



# It-program

*Ett program för digital förnyelse*

**2013-2018**



FASTSTÄLLD AV KOMMUNFULLMÄKTIGE 2012-xx-xx

## Innehåll

|     |                                                                      |    |
|-----|----------------------------------------------------------------------|----|
| 1   | Program för digital förnyelse.....                                   | 3  |
| 2   | It:s bidrag till fullmäktiges mål.....                               | 4  |
| 3   | Prioriterade områden för verksamhetsutveckling med hjälp av it ..... | 5  |
| 4   | It-styrning .....                                                    | 8  |
| 5   | Finansiering .....                                                   | 10 |
| 6   | Uppföljning av it-verksamheten .....                                 | 12 |
| 7   | Leverans av it-stöd.....                                             | 13 |
| 7.1 | Arkitektur.....                                                      | 13 |
| 7.2 | Sourcing .....                                                       | 14 |

## Programmet och dess riktlinjer

Detta program innehåller av kommunfullmäktiges beslutade principer för ledning och prioritering inom stadens it-verksamhet och för stadens verksamhetsutveckling med hjälp av it. Programmet är bindande för samtliga nämnder och för bolag vars styrelser antagit programmet.

Syftet är att samordna stadens arbete med digital förnyelse. Med digital förnyelse avses det arbete organisationen utför för att öka service och effektivitet genom att använda modern informationsteknik. Den digitala förnyelsen syftar till att öka organisationen förmåga att uppnå kommunfullmäktiges mål. För att konkretisera programmets innehåll utfärdar kommunstyrelsen riktlinjer. I dessa regleras hur organisationen ska arbeta för att verkställa kommunfullmäktiges beslut om inriktning för stadens it-verksamhet utifrån vad som specificeras i detta program.

It-området styrs också genom stadens säkerhetsprogram med tillhörande riktlinjer. Dessa bestämmelser existerar parallellt med it-programmet.

Kommunfullmäktige och stadens nämnder och bolagsstyrelser kan besluta om andra styrande dokument inom it-området. Exempel på sådana dokument, som existerar parallellt med och kompletterar it-programmet är:

- Grön it-strategi
- E-strategi
- E-hälsa
- Öppna Data

Styrdokument, beslut och övriga dokument som upphävs i och med detta program är:

- Informationsteknisk plattform (031-966/2004)
- It-program (031-2486/2007)
- Telestrategi (041-775/1995)
- Stadens datakommunikation (035-3036/2007)
- Leveransstrategi för IT-området (031-2080/2008)
- Inrättande av centralt ändringsråd (033-800/2008)
- Införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster (034-2147/2008)
- Utvecklingsmodellen (031-3884/2007)

## I Program för digital förnyelse

Målet för Stockholms stad är att bli en stad i världsklass. Inom flera områden har vi redan kommit en bit på väg för att nå detta mål, medan det inom andra områden krävs ett fortsatt arbete. Informationsteknikens uppgift i staden är att öka verksamheternas förmåga att nå sina mål. Att se informationstekniken som ett verktyg i det dagliga arbetet, och att använda det på ett nytt och innovativt sätt är mycket betydelsefullt. Utgångspunkten för all it-verksamhet är att it ska hjälpa staden att nå vision 2030.

Vi befinner oss mitt i en stor samhällsförändring. Att utveckla verksamheten för att ta vara på den nya teknikens möjligheter är ett prioriterat arbete inom stadens förnyelse. 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. Detta skärper kraven på stadens verksamheter genom att medborgarnas förväntan på tillgänglighet till service ökar. Det ställer också högre krav på stadens medarbetare som ska 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. Tekniken står i medborgarnas, företagandets, besökarnas och verksamhetens tjänst. Den tekniska utvecklingen blir genom sin intensitet också en möjliggörare för en snabb förnyelse. För att den ska tas tillvara är det av vikt att premiera och generöst skapa möjligheter för innovation och verksamhetsutveckling med hjälp av ny teknik.

