



Handläggare:
Lott Jansson
Saad Laraqui

Till
Arbetsmarknadsnämnden
den 20 november 2012

Ärende 3

Yttrande över remiss Nytt it-program för Stockholms stad

Förvaltningens förslag

1. Arbetsmarknadsnämnden hänvisar till förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen

Charlotte Svensson
Arbetsmarknadsdirektör

Lott Jansson
Kommunikationschef

Sammanfattning

Stadsledningskontoret har tagit fram ett förslag till nytt it-program, *Program för digital förnyelse 2013-2018*, vilket innehåller en modell för it-styrning och projektförfinansiering samt grundläggande principer för det fortsatta arbetet med förvaltning, utveckling och leverans av stadens informationstekniska plattform. Arbetsmarknadsnämnden har fått förslaget på remiss.

I programmet föreslås att dagens e-tjänstprogram och utvecklingsmodell ersätts av en sammanhållen modell för central finansiering av verksamhetsutveckling med hjälp av it. Den föreslagna modellen innehåller fem prioriterade områden:

- Tillgänglighet och service för medborgare
- Företagande och besök

- Förbättrad förmåga att sammanställa, analysera och återanvända information
- Utbildning och systemutveckling i syfte att öka och förenkla användning av befintligt it-stöd
- Samverkan och informationsutbyte med andra myndigheter och organisationer
- Innovativ verksamhetsutveckling med hjälp av it

Förvaltningen tycker att de fem områdena väl sammanfattar it-utvecklingens olika aspekter. Framgång bygger på stabila system för användare, snabb och enkel service med bra övergripande support. Bland medarbetare krävs en ökad it-mognad för att utnyttja den effektivisering som it-stödet innebär. Dessutom anser förvaltningen att det behövs centralt stöd för genomförande av innovativa idéer och projekt, inklusive beställarkompetens.

Förvaltningen välkomnar den tydligare målstyrningen, liksom möjligheten att mäta och jämföra resultat inom staden och mellan verksamheter, som föreslås genomföras genom en sammanhållen modell för mätning och uppföljning av stadens it-verksamhet. Modellen utgår bland annat från dess kostnadseffektivitet och förmåga att bidra till uppfyllelse av stadens mål.

Stadsledningskontoret föreslår ett antal principer som ska gälla för den gemensamma it-miljön. Förvaltningen delar uppfattningen att en it-miljö i världsklass måste bygga på öppen data, gemensamma plattformar, frigjord information från systemen, samt öppenhet och integration mellan system.

När it-stödet kopplas än tydligare till verksamheten, så är det logiskt att finansieringen sker inom respektive nämnd. På så sätt stärks ekonomistyrningen genom att kostnaderna uppstår där effektiviseringen kan göras. Det finns dock system som utvecklas och förvaltas av en nämnd, men som används i hög utsträckning av andra. För att få en god ekonomistyrning bör fördelning av kostnaderna ske enligt samma princip, det vill säga att kostnaderna ligger där verksamhetsnyttan och effektiviseringsmöjligheterna finns.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom arbetsmarknadsförvaltningens stab för kommunikation och IT.

Ärendet

Den 1 oktober 2007 beslutade kommunfullmäktige att avsätta 650 miljoner kronor för att under 2007-2010 förenkla stadens service och öka tillgängligheten till invånare och företagare. E-tjänstprogrammet inrättades för att samordna, styra och följa upp satsningen. I kommunfullmäktiges beslut i februari 2011 om förlängning av e-tjänstprogrammet fick stadsledningskontoret i uppdrag att utreda och ta fram förslag till en framtida organisation för e-tjänstutveckling i Stockholms stad.

Kommunstyrelsen har i budget för 2012 uppdragits att revidera den Informationstekniska plattformen för Stockholms stad från 2004.

Kommunstyrelsen har också i budget fått i uppdrag att ta fram lämpliga nyckeltal och verktyg för uppföljning av it-verksamheten.

Mot bakgrund av dessa uppdrag att se över olika aspekter av stadens it-styrning och med anledning av att e-tjänstprogrammet upphör den 31 december 2012 redovisar stadsledningskontoret ett *Program för digital förnyelse 2013-2018*.

Fem prioriterade områden

I programmet föreslås att dagens e-tjänstprogram och utvecklingsmodell ersätts av en sammanhållen modell för central finansiering av verksamhetsutveckling med hjälp av it. Den föreslagna modellen innehåller fem prioriterade områden:

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

Styrning

De grundläggande principerna för stadens it-styrning är att den utgår från verksamheternas behov, att verksamheterna alltid är delaktiga och att staden alltid ska eftersträva efter att återanvända såväl information som tekniska lösningar. Systemen ska vara öppna och tillåta integrering på ett enkelt sätt. Kostnaden ska alltid sättas i relation till verksamhetsnyttan.

Finansiering

I programmet föreslås att dagens e-tjänstprogram och utvecklingsmodell ersätts av en sammanhållen modell för central finansiering av verksamhetsutveckling med

hjälp av it. Den föreslagna modellen innehåller fem prioriterade områden (portföljer) från vilka medel tilldelas för att finansiera projekt som bidrar till att stärka organisationens förmåga att nå sina mål.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen anser att det finns stora vinster att göra med en väl genomtänkt och sammanhållen it-utveckling inom staden. Servicen till stockholmarna förbättras. Många arbetsuppgifter kan hanteras enklare och mer effektivt. Kvaliteten ökar och kostnaden minskar – i bästa fall. Handläggningen effektiviseras genom ett utvecklat it-stöd.

Förvaltningen anser att programmets fem områden som identifierats väl belyser vilka olika delar som krävs för att lyckas, men vill dock lyfta fram några aspekter som redan i dag har stor betydelse för it-utveckling och it-stöd.

- **Stabila system.** Många stockholmare använder e-tjänster utanför arbetstid. Driftsstörningar måste minimeras och support finnas stora delar av dygnet. Dagens användare är otålig.
- **Kort livslängd.** Utvecklingen går snabbt. Användarna kräver att det ska vara enkelt och tillgängligt. En inloggningsmetod som fungerar en dag kan snabbt bli helt omodern. Utvecklingskostnader blir därmed kontinuerliga vid sidan om drift och förvaltning.
- **Arbetstid flyttar i organisationen.** Effektivisering kan ske i en del av organisationen, medan arbetsbelastningen kan öka i andra delar. Därför är det viktigt att organisationen hänger med och anpassas efter nya arbetssätt.
- **It-mognad.** Användare internt kräver support och utbildning. It-mognaden varierar, samtidigt som systemens komplexitet ökar. Fortfarande lever idén att it bara ska fungera. Dagens it-verktyg kräver en hel del av användarna och detta bör ingå som en del i förvaltningarnas övergripande kompetenshöjande arbete för att också till fullo utnyttja nyutvecklat it-stöd.
- **Skickliga beställare.** Bristande beställarkompetens kan vara ett hinder på vägen från idé till förstudie eller pilotprojekt. Staden bör därför bedriva ett centralt stöd för innovativa idéer och projekt både för ökad kostnadseffektivitet och av utvecklingsfrämjande skäl.
- **Säkerhet och lagstiftning.** Nya system, integrering av system, digital hantering av handlingar, ärenden ställer krav på fler handläggare och att kompetens som rör myndighetsutövning måste hänga med.
- **Sårbarhet.** Med gemensamma gränssnitt och verktyg ges större möjligheter till samverkan och utbyte av information. Tillgänglighet, öppna grunddata och it-mognad är avgörande. Med unika och

svårtåtkomliga grunddata och verktyg i kombination med begränsad it-mognad riskerar mycket av verksamheten bli beroende av få och därmed sårbart för många.

Styrning

Förvaltningen välkomnar att it så tydligt kopplas till verksamheten. Tydliga riktlinjer är dock nödvändiga både för att underlätta och styra utvecklingsarbetet och förvaltningen av e-tjänster och it-system inom staden. Det får inte bli för administrativt och tidskrävande. Det måste vara tillgängligt och begripligt för såväl beslutande chef som för användare av systemen för att styrningen ska fungera.

Det är bra att olika typer av it-utveckling har identifierats och getts olika förutsättningar, så att mer djärva idéer kan få utrymme vid sidan av stabila verksamhetssystem och att styrmodeller också varierar.

Finansiering

När it-stödet kopplas än tydligare till verksamheten, så är det logiskt att finansieringen sker inom respektive nämnd. På så sätt stärks ekonomistyrningen genom att kostnaderna uppstår där effektiviseringen kan göras. Det finns dock system som utvecklas och förvaltas av en nämnd, men som används i hög utsträckning av andra. Ett sådant exempel är e-tjänsten Söka sommarjobb som förvaltas av arbetsmarknadsförvaltningen, men som i huvudsak används av stadsdelsförvaltningar och ett litet antal fackförvaltningar. För att få en god ekonomistyrning bör fördelning av kostnaderna ske enligt samma princip, det vill säga att kostnaderna ligger där verksamhetsnyttan och effektiviseringsmöjligheterna finns.

Kostnader för it-system och utveckling kan vara svåra att prognosticera och ibland också svåra att påverka. Det senare särskilt när gemensamma system används inom staden och lösningar är beroende av varandra. Uppdatering/utveckling får därmed kostnadskonsekvenser för andra system/tjänster. Det måste därför finnas en lång framförhållning och plan för övergripande förändringar i plattformar eller centrala system och beredskap till central finansiering. Exempelvis får inte beslut fattas som innebär ekonomiska konsekvenser för en annan nämnd. I fall där den direkta verksamhetsnyttan inte kan påvisas bör det finansieras centralt. Nämnden kan annars hamna i situationen att obudgeterade kostnader måste finansieras på bekostnad av övrig verksamhet.

Att knyta finansieringsportföljer till respektive projektportfölj tydliggör mål och prioriteringar inom staden. Målstyrningen blir bättre. Vissa idéer och projekt kan dock mycket väl komma att sträcka sig över två eller fler portföljer.

Uppföljning av it-verksamheten

Förvaltningen välkomnar idén att ta fram gemensamma mätetal för it-verksamheten. Det finns ett stort behov av att kunna följa och analysera kostnaderna för it. Det måste göras både utifrån ett kostnads- och ett nyttoperspektiv. Arbetsmarknadsförvaltningen deltar gärna i arbetet med att ta fram mätetal och i framtiden också indikatorer som stöd för att utvärdera och följa it-verksamheten

Leverans av it-stöd

Arbetsmarknadsförvaltningen anser att ett gemensamt it-stöd är nödvändigt för att upprätthålla en hög kvalitet. En gemensam och enhetlig arkitektur och plattform med strävan mot öppen, tillgänglig data med adekvat säkerhetsnivå och som i sin rådataform (masterdata) kan interagera och återanvändas i både interna och externa befintliga och framtida it-lösningar, är helt i linje med en innovativ it-utveckling i världsklass. Detta kräver ett stort förarbete utifrån de många befintliga it-system och sub-system inom stadens verksamheter.

It-stödet inom förvaltningen utvecklas följaktligen mer mot strategisk utveckling nära verksamheterna, kostnadsuppföljning och en effektiv systemförvaltning, medan daglig support ges av stadens övergripande leverantör, i dag Volvo IT.