



Till
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

UPPDATERING AV STOCKHOLMS STADS E-STRATEGI

Remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

1. Tjänsteutlåtandet utgör svar på remissen
2. Beslutet justeras omedelbart

Verner Stadthagen
st.f. stadsdirektör

Pär Hörenius
IT-chef

Sammanfattning

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till stadsledningskontorets förslag till e-strategi för Stockholms stad. Förvaltningen anser att i takt med att IT introduceras och blir ett användbart verktyg i allt fler verksamheter inom staden och/eller vid införandet av att arbeta i e-tjänster bör ett fokus på helheten finnas. Att verksamhetsutveckla med hjälp av IT innebär att en organisation måste ställa om sina rutiner och processer. Det ställer i sin tur stora krav på de enskilda användarna/förvaltningarna att hantera. Förvaltningen anser att systemägarna och stadsledningskontoret måste ta ett större ansvar för hela förändringsarbetet, eftersom det innebär stora kostnader för respektive förvaltning och därmed riskerar att generera stora kvalitetsskillnader mellan förvaltningarna.

Den föreslagna e-strategin kommer enligt förvaltningen kräva att en hel del kontroversiella beslut avseende utbyte av verksamhetssystem och katalogtjänster tas. Förvaltningen anser att detta är en förutsättning för att staden ska kunna fungera som en effektiv e-förvaltning. Förvaltningen anser att stadens verksamhetssystem inte är tillfredsställande i flera viktiga avseenden. Berörda nämnder inom staden som är systemägare bör i väsentligt större utsträckning kunna sätta fokus på prestandan hos och tillgängligheten till verksamhetssystemen. En eftersträvd standardisering löser många problem, men långt ifrån alla problem med låg prestanda och tillgänglighet. Om dessa problem kan åtgärdas behöver inte längre stora resurser förspillas under den tid brukarna av stadens e-tjänster tvingas vänta.

Bilaga: SLK:s tjänsteutlåtande 2008-03-13 ”Uppdatering av Stockholms stads e-strategi”

Remissbehandling

Kommunstyrelsen har för yttrande, senast den 30 april 2008, remitterat ett inom stadsledningskontoret den 13 mars 2008 upprättat tjänsteutlåtande "Uppdatering av Stockholms stads e-strategi" till samtliga stadsdelsnämnder och samtliga facknämnder samt till Stockholms Stadshus AB. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande bifogas (*Bilaga*).

Detta ärende kommer att utgöra ett mycket viktigt styrdokument inom stadens IT-verksamhet. Eftersom ärendet kom in till förvaltningen den 28 mars 2008 så har inte den mycket korta handläggningstiden medgivit önskvärd tid för reflektion, diskussion och förankring inom förvaltningens olika verksamhetsområden. Förvaltningen beklagar detta.

Stadsledningskontorets förslag till uppdatering av e-strategin

Avsikten är att den nya uppdaterade e-strategin ska tillämpas i verksamheterna från den 1 juli 2008. E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. E-strategin inbegriper informations- och kommunikationsteknik i vid mening och tar upp hur staden med hjälp av IT kan effektivisera sina verksamheter och förbättra sin service till såväl invånarna som näringslivet. Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. E-strategin fokuserar på ett antal insatsområden.

En i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande av den 13 mars 2008 intagen sammanfattning är av följande lydelse.

"Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Kommunstyrelsen fattade beslut 2006-04-03 om att nu gällande e-strategi ska uppdateras. I budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi (IT-strategi) ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008.

Stockholm blev tidigt rankad som en av världens bästa städer inom IT och e-förvaltning, men har på senare tid tappat denna position. Stockholm har goda förutsättningar att återta denna position genom en målmedveten satsning på utveckling och införande av nya e-tjänster, men även genom utveckling av e-förvaltningens processer och arbetssätt och en högre grad av IT-standardisering.

Det finns en stor potential att underlätta för medborgarna genom att öka tillgängligheten till stadens information och service genom att erbjuda digitala tjänster på stadens webbplats. Därför är det viktigt att en uppdaterad e-strategi tar utgångspunkt i dessa frågor samt beskriver tydliga mål för verksamhetens utveckling med stöd av IT.

Syftet med e-strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning. Samtidigt handlar det om ett lång-

siktigt arbete att anpassa den kommunala organisationen till att möta medborgarnas behov och önskemål om tillgänglighet.

Service till stadens intressenter kan förbättras genom att staden samverkar med andra offentliga och privata aktörer. Genom att staden samverkar digitalt med andra kommuner i regionen, landstinget, offentliga myndigheter samt med stadens leverantörer och privata utförare, förbättras service till invånarna och det totala servicebudet blir mer effektivt och tillgängligt.

Stadsledningskontoret ansvarar för planering och genomförande av förankring och lansering av e-strategin.”

E-strategin fokuserar på fem insatsområden där varje insatsområde har ett antal delmål. Nedan redovisas insatsområdena med respektive delmål:

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov.
 - Stockholm.se ska vara en viktig mötesplats med staden
 - Medborgardialogen ska utvecklas genom nya e-tjänster
 - Kontaktcenter Stockholm ska vara en viktig kanal för kontakt med staden
 - Politiska beslut och ärenden ska vara enkla att söka och följa
2. Organisationsöverskridande service och samverkan
 - Verka för organisationsöverskridande e-tjänster, service och information inom gemensamma verksamhetsområden där invånarnas behov sätts i fokus
 - Verka för samverkan och informationsutbyte med andra kommuner och landsting
3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen
 - Prioriterad styrning och ledning
 - Ökad samordning och samverkan
 - Arbeta med rätt säkerhet för rätt uppgift
4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering
 - Prioritera rationell och standardiserad informationsförsörjning
 - IT-struktur och IT-standardisering
 - IT-stödet ska utformas för att stödja verksamhetens behov
 - Masterdata om stadens anställda och invånare ska uppdateras och lagras på ett ställe
 - Stockholms stad ska ligga i framkant i användandet av geografisk information
 - Telefonin ska vara en effektiv och väl fungerande kommunikationskanal för stadens invånare och anställda
 - Stockholm stad ska ligga i framkant i användning av mobila tjänster

5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

- Etablera användarnära funktioner och IT-tjänster med efterfrågad funktionalitet samt tillgänglighet och prestanda
- Tillhandahålla ett kundorienterat och professionellt administrativt stöd vid upphandling och inköp
- Kontinuerlig kompetensutveckling hos stadens medarbetare

Stadsledningskontoret ansvarar för planering och genomförande av förankring och lansering av stadens styrande dokument inom IT-området. Årliga handlingsplaner ska tas fram per tjänsteområde enligt stadens utvecklingsmodell.

Förvaltningens synpunkter

För att kunna åstadkomma flera av de mål som tas upp i e-strategin krävs det enligt förvaltningen många kontroversiella insatser och beslut. Det gäller bland annat i val av teknik men framförallt hur staden ska förmå verksamheterna att utvecklas i takt med att kraven ökar på effektivare hantering av verksamhetssystemen. Verksamhetssystemen kommer att behöva anpassas och standardiseras för att kunna fungera tillsammans på ett tillfredställande vis med de e-tjänster som planeras.

Förvaltningen anser att det är av mycket stor vikt att de insatser som planeras inom de olika områdena också omfattar **de mjuka delarna** i ett förändringsarbete och inte bara fokusera på själva e-tjänsten eller på verksamhetsutveckling med hjälp av IT. Det handlar om att stadens verksamheter på lokal nivå måste organiseras efter nya processer och rutiner när staden inför nya e-tjänster eller verksamhetsutvecklar med hjälp av IT. Staden kan bygga de bästa e-tjänster men om inte stadens egna verksamheter kan hantera processerna bakom e-tjänsten, så kommer inte e-tjänsten medföra någon effektivisering eller ökad servicenivå för stadens invånare/kunder. Det är därför oerhört viktigt att förändringsarbetet bedrivs i nära samarbete med dem som kommer hantera processerna och att arbetet därmed även inbegriper att involvera berörda chefer.

För att öka kvalitén på e-strategin bör dokumentet kompletteras med definitioner av nyckelbegrepp samt omstruktureringar av vissa avsnitt som upprepas och går in i varandra.

Förvaltningen redovisar i det följande de övriga synpunkter och förslag som förvaltningen har under respektive insatsområde.

1. Fokus på invånarnas och näringslivets behov.

Förvaltningen anser att de insatser som föreslås är relevanta för att kunna nå målet. Men förvaltningen betonar samtidigt att det är viktigt att inga nya ”stuprörslösningar” (i iveren att producera e-tjänster) byggs som riskerar omöjliggöra att målet med ”mina sidor” uppnås eller som kommer att förädla en framtida standardisering.

2. Organisationsöverskridande service och samverkan

Förvaltningen anser att det är viktigt att de tillvägagångssätt (standarder) som idag finns att legitimera sig med elektroniskt på marknaden, d.v.s. smarta kort (Nordea, Telia etc.) och filer (mjuka certifikat, Bank ID) som sparas på hårddisken i användarens dator, skall kunna användas i stadens regi. För närvarande finns det inte något IT-baserat stöd för den största tjänsten, Bank ID, vilket förvaltning anser bör åtgärdas snarast. Om eller när en nationell standard är framtagen bör denna snarast tillämpas inom staden. Denna standard gäller i första hand för stadens kunder. För stadens anställda bör staden istället använda sig av en intern e-legitimation i form av ett smart kort.

Förvaltningen anser att staden bör ge ut interna e-legitimationer för att effektivisera IT-stödet och för att effektivisera handhavandet av inloggningar till systemen. E-legitimationen ska bestå av ett smart kort som användaren har för att logga in på datorn och för att få tillgång till de system hon är behörig till. Orsaken till att staden ska ta fram en intern lösning för detta är att då kan staden eller den leverantör av IT-stöd som är aktuell hantera pinkodsbyten i realtid. De lösningar som nämns ovan med Bank-ID, Nordeas eller Telias smarta kort kräver en tidsåtgång på minst några dagar upp till några veckor för att byta ut ett förlorat eller bortglömt lösenord (pinkod). Detta är naturligtvis inte acceptabelt, eftersom den anställde inte kan vänta så länge.

Vidare kan dessa kort även användas för inpassering till lokaler samt som fysisk legitimering (i kombination med en SIS godkänd legitimation) som styrker att personen arbetar inom Stockholm stad.

Inom andra kommuner och organisationer i Sverige har en hel del erfarenheter vunnits när det gäller att använda e-tjänster. Stockholms stad har nu goda möjligheter att tillgodogöra sig dessa erfarenheter och kunskaper. Tidigare exempel på försök att ta fram egna IT-lösningar som är unika för staden har inte varit goda.

3. Utveckling av den moderna e-förvaltningen.

Förvaltningen delar stadsledningskontorets uppfattning att det är nödvändigt att IT-stödet samordnas och koordineras inom staden för att staden ska kunna bli en modern e-förvaltning. Förvaltningen har dock redan tidigare - i sitt remissvar angående e-tjänsteprogrammet (Dnr 006-099-2007) - uttryckt önskemål om att se en tydligare organisationsmodell där ägare, mandat och befogenheter är tydligare definierade. Förvaltningen anser fortfarande att det är önskvärt, eftersom samtliga verksamheter och systemägare måste anpassa sig till den föreslagna organisationen om e-tjänsterna ska kunna produceras i enlighet med den föreslagna e-strategin.

4. Tekniska förutsättningar och IT-standardisering

I en modern e-förvaltning är det enkelt att förändra systemen enligt verksamheternas behov. Förvaltningens bedömning är att detta inte är fallet för närvarande. Förvaltningen anser att Stockholms stad använder ett antal föråldrade system. Detta gäller

framförallt personaladministrationen samt stadens katalogtjänster, vilket gör det mycket svårt att nå flera av de mål som sätts upp i e-strategin. Att låta det nuvarande lönesystemet fungera som källa för information om den anställda i såväl personalsystem som i verksamhetssystem- och behörighetssystem är enligt stadsdelsförvaltningen alltför kostnadskrävande. Det vore bättre att staden gick över till ett modernare PA-system och modernare katalogtjänster där integrationskostnaderna är lägre och de potentiella möjligheterna mycket större.

Förvaltningen anser även att ett byte av PA-system kan motiveras med att modernare system utgår från hur stor del av arbetstiden en anställd är närvarande och inte som dagens system, den tid en anställd är frånvarande. Kostnadsuppföljningar, estimat, projektplanering etc. underlättas väsentligt om staden använder ett mer modernt PA-system.

Att standardisera IT-infrastrukturen är, enligt förvaltningen, en förutsättning för att staden ska kunna bedriva en kostnadseffektiv IT-verksamhet. Att standardisera hur verksamhetssystemen ska kommunicera med varandra eller hur staden ska kunna återanvända information och dela den mellan systemen är betydligt mer komplext och kommer att innebära en stor utmaning.

Förvaltningen anser vidare att den största utmaningen för staden de närmaste åren inom IT-området är att ta fram en mjukvaruplattform. En sådan ska klara av att kommunicera med stadens verksamhetssystem på ett effektivt sätt för att kunna visa upp det som invånaren/kunden är behörig till på ett både säkert och lättillgängligt sätt. Detta bör dessutom ske över en webbplats där kunden kan hantera samtliga sina kontakter med staden. Att integrera alla dessa lösningar på ett kostnadseffektivt vis kommer att kräva en stark styrning och koordinering.

5. Gemensamma verksamhetsstöd och kompetensutveckling

Förvaltningen anser att stadens verksamhetssystem inte är tillfredställande i flera viktiga avseenden. Berörda nämnder inom staden som är systemägare bör i väsentligt större utsträckning kunna sätta fokus på prestandan hos och tillgängligheten till verksamhetssystemen. Enorma resurser förbrukas under den tid användarna tvingas vänta. Ett exempel kan illustrera detta.

I början av april 2008 genomfördes en uppgradering av Paraplysystemets dokumenthanterare, vilket genererade enormt långa svarstider för stadens användare av Paraplysystemet. Att öppna dokument kunde ta 2-4 minuter. Om man antar att 1000 paraplyanvändare satt sammanlagt 10 minuter/dag/person och väntade, så motsvarar det en kostnad om cirka 30 – 40 tkr i utebliven produktion per arbetsdag under denna period. Tittar man dessutom på vad systemfördröjningarna kostar i relationen med stadens kunder och i frustration för stadens anställda blir kostnaderna än högre.

Att införa ett nytt IT-system eller en ny programvara innebär ett genomgripande förändringsarbete. I takt med att IT gör sitt intåg i de flesta av stadens verksamheter, anser förvaltningen, att systemägarna och stadsledningskontoret måste ta ett större ansvar, eftersom tillkommande utbildningsinsatser och inköp av hårdvara också medför stora följdkostnader för respektive förvaltning. Om inte de resursmässiga förutsättningarna är lika inom staden riskerar stora kvalitétsskillnader uppstå mellan förvaltningarna. E-strategin anger inget om var ansvaret för kompetensutveckling ska ligga. Förvaltningen anser att systemägarna måste ta ett större och bredare ansvar vid implementeringen av framförallt nya system eller nya e-tjänster som kräver annorlunda processer och därmed en annan organisation.

Ett exempel på detta utgör införandet av Parasol. Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning har drygt 500 Parasol-användare. Inför Parasol-introduktionen utbildades ca 50 personer i kompletterande vårdsvenska, då flertalet av de berörda anställda har annat modersmål än svenska. Förvaltningen utbildade samtidigt ca 250 personer i datorkunskap, eftersom en stor del av den berörda personalens datorkunskaper inte var tillräckligt höga. Vidare har ett stort antal datorer köpts in och placerats bland personalen för att den ska kunna dokumentera i Parasol. Kostnaderna för detta projekt är sammantaget mycket stora. Förvaltningen anser att systemägarna borde ha tagit ett helhetsansvar och inte bara fokuserat på att implementera verksamhetssystemet.