Ett gemensamt program är viktigt därför att en avgörande framgångsfaktor är att stadens verksamheter åstadkommer digital förnyelse *tillsammans*. Utvecklingen kräver ett aktivt och samordnat arbete från nämnder, bolagsstyrelser, chefer och medarbetare i hela organisationen för att säkerställa att teknisk utveckling verkligen leder till en ökad förmåga att nyttja information och ge service utifrån medborgarens fokus. Alla som har it som sin huvudsakliga arbetsuppgift ska ständigt ha fokus på hur it kan stödja verksamhetsutvecklingen.

För en del medarbetare är den nya tekniken en utmaning i sig. För andra är tekniken och dess möjligheter en självklarhet som det är svårt att vara utan. Det viktiga är att de steg som tas i den tekniska utvecklingen tas i syfte att stödja verksamhetens förmåga att nå de av kommunfullmäktige uppsatta målen.

## 2 It:s bidrag till fullmäktiges mål

**Verksamhetsutveckling** syftar till att bygga upp nya eller förbättra befintliga verksamhetsförmågor i syfte att öka kvaliteten och effektiviteten.

**Verksamhetsförmåga** beskriver vad verksamheten kan eller behöver kunna för att nå målen. Verksamhetsförmågor byggs upp av kompetens, processer, medarbetare, it-förmågor och andra resurser.

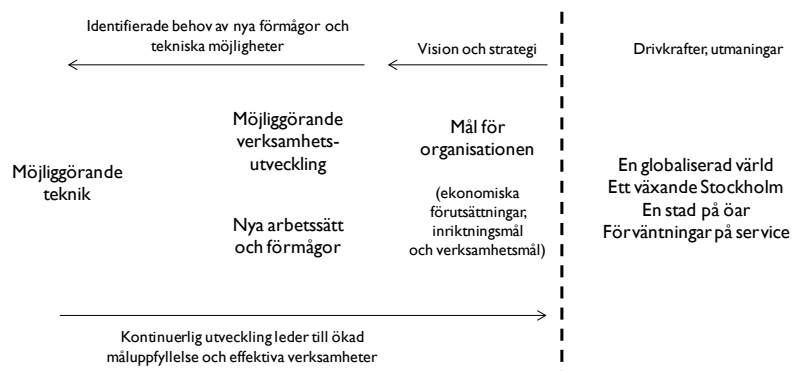
**It-förmågor** beskriver vad det är möjligt att göra med hjälp av specifika tekniska lösningar.

**Tekniska lösningar** är de faktiska tekniska resurser (it-infrastruktur, it-system e t c) som används för att skapa it-förmågor.

Nytan med it ska förstås i relation till Vision 2030 och till fullmäktiges inriktningsmål. Beslut som fattas och som rör it ska alltid relatera till målen och visionen.

Genom att etablera tekniska lösningar kan staden bygga upp förmågan att utföra ett visst arbete digitalt och möjliggöra utveckling och förnyelse av verksamheten. Genom att använda tekniska lösningar och verktyg byggs verksamhetsspecifika förmågor upp. Dessa förmågor gör det möjligt att effektivt nå de av kommunfullmäktige prioriterade inriktningsmålen.

Ett exempel hur relationen mellan kommunfullmäktiges mål och stadens satsningar på it-stöd fungerar illustreras i *Figur 1*.



**Figur 1** Nyttan med it i stadens verksamheter ska värderas utifrån att it är en möjliggörare till förmåga att nå organisationens mål.

Att tekniken är en möjliggörare och inte en nytta i sig innebär att it-utveckling måste knytas till verksamhetsutveckling. Effekt av ett visst it-stöd uppnås först då det accepteras och tas i bruk av den som är tänkt att nyttja it-stödet. En fullständig nyttoanalys bör därför ta hänsyn till både vad den tekniska lösningen möjliggör och hur verksamheten behöver förändras för att teknikinförandet ska resultera i en ökad förmåga och en högre måloppfyllelse. Stadens modeller för utvärdering av nyttan med it ska utgå från ett synsätt där tekniska lösningar möjliggör nya arbetssätt som ökar verksamhetens förmåga att nå fullmäktiges mål.

