



Handläggare: Eva Eriksson,
Barbro Broo

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Svar på remiss angående Nytt IT-program för Stockholms stad

Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Christina Rapp Lundahl
stadsdelsdirektör

Ulrika Klemets
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bl.a. Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av stadsledningskontorets förslag till Nytt IT-program för Stockholms stad 2013-2018.

I ärendet 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.

Vidare föreslår stadsledningskontoret en sammanhållen modell för mätning och uppföljning av stadens IT-verksamhet. Modellen omfattar ett antal perspektiv som syftar till att ge en mångsidig bild av stadens IT, bland annat dess kostnadseffektivitet och förmåga att bidra till uppfyllelse av stadens mål.

Förvaltningen är i huvudsak positiv till Nytt IT-program för Stockholms stad, i synnerhet det innovativa IT-stödet som föreslås för att prova ny teknik eller kreativa idéer i liten skala.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bl.a. Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av stadsledningskontorets förslag till Nytt IT-program för Stockholms stad 2013-2018. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast 21 december 2012. Remissen bifogas ärendet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom den administrativa avdelningen.

Ärendet

Utgångspunkten för all IT-verksamhet är att IT ska hjälpa staden att nå vision 2030. Informationsteknikens uppgift i staden är att öka verksamheternas förmåga att nå sina mål. Informationstekniken är ett verktyg i det dagliga arbetet, och behöver användas på ett nytt och innovativt sätt.

Digital förnyelse är en förutsättning för att hålla jämna steg med en omvärld som snabbt förändras när informationstekniken blir allt mer tillgänglig och finner användning inom allt fler områden i samhället. Kraven på stadens verksamheter ökar i och med att medborgarnas förväntan på tillgänglighet till service ökar. Detta ställer i sin tur krav på stadens medarbetare att kunna använda den digitala tekniken för att ge service till medborgare på andra platser och vid andra tider än vad som tidigare förväntats.

De möjligheter till genomgripande förändring av stadens arbetssätt och service som tekniken erbjuder är skälet till att den digitala förnyelsen ägnas ett särskilt styrdokument och särskilt finansiellt stöd.

Utvecklingen kräver att nämnder, bolagsstyrelser, chefer och medarbetare i hela organisationen aktivt samarbetar för att säkerställa att teknikutvecklingen verkligen leder till en ökad förmåga att nyttja information och ge service utifrån medborgarnas fokus.

Prioriterade områden för verksamhetsutveckling med hjälp av IT

Under de kommande åren ska stadens nämnder och bolagsstyrelser som omfattas av detta IT-program prioritera IT utveckling inom följande fem fokusområden:

- 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

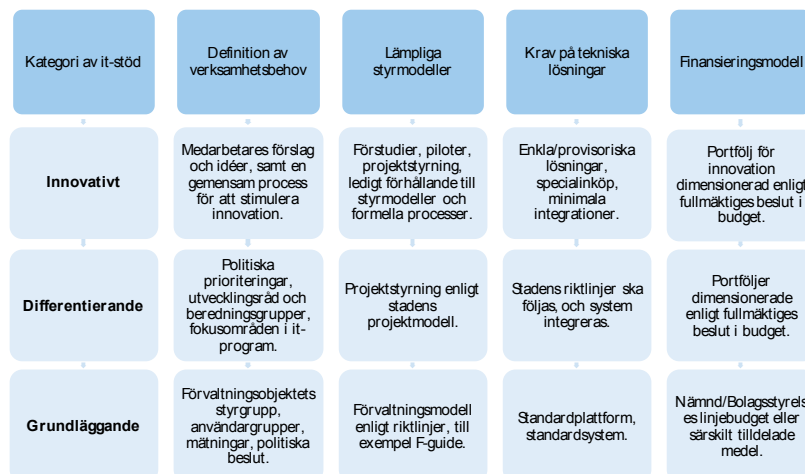
IT-styrning

Grundläggande principer för stadens IT-styrning är att:

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

Styrningen ska se olika ut beroende på vilken typ av IT-utveckling det är fråga om.

I figuren nedan visas hur IT-styrningen i Stockholm stad ska fungera.



Stadens IT-styrning varierar beroende på förändringstakt i de underliggande processerna

Basen i stadens IT-leverans är de gemensamma och lokala verksamhetssystemen. Det är ett **grundläggande IT-stöd**, som ofta är verksamhetskritiskt och ofta används av flera olika verksamheter.

Det **differentierande IT-stödet** kännetecknas av att förändringstakten är högre än för de etablerade systemen. Denna typ av IT-stöd har ofta en livslängd på 3-5 år. För att kunna prova ny teknik eller kreativa idéer i liten skala finns ett **innovativt IT-stöd**. Här tillåts verksamheter att göra försök med ny teknik utan att behöva förhålla sig till hela stadens befintliga plattform.

Finansiering

Grundtanken är att IT-stöd i Stockholms stad finansieras inom ramen för respektive nämnds- eller bolagsstyrelses ordinarie verksamhet och budget.

För de fem fokusområdena avsätts särskild finansiering inom ramen för så kallade projektportföljer, som syftar till att finansiera prioriterad digital förnyelse:

- 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

Uppföljning av IT-verksamheten

Kommunstyrelsen kommer att utvärdera stadens löpande IT-leverans och de projekt som finansieras inom ramen för de gemensamma portföljerna ur följande fem perspektiv:

1. Ett externt nyttoperspektiv som beskriver nyttan för medborgare, företagande och besök.
2. Ett internt nyttoperspektiv som beskriver nyttan för stadens verksamheter och deras effektivitet.
3. Ett internt IT-mognadsperspektiv som beskriver i vilken grad gjorda investeringar tas till vara och medarbetarnas förmåga att använda det befintliga IT-stödet.
4. Ett IT-kostnadsperspektiv som beskriver kostnaden för IT-stödet och möjliggör utvärdering av IT-verksamhetens kostnadseffektivitet.
5. Ett IT-kvalitetsperspektiv som beskriver stabilitet och tillgänglighet hos IT-stödet.

Leverans av IT-stöd

Varje nämnd och bolagsstyrelse har ansvar för att deras verksamhet har det IT-stöd som krävs. Inom vissa områden finns det dock gemensamt IT-stöd som inte får dubbleras av nämnder eller bolagsstyrelser. Detta gäller infrastrukturella IT-lösningar som arbetsplatssystem och serverdrift, men också bassystem som är gemensamma för samtliga eller flera av stadens förvaltningar och i vissa fall bolag, exempelvis inom ekonomi, personal och det sociala området.

Arkitektur

Stadens mål är att service till medborgare ska ges utifrån medborgarens fokus. Detta förutsätter en hög grad av horisontella arbetssätt där olika nämnder verkar inom gemensamma lösningar för att ge service i gemensamma kanaler.

Sourcing

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. Detta gäller såväl lokalt som centralt.

Där det finns möjlighet till volymfördelar och koncernrabatter ska dessa utnyttjas. Kommunstyrelsen svarar för att löpande samordna dessa behov och anvisa hur sådan samordning ska ske.

För att IT-stödet ska kunna levereras smidigt och för att en hög säkerhet ska kunna upprätthållas inom stadens verksamheter ska staden också ha ett gemensamt datakommunikationsnät som hålls samman som en leverans hela vägen från lokala nät till anslutningspunkt mot internet.

Stadens hantering av licenser för programvara ska vara gemensam och skötas av en för samtliga nämnder och bolag gemensamt upphandlad part. Denne benämns stadens licensadministratör. I licensadministratörens uppgifter ingår att säkerställa att licenser köps på rätt avtal, att licenser återanvänds där det är möjligt och att stadens verksamheter har tillgång till statistik över licensutnyttjande i stadens IT-miljö.

Antalet parter som arbetar med support till interna användare och externa utförare som rör denna samlade IT-leverans ska vara begränsad. För medborgare är principen att stöd med användning av e-tjänster i första hand ges av Kontaktcenter Stockholm.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till det nya IT-programmet.

I ärendet 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. Förvaltningen är positiv till förslaget med fokusområden/portföljer och att utvecklingsmodellen slås ihop till något nytt tillsammans med e-tjänsteprogrammet.

Förvaltningen anser dock att det krävs riktlinjer, som på mer detaljerad nivå beskriver ansökningsförfarande, förankrings- och beslutsprocess, nyttovärdering samt uppföljning av pågående projekt. Det är också viktigt att det finns ett centralt stöd för de förvaltningar som vill söka projektmedel.

Det innovativa IT-stödet, som kan drivas i liten skala och under friare former med lägre krav på exakta nyttoberäkningar, lägre krav på testning och utan krav på att kunna ansluta till alla tekniska standarder, kan skapa en kreativitet hos medarbetare.

Förvaltningen håller med om att den nya tekniken är en utmaning i sig för en del medarbetare, då det också ställer krav på förändrade arbetssätt. Det är därför viktigt att de IT-satsningar som görs har en tydlig koppling att stödja verksamhetens förmåga att nå de mål som är uppsatta av kommunfullmäktige.

Förvaltningen är positiv till förslaget till den breda satsning på ökad IT-användning, som föreslås i programmet, i vilket det både ingår kompetensutveckling utifrån olika roller i organisationen och satsningar på ökad användbarhet i stadens system. Att såväl internt som externt ha lättanvända och användarvänliga system är en prioriterad fråga och ska ges särskilt fokus i alla utvecklingsprojekt. Förvaltningen vill framhålla vikten av att även traditionell utbildning genomförs eftersom stadens e-Learning plattform inte alltid är tillräcklig.

Eftersom de IT-kostnader som belastar stadsdelsnämnderna i mycket liten utsträckning är påverkbara är det särskilt viktigt att nyttokalkyler görs för att visa på effektiviseringsmöjligheter. I annat fall uppstår underfinansiering.

Bilagor

- 1 Remiss avseende nytt IT-program för Stockholms stad
- 2 Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande