



STOCKHOLMS STADSARKIV
LANDSARKIV FÖR STOCKHOLMS LÄN

BILAGA 1
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 NÄMND- 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

1 INLEDNING

1.1 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-Mälarenregionen 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 invånare 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.

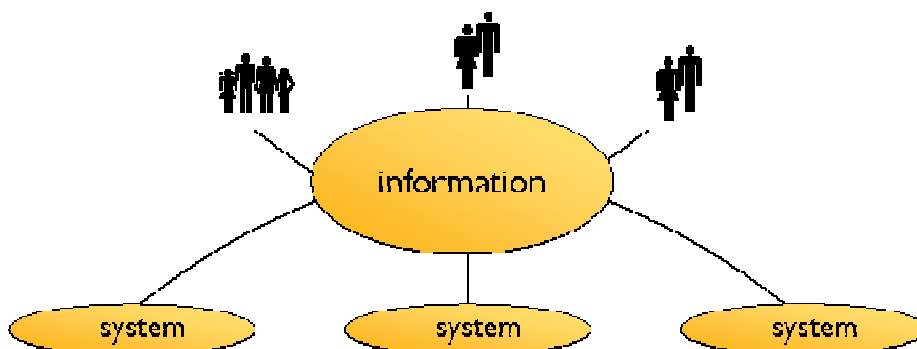
För att nå målet om en modern e-förvaltning är det viktigt att det går att söka och ta del av information över organisationsgränserna, inom och mellan stadens nämnder samt mellan staden och andra myndigheter och organisationer.

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.

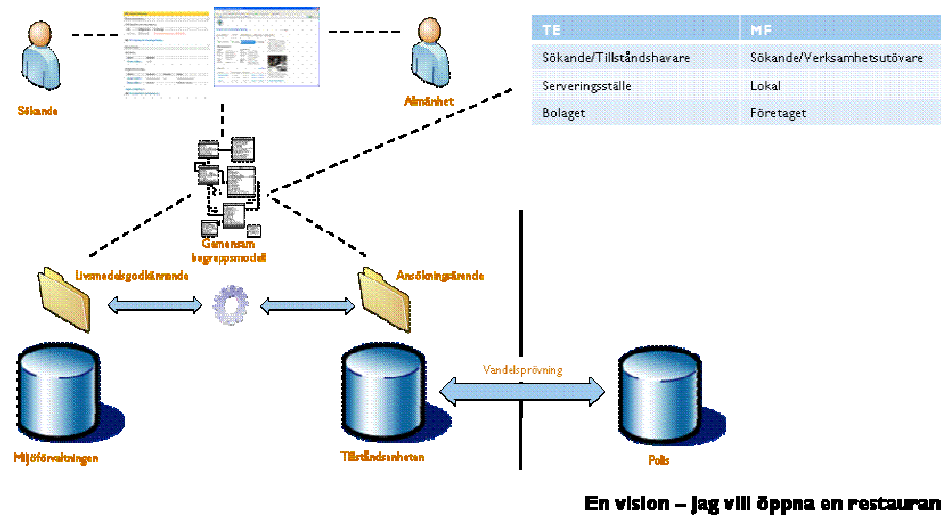
Men, med en gemensam informationsförsörjning och genom att tänka utifrån ett informationsperspektiv kan också en helt ny typ av sammansatta tjänster realiseras som baseras på länkade processer. Nedan ges ett exempel med en företagare som vill öppna en restaurang.

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 angreppssätt 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 (tjänstemän, 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

	Ärende 1	Ärende 2	Ärende 3
Vad	Ansökan servringstillstånd	Ansökan förskoleplats	Ändra sophämtning
Berör	Pizzeria Mio	Barn Sara Nilsson	Konvaljestigen 65
Önskar	Öppettider till kl 03.00	Placera kö Ekbacken	Hämtning varje vecka
Ankom	2008-07-28	2008-04-04	2008-08-06
Status	Beslut	Beslut	Beslut
Beslut	Beviljad 2008-08-24	Tilldelad plats fr 2009-01-01	Ändring från 2008-10-01
Kontakt	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 remisshanteringen 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.

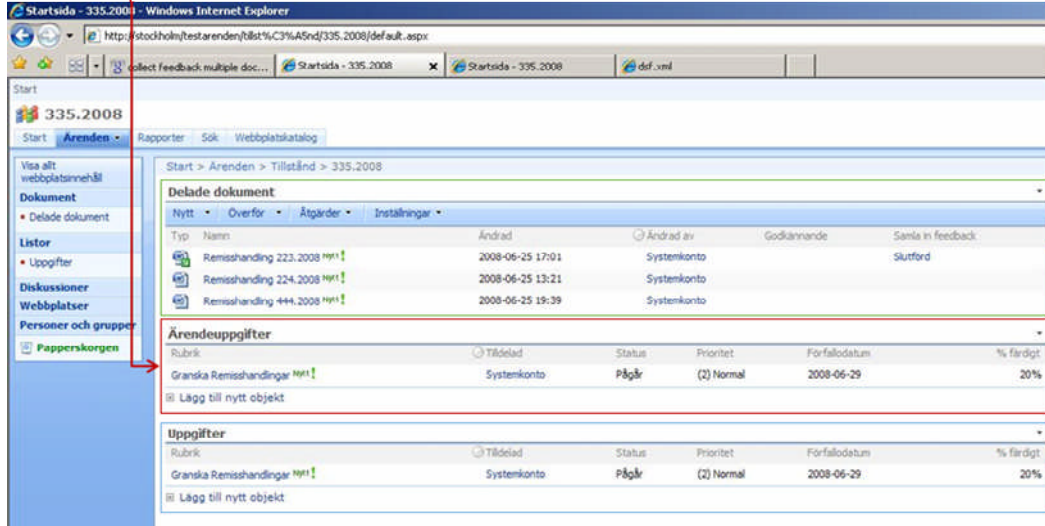
4.4.3 Förslag

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.

Uppgifter som är tilldelade mig.

Alla uppgifter som är fördelade på ärendet.

Ärendets handlingar och ev. underlag



The screenshot shows the '335.2008' web application. The left sidebar contains a menu with 'Uppgifter' highlighted. The main content area has three tables: 'Delade dokument', 'Ärendesuppgifter', and 'Uppgifter'. The 'Ärendesuppgifter' table is highlighted with a red border, and the 'Uppgifter' table is highlighted with a blue border. The 'Delade dokument' table is highlighted with a green border.

Typ	Namn	Ändrad	Ändrad av	Godkännande	Samla in feedback
Remisshandling	223.2008	2008-06-25 17:01	Systemkonto		Slutförd
Remisshandling	224.2008	2008-06-25 13:21	Systemkonto		
Remisshandling	444.2008	2008-06-25 19:39	Systemkonto		

Rubrik	Tilldelad	Status	Prioritet	Förfallodatum	% färdigt
Granska Remisshandlingar	Systemkonto	Pågår	(2) Normal	2008-06-29	20%

Rubrik	Tilldelad	Status	Prioritet	Förfallodatum	% färdigt
Granska Remisshandlingar	Systemkonto	Pågår	(2) Normal	2008-06-29	20%

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

4.5 Gemensam arbetsyta

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 arbetsyta för att underlätta hanteringen av föredragningslista och nämndhandlingar. En arbetsyta 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 sätt verkar 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-tjänst-programmet.

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 standards 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:

Tjänstebaserad arkitektur

Innebär en decentraliserad samverkansmodell baserad på en tjänstebaserad 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 *Interoperabilitetens 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 informationsförsörjning 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 utrullning. 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	Etablering av en gemensam informationsförvaltningsgruppering i projektform 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. 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. 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.
2	Nyttjande av en gemensam begreppsmodell och gemensam metadatakatalog 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.

3	Väva in konceptuellt ramverk och identifiera ägarskap Rekommendation är att de som arbetar med utvecklingsmodellen försöker väva in det konceptuella ramverket och behovet av samordning i modellen. 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.
4	Realisering av gemensam söktjänst för ärenden 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. 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. I första steget öppnas en söktjänst på intranätet. När tillräcklig kvalitet kunnat uppvisas kopplas även söktjänsten in på Stockholm.se. GIF rekommenderar att ett projektförslag preciseras inom ramen för informationsförvaltningsgrupperingen.
5	Realisering av sökfunktion för enskildas ärenden med gemensam begreppsmodell 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.

GIF rekommenderar att resultat sedan tas tillbaka till informationsförvaltningssgrupperingen 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.

11 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



STOCKHOLMS STADSARKIV
LANDSARKIV FÖR STOCKHOLMS LÄN

BILAGA 2
DNR 050-2630/2008
SID 1 (17)
2008-12-03

GEMENSAM INFORMATIONSFÖRSÖRJNING

BEGREPPSMODELL OCH METADATA



Innehållsförteckning

1	INLEDNING	3
1.1	SYFTE OCH MÅL	3
2	FÖRUTSÄTTNINGAR.....	3
2.1	MINSTA GEMENSAMMA NÄMNARE	4
3	MODELLÖVERSIKT	5
3.1	DEFINITIONER I BEGREPPSMODELLEN	6
3.2	ÖVRIGT	8
4	METADATA	9
5	RELATIONER OCH ANVÄNDANDE AV MODELLEN	10
5.1	ATT ANVÄNDA MODELLEN.....	11
6	TEST AV MODELLENS TILLÄMPBARHET	11
6.1	ÄRENDE MED HANDLINGAR	12
6.2	EARKIVET	15
7	REKOMMENDATIONER NÄSTA STEG	17

1 INLEDNING

Stockholms stads verksamhetssystem är idag låsta till respektive förvaltning och bygger i vissa fall på en analog hantering av information, vilket bryter den digitala ärendekedjan och försvårar återsökning och återanvändning. Förvaltningar och bolag benämner samma saker olika och det som heter ingivare en process kan heta sökande i ett annan. Stora volymer av information i verksamhetssystemen och ökade behov av samordning och återanvändning av informationen, en mer aktiv informationsförsörjning, ställer krav på att de grundläggande informationsstrukturerna kan delas av alla, det vill säga att vi pratar om samma saker oavsett vilken process vi befinner oss i.

Behovet är stort från såväl allmänt som internt perspektiv att enkelt kunna finna och titta på pågående ärenden och handlingar.

1.1 Syfte och mål

GIF har tagit fram en begreppsmodell som beskriver en grundläggande struktur för informationsobjekt inom stadens verksamheter, objektens inbördes relationer och egenskaper samt beskriva riktlinjer för användandet av densamma.