### 3 Prioriterade områden för verksamhetsutveckling med hjälp av it

För att staden som helhet ska bli effektiv i it-utvecklingen krävs en hög grad av samverkan och ett gemensamt arbete. En viktig del i det digitala förnyelsearbetet är att underlätta informationsutbyte mellan olika verksamhetsdelar. För att detta ska bli möjligt krävs en gemensam målbild, där vissa områden måste prioriteras framför andra.

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

#### 1. Tillgänglighet och service för medborgare, företagande och besök

Utifrån medborgares, företagares och besökares fokus och situation ska staden erbjuda möjlighet att utföra ärenden och hantera kontakter med staden digitalt. Genom effektiv användning av ny teknik kan tid frigöras för att möta medborgare personligen där det krävs. Det är också möjligt att spara tid för medborgare, företagare och besökare genom att erbjuda service över nätet och genom att samla tjänster som rör en viss situation på ett sådant sätt att flera olika kanaler i kontakten med staden inte är nödvändiga. Ofta, men inte alltid, leder sådana externa nyttor för medborgare också till interna nyttor när information kommer in digitalt och därmed snabbare och billigare kan överföras, analyseras och återanvändas.

#### 2. Förbättrad förmåga att sammanställa, analysera och återanvända information

Det ska vara möjligt att kunna beskriva kvalitet och effekter av stadens arbete såväl internt som externt, så att beslut kan fattas på rätt grunder och effekter av beslut kan tydliggöras och förklaras. Det ska vara enkelt både för stadens medarbetare och för medborgare, företagare och besökare att ta del av olika slags information och att snabbt göra sammanställningar på det sätt situationen kräver. För att nå detta mål krävs utöver analysstöd också bra grunddata. Det är viktigt att så mycket av stadens information som möjligt tas emot, skapas, bearbetas och bevaras i digital form. För medborgarnas, företagarnas och besökarnas tillgång till information spelar också öppna data, som fritt kan analyseras utanför organisationen, en avgörande roll.

#### 3. Utbildning och systemutveckling i syfte att öka och förenkla användning av befintligt it-stöd

Stadens nämnder och bolagsstyrelser ska inom ramen för sitt uppdrag se till att respektive verksamhet drar nytta av teknikens möjligheter för att nå sina mål. Detta ställer krav på it-mognad bland stadens medarbetare, men också på satsningar på användarvänlighet och en utvecklad support till de som använder it-stödet internt. Kunskapen om vilket it-stöd som finns i organisationen och hur man effektivt använder det ska öka. En bred satsning på ökad it-

användning ska genomföras, 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. Under programperioden står staden inför beslut om en eventuell generationsväxling för flera av stadens gemensamma och stadsövergripande system.

#### 4. Samverkan och informationsutbyte med andra myndigheter och organisationer

Ett viktigt utvecklingsområde framöver är att kunna samverka och utbyta information med andra myndigheter och organisationer. Detta handlar både om att kunna överföra information och att kunna presentera gemensamma gränssnitt mot medborgare, företagare och besökare. Staden behöver på olika sätt bedriva projekt som ökar förmågan till digital samverkan, till exempel genom etablering av federativ identitetshantering och genom att bedriva ett arbete för att utbyta information och i ökad grad integrera och/eller samutnyttja system. Detta gäller inte minst samverkan med landsting och med externa utförare.

#### 5. Innovativ verksamhetsutveckling med hjälp av it

Staden ska bedriva ett särskilt arbete för att sänka trösklarna för att gå från idé till förstudie eller pilotprojekt. Det ska vara enkelt att framföra idéer. Kommunstyrelsen ska ge stöd till de som vill driva verksamhetsutveckling med hjälp av it. Metoder ska finnas för att fånga upp, utveckla och sortera idéer, prioritera projekt och stötta genomförande. Staden ska centralt bedriva ett arbete för att fånga upp idéer och premiera innovationer.

