att uppnå nödvändiga strukturer och standarder som leder till en integrerad användarupplevelse. En flexibilitet i förhållande till den tekniska utvecklingen behövs.

Staden ska sträva efter att i konkurrens upphandla det it-stöd som verksamheten behöver. Upprätthållandet av en hög beställarkompetens, såväl tekniskt som kommersiellt, är en viktig fråga för stadens it-organisation.

För att skapa förutsättningar för enhetlighet ska stadens it-lösningar återanvända den plattformsinfrastruktur som förvaltas av kommunstyrelsen.

Genomförande

Stadsledningskontoret avser att inrätta ett projektkontor som stöd till verksamheter som vill driva verksamhetsutveckling med hjälp av it. Befintliga projekt och medel inom e-tjänstprogrammet och utvecklingsmodellen föreslås överföras till det nya projektkontoret, med placering inom portföljen ”Tillgänglighet och service för medborgare, företagande och besök”. Ett antal styrdokument ersätts i och med det nya it-programmet.

Förvaltningens yttrande

Förvaltningen har tagit del av Nytt it-program för Stockholms stad. Förvaltningen ställer sig som helhet positivt till det nya sammanhållna it-program som har tagits fram. Förvaltningen delar bedömningen och instämmer i att tekniken och it-utvecklingen är en möjliggörare och inte en nytta i sig, och att it-utvecklingen måste knytas till verksamhetsutveckling samt att effekten av ett visst it-stöd uppnås först då det accepteras och tas i bruk av den som är tänkt att nyttja it-stödet. Det är positivt att ett helhetsgrepp tas över it-utvecklingen samt att it kopplas till stadens system för integrerad ledning och styrning (ILS).

Förvaltningen vill ändå lyfta fram synpunkter gällande följande:

1. Utbildning och kompetens –för att höja grundnivån på datamognaden inom staden samt specialistkompetens
2. Nyttan för verksamhetsutvecklingen
 - Utveckling av befintliga system
 - Ökad användarvänlighet och pålitlig information
 - Integration mellan system
3. Utvecklingen av administrativt arbete, e-tjänster och brukarperspektiv

Utbildning och kompetens

Det finns ett stort behov av utbildning inom staden för att höja datamognaden generellt bland anställda, så att informationen i de system som redan finns används på bästa och mest effektiva sätt för analys och förbättringar av verksamheten. Utmaningen är att få stadens alla medarbetare datamogna, när it-kompetensen skiljer sig mycket inom olika grupper. Förvaltningen ser ett stort behov av att insatserna utvecklas inom hela staden, för att hjälpa och utbilda de personer med lägst datamognad.

Viken av att det inom staden finns ett antal medarbetare med en hög specialistkompetens inom it är också mycket viktig att framhålla. I dag finns ett fåtal nyckelpersoner som fungerar som länkar mellan staden och de it-företag som levererar, driftsätter, utvecklar och förvaltar olika it-program inom staden (exempelvis ILS-webb, RISK incidentrapporteringssystem, InfoView mm). Dessa nyckelpersoner har även en viktig roll med att föra vidare kunskapen, om hur man använder systemen på bästa sätt, neråt i organisationen. Det är också viktiga nyckelpersoner för att staden ska fortsätta vara en kompetent beställare/upphandlare av it-system.

Nyttan för verksamhetsutvecklingen

Förvaltningen vill poängtera att det är av största vikt att stadens verksamhetssystem (och stödsystem) innehåller en pålitlig och lättillgänglig data för medarbetarna. Detta för it-systemen som tänkt ska skapa effektivitet och bidra till nytta för verksamhetsutvecklingen. I praktiken innebär det ett behov av att på ett snabbt och enkelt sätt kunna få tillbaka inrapporterad information från ett system, i form av rapporter eller statistiksammanställningar på aggregerad nivå, samt att medarbetaren känner sig trygg med att informationen är kvalitetssäkrad. Exempel på system som upplevs ha låg användarvänlighet är LISA, Paraplyet, DUR och Schemas, där mycket arbete idag görs manuellt och det också görs uppföljningar vid sidan om för att systemet inte upplevs pålitligt.

Det finns ett behov av ökad support och tillämpningsanvisningar från centralt håll, inte för de tekniska delarna, utan i form av tillämpningsanvisningar och handhavandestöd så att rapporteringen sker på ett likartat sätt mellan olika stadsdelar. Exempel på system där detta är påtagliga problem är Paraplyet, Vodok och Schemas. Detta är även ett led i att öka kvaliteten på informationen i systemen.

Viktigt att framhålla är att det ofta finns ett stort behov av att utveckla befintliga system, däremot inte alltid att utveckla nya system. Exempelvis bör nya moduler kunna knytas till befintliga system, så att dessa får ett utökat användningsområde eller en större användarvänlighet. Exempel är att utveckla ILS-webb för att införliva ledningssystemet för kvalitet från Socialstyrelsen och att RISK incidentrapporteringssystem utvecklas för rapportering av klagomålshantering och Lex Sarah/Lex Maria.

För att få med stadens medarbetare i utvecklingen är det av största vikt att inte införa nya system och it-lösningar för snabbt, utan att de är ordentligt testade för en större grupp användare och utan att ha färdiga utbildningspaket. Exempel på införanden där dessa problem har upplevts är ParaGå och LIS – Business Objects Infoview (Web Intelligence).

Förvaltningen vill också framhålla vikten av en förbättrad och utvecklad integration mellan de befintliga systemen, så att den information som finns i olika verksamhetssystem idag används på ett effektivt sätt. Det är också viktigt att utöver gemensamma rapporter kunna få ut flexibla rapporter utifrån användarens behov. Utöver detta är tillgång till nät och kraft avgörande för effektiviteten i stora körningar.

Ytterligare en del som skulle kunna förtydligas i programmet är en tydlig struktur av information och informationsflöde för att styra verksamheten i rätt riktning och dessutom minska dubbelarbete.

Utvecklingen av administrativt arbete, e-tjänster och brukarperspektiv

Förvaltningen delar bedömningen att det externa behovet och förväntan på kommunala e-tjänster kommer att öka. I linje med detta ligger även behovet för staden att utveckla användandet av sociala forum, såsom exempelvis ”Gapet” (anhörigstöd inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionsnedsatta), men även befintliga externa arenor såsom Facebook, Twitter etc. Det är också viktigt med brukarperspektivet så att e-tjänsterna är anpassade till alla, exempelvis synskadade och andra personer med psykiska eller fysiska funktionsnedsättningar.

Det är positivt att fortsatt utveckling av e-tjänster (tidigare e-tjänstprogrammet) premieras och att korta vägar från projektansökan till projektstart möjliggörs samt att det finns avsatta medel till projekt.

Utvecklingen av det administrativa arbetet inom it saknas dock i det nya it-programmet. Exempelvis är en önskvärd utveckling att minska

blanketthanteringen inom staden, men även att utveckla användande av e-legitimation generellt. Detta för att ytterligare effektivisera och modernisera det administrativa arbetet inom it. I det ligger även en önskan om ett tydligare fokus på att staden aktivt arbetar för "Grön IT", exempelvis genom minskad pappersanvändning, digitala brev till medborgare etc.

It-säkerhet saknas helt i programmet, vilket är en stor brist, då beroendet av it och samhällets ökade sårbarhet i och med detta är påtaglig idag. It-programmet skulle behöva innehålla en förklaring till skillnaden mellan it-utveckling och it-säkerhet, om programmet enbart syftar till att innehålla it-utveckling. Alternativt skulle it-säkerhet behöva läggas till i programmet, antingen som en hänvisning till ett separat program för it-säkerhet eller som ett eget avsnitt i it-programmet.

För stadsdelsförvaltningen är det viktigt att tydliggöra hur skolans och förskolans "IT-strategi för bättre lärande" förhåller sig till it-programmet.

Bilaga

Remissen "Nytt IT-program för Stockholms stad" som innehåller tre dokument:

- Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande
- IT-program 2013-2018 – Ett program för digital förnyelse
- Förslag till organisation för e-tjänstutveckling