Syftet är att säkerställa sökbarhet, utbytbarhet, förståelse av informationen och tillgängliggörande av den samlade ärenderelaterade informationen under hela livscykeln – säkerställa informationsförsörjningen inom Stockholms stad.

Den här versionen av begreppsmodellen är ett bra utgångsläge för realisering, och behöver ”utsättas” för hårda tester i verkligheten. Modellen måste vidareutvecklas och förvaltas med ett nyttoperspektiv för ögonen.

2 FÖRUTSÄTTNINGAR

En begreppsmodell syftar till att beskriva verksamhetens informationsstruktur och ska ligga till grund för bland annat krav på verksamhetssystem etc. Begreppsmodeller kan förtydligas eller detaljeras genom objektmodeller och informationsmodeller där egenskaper på informationsobjekt detaljeras.

Den föreslagna modellen är en mix av begreppsmodell och informationsmodell, och har tre huvudsakliga tjänsteområden att ta hänsyn till. Det ena området är gemensam återsökning av stadens samlade information. Det omfattar i sin vidaste definition all information som ska vara åtkomlig för anställda såväl som av externa personer och informationen kan precis som den sökande och den sökandes motiv, vara av många olika arter. Det andra området är enklare samverkan mellan myndigheter på verksamheter inom staden där det finns ett behov att dela med sig av information till andra. Ett sådant exempel är remisshantering. Det tredje området är de situationer då olika delar av staden gemensamt utför handläggning eller delar på ansvar att handlägga ärenden eller sammanställa information.

Inget av dessa tre områden kommer att kunna dra nytta av en gemensam begreppsmodell utan en stark, gemensamt agerande organisation, utan tydliga riktlinjer och passande tekniska stöd. Komplexiteten i modellen och de tekniska stöden ökar också när omfattningen av tjänster i de ovan beskrivna tjänsteområdena ökar.

Begreppsmodellen har i rapporten detaljerats med metadata enligt principen om *minsta gemensamma nämnare* (se nedan). Modellen testas även mot ett par verkliga exempel för att säkra den minsta gemensamma nämnaren av metadata för att beskriva objekten. Testet utförs i syfte att säkerställa att ett ärende går att identifiera, och andra behov som gemensam, förvaltningsövergripande ärendehandläggning har lämnats där hän.

En gemensam begreppsmodell är ett nödvändigt mål på vägen att förverkliga Stadens e-Strategi. Modellen är framtagen utifrån att det är ärenden med vidhängande handlingar som ska åskådliggöras. Modellen ska dock kunna användas inom flera områden, varför begreppen i modellen först generaliserats, och sedan testas mot ett ansökningsärende.

2.1 Minsta gemensamma nämnare

Begreppet *Minsta gemensamma nämnare* behöver också förtydligas. Projektet definierar det som ett uttryck för den uppsättning metadata och dess egenskaper, som *minst* måste finnas på ett ärende för att vi ska nå vårt syfte. Det handlar alltså inte om att ta fram en heltäckande modell, utan att tvärtom ta fram en modell som i sitt grundutförande är oberoende av verksamhetsspecifika varianter, en modell som är konfigurerbar. Vad är då de grundläggande egenskaperna för ett ärende? Vad är de grundläggande kriterier vi måste fylla för att kunna hitta vårt ärende?

För att få något att ta avstamp i utgår vi från de tidigare nämnda användningsområdena för *minsta gemensamma nämnare*:

1. Minsta uppsättning metadata som krävs för att identifiera ett ärende
2. Minsta uppsättning metadata som krävs för att kunna *utbyta ärendeinformation* med annan part (intern eller extern)
3. Minsta uppsättning metadata som krävs för att kunna *samverka* runt ett ärende

Utgångsläget i denna fas av GIF är en modell för "ärenden med vidhängande handlingar", dvs. i huvudsak "traditionella" ärenden med handlingar som handläggs och som hålls ordnade i någon form av register (t.ex. ett diariesystem). Därför utgår vi från registreringsskyldigheten som den beskrivs i 15 kap, Sekretesslagen, dvs. för handlingar som registreras enl. 15 kap, 1§ Sekretesslagen:

...skall av registret framgå

1. *datum, då handlingen kom in eller upprättades,*
2. *diarienummer eller annan beteckning som har åsatts handlingen,*
3. *i förekommande fall från vem handlingen har kommit in eller till vem den har expedierats,*
4. *i korthet vad handlingen rör.*

Registreringsskyldigheten bör vara den huvudsakliga utgångspunkten för den minsta gemensamma nämnaren eftersom det är det tydligaste *gemensamma* påbudet som finns idag för att kunna identifiera handlingar och hålla dem ordnade.

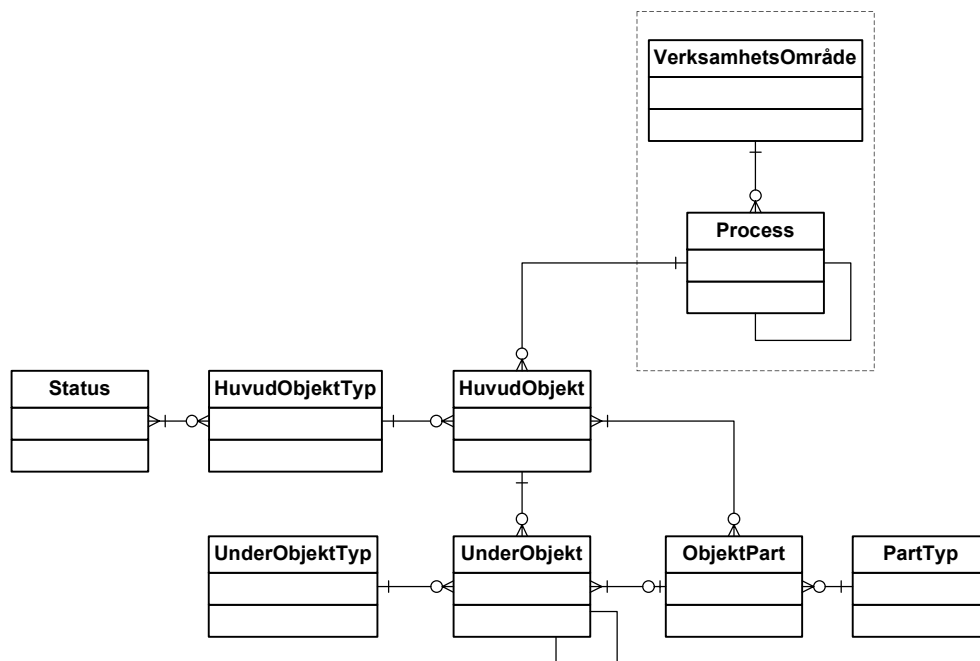
3 MODELLÖVERSIKT

I Statskontorets rapport om semantisk interoperabilitet¹ kan man läsa att syftet med informationsmodellering är att "strukturera den information som en verksamhet måste kunna hantera om olika företeelser. Informationsmodellering i samband med systemanalys fokuserar på den informationsmängd som det specifika systemet ska arbeta med.". Inget särskilt system har använts som utgångspunkt utan behovet av den gemensamma informationsmängden har använts för att kunna hitta de element som är intressanta att dela mellan olika myndigheter och intressenter inom staden, dvs. ta fram en gemensam begrepps- och informationsmodell.

¹ <http://www.statskontoret.se/upload/publikationer/2005/2005118.pdf>

En gemensam modell i detta sammanhang betyder att modellen fokuserar på det som är gemensamt nödvändigt. Vi kan omöjligt ta hänsyn till alla verksamheters behov utan måste istället försöka ta fram en modell som är användbar i gemensamma sammanhang och flexibel för verksamheternas olika interna modeller. Det är också viktigt att påpeka att arbetet inte syftar till att ersätta verksamheternas informationsstruktur, eller förändra den utan om att hitta ett sätt att fånga (låna) det viktigaste och via olika kanaler sprida det som spridas bör.

Nedanstående bild visar begreppsmodellen och ger en samlad bild av de centrala begreppen samt visar de inbördes relationerna mellan dem.



3.1 Definitioner i begreppsmodellen

Detta avsnitt innehåller definitioner på informationsobjekten i modellen. Definitioner på metadatanivå återfinns i bilaga 8.1.

HuvudObjekt – HuvudObjektet håller informationen om det som avses beskrivas vid varje instansiering av begreppsmodellen. Om HuvudObjektet är ett ärende så hålls de grundläggande ärendebegreppen på det objektet, om det är en faktura hålls

grundläggande begrepp om fakturan, om det är ett avtal så hålls grundläggande avtalsinformation.

HuvudObjektTyp - avgör vilken typ av HuvudObjekt vi väljer att beskriva. Det är här det avgörs om det är ett ärende, en faktura eller ett avtal, enligt exemplen ovan.

Status – det steg i livscykeln HuvudObjektet befinner sig i. ObjektTyp avgör vilka Status som är tillämpliga för de olika objekten. Huvudstegen är Inkommet/initierat, Registrerat, Under beredning, Beslutat, Arkiverat, Gallrat. Respektive statusläge som vi definierat här, ska kunna ha verksamhetsspecifik understatus beroende på ObjektTyp.

UnderObjekt – UnderObjekt är objekt som underordnar sig HuvudObjektet, dvs. det finns en rangordning. Ett tydligt exempel är förhållandet mellan HuvudObjektet *Ärende* och dess UnderObjekt *Handling*. UnderObjekt är inte obligatoriska så i exemplet med fakturor ovan, utgör dessa istället HuvudObjekt.

I de fall det saknas ett naturligt UnderObjekt, t.ex. om informationsobjektet är en faktura, ska det utgöra HuvudObjektet. Det finns alltså inga krav på att det måste finnas ett UnderObjekt.

UnderObjektTyp – samma syfte som HuvudObjektTyp ovan.

ObjektPart – ObjektPart är parten i saken och som för talan med staden, t.ex. en förälder i ett barnomsorgsärende.

PartTyp – ObjektPart ovan kan även vara annan än en fysisk person, till exempel en fastighet, ett projekt eller en juridisk. PartTyp definierar vilken typ av part ObjektParten är av.

ÖVRIGA DEFINITIONER

Följande definitioner är intressanta vid diskussioner om begreppsmodellen men ingår inte primärt i den modell projektet tagit fram.

VerksamhetsOmråde – det verksamhetsområde som ärendet tillhör.

Process – En samling aktiviteter som tillsammans ger ett visst resultat, och som repeteras regelbundet i en verksamhet. *Process* beskriver tillsammans med

Verksamhetsområde ett sammanhang som utgör en specifik sammanställning av möjliga ärendetyper.

För både VerksamhetsOmråde och Process är huvudsyftet att peka ut i vilket sammanhang informationen tillkommit och att identifiera den organisatoriska tillhörigheten. Den här modellen måste kopplas samman med de modeller som syftar till att beskriva informationsredovisningen.

Ärende – Ett ärende är en framställan som initieras, bereds och innebär/kräver beslut eller åtgärd som dokumenteras. Detta är en generell definition och varje verksamhet äger ansvaret att göra en egen relevant klassificering av vad som kan kategoriseras som ett ärende. Tillägget om att beslutet ska dokumenteras kanske inte är tillämpligt i alla verksamheter. Å andra sidan kan det underlätta för en verksamhet att hitta det som är ärenden.

Ett ärende avslutas i och med att den sista aktivitet utförs, som leder fram till att ärendet inte längre ska uppdateras, ofta i samband att ett beslut fattas och expedieras.

Följande är exempel på sådant som inte *behöver* klassificeras som ärenden: Faktisk verksamhet (dvs. handlingar som framställs i vanlig, löpande verksamhet inom t.ex. skolan), Enkla frågor som inte rör kommunens kärnverksamhet, vissa projekt, enkla reparationer och enkel service.

Handlingstyp – handlingar som tillkommer genom en aktivitet i en process, t.ex. aviseringsmeddelanden och ansökningshandlingar, *Handlingstyp* ger verksamheten möjlighet att själva klassificera handlingen.

3.2 Övrigt

Begreppen *Verksamhetsområde* och *Process* är inramade med en streckad ruta i modellen. Det finns ett behov att kunna identifiera en organisatorisk tillhörighet till ett informationsobjekt, i synnerhet sådana som sprids över förvaltningsgränser. Avgränsningen till ärenden sätter vissa begränsningar på "upptagningsområdet" så vi illustrerar endast behovet i modellen. Det är i synnerhet viktigt om man beaktar att det måste vara en struktur som är okänslig för politiskt styre och aktuell organisation. Snarare är det kanske ämnesområde och geografiskt område som är de intressanta komponenterna, åtminstone ur ett sökperspektiv.

Exakt hur kopplingen till verksamhetsområde/process/handlingsslag, ska lösas måste vara en samägd uppgift mellan fortsättningen av GIF och projektet som driver arbetet med en gemensam *informationsredovisningsstruktur* inom staden. GIF ligger dock lite före i kalendern, varför detta får bli ett av de nästa steg som begreppsmodellen måste ta.

4 METADATA

Metadata, data om data, är den information som kommer att användas för att beskriva och kategorisera de informationsobjekt som definieras enligt modellen. Det är sannolikt så att olika informationstyper, t.ex. ärenden, avtal och fakturor kommer att kräva olika uppsättningar av metadata. Projektet kommer ändå att försöka hitta metadata som kan användas för att beskriva de grundläggande egenskaperna för varje objekt, och samtidigt innehålla sådana metadata som gör det möjligt att inför varje situation, definiera de specifika metadata som behövs. Låt oss hålla i minnet att de grundläggande behoven är kunna *Identifiera*, *Utbyta information* och *Samverka* och att fokus här ligger på *Identifiera*. Det är med utgångspunkt i dessa behov den minsta gemensamma nämnaren av metadata för den generella begreppsmodellen är framtagen.

För vidareutvecklingen av modellen måste en metadatakatalog upprättas som innehåller de metadata som används vid mappning mot de olika myndigheterna. En viktig del av metadatakatalogen är de värdelistor som behövs i vissa metadata, dvs. där metadata har ett värde enligt en uppsättning av giltiga värden.

För den generella modellen gäller att den uppsättning metadata som anges är sådan som ska mappas mot verksamheternas egna metadata. Det måste också göras möjligt för verksamheterna att påföra eget metadata i den mån de vill. Detta kan dock inte anses ingå i minsta gemensamma nämnare, varför vi håller oss till generella metadata i denna version. I nedanstående exempel om ärenden utvecklas möjligheten vidare. Generella metadata har identifierats enligt nedanstående tabell.

Klass	Metadata
HuvudObjekt	HuvudObjektID
	OriginalID
	OriginalIDDefinition
	HuvudObjektNamn
HuvudObjektTyp	HuvudObjektTypDefinition
	HuvudObjektTypID
	HuvudObjektTypNamn
UnderObjekt	UnderObjektID
	OriginalID
	OriginalIDDefinition
	UnderObjektNamn
UnderObjektTyp	UnderObjektTypDefinition
	UnderObjektTypID
	UnderObjektTypNamn
ObjektPart	ObjektPartID
	ObjektPartIDDefinition
	ObjektPartNamn
	Roll
PartTyp	PartTypDefinition
	PartTypID
	PartTypNamn
Status	StatusNamn
	ProcessStatus

5 RELATIONER OCH ANVÄNDANDE AV MODELLEN

De viktigaste relationerna är de som beskriver förhållandet mellan HuvudObjekt, UnderObjekt och ObjektPart.

Ett HuvudObjekt kan ha noll till många UnderObjekt. Men ett UnderObjekt kan bara tillhöra ett HuvudObjekt. Det innebär att om UnderObjekt är t.ex. handling så kan handlingen bara finnas i ett HuvudObjekt. Om samma handling ska finnas i flera, så måste handlingen alltså kopieras dit. Det innebär en viss begränsning som måste undersökas vid tillämpning.

En ObjektPart kan tillhöra flera HuvudObjekt och UnderObjekt, men ett UnderObjekt kan bara ha en ObjektPart. Det innebär en begränsning som måste undersökas vid tillämpning.

Relationen mellan ObjektPart och ObjektTyp är klarlagd, men exakt vad en PartTyp är behöver utredas vidare. PartTyp ska definiera vilka egenskaper ObjektPart har, och det finns många olika typer. Ett sätt att lösa problemen är att kategorisera typen enligt en väldigt grov indelning och möjliggöra detaljering via metadata och värdelistor. T.ex. skulle PartTyp kunna vara Extern och ha metadata för att beskriva om det är en fysisk person, juridisk person eller t.ex. en fastighet. En fysisk person har sedan en roll av olika detaljeringsgrad, t.ex. Ingivare – Sökande – Vårdnadshavare.

5.1 Att använda modellen

Modellen ska användas för att vid varje "anslutning", dvs. när ett system ska ge information enligt modellen, göra en mappning mot verksamhetens egna begrepp göras. Det är en generisk modell och värdet uppstår först när begreppen mappas mot verksamheternas egna. I denna version är modellen i huvudsak inriktad på att stödja identifiering av information (ärenden med vidhängande handlingar), alltså för att ge ökade sök- och sammanställningsmöjligheter. Fördjupade möjligheter måste definieras tillsammans med verkliga fall och tillämpningar och är bland annat styrda av olika sätt att realisera tekniska lösningar på.

De metadata som anges under den generella modellen är de som är obligatoriska.

HuvudObjektTyp och UnderObjektTyp avgör vilka metadata som ska användas för att beskriva respektive verksamhet och som redan nämnts måste det finnas utrymme för att ta med verksamhetsspecifik metadata.

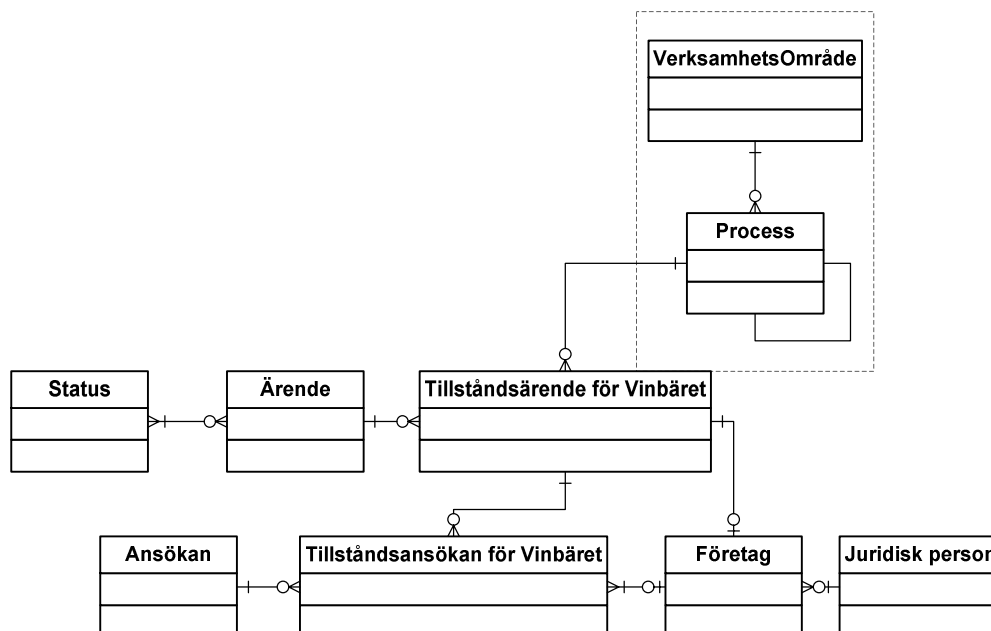
6 TEST AV MODELLENS TILLÄMPBARHET

För att undersöka modellens generalitet och tillämpningsmöjligheter görs nedan två tester. Det ena sker mot ett traditionellt "handlägningsärende" där medborgare inkommer med ansökningshandlingar. Det andra är ett försök att relatera begreppsmodellen till den som tas fram i eArkiv-projektet.

6.1 Ärende med handlingar

I det följande testas begreppsmodellens tillämplighet mot ett ärende där en medborgare inkommit med ansökningshandlingar, som sedan ska handläggas, remitteras och ett beslut ska fattas. Eftersom Tillståndsenheten på Socialtjänstförvaltningen är en pilotverksamhet i eArkiv-projektet (det andra spåret i Navet) så exemplifierar vi detta med ett ärende om *Ansökan om stadigvarande ändring i tillstånd*.

HuvudObjektet är ansökningsärendet och UnderObjekt är de handlingar som ingår. HuvudObjektTyp är Ärende och UnderObjektTyp är Handling. ObjektPart är företaget som söker om ändringen och ObjektTyp är Juridisk person.



Vid diskussioner med referensgrupperna beslutades att de minsta gemensamma nämnarna av metadata när modellen tillämpas mot ärenden med vidhängande handlingar är enligt nedanstående:

Ärende	StartDatum
	ÄrendeID
	ÄrendeMening
	ReferensID
	Handläggare
	Förvaltning/Bolag

ÄrendeID blir samma som OriginalID, i övrigt ska dessa metadata påföras när den tillämpas enligt detta exempel.

Handling	InkommetDatum
	UpprättatDatum
	HandlingsID
	Ingivare

HandlingsID blir samma som OriginalID, Ingivare blir samma som ObjektPart.

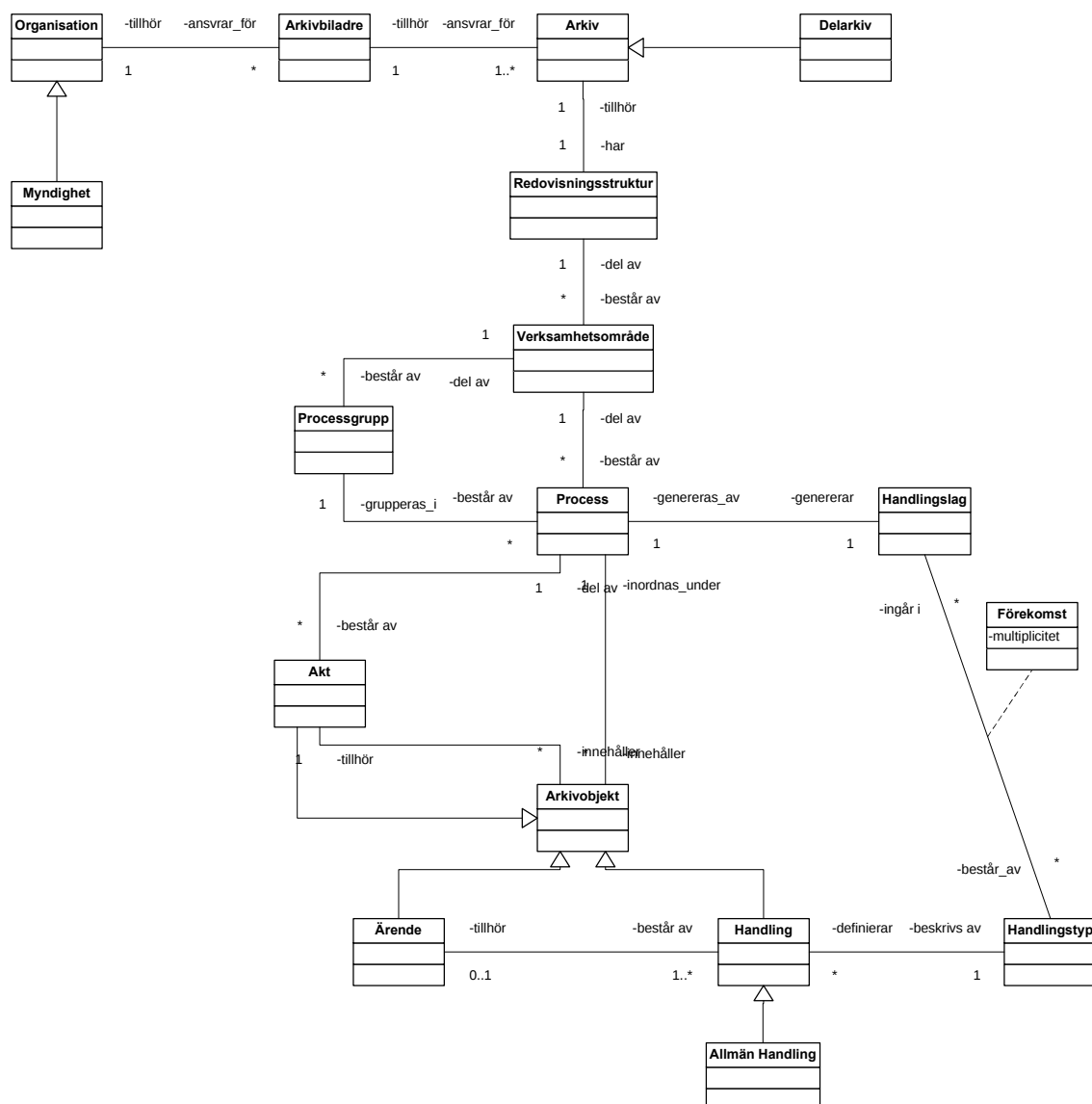
En mappning av metadata enligt den generella modellen skulle då se ut enligt nedan. Vi har valt att behålla de "redundanta" metadatabegreppen för ärende och handling (kursiva), för att illustrera förhållandet mellan obligatoriska och specifika metadata bättre.

Klass	Metadata	Värde
HuvudObjekt	HuvudObjektID	1
	OriginalID	Å2733
	OriginalIDDefinition	ÄrendelD
	HuvudObjektNamn	Tillståndssärende för Vinbåret
	StartDatum	2008-10-23
	ÄrendelD	Å2733
	ÄrendeMening	Tillståndssärende för Vinbåret
	ReferensID	
	Handläggare	O P Andersson
	Förvaltning/Bolag	Socialtjänstförvaltningen
HuvudObjektTyp	HuvudObjektTypDefinition	Tillståndsärende
	HuvudObjektTypID	2
	HuvudObjektTypNamn	Ärende
UnderObjekt	UnderObjektID	1
	OriginalID	H227733
	OriginalIDDefinition	HandlingsID
	UnderObjektNamn	Tillståndsansökan för Vinbåret
	InkommetDatum	2008-10-23
	UpprättatDatum	
	HandlingsID	H227733
	Ingivare	Vinbåret AB
UnderObjektTyp	UnderObjektTypDefinition	Tillståndsansökan
	UnderObjektTypID	3
	UnderObjektTypNamn	Ansökan
ObjektPart	ObjektPartID	552233-3333
	ObjektPartIDDefinition	Organisationsnummer
	ObjektPartNamn	Vinbåret AB
	Roll	Sökande/Tillståndshavare
PartTyp	PartTypDefinition	Juridisk person
	PartTypID	4
	PartTypNamn	Företag
Status	StatusNamn	Under beredning
	ProcessStatus	Remitterat

Av detta framgår att modellen ser ut att fungera för att säkerställa en minsta gemensam nämnare för metadata på ärenden med vidhängande handlingar.

6.2 eArkivet

I eArkivet ingår arbetet med att definiera en informationsredovisningsstruktur där digitalt arkiverat material ska redovisas och förtecknas. Denna struktur är generell för arkivet ner till den nivå som gäller för respektive verksamhet att redovisa sitt arkivmaterial i. För den verksamhetsspecifika nivån måste det finnas en generell modell som tar hand om varje verksamhet och det är med denna vi jämför GIF:s modell. eArkivets begreppsmodell ser ut enligt följande (version från 080917):



SKILLNADER OCH LIKHETER

eArkivets struktur innehåller objekt för att hålla information om *akt* och *handlingslag*.

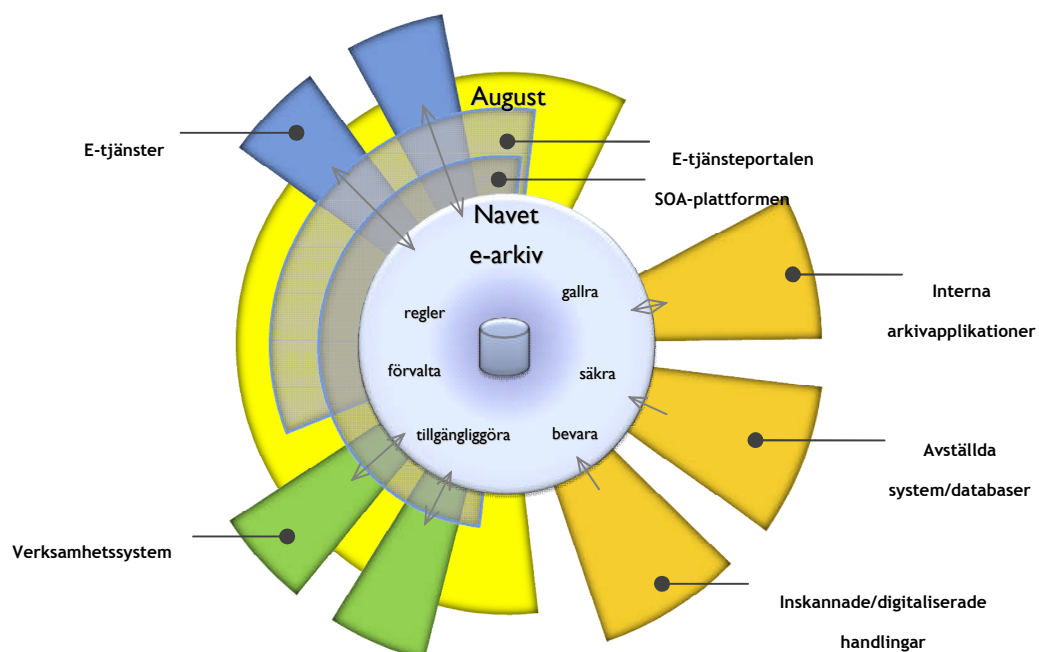
Akten kan hanteras av vårt HuvudObjekt, och det tillåts finnas ett oändligt antal underobjekt. Eftersom vi ställer krav på att ett underobjekt kan ha ett underobjekt och så vidare, så skulle även detta kunna användas för att illustrera relationer mellan till exempel en personalakt med många ärenden med i sin tur många handlingar, eller ett projekt med underprojekt.

Handlingsslag ovan har ett 1-1-förhållande med *Process* vilket gör att handlingslag kan vara ett attribut på en process eller underprocess.

Begreppet *Allmän handling* ovan kan vara ett attribut på ett UnderObjekt i vår modell.

Relationen mellan eArkivets modell och GIFs bör underhållas kontinuerligt under resten av 2008 eftersom eArkivet håller på att förfinas sin modell.

Nedanstående bild ger en översiktlig beskrivning över leveranser via olika kanaler till e-arkivet.



7 REKOMMENDATIONER NÄSTA STEG

Den här modellen är generell och är tänkt att kunna användas för att hantera olika typer av information. Som redan nämnts har dock arbetet utgått från att det är ärenden med vidhängande handlingar som ska kunna hanteras i första hand vilket kan medföra vissa svårigheter att applicera modellen i andra sammanhang. Vidareutvecklingen av modellen bör därför fokusera på att testa den för olika förekomster av faktisk verksamhet, projekt, personalakter etc.

Vidare måste den juridiska aspekten testas och utvecklas, så att modellen har stöd för att hantera skyddat material och material som ska ha publiceringsbegränsningar.

För att få en så praktisk användbar modell som möjligt bör arbetet ske tillsammans med en eller flera verksamheter som utvecklar eTjänster eller som vidare- eller nyutvecklar sina verksamhetssystem och som har fokus på tillgängliggörande.