De utpekade fokusområdenas huvudsakliga bidrag till fullmäktiges mål framgår av figur 2 nedan:

| Förmågor                                                                                          | KF 1<br>Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök       | KF 2<br>Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras                                                             | Kf3<br>Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Tillgänglighet och service för medborgare, företagande och besök.                              | Tillgänglighet dygnet runt, enkelt att nå kommunal service.                                                          | Enkelt att göra val, enkelt att följa kvalitet.                                                                         | Lägre kostnader med effektiva vägar in i staden.                                                                               |
| 2. Förbättrad förmåga att sammanställa, analysera och återanvända information.                    | Beslutsunderlag både internt inom staden samt för medborgare företagare och besökare.                                | Kunna följa upp kvalitet och fatta kloka beslut. Underlätta medborgares val utifrån fakta.                              | Minska kostnaden för att ta fram beslutsunderlag. Sätta in åtgärder för verksamhetsutveckling på rätt ställe.                  |
| 3. Utbildning och systemutveckling i syfte att öka och förenkla användning av befintligt it-stöd. | Förmåga att genom att behärska det verksamhetsstöd som står erbjuds och kunna erbjuda en hög grad av tillgänglighet. | Förmåga att attrahera, rekrytera och behålla engagerade och kompetenta medarbetare.                                     | Ökad förmåga att utnyttja de it-verktyg som erbjuds vilket ger förutsättningar för verksamhetsutveckling och effekthemtagning. |
| 4. Samverkan och informationsutbyte med andra myndigheter och organisationer.                     | Förmåga att ge sammanhängande service med hjälp av myndighets-gemensamma gränssnitt.                                 | Förmåga att tillgängliggöra sammanhållen information som underlättar för medborgare att följa ärenden oavsett huvudman. | Effektivare samverkan med andra myndigheter frigör resurser.                                                                   |
| 5. Innovativ verksamhetsutveckling med hjälp av it.                                               | Kunskap och idéer till framtida verksamhetsutveckling.                                                               |                                                                                                                         |                                                                                                                                |

Figur 2 Fokusområdenas huvudsakliga bidrag till respektive fullmäktigemål.

Tabellen ovan syftar inte till att vara uttömmande utan till att ge en grundläggande bild av hur utveckling inom fokusområdena förväntas bidra till kommunfullmäktiges mål. Enskilda projekt kan inom ramen för ändamålet med respektive fokusområde bidra till fullmäktiges mål även på andra sätt.

### **Sammanfattning**

Stadens verksamhetsutveckling med hjälp av it ska fokuseras till följande fem områden:

1. Tillgänglighet och service för medborgare, företagande och besök.
2. Förbättrad förmåga att sammanställa, analysera och återanvända information.
3. Utbildning och systemutveckling i syfte att öka och förenkla användning av befintligt it-stöd.
4. Samverkan och informationsutbyte med andra myndigheter och organisationer.
5. Innovativ verksamhetsutveckling med hjälp av it.

## 4 It-styrning

Grundläggande principer för stadens it-styrning är att:

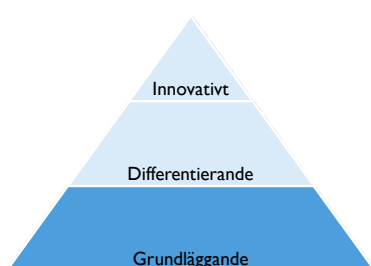
- it-styrningen ska utgå från verksamhetens behov
- verksamheten ska vara delaktig i beslut som rör it
- staden ska sträva efter återanvändning av såväl information som tekniska lösningar
- system ska vara öppna, stödja ett horisontellt, organisationsoberoende arbetssätt samt tillåta integration på ett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

Kommunstyrelsen ska i riktlinjer förtydliga innebörden av ovanstående principer och tydliggöra vad den gemensamma plattformen omfattar vid varje given tidpunkt. Styrningen tydliggörs också genom riktlinjer för specifika arbetssätt vid arbete med systemförvaltning, systemutveckling och projekt. Detta är viktigt för att upprätthålla användarvänlighet, tillgänglighet, kostnadseffektivitet och säkerhet i stadens it-miljö. Undantag från dessa riktlinjer ska vara dokumenterade och godkända av kommunstyrelsen.

Styrningen ska se olika ut beroende på vilken typ av it-utveckling det är fråga om. Utgångspunkten är förändringstakten i olika tekniska plattformar, det vill säga hur snabbt olika typer av it-stöd behöver och kan förändras. I *Figur 2* visas hur it-styrningen i Stockholm stad ska fungera.

| Kategori av it-stöd     | Definition av verksamhetsbehov                                                             | Lämpliga styrmodeller                                                                              | Krav på tekniska lösningar                                          | Finansieringsmodell                                                        |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Innovativt</b>       | Medarbetares förslag och idéer, samt en gemensam process för att stimulera innovation.     | Förstudier, piloter, projektstyrning, ledigt förhållande till styrmodeller och formella processer. | Enkla/provisoriska lösningar, specialinköp, minimala integrationer. | Portfölj för innovation dimensionerad enligt fullmäktiges beslut i budget. |
| <b>Differentierande</b> | Politiska prioriteringar, utvecklingsråd och beredningsgrupper, fokusområden i it-program. | Projektstyrning enligt stadens projektmodell.                                                      | Stadens riktlinjer ska följas, och system integreras.               | Portföljer dimensionerade enligt fullmäktiges beslut i budget.             |
| <b>Grundläggande</b>    | Förvaltningsobjektets styrgrupp, användargrupper, mätningar, politiska beslut.             | Förvaltningsmodell enligt riktlinjer, till exempel F-guide.                                        | Standardplattform, standardsystem.                                  | Nämnd/Bolagsstyrels linjebudget eller särskilt tilldelade medel.           |

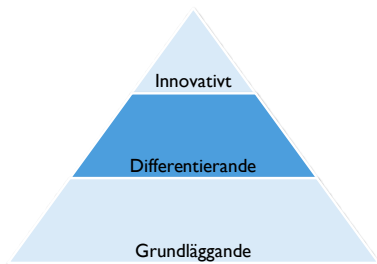
**Figur 3 Stadens it-styrning varierar beroende på förändringstakt i de underliggande processerna**



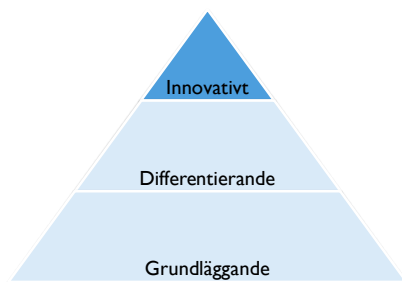
Basen i stadens it-leverans är de gemensamma och lokala verksamhetssystemen. Det är ett **grundläggande it-stöd** som inte har ett direkt syfte att göra staden unik, men som ofta är verksamhetskritiskt och ofta används av flera olika verksamheter. Förändringstakten för processer som stöds av detta it-stöd är låg, och it-stödet kan ofta vara i grunden detsamma i tio år eller mer. De styrmetoder som används är anpassade för



stabil systemförvaltning och kraven på testning och överensstämmelse mot de tekniska standarderna är strikt. Kommunstyrelsens riktlinjer för arkitektur beskriver närmare de arbetssätt som gäller. För det grundläggande it-stödet finns ett behov av strikt styrning och alla förändringar måste vara genomtänkta och noga avvägda. All finansiering sker inom linjen.



En högre förändringstakt finns i de lösningar som tas fram för att göra staden unik och för att förbättra Stockholms konkurrenskraft. Det vi kallar **differentierande it-stöd** kännetecknas av att förändringstakten är högre än för de etablerade systemen och att vi behöver kunna arbeta mer med projektstyrning. Samtidigt är de underliggande processerna inte kortlivade. Denna typ av it-stöd har ofta en livslängd på 3-5 år. Eftersom lösningarna på sikt kan bli en del av det etablerade it-stödet och behållas under en längre tid är kraven på tekniska standarder höga. Implementering i stor skala förutsätter noggrann testning och där det är möjligt ska lösningar återanvändas. Kommunfullmäktige prioriterar särskild finansiering till fokusområdena för att stimulera den digitala förnyelsen av stadens verksamheter.



För att kunna prova ny teknik eller kreativa idéer i liten skala finns **innovativt it-stöd**. Här tillåts verksamheter göra försök med ny teknik utan att behöva förhålla sig till hela stadens befintliga plattform. Syftet är att skaffa erfarenheter eller göra förstudier som kan ligga till grund för framtida större projekt som har en differentierande funktion. De arbetssätt och processer som stöds av innovativt it-stöd är nya eller av andra skäl uttalat tillfälliga. Livslängden på detta it-stöd bör inte överstiga 3-6 månader. Projekten drivs under friare former med lägre krav på exakta nyttoberäkningar, lägre krav på testning och utan krav på att kunna ansluta till alla tekniska standarder. Stadens säkerhetsprogram med tillhörande riktlinjer gäller dock även för innovativt it-stöd. Även för innovativa projekt och förstudier prioriterar kommunfullmäktige särskilda medel.

Innovativt it-stöd ska drivas i liten skala. Projekt som syftar till införande av innovativt it-stöd ska redan när de startas ha en uttalad plan för hur gjorda erfarenheter ska tas om hand och hur de lösningar som etablerats kan avvecklas eller integreras i stadens miljö när projektet är slut.

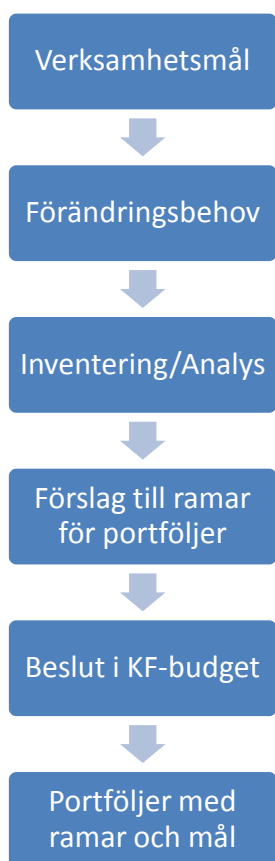
Verksamheter som skapar nya system ska säkerställa att dessa system ges ett tydligt ägarskap. Då införande av nya systemlösningar planeras ska den tänkta systemägaren vara känd och ha accepterat framtida ansvar och kostnader som följer av detta ansvar. Systemägaren är alltid en nämnd eller en bolagsstyrelse. Den som löpande utövar ansvaret på uppdrag av nämnden eller bolagsstyrelsen benämns systemägarrepresentant. Systemägaren ansvarar för att förvaltning av systemet sker med beaktande av de bestämmelser som framgår av it-program och säkerhetsprogram med tillhörande riktlinjer.

## 5 Finansiering

Grundtanken är att it-stöd i Stockholms stad finansieras inom ramen för respektive nämnds- eller bolagsstyrelses ordinarie verksamhet och budget. Löpande kostnader för centrala system kan hanteras genom central fakturering från leverantör. Dessa fördelas till de nämnder och bolagsstyrelser i enlighet med den fördelning kommunstyrelsen beslutar. Utvecklingen ska spegla användningen av tjänsterna utan att innebära en orimlig arbetsinsats eller kostnad. Om beslut i kommunfullmäktige eller i stadens nämnder och bolagsstyrelser kräver förändringar i stadens it-stöd ska kostnaden för dessa beaktas i beslutet.

För de fem fokusområden som definierats i avsnitt 3 ovan avsätts särskild finansiering inom ramen för så kallade projektportföljer. Det innebär att staden under programmets löptid kommer att ha fem portföljer som syftar till att finansiera prioriterad digital förnyelse. En portfölj är knuten till ett specifikt fokusområde och omfattar projekt som bedrivs med samma ändamål och motsvarande målbild. Syftet med portföljstyrning är att säkerställa balans mellan utveckling inom de olika fokusområdena.

### Politisk styrning genom ramar för portföljer



Kommunfullmäktige balanserar de olika perspektiven genom att besluta om ambitionsnivå för respektive portfölj. Detta sker genom att ekonomiska ramar för respektive portfölj fastställs i kommunfullmäktiges budget. Genom att ramarna sätts med koppling till ett tydligt syfte, men utan koppling till ett specifikt projekt blir det möjligt för kommunstyrelsen att snabbt och löpande under året besluta om finansiering till projekt utifrån prioriteringar inom ramen för respektive portfölj. Finansiering inom projektportföljerna kan ske antingen över driftbudget eller genom disposition av eget kapital.

För att få finansiering inom ramen för en portfölj ska den som vill driva ett projekt inkomma med en ansökan till kommunstyrelsen. Inom varje portfölj tilldelas medel till de projekt som bedöms mest angelägna, dock högst till det värde som fastställts av kommunfullmäktige i budget. Hur angeläget ett projekt är bedöms i förhållande till kommunfullmäktiges inriktningsmål med tillämpning av de principer för värdering av nytta som framgår av modellen för it:s bidrag till organisationens mål i kapitel 2 ovan. Denna modell utvecklas och specificeras i kommunstyrelsens riktlinjer. För den portfölj som syftar till att finansiera innovation anpassas kraven på nyttobedömning till det faktum att projekten kan ha som huvudsyfte att bedöma nyttan med ett visst arbetssätt.

Kommunstyrelsens beslut om vilka projekt som ska tilldelas medel ska bygga på samråd med representanter från stadens verksamheter. Beslutsprocessen ska närmare beskrivas i riktlinjer för portföljhantering och ansökningsprocessen. Rådgivande till kommunstyrelsen i dessa beslut är ett utvecklingsråd som leds av stadsdirektören. Ledamöter i utvecklingsrådet utses av stadsdirektören bland förvaltnings- och bolagschefer samt berörda chefer inom stadsledningskontoret. Utöver utvecklingsrådet ska beredningsgrupper formeras för att bereda och bedöma förslag inom respektive portfölj.

### Tilldelning av projektmedel inom ramen för portföljer



Varje projekt som beviljas medel ur portföljerna ska ha en tydlig plan för hur den verksamhetsutveckling som planeras ska uppnås och hur den förväntade nyttan ska realiseras. Projekten ska normalt vara avgränsade och kunna genomföras under ett och samma verksamhetsår. Stora projekt delas upp i delar som beslutas från år till år. Projekten följs upp av det utvecklingsråd som också beslutar om tilldelning av medel till projekt.

Kommunstyrelsen svarar för planering och uppföljning av de fem portföljer som syftar till finansiering av digital förnyelse. En löpande verksamhetsdialog ska ligga till grund för kommunfullmäktiges beslut om portföljernas storlek från år till år. Som en del av detta driver kommunstyrelsen en strukturerad process för att fånga upp goda idéer och stimulera innovation.

Utöver ovanstående kan kommunfullmäktige särskilt besluta om finansiering av prioriterade projekt inom it-området, exempelvis för att finansiera utbyte av föråldrade system eller för att finansiera förändringar av it-stödet med anledning av andra beslut om förändringar i stadens verksamhet.

#### Sammanfattning

- ✓ It ska i första hand finansieras inom ramen för respektive nämnd eller bolagsstyrelses ordinarie verksamhet.
- ✓ Vid framtagning av underlag för beslut om verksamhetsförändringar ska kostnaden för möjliggörande förändringar i it-stödet alltid beaktas.
- ✓ Särskild finansiering avsätts inom ramen för fem portföljer för att stimulera utveckling inom stadens fokusområden för digital förnyelse. En projektportfölj är knuten till ett specifikt fokusområde och omfattar projekt som bedrivs med samma ändamål och motsvarande målbild.
- ✓ Kommunfullmäktige beslutar ambitionsnivå genom att årligen fastställa ekonomisk ram för respektive portfölj.
- ✓ Ett utvecklingsråd och beredningsgrupper säkerställer verksamhetens delaktighet i värderingen av planerad utveckling.

## 6 Uppföljning av it-verksamheten

För att höja verksamhetens förmåga att nå de av kommunfullmäktige beslutade inriktningsmålen ska stadens nämnder och bolagsstyrelser löpande följa upp hur digitala lösningar används och kan användas. Kommunstyrelsen ska också svara för en stadsövergripande uppföljning. Nämnder och bolagsstyrelser ska medverka med de underlag som kommunstyrelsen begär för detta.

It ska följas upp baserat på kvalitet och kostnad för it-stödet, men också utifrån den nytta it-stödet ger. Det är viktigt att flera perspektiv kombineras i uppföljningen för att få en balans mellan olika åtgärder som syftar till att sänka kostnader, skapa driftstabilitet eller möjliggöra förnyelse. Kommunstyrelsen ska därför utvärdera stadens löpande it-leverans såväl som 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.

Uppföljning utifrån de fem perspektiven ska bygga på definierade mätetal. Dessa ska löpande tas fram med hjälp av såväl objektiva som subjektiva mätmetoder. Ett exempel på objektiv metod är mätning av tillgänglighet genom teknisk mätning i stadens driftmiljöer. Med subjektiv mätning förstås mätning av intressenters uppfattning om it-stödet genom intervjuer eller enkätundersökningar. Bland de mätetal som tas fram kan ett urval i framtiden också införas som indikatorer för att möjliggöra en gemensam uppföljning inom ramen för stadens integrerade lednings och styrningssystem, ILS.

## 7 Leverans av it-stöd

En effektiv digital förnyelse förutsätter ett effektivt organiserat arbete med stadens 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.

### 7.1 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. Samverkan runt gemensamma arkitekturfrågor är en av förutsättningarna för att uppnå strukturer och standarder där en integrerad användarupplevelse kan uppnås och där system kan kommunicera med varandra på ett enhetligt och säkert sätt.

En gemensam arkitektur gör det möjligt att utbyta information, integrera processer och utveckla verksamhetsstödjande lösningar och tjänster. Arkitekturramverket ska detaljeras och kontinuerligt hållas aktuellt i kommunstyrelsens riktlinjer. Nya lösningar som införs ska uppfylla krav som följer av dessa.

Viktiga grundprinciper för stadens arkitekturramverk är att:

1. Gemensamma metoder för arbete med it-utveckling och förvaltning ska vara dokumenterade av kommunstyrelsen och tillämpas av nämnder och bolagsstyrelser i enlighet med kommunstyrelsens riktlinjer.
2. All informationshantering ska ha en adekvat säkerhetsnivå och utformas i enlighet med bestämmelser som följer av stadens säkerhetsprogram.
3. Informationsmodeller ska vara dokumenterade. Det ska finnas enhetliga begreppsmodeller som utgår från det språkbruk som finns i verksamheten och tillämpliga regelverk. Kommunstyrelsen kan där det krävs besluta om för staden gemensamma informationsmodeller och om vilket system som anses vara huvuddatakälla (masterdata) för en viss typ av information för alla stadens system.
4. Information ska kunna frigöras från de system i vilken den uppstår och kunna återanvändas i stadens övriga system.
5. Rådata ska kunna tillgängliggöras i digital form som Öppna data enligt gällande förordningar.
6. Stadens applikationer ska finnas förtecknade i en applikationsportfölj som förvaltas av kommunstyrelsen. Stadens övriga nämnder och bolagsstyrelser ska bidra med den information som kommunstyrelsen begär för att hålla förteckningen aktuell.

7. System ska utformas och integreras så att de upplevs som ett stöd av de som ska använda systemen, oavsett om slutanvändaren är intern eller extern.

För att i största möjliga mån skapa förutsättningar för enhetlig sammanhållen service till medborgare, företagande och besök och för ett smidigt internt och externt informationsutbyte ska stadens it-lösningar återanvända den plattformsinfrastruktur som förvaltas av kommunstyrelsen. Det är inte tillåtet att etablera dubblerande funktioner inom de områden där staden har gemensamma lösningar om inte kommunstyrelