



Handläggare: Sandra Lind, Olle Överby

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
sammanträde 2008-04-17

Remiss av förslag till e-strategi

Förslag till beslut

Remissen besvaras med detta tjänsteutlåtande.

Göran Månsson
stadsdelsdirektör

Bakgrund

Nu gällande e-strategi för staden antogs av kommunfullmäktige 2001. Kommunstyrelsen beslutade 2006-04-03 att e-strategin ska uppdateras. Stadsledningskontoret (SLK) har därför utarbetat bifogade förslag till ny e-strategi för staden.

Förvaltningens synpunkter

Tydlig ansvarsfördelning för genomförandet är en nödvändig framgångsfaktor

I bakgrunden till förslaget till ny e-strategi slår man fast att problemet med genomförandet av den tidigare e-strategin har varit att det inte har varit tydligt vem ansvaret för genomförandet vilar på. Det är en beskrivning som är lätt att instämma i. Många e-tjänster, som t ex möjligheten att söka barnomsorg via nätet, har varit efterfrågade både av allmänheten och internt under flera år, innan de slutligen realiserats. Detta trots att man har varit överens om att tjänsten skulle tillföra stor nytta i förhållande till kostnaden. Problemet har varit att det inte funnits någon central funktion eller utvecklingsmodell som gett mandat att definiera en enda, stadsövergripande process som underlag för e-tjänsten (i det här fallet processen för barnomsorgsplacering som varit olika på olika förvaltningar).

I dag finns den sk ”utvecklingsmodellen” framtagen för att hantera problemet. Betydelsen av att utvecklingsmodellen blir väl förankrad, känd och använd är mycket stor för ett fortsatt framgångsrikt arbete med utveckling av e-tjänster. När det gäller utvecklingen av IT-arkitekturen är det viktigt att på liknande sätt hitta en tydlighet i

- hur beslut ska fattas
- vad som ska vara tvingande riktlinjer respektive rekommendationer

- vem som ska ansvara för genomförandet
- hur efterlevnad ska följas upp

Vi förutsätter att de handlingsplaner och riktlinjer som nämns som komplement till e-strategin tydligt kommer att definiera detta.

Mer handfasta exempel på problem och möjligheter för tydligare målbild

Syftet med e-strategin ska vara att ”beskriva en gemensam målbild som skapar förutsättningar för alla aktörer att agera i samma riktning”. Det är en vällovlig ambition, särskilt nödvändig i en organisation som Stockholms stad med många vitt skilda verksamheter och decentraliserat beslutsfattande. Som målbild och vägledning betraktat är dock förslaget till ny e-strategi inte särskilt tydligt. Förslaget innehåller mycket ambitiösa skrivningar, men är samtidigt så oprecist och svepande att det är svårt att ta ställning till vad det innebär. Vad betyder egentligen ”Fokus på invånarnas och näringslivets behov” och att det är medborgarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda utvecklingen? Hur ska processen se ut för att se till att det verkligen är invånarnas behov som är i fokus och att vi inte blir teknikdrivna?

Förslaget innehåller inte heller särskilt många handfasta exempel som skulle kunna tjäna till att förtydliga och förankra visionerna. Särskilt de läsare som inte är IT-professionella skulle ges möjlighet till en större förståelse med fler konkreta exempel.

När det gäller insatsområdet för IT-standardisering skulle t ex ett konkret exempel kunna vara det faktum att vi idag tvingas att dubbelregistrera samma information flera gånger, t ex persondata i både e-postsystem, telefonisystem, personalsystem och verksamhetssystem separat, med allt vad det innebär av tidsödande administration och risk för bristande kvalitet.

När det gäller insatsområdet 3, Att utveckla den moderna e-förvaltningen, skulle konkreta exempel kunna handla om de återvändsgränder vi hamnar i idag när många av våra systemstöd är uppbyggda som fristående stuprör, och inte samverkar över verksamhetsgränserna. Vad skulle vi kunna uppnå för effekter om våra system kunde arbeta mer processororienterat istället för att vara bundet till organisatoriska gränser? Behöver vi budgetera på ett nytt sätt för att möjliggöra den typen av investeringar som inte följer organisatoriska gränser?

Övriga synpunkter

- Handlingsplaner för IT måste precis som övriga verksamhetsplaner göras med olika tidsperspektiv, dels årligen men också på flera års sikt. Teknikutvecklingen måste planeras och införas över flera år för att minska kostsamma tekniksprång. Det är viktigt att det finns en ”road-map” för

utvecklingen av e-tjänster och en ”stadskarta” för IT-arkitekturen som är kommunicerad i verksamheten, tillsammans med en kontinuerlig dialog mellan stadens centrala it-avdelning och övriga verksamheter. Idag kan det vara svårt att få överblick över vilka projekt som pågår centralt i staden eller på olika förvaltningar, och vilken påverkan de kommer att ha på vår lokala verksamhet. Utlovade IT-projekt tar ofta väldigt lång tid att genomföra och det är svårt att känna till status, vilket leder till att det är svårt att planera insatser på det lokala planet.

- Det måste vara tydligt definierat och överenskommet vad som ska betraktas som gemensamma funktioner och system, och därmed följa gemensamma begrepp och arkitekturprinciper. Det bör också finnas en process för att avgöra om infrastruktursatsningar är av gemensam art innan t ex en fackförvaltning gör en egen investering.
- Det kommer säkerligen inte vara en rimlig ambition att alla system anpassas till gemensam arkitektur och infrastruktur. Lokala lösningar kommer ibland vara mest tids- och kostnadseffektiva. Det kan bli oerhört kostsamt att kartlägga processer och begrepp i en verksamhet som är så diversifierad som Stockholms stad och därför bör sådana insatser göras med verksamhetsnyttan i förhållande till kostnad som uttallad prioriteringsgrund. Det bör dock vara en princip att i de fall gemensamma lösningar finns, men inte nyttjas, får verksamheten bära alla relaterade kostnader som en egen investering.
- Förvaltningen förutsätter att SLK vid utarbetandet av strategin har studerat hur andra kommuner har planerat och genomfört sina e-strategier. Med stor sannolikhet finns mycken erfarenhet att hämta, erfarenheter som kan innebära att staden snabbare kan genomföra sin e-strategi. Även företrädare för stadens näringsliv, t ex Stockholms Handelskammare, kan vara bra att kontakta i ett sådant här ärende för att säkra att levererade e-tjänster svarar mot näringslivets behov och krav.
- Förvaltningen instämmer i förslagets skrivning att medborgare och företagare bör kunna få vägledning och hjälp genom en enda kontakt när de behöver det. One-stop-shopping när det gäller utbudet av kommunala e-tjänster kommer att underlätta och förenkla för medborgarna. Detta torde innebära inrättandet av en central funktion i staden till vilken stadsdelsförvaltningarna levererar sina lokala e-tjänster.



- För att säkerställa att stadens medarbetare kan medverka effektivt i e-strategin, är det, som förslaget framhåller, viktigt att staden anslår medel till en kompetenshöjning inom IT-området.

Det är bra att det är uttalat i e-strategin att IT-utvecklingen ska följa stadens verksamhetsplanerings- och budgetprocess, för att säkerställa att det är verksamhetsmålen som styr IT-utvecklingen. Det kräver i sin tur att IT-ansvariga på olika nivåer involveras i verksamhetsplaneringen och får insyn i de strategiska utmaningar som väntar.
