



STOCKHOLMS STADSARKIV
LANDSARKIV FÖR STOCKHOLMS LÄN

BILAGA I
DNR 050-2630/2008
SID 1 (28)
2008-12-03

GEMENSAM INFORMATIONSFÖRSÖRJNING

Sammanfattning av förstudierapport



SAMMANFATTNING

Stockholm stad beskriver i sin e-strategi visionen om en modern och digitaliserad förvaltning. En modern e-förvaltning kännetecknas av att den möjliggör enkel åtkomst till information över organisationsgränserna, inom och mellan stadens förvaltningar/bolag, mellan staden och medborgarna samt mellan staden och andra myndigheter och organisationer. Sådan sammanhållen information är viktig både för invånaren och för att stadens verksamheter ska kunna samverka på ett effektivt sätt, internt och externt. Informationen lagras så att rättsäkerheten och informationens ursprung och äkthet upprätthålls över lång tid. I en e-förvaltning hanteras informationen som en resurs.

Inom ramen för stadens satsning på att utveckla en e-förvaltning med därtill knutna e-tjänster har Stockholms stadsarkiv givits i uppdrag, att med utgångspunkt från stadens behov av informationsförsörjning leda arbetet med att ta fram gemensamma lösningar för hantering av information.

Följande problemområden är identifierade:

- Svårigheter att sammanföra, utbyta och återanvända information
- Svårigheter att söka information över verksamhetsgränser

Projektet har utarbetat förslag på lösningar för de olika problemområdena. De föreslagna lösningarna handlar både om att etablera förutsättningar i form av standarder etc. samt realisering av för staden gemensamma tjänster. Lösningarna kan sammanfattas med följande rubriker:

- Gemensam begreppsmodell och metadata
- Gemensam allmän sökfunktion för ärenden inom staden
- Högre kvalitet på påbörjat arbete inom e-tjänstprogrammet med sökfunktioner för enskildas ärenden
- Gemensam informationsförvaltningsgruppering
- Konceptuellt ramverk
- Gemensamt e-arkiv



Innehållsförteckning

1	INLEDNING	4
1.1	STOCKHOLMS STADS E-STRATEGI.....	4
1.2	DENNA RAPPORT	5
1.3	LÄSANVISNING	5
2	NULÄGE	5
2.1	SVÅRIGHETER ATT SAMMANFÖRA, UTBYTA OCH ÅTERANVÄNDA INFORMATION	5
2.2	SVÅRIGHETER ATT SÖKA INFORMATION ÖVER VERKSAMHETSGRÄNSER.....	6
3	NYTT SYNSÄTT	7
3.1	MÖJLIGHETER TILL NYA TYPER AV TJÄNSTER	7
3.2	VAD ÄR GEMENSAM INFORMATIONSFÖRSÖRJNING?.....	9
4	FÖRSLAG GEMENSAMMA TJÄNSTER	10
4.1	ALLMÄN SÖKFUNKTION FÖR ÄRENDEN.....	10
4.2	SÖKFUNKTION FÖR ENSKILDAS ÄRENDEN	12
4.3	PUBLICERING AV NÄMNDS- OCH BOLAGSSTYRELSEHANDLINGAR	13
4.4	REMISSHANTERING INOM STOCKHOLM STAD	14
4.5	GEMENSAM ARBETSYTA.....	16
4.6	DOKUMENTHANTERINGSSTÖD FÖR NÄMNDHANTERING.....	17
5	BEGREPPSMODELL OCH METADATA	18
6	BEHOVET AV EN INFORMATIONSFÖRVALTNINGSGRUPPERING	19
6.1	FÖRSLAG	19
7	KONCEPTUELLT RAMVERK OCH ÖVERGRIPANDE SAMORDNING	20
7.1	INTEROPERABILITET.....	21
7.2	SAMORDNING	21
7.3	KONCEPTUELLT RAMVERK RELATERAT TILL NULÄGE	22
8	GENOMFÖRANDESTRATEGI	23
8.1	MÖJLIGGÖRARE	24
9	REKOMMENDATIONER NÄSTA STEG	24
10	AVSLUTNING	27
11	REFERENSLISTA	28

I INLEDNING

I.1 Stockholms stads e-strategi

Staden har i en särskild satsning stakat ut vägen för förverkligandet av en e-förvaltning. Grundtanken är att medborgare, näringsliv och medarbetare enklare ska kunna kommunicera digitalt och på så sätt öka tillgängligheten till service och information.

Kommunfullmäktige har i vision 2030 tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen – att Stockholm i den framväxande Stockholm-Mälardalenregionen ska utvecklas till en storstad i världsklass. Något som också kommer kräva ytterligare satsningar på e-kommunikation.

Som hjälp för att nå de övergripande visionerna har det för staden slagits fast en e-strategi¹. E-strategin beskriver hur IT ska användas för att realisera stadens vision och utveckla den moderna e-förvaltningen. Syftet med strategin är att beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning.

Citat från e-strategin:

- ”IT ska underlätta tillgång till stadens information och tjänster. *Stadens innehavare och andra intressenter ska enkelt få tillgång till kvalitetsäkrad information och anställda ska ha tillgång till väl fungerande och samverkande IT-stöd som underlättare och effektiviserar det dagliga arbetet.*”
- Mål för insatsområde 4 är ”prioritera rationell och standardiserad informationsförsörjning. Genom att skapa en rationell och kostnadseffektiv informationshantering med ett *övergripande regelverk som ”frigör” informationen från system* tryggas och förenklas den nutida och framtida informationsförsörjningen. Ett gemensamt synsätt för hur information ska hanteras och lagras är en förutsättning för att arbetet ska vara effektivt.”
- Från insatsområde 5: ”*Koordinera upphandling och utveckling inom IT-området med avseende på standarder, informationsstrukturer, begrepp och format*”.

I enlighet med kommunfullmäktiges mål och intentioner genomförs för närvarande flera stora satsningar inom IT-området. För att ytterligare stärka de positiva

¹ ”E-strategi för Stockholms stad”, diarienummer 051-823/2008.

effekter som dessa har på stadens informationshantering i stort har Stockholms stadsarkiv på uppdrag av stadsledningskontoret initierat projektet Navet, med delområdet Gemensam informationsförsörjning.

1.2 Denna rapport

Denna rapport är ett resultat av en fördjupad förstudie inom området Gemensam informationsförsörjning. Syftet med rapporten är genom att tillgripa ett informationsperspektiv, ta ett första steg mot en förbättrad gemensam informationsförsörjning inom staden.

Rapporten definierar och utvecklar området Gemensam Informationsförsörjning i syfte att ge en bred karta över området från teori till praktiska realiseringsmöjligheter. Rapporten adresserar både behov av ramverk, standards, policys och riktlinjer, men går även vidare till nästa steg genom att ta fram en begreppsmodell för ärenden med vidhängande handlingar samt redovisar ett påbörjat arbete med sex möjliga realiseringsområden.

Arbetet med att ta fram rapporten har bedrivits i projektform. Fyra referensgrupper med inbjudna deltagare från stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar samt bolag har varit aktiverade. Beroende på referensgrupp har olika arbetsroller varit representerade. En enkät som har gått till alla förvaltningar/bolag redovisas också.

Mottagare av rapporten är projekt Navet, men innehållet är också adresserat till e-tjänstprogrammet och projekt August.

1.3 Läsanvisning

Detta huvuddokument är utformat för att kunna ge en översikt över hela rapporten.

2 NULÄGE

2.1 Svårigheter att sammanföra, utbyta och återanvända information

Idag finns det få gemensamma tjänster som baseras på att digital information återanvänds utanför det källsystem där den är skapad. Det relaterar till att varje förvaltning och bolag huvudsakligen har en egen hantering, med systemberoende ”stuprörlösningar”.

Insynen och tillgången till information, intern såväl som extern, försvåras av att dagens verksamhetssystem i de allra flesta fall inte kan kommunicera med varandra. Detta beror i första hand inte på de valda tekniska lösningarna. Svårigheterna har sin grund i avsaknaden av en för staden gemensam informationsstruktur.

Problemen syns i lösningar som Insyn som bygger på att registratorer och andra manuellt kopierar in information till en gemensam lösning istället för att ha direktkoppling till källsystemen. Det får som konsekvens att informationen inte är komplett eftersom allt inte kopieras över och det finns en osäkerhet i korrektheten av vad man hittar. Informationen kan i källsystemen ha uppdaterats utan att omkopiering sker. Remisshanteringen inom staden är ytterligare ett exempel på hur man i avsaknad av systemstöd som går över förvaltnings- och bolagsgränser skickar papper eller mail fram och tillbaka.

Att informationen inte delas över förvaltningsgränserna medför ett allvarligt hinder för en effektiv handläggning samt försvårar och fördyrar sammanställningar av information för olika intressenters behov.

Stadens e-strategi lyfter fram stadens samlade informationsmängd som en central resurs som måste kunna utnyttjas.

2.2 Svårigheter att söka information över verksamhetsgränser

I praktiken tvingas den som vill ta del av information att söka den hos varje verksamhet för sig, eftersom informationen i så hög utsträckning är "låst" till respektive förvaltning och deras verksamhetssystem. Vilket i sin tur ställer höga krav på att t.ex. en medborgare måste veta vilken förvaltning inom Stockholm stad som ansvarar för vad.

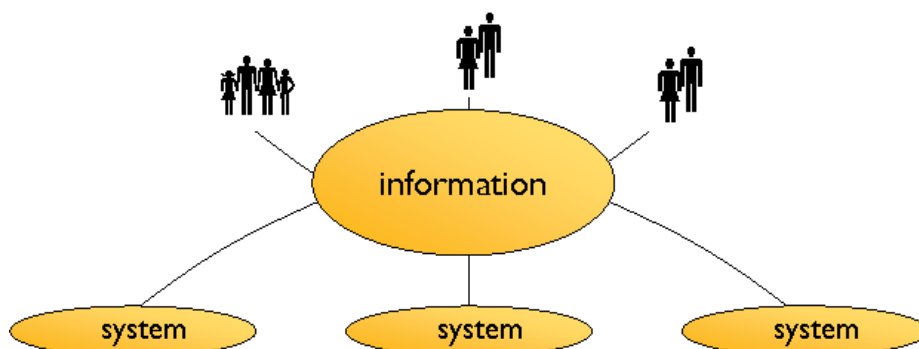
För att nå målet om en modern e-förvaltning är det viktigt att det går att söka och ta del av information över organisationsgränserna, inom och mellan stadens nämnder samt mellan staden och andra myndigheter och organisationer.

Informationen måste kunna sökas via *en gemensam sökingång* utan att man vid sökningen behöver ta hänsyn till var informationen för tillfället finns lagrad och om den befinner sig i den aktiva handläggningsfasen eller är avslutad och arkiverad.

3 NYTT SYNSÄTT

För att kunna gå från nuläge med ovanstående listade problem till e-strategins målbild, behövs ett nytt synsätt för hur man på enklast och effektivast sätt bygger upp Stockholms stads gemensamma e-tjänster, utan att behöva förändra alla verksamhetsprocesser, respektive byta ut alla verksamhetssystem.

Idén kring Gemensam informationsförsörjning handlar om att se stadens digitala information som *en självständig resurs* som ska kunna vara tillgänglig med en enhetlig informationskvalité, för många olika användare, vid olika tidpunkter och kunna användas i fler sammanhang än i de befintliga källsystem där informationen ursprungligen skapades.



Gemensam informationsförsörjning, som både är ett koncept likaväl som resultatet av en realisering, definieras av *nio principer* som t.ex. att information ska vara tillgänglig och begriplig utanför sitt källsystem.

3.1 Möjligheter till nya typer av tjänster

Att utnyttja en gemensam informationsförsörjning ger stora möjligheter att bygga nya typer av gemensamma tjänster där målet är att kunna:

- **Söka** information utanför källsystemets gränser
 - T.ex. en gemensam söktjänst för stadens alla ärenden

- **Utbyta information mellan två system**
 - T.ex. förmedling av avtalsinformation mellan två system
- **Samverka kring information utanför ett systems gränser**
 - T.ex. samverka kring framtagande av ett styrande dokument
- **Sammanställa information mellan olika system**
 - T.ex. sammanställning av hur många nämndprotokollsärenden av en viss typ det totalt finns inom staden.

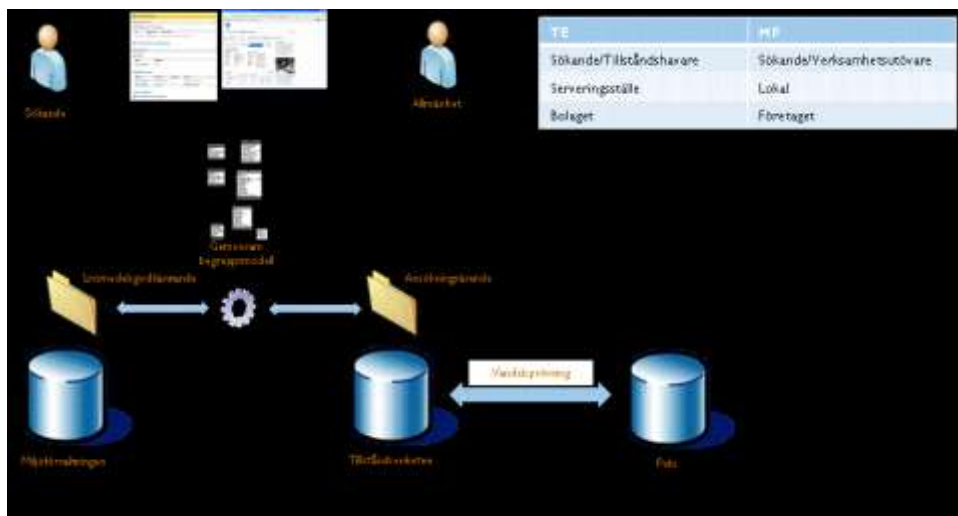
Men, med en gemensam informationsförsörjning och genom att tänka utifrån ett informationsperspektiv kan också en helt ny typ av sammansatta tjänster realiserats som baseras på länkade processer. Nedan ges ett exempel med en företagare som vill öppna en restaurang.

Företagaren vänder sig till Tillståndsenheten för att ansöka om att få ett serveringstillstånd. Hos Tillståndsenheten är han en sökande/tillståndshavare med ett serveringsställe och driver ett bolag.

Men för att få öppna restaurang krävs även ett livsmedelstillstånd av Miljöförvaltningen. Hos Miljöförvaltningen är företagaren dock en sökande/verksamhetsutövare som har en lokal och driver ett företag. Det vill säga här är ett enkelt exempel på hur begrepp kan vara olika idag på två mycket närliggande ansökningsprocesser.

Givet att man har en gemensam begreppsmodell, och tänker utifrån ett informationsperspektiv, skulle företagaren bara behöva ansöka om serveringstillstånd. Livsmedelsansökan skulle kunna automatiskt initieras på Miljöförvaltningen baserat på den information som företagaren angett i ansökan.

Det är fortfarande två inre processer och två beslutande förvaltningar, men för företagaren upplevs det som en helhet.



3.2 Vad är Gemensam informationsförsörjning?

Nedan sammanfattas vad hela konceptet Gemensam informationsförsörjning handlar om.

Gemensam informationsförsörjning:

- *syftar* till att möjliggöra nya typer av gemensamma tjänster genom att utnyttja befintliga källsystem och inte behöva investera i nya gemensamma
- *syftar* vidare till att nå en inom staden enhetlig informationskvalité för det som definieras som gemensamma begrepp
- ska *resultera* i ett antal gemensamma tjänster som tillför nytta för många och som ska uppfatta tjänsterna och innehållet som en enhet med ett högt informationsvärde
- ska också *resultera* i ett antal gemensamma tjänster som överbrygger olikheter i system och processer mellan olika verksamheter, och därmed skapar helheter och en ökad effektivitet i informationsflöden
- *utgår* ifrån ett synsätt som ser information som en självständig resurs
- *stöds* genom en uppsättning gemensamma begrepp, metadata, standards, riktlinjer och policys
- *bygger* på ett koordinerat angreppsätt och samordning

- har sin *grund* i ett konceptuellt ramverk².

4 FÖRSLAG GEMENSAMMA TJÄNSTER

Givet en Gemensam informationsförsörjning och genom att tänka ur ett informationsperspektiv kan således ett antal nya gemensamma tjänster byggas.

Projektet har tagit fram förslag på sex fullt realiserbara gemensamma tjänster som berör ärenden med vidhängande handlingar och som bygger på en gemensam informationsförsörjning, nämligen:

- En gemensam allmän sökfunktion för ärenden inom staden
- Högre kvalitet på påbörjat arbete inom e-tjänstprogrammet med sökfunktioner för enskildas ärenden
- Förbättrad publiceringstjänst för nämnds- och bolagsstyrelseshandlingar
- Systemstöd för remisshantering inom Stockholm stad
- Förbättrad gemensam arbetsyta för projekt och andra samverkansformer
- Dokumenthanteringsstöd för nämndhantering

Nedan presenteras varje förslag i korthet.

4.1 Allmän sökfunktion för ärenden

4.1.1 Nuläge

Idag finns tre generella sökfunktioner för att hitta allmänna handlingar, nämligen Intranät, Insyn och Stockholm.se.

Det finns dock ingen gemensam sökfunktion för att söka på hela ärenden, dvs. få fram alla relaterade handlingar tillsammans med ärendets grunduppgifter såsom status på ärendet. Det betyder att det inte är lätt att förstå i vilket sammanhang handlingen är aktuell, t.ex. att den ingår som en bilaga i ett remissärende.

² För förklaring se avsnitt 7.

Ingen av sökfunktionerna för allmänna handlingar ger heller fullgoda sökresultat och kan i värsta fall skapa mer förvirring än de tillför nytta.

Behovet av en allmän söktjänst för ärenden med vidhängande handlingar gäller både för allmänheten (privatpersoner, företag, media) såväl som internt (tjänsteman, förtroendevalda).

Behovet är mer än att bara söka. Den information som söks fram måste vara så komplett att det går att arbeta vidare med. Konkret betyder det att själva handlingarna måste finnas med och vara hämtningsbara.

4.1.2 Förslag

Projektets förslag är att den befintliga söktjänsten på Stockholm.se kompletteras så att man även kan söka ärenden med vidhängande handlingar. Det finns ingen anledning att skilja på funktionerna att söka på ärenden och söka på annan information såsom publicerade rapporter och gällande föreskrifter. Den befintliga söktjänsten uppfyller de flesta krav på en bra sökmotor, inklusive att t.ex. kunna söka på synonymer.

De tre största utmaningarna för att kunna uppnå en bra allmän sökfunktion för ärenden är:

- Avsaknad av gemensamma begrepp och metadata
- Avsaknad av digitala registrerade handlingar tillsammans med ärenden, men som inte beror på avsaknad av systemstöd
- Ej publicerade handlingar

Utmaningarna ligger inte främst på tekniken utan det handlar mycket om motivationen i enskild förvaltning/bolag och att registrera på sådant sätt att kvalitén blir tillräckligt bra. För många förvaltningar/bolag handlar det också om att ta steget från pappersakter till en digitaliserad dokumenthantering.

Ur kvalitetssynpunkt bör man först sätta upp den allmänna söktjänsten på intranätet och där arbeta med att få upp informationskvalitén.

Effekter som kan uppnås är: förkortade söktider för att hitta information, en mer komplett söktjänst med bättre sökträffar, högre kvalitet på ärendeinformationen (enhetligare innehåll och ingen hopblandning av versioner) som både gagnar en

gemensam tjänst men också den enskilda förvaltningen/bolaget, samt möjlighet till en ökad förståelse till av vad man får träff på.

4.2 Sökfunktion för enskildas ärenden

4.2.1 Nuläge

I dagsläget finns ingen gemensam sökfunktion för enskildas ärenden. Med enskildas ärenden menas man vill söka information utifrån någons perspektiv, t.ex. i form av en sökande eller att man är involverad i ett ärende som någon annan har initierat.

Behovet av tjänster är stort. Både som sökande/kund är man intresserad av att se pågående ärenden. Men även Kontaktcenter är en stor intressent då de annars kan behöva koppla upp sig mot ett stort antal system.

Här pågår redan flera initiativ utifrån e-tjänstprogrammet, August och Kontaktcenter.

4.2.2 Förslag

Det som behöver adderas till det pågående arbetet är att en gemensam begreppsmodell och gemensam metadatakatalog utnyttjas. Även om ett enskilt ärende kan uppfattas som godtagbart ur informationssynpunkt så är det när användaren ställer uppgifterna bredvid varandra som det blir uppenbart av det finns ett behov att i samma typ av uppställning visa samma typ av uppgifter och med samma typ av betydelse för ingående begrepp. Begreppet status ska t.ex. visas i alla ärenden och presenteras på samma sätt och betydelsen av begreppet Beslut ska alltid vara densamma. Det får inte vara så att i ena fallet betyder beslut att tjänstemannen har lagt fram sitt förslag till nämnd och i ett annat fall att beslutet är taget och överklagandeperioden gått ut.

Samma uppställning	Samma typ av uppgifter	Samma betydelse
Ansökan serveringstillstånd	Ansökan förskoleplats	Ändra sophämtning
Pizzeria Mio	Barn Sara Nilsson	Konvaljestigen 65
Öppettider till kl 03.00	Placera kö Ekbacken	Hämtning varje vecka
2008-07-28	2008-04-04	2008-08-06
Beslut	Beslut	Beslut
Beviljad 2008-08-24	Tilldelad plats fr 2009-01-01	Ändring från 2008-10-01
Sten Fred, kontaktuppgifter	Petra Nils, kontaktuppgifter	Kundtjänst, kontaktuppgifter

Det är viktigt att denna gemensamma begreppsmodell och gemensam metadata-katalog inte enbart är kopplad till e-tjänstprogrammet och däri aktuella tjänster utan att den ska kunna användas i all typ av utvecklingsarbete och förvaltning inom staden som berör de gemensamma begreppen.

Effekter som kan uppnås är just tjänster som kan uppfattas som en helhet och där en användare lättare kan ta till sig ett innehåll som är enhetligt till uppställning och betydelse.

4.3 Publicering av nämnds- och bolagsstyrelsehandlingar

4.3.1 Nuläge

Idag när man vill söka nämnds- och bolagsstyrelsehandlingar får man nyttja Insyn, en lösning som idag möter viktiga behov, men som också har flera nackdelar såsom att den är inte integrerad med övriga sökfunktioner, har brister i sökfunktionalitet och att alla inom staden inte nyttjar lösningen. Därtill kommer att alla handlingar måste läggas upp manuellt i Insyn, vilket kräver merarbete för att kopiera handlingar till rätt plats, med medföljande risk för att alla dokument inte kopieras eller att gällande version inte är publicerad.

4.3.2 Förslag

Projektets förslag bygger på att Insyn ersätts och att alla fastställda nämnds- och bolagsstyrelsehandlingar istället lagras i det e-arkiv som är på väg att byggas upp.

Därmed har man också beaktat långtidslagringsperspektivet. Stadsarkivet kan i sitt myndighetsutövande på ett annat sätt än vad som är möjligt med dagens lösning säkra att alla fastställda förvaltningars/bolags handlingar lagras på ett och samma ställe.

Samma funktionalitet som föreslås i allmän sökfunktion för ärenden nyttjas, se ovan under avsnitt 4.1.2. Det betyder att man i samma funktion kan söka på publicerade dokument, ärenden med vidhängande handlingar samt protokoll.

Men lösningen måste också kompletteras så att man kan stega sig fram till rätt protokoll på motsvarande sätt som Insyn fungerar idag.

Förslaget går också ut på att den manuella kopplingen för det som ska publiceras arbetas bort.

Effekter som kan uppnås: ökade förutsättningarna för att det finns ett komplett underlag med alla nämnds- och bolagsstyrelsehandlingar, högre kvalitet på den information som presenteras, öka antalet sökträffar, minskat resursbehov för manuella processteg samt minskade kostnader för varje enskild förvaltning/bolag.

4.4 Remisshantering inom Stockholm stad

4.4.1 Tre realiseringsmöjligheter på samma grund

Utifrån att Stockholm stad har investerat i en ny e-tjänstplattform (Moss) som innehåller mycket grundfunktionalitet kring dokumenthantering har det utvärderats om detta kan utgöra grunden för ett antal kompletterande gemensamma tjänster till befintliga ärendesystem och där projektet har identifierat en utvecklingspotential. Tjänster som passar och underlättar för många i det dagliga arbetet. Lösningförslagen är inte optimala, men bejakar det faktum att staden har och kommer att ha många olika ärendesystem med egna processer, vilket medför att man istället får lägga till funktionalitet ovanpå som binder ihop/brygger över mellan olika förvaltningar/bolag.

En körbar prototyp har tagits fram och presenterats för en referensgrupp.

Den första realiseringsförslaget handlar att underlätta remisshantering inom Stockholm stad.

4.4.2 Nuläge

Idag finns inget systemstöd för remisshantering av ärenden mellan förvaltningar/bolag. Istället finns två huvudtyper av flöden:

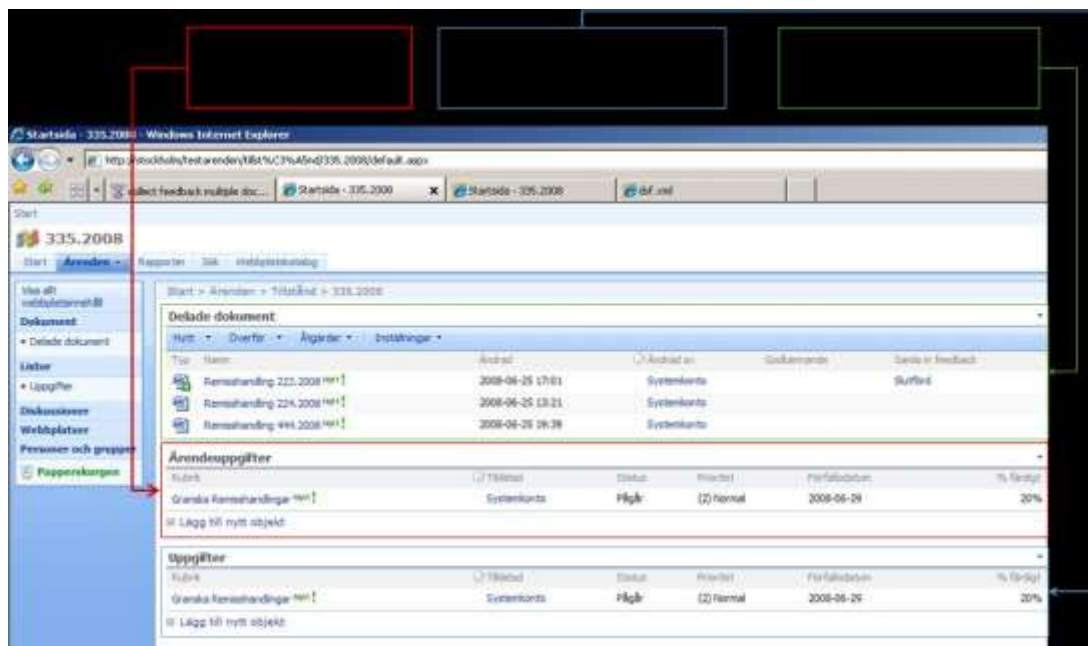
- Ett icke digitalt flöde där remissförfrågningar skickas i pappersform mellan förvaltningar/bolag. Ett flöde som tar lång tid och medför en hel del merarbete.
- Det andra huvudflödet är att man skickar remissförfrågan via mail. Men då det ofta är stora dokument som ska distribueras händer det frekvent att man blockerar stadens mailservrar.

Ytterligare ett problem är att stadens rotlar ofta behöver förhandsinformation på remissinstansernas svar. När det officiella remissvaret sedan kommer är det inte säkert att det stämmer med den förhandsversion man tidigare har erhållit och förvirring uppstår.

För många förvaltningar/bolag är remisshanteringen inget problem. Men för stora remissavsändare som Stadsledningskontoret och Stadsbyggnadskontoret är remisshanteringen omfattande och dem har svårt att få en överblick över vilka remissärenden som ligger ute och vem som har svarat.

4.4.3 Förslag

Projektets förslag är att man utnyttjar en gemensam arbetsyta för att kunna lägga upp ärenden med vidhängande handlingar för att få kontroll och översikt. Från denna yta kan man sedan adressera en eller flera remissinstanser.



Effekter som kan uppnås är: kapade ledtider, minskat tryck på mailservrar, minskat dubbelarbete, högre kvalitet (ingen hopblandning av versioner etc.), effektivare digital arkivering samt bättre kontroll på ställda remisser och inkomna svar.

4.5 Gemensam arbetsytta

Realiseringsmöjligheten bygger på samma grund som för remisshantering, se ovan avsnitt 4.4.1.

4.5.1 Nuläge

Idag när förvaltningar/bolag ska samverka i gemensamma projekt, nätverk, diskussionsgrupper etc. finns det tre huvudsätt på vilket man gör detta: via Samverkansytan på intranätet som bygger på samma idé som projektets förslag, men som har sämre funktionalitet avseende dokumenthantering, via mailskickade fram och tillbaka samt via speciallösningar såsom externa Projektplatsen.se. Det sistnämnda används framför allt när externa aktörer medverkar.

4.5.2 Förslag

Projektets förslag är att Samverkansytan ersätts med en ny lösning som nyttjar en gemensam arbetsyta för den som har behov av att arbeta i grupper.

Förslaget innehåller också lösning till att säkerställa diarieföring och arkivering av handlingar. Detta för att det är svårt att motivera handläggare till varför de ska skicka samma dokument som de redan har sparat till ytterligare en källa.

Lösningen ska, om den ska få stor genomslagskraft, vara tillgänglig även utanför brandväggen, dvs. man ska kunna arbeta tillsammans med externa i samma arbetsyta.

Effekter som kan uppnås med lösningen: ökade förutsättningarna för att handlingar diarieförs, minskat administrativt arbete med dubbellagringar, högre kvalitet (ingen hopblandning av versioner), bättre kontroll på uppgifter och ansvarsfördelning, effektivare digital arkivering samt minskade kostnader för speciallösningar.

4.6 Dokumenthanteringsstöd för nämndhantering

Realiseringsmöjligheten bygger på samma grund som för remisshantering, se ovan avsnitt 4.4.1.

4.6.1 Nuläge

Idag är det få förvaltningar som har inbyggt nämndhanteringsstöd i sina ärendesystem. 22 av 29 anger att de saknar stöd. Processen är komplicerad i sig med många involverade, men utan ett nämndhanteringsstöd bygger processen i hög grad på pappershantering. Hanteringen är tidkrävande och kräver mycket manuell synkronisering och kontroll för att kompletta och korrekta föredragningslistor, handlingar och protokoll ska produceras i slutändan.

Dessutom är distributionen av alla tryckta handlingar till förtroendevalda, media, bibliotek etc. en tung hantering innefattande distribution i form av budning etc.

4.6.2 Förslag

Projektets förslag bygger på att man nyttjar en gemensam arbetsytta för att underlätta hanteringen av föredragningslista och nämndhandlingar. En arbetsytta som kan göras tillgänglig även för förtroendevalda som ett alternativ till att distribuera tryckta handlingar. Lösningen skapar också förutsättningar för att handlingar enkelt kan skickas vidare till ärendesystem för diarieföring och för publicering.

Lösningen ska inte ses som den optimala, utan syftar till att hitta ett stöd som underlättar hanteringen av dokument och flöden samt som kan fungera oavsett hur processen ser ut i detalj för den enskilda förvaltningen och oavsett om man delvis har stöd i sitt ärendesystem.

Effekter som kan uppnås är: kapade ledtider, högre kvalitet (ingen hopblandning av versioner etc.), bättre kontroll på uppgifter och ansvarsfördelning, effektivare digital arkivering samt minskade kostnader.

5 BEGREPPSMODELL OCH METADATA

För att kunna realisera ovanstående förslag till tjänster behövs det stöd i form av ett antal gemensamma definitioner, standards, riktlinjer och policys.

Det viktigaste ur ett informationsperspektiv är att det finns en *gemensam begreppsmodell* och en *gemensam metadatakatalog*³ som kan förenkla möjligheten till informationsflöden, ge förutsättningar för en bra och enhetlig informationskvalité samt ge förutsättningar för att kunna presentera informationen på ett enhetligt sätt oavsett vilket källsystem informationen kommer ifrån.

En begreppsmodell med tillhörande metadatakatalog berör den som utvecklar lösningar lika mycket som den som registrerar.

För att ha ett realistiskt och praktiskt förhållningssätt avgränsas gemensamma begrepp till det som kallas *Minsta Gemensamma Nämnare*. Det vill säga begreppsmodellen omfattar enbart de begrepp som definieras som generella och gemensamma. Därtill kan respektive verksamhet ha behov av att använda ytterligare begrepp.

³ En metadatakatalog innehåller en förteckning över giltiga värden för ett visst givet begrepp.

En första version av en gemensam begreppsmodell som bygger på Minsta Gemensamma Nämnare och som utgår ifrån ärenden med vidhängande handlingar har tagits fram.

Begreppsmodellen bör nu kunna börja användas praktiskt för att därmed tillföra nytta, men också förfinas i sig själv. Där till kommer behovet av att komplettera med en metadatakatalog.

6 BEHOVET AV EN INFORMATIONS- FÖRVALTNINGSGRUPPERING

Arbetet med att föra ut begreppsmodellen så att den kommer till praktisk användning och ta fram en gemensam metadatakatalog är ett långsiktigt arbete.

En gemensam informationsförsörjning kommer inte att kunna uppnås inom staden om det inte finns någon ansvarig gruppering som över tid sätter verk för och stödjer införandet av begreppsmodellen etc.

Men idag finns det inte någon renodlad enhet inom staden som arbetar med gemensamma informationsfrågor. Naturligtvis finns det inslag av det t.ex. inom SLK IT. Men det finns ingen naturlig redan etablerad mottagare för att förvalta vidare det som har tagits fram i GIF-projektet.

Vidare finns inte heller någon naturlig ansvarig för den typ av gemensamma tjänster som projektet föreslår, se avsnitt 4. Detta med undantag av själva söktjänsterna som bör ligga kvar på Kommunikationstaben (men inte innefatta den gemensam informationsförsörjningen till söktjänsterna).

6.1 Förslag

Projektets förslag till lösning är att en ny gemensam informationsförvaltningsgruppering etableras, men först i projektform och som en fortsatt del inom projekt Navet.

Formerna för hur en permanent informationsförvaltningsgruppering ska vara utformad måste sätta sig, samtidigt som det finns ett stort aktuellt behov att

komma igång att använda en gemensam begreppsmodell etc. inom e-tjänstprogrammet.

Informationsförvaltningsgrupperingen i sin projektform bör få fem huvudsakliga arbetsuppgifter inom området informationsförsörjning:

1. Identifiera tillämpliga standarder, ta fram riktlinjer och gemensamma informations- och begreppsmodeller samt definiera och underhålla gemensam metadata.
2. Stödja utvecklingsprojekt med det fastställda resultatet samt verka för en jämn datakvalité.
3. Bygga upp en kunskapsbank kring vilka andra begreppsmodeller, metadatakataloger, standarder och riktlinjer som finns inom informationsförsörjningsområdet, inom och utom staden. Samt etablera ett kontaktnät med respektive ansvarig, främst inom staden.
4. Utifrån styrgruppens direktiv ta fram projektförslag till gemensamma tjänster. I syfte att efter genomförd realisering förvalta dessa tjänster.
5. Etablera en permanent informationsförvaltningsgruppering.

Effekter som kan uppnås: minskade utvecklingskostnader då alla inte behöver ta fram egna standarder och riktlinjer inom området, minskade utvecklingskostnader i gemensamma lösningar som ett alternativ till att varje förvaltning/bolag tar fram sina egna lösningar, framdrivande av fler gemensamma tjänster som ett alternativ till att varje förvaltning/bolag utvecklar egna lösningar samt en förbättrad informationsförsörjning med ett kvalitetssäkrat innehåll.

7 KONCEPTUELLT RAMVERK OCH ÖVERGRIPANDE SAMORDNING

För att kunna bygga bra gemensamma tjänster räcker det inte bara med en gemensam begreppsmodell och metadatakatalog, bland annat behövs även en bra teknisk infrastruktur. Kartan måste därmed breddas lite.

Hela konceptet kring gemensam informationsförsörjning passar in/grundar sig på i ett större konceptuellt ramverk som i sin tur har ett antal övergripande principer som handlar om Interoperabilitet⁴ och om hur e-förvaltningen skall utvecklas.

Detta ramverk relaterar i sin tur i hög grad till med många av omvärldens idéer om interoperabilitet och e-förvaltning, främst på nationell nivå från regeringen och Verva.

7.1 Interoperabilitet

Det konceptuella ramverket innehåller följande delar:

Tjänstbaserad arkitektur

Innebär en decentraliserad samverkansmodell baserad på en tjänstbaserad IT-arkitektur. Myndigheternas system kommunicerar med varandra på ett standardiserat sätt, utan att vara fast kopplade till varandra, vilket ger en snabbare och mer dynamisk utveckling av e-förvaltningen samtidigt som den kräver en högre grad av IT-standardisering.

IT-standardisering och gemensamma specifikationer

En hög grad av standardisering är en förutsättning för att nå samverkansförmåga. Utifrån standarder behöver även gemensamma specifikationer utarbetas.

Interoperabilitetens fyra vyer

Interoperabilitet utgör en förutsättning för gemensam informationsförsörjning. Vid säkerställandet av interoperabilitet ska man beakta fyra vyer: teknisk, semantisk⁵, rättslig och organisatorisk.

7.2 Samordning

Begreppet interoperabilitet kombinerat med arkitektur- och standardiseringsfrågor är omfattande. Stora delar av de insatser som krävs inom staden utifrån det interoperabilitetsperspektiv som skissas här ligger utanför projektets uppdrag. En övergripande samordning för att identifiera behov av insatser och fördelning av ansvar behövs.

⁴ Definition enligt Verva: Interoperabilitet som definieras som förmågan hos ett system eller komponenter att fungera ihop med andra system eller komponenter utan särskilda åtgärder.

⁵ Handlar om informationsinnehåll och det projektgruppen har fokuserat.

Inom staden arbetar man med den s.k. Utvecklingsmodellen som ett redskap för att säkerställa att stadens verksamhetsutveckling med IT-stöd ger bästa möjliga nytta. Genom utvecklingsmodellen vill staden etablera en fungerande utvecklingsprocess där IT som verktyg på ett effektivt sätt kan möta verksamheternas behov och bidra till måluppfyllelse. Det är inom detta forum som en övergripande samordning utifrån det konceptuella ramverk projektet har formulerat bör bedrivas.

7.3 Konceptuellt ramverk relaterat till nuläge

Hur relaterar det konceptuella ramverket till nuläget inom staden?

När det gäller en *tjänstbaserad arkitektur* är mycket på väg att komma på plats i och med stadens nya e-tjänstplattform.

När det gäller *IT-standardisering* och gemensamma specifikationer finns det inom många områden mycket bra framme, bland annat på tekniska sidan. Men det saknas också en hel del och GIF-projektets arbete med att ta fram en gemensam begreppsmodell är en del i detta arbete.

Avseende *Interoperabilitetsens fyra vyer*: Projektet upplever att det finns ett framåtriktat arbete inom området teknisk interoperabilitet hos SLK IT och projektet August. Motsvarande gäller även inom området Semantisk interoperabilitet hos Stadsarkivet och projekt Navet.

Däremot finns ingen tydlig ansvarig och samordnare inom områdena rättslig och organisatorisk interoperabilitet. Därmed finns det t.ex. en risk att tolkning av rättsliga krav görs av varje realiseringsprojekt. Det kan få praktiska konsekvenser såsom inkonsekventa bedömningar och ineffektivt resursutnyttjande.

Det som också saknas är den gemensamma IT-standardiseringskartan (inklusive riktlinjer och policys) som täcker alla fyra vyer och som säkerställer att varje ingående del kompletterar och inte motsäger varandra. Det är här behovet av samordning kommer tillbaka. Detta kan vara ett stort arbete, men att inledningsvis bara inventera och sammanställa vad som finns inom respektive vy skulle ge stor nytta. Det är stor sannolikhet att varje utvecklingsprojekt i många fall uppfinner ”hjulet på nytt” i brist på att man inte har kunskap om att standarder, riktlinjer och policys finns.

8 GENOMFÖRANDESTRATEGI

För att kunna komma till målet med ett antal gemensamma tjänster som tillför nytta för många och med effektiva informationsflöden som baserar sig på att befintlig information kan merutnyttjas, måste man se detta som en *resa*, med många successiva, inte allt för stora leveranser som tillför praktisk verksamhetsnytta efterhand.

Det viktigaste är att starta resan eftersom det just nu finns ett tidsfönster där ett antal e-tjänster ska byggas inom e-tjänstprogrammet och som skapar grunden för vad staden kommer att erbjuda sina medborgare för lång tid framöver. Det är här som det är oerhört centralt att man utnyttjar den framtagna gemensamma begreppsmodellen och att man också tar fram en gemensam metadatakatalog. Detta för att kunna uppnå lösningar som presenteras på ett enhetligt sätt, med ett enhetligt innehåll och med enhetliga begrepp, dvs. sätta förutsättningarna för en bra informationskvalité.

Den praktiska kunskap man får av begreppsmodellen och metadatakatalogen måste tas till vara och sammanföras för att kunna merutnyttjas framgent. Därför måste även en informationsförvaltningsgruppering snabbt etableras som kan driva arbetet med begreppsmodellen, men som också kan erbjuda stöd för dem som ska realisera gemensamma tjänster.

Parallellt måste konceptet kring Gemensam informationsförvaltning kommuniceras och förankras inom staden. Här kan man utnyttja det faktum att 15 av 29 förvaltningar/bolag redan tycker det är bra om man kan samordna begrepp och metadata inom dokumenthanteringsområdet⁶.

Varje realisering av gemensamma tjänster bör först drivas som pilotprojekt med 2-4 involverade förvaltningar/bolag där man kan ta med sig erfarenheter inför en bredare utrollning. För att lyckas med realiseringarna är det också viktigt att man är beredd till kompromisser och att man arbetar pragmatiskt. Ska man sträva mot det perfekta blir hindren så stora att man aldrig kommer att komma i mål. Man bör heller inte röra befintliga verksamheter och system, förutsatt att de kan leva upp

⁶ Enligt enkätundersökning genomförd augusti-september 2008. 29 svarade, 15 svarade ja till behov av samordning av begrepp och metadata, 7 svarade nej och 7 vet inte eller förstår inte frågan.

till en definition av minsta gemensamma nämnare. Anpassa i gränssnitten i form av adaptrar och ett gemensamt kommunikationsformat i stället.

Under införandet av en Gemensam informationsförsörjning, krävs för att lyckas, att syftet och målen kommuniceras och lanseras regelbundet, samt att det sker en uppföljning av tagna delsteg, i form av att man mäter och följer upp mot uppsatta mål.

8.1 Möjliggörare

Vad är det som kan bidra eller få saker att hända snabbare för att komma till en god gemensam informationsförsörjning med bra informationskvalité?

En av de viktigaste framgångsfaktorerna under förankrings- och genomförandearbetena är att *identifiera och kommunicera nyttor*. Nyttor för staden, nyttor för enskild förvaltning/bolag och nytta som enskild användare.

En annan framgångsfaktor är att visa på de *goda exemplen* och arbeta med *pilotprojekt* som också förbereder metoder/modeller för ett brett införande. Man bör också börja med verksamheter som har många intressenter.

En tredje möjliggörare är att arbeta med *målstyrning* för att synliggöra bra och mindre bra informationsförsörjning.

Den fjärde möjliggöraren handlar om att med *ekonomiska styrmedel* få saker att förändras, t.ex. att ställa krav på att nyttja gemensam begreppsmodell via e-tjänstprogrammet. Slutligen det som kan driva på ett genomförande är att ta beslut om *direktiv i kommunfullmäktige och/eller genom myndighetsutövning* t.ex. via stadsarkivets speciella roll.

9 REKOMMENDATIONER NÄSTA STEG

Nedan listas ett urval av projektets rekommendationer till styrgruppen för Navet angående nästa steg.

Rekommendation nummer ett kring etablering av en gemensam informationsförvaltningsgruppering i projektform och nummer två nyttjande av gemensam begreppsmodell och metadatakatalog är bland de mest angelägna eftersom de ger förutsättningar för de flesta av övriga rekommendationer.

Rekommendation nummer fem kring koordinering med August är också angelägen att ta ställning till eftersom det finns ett tidsfönster som måste beaktas.

Nr	Rekommendationer
1	<p>Etablering av en gemensam informationsförvaltningsgruppering i projektform</p> <p>För att möjliggöra, verka och stödja att stadens information kan utnyttjas utanför det system i vilken den är skapad med ett kvalitetssäkrat innehåll rekommenderas att en gemensam informationsförvaltningsgruppering inrättas i projektform och drivs inom ramen för projekt Navet.</p> <p>Syftet är att identifiera tillämpliga standarder, ta fram riktlinjer och gemensamma informations- och begreppsmodeller samt definiera och underhålla gemensam metadata. Utifrån resultatet ska grupperingen föreslå standarder och riktlinjer inom informationsförsörjningsområdet som ska gälla i staden. Därefter ska grupperingen stödja kommande IT-utvecklingsprojekt med det fastställda resultatet samt verka för en jämn datakvalité. Vidare ska grupperingen utifrån styrgruppens direktiv ta fram projektförslag för realisering av gemensamma tjänster. I syfte att efter genomförd realisering förvalta dessa tjänster. Slutligen ska en permanent förvaltning etableras.</p> <p>Vidare rekommenderas att en etablering av informationsförvaltningsgrupperingen i projektform sker i närtid då det är just nu är mycket av de framtida lösningarna som ska byggas inom staden.</p>
2	<p>Nyttjande av en gemensam begreppsmodell och gemensam metadatakatalog</p> <p>Det är viktigt att den gemensamma begreppsmodellen får en praktisk användning för att nerlagt arbete ska komma till nytta, men också att för att begreppsmodellen därmed ska förfinas. I samband med den praktiska användningen bör även den gemensamma metadatakatalogen börja utvecklas.</p>

3	<p>Väva in konceptuellt ramverk och identifiera ägarskap</p> <p>Rekommendation är att de som arbetar med utvecklingsmodellen försöker väva in det konceptuella ramverket och behovet av samordning i modellen.</p> <p>Vidare föreslås att samma gruppering försöker identifiera tydligare ägarskap kring områdena rättslig och organisatorisk interoperabilitet samt att påbörja arbetet med att inventera och att sammanställa en standardiseringskarta. Detta i syfte att erhålla en likformighet, men också att i förlängning kunna minska utvecklingskostnaderna inom staden.</p>
4	<p>Realisering av gemensam söktjänst för ärenden</p> <p>En gemensam söktjänst för att kunna söka pågående och avslutade ärenden föreslås bli realiserad. Tjänsten ska kunna användas både internt och externt för att kunna söka information som idag inte är tillgänglig utanför sina källsystem. Lösningen omfattar en användarvänlig sökfunktion med fokus på att kunna få bra sökresultat och baseras på den gemensamma begreppsmodellen. Resultatet omfattar i steg ett att 2-3 förvaltningar/bolag ansluts.</p> <p>Lämpligt är att välja förvaltningar/bolag som har stort allmänt intresse, själva har ett intresse av att lyfta informationskvalitén och publicera ärendeinformation med vidhängande handlingar samt om inte redan gjort ta steget från pappersakter till en digitaliserad dokumenthantering. Till detta steg bör även e-arkivet anslutas för att även kunna påvisa att när man levererar till e-arkivet är informationen fortfarande sökbar.</p> <p>I första steget öppnas en söktjänst på intranätet. När tillräcklig kvalitet kunnat uppvisas kopplas även söktjänsten in på Stockholm.se.</p> <p>GIF rekommenderar att ett projektförslag preciseras inom ramen för informationsförvaltningsgrupperingen.</p>
5	<p>Realisering av sökfunktion för enskildas ärenden med gemensam begreppsmodell</p> <p>Rekommendationen är att arbetet inom e-tjänstprogrammet samordnas på sådant sätt att en resurs från informationsförvaltningsgrupperingen lånas ut till Augustprojektet för att där verka för att en gemensam begreppsmodell utnyttjas samtidigt som den framtagna begreppsmodellen praktiskt vidareutvecklas och en första version av en metadatakatalog tas fram.</p>

GIF rekommenderar att resultat sedan tas tillbaka till informationsförvaltningsgrupperingen för fortsatt arbete.
--

10 AVSLUTNING

Basen i en effektiv e-förvaltning utgörs av den information som skapas och hanteras inom den nya administrativa miljön. En väl fungerande och kostnadseffektiv e-förvaltning förutsätter att informationen skapas och hanteras på ett sådant sätt att den kan kommuniceras, återsökas, återanvändas i nya tillämpningar och långsiktigt lagras med bibehållen kvalitet och äkthet.

De av projektet föreslagna lösningarna innebär att grunden läggs till en stadsgemensam och enhetlig förvaltning av stadens informationsresurser och skapar förutsättningar för en rationell och kostnadseffektiv informationsförsörjning som riktar sig mot såväl verksamheter, allmänhet som övriga intressenter.

De föreslagna lösningarna utgår ifrån och bygger vidare på redan gjorda investeringar inom IT-området men innebär en ökad enhetlighet och standardisering av stadens information. En övergång till en samlad och enhetlig informationsförsörjning innebär att tillämpning av regelverk och säkerhetsrutiner förenklas liksom att den successiva implementeringen av vedertagna standarder underlättas.

Det yttersta syftet med de föreslagna åtgärderna är alltså att frigöra den potential för effektiviseringar och ökad kvalitet som ligger i en aktiv och strukturerad informationsförvaltning.



II REFERENSLISTA

Semantisk interoperabilitet, Kartläggning och rekommendationer, Stadskontoret, 2004/455-5

Regeringens handlingsplan för eFörvaltning, Regeringskansliet, januari 2008

Den osynliga infrastrukturen, betänkande av IT-standardiseringsutredningen, Stockholm 2007, *SOU 2007:47*

Reference Model for Service Oriented Architecture 1.0, OASIS, August 2006

Nationellt ramverk för interoperabilitet”, Verva 10 juni 2008

E-strategi för Stockholms stad, dnr 051-823/2008

Tjänsteutlåtande för stadens e-tjänstprogram: Snabb och lättillgänglig service till stockholmarna 070621

Informationsteknisk plattform för Stockholms stad, ITP dnr 055-1611/2001

Förslag till IT-program för Stockholms stad, dnr 031-2486/2007

Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad dnr 034-418/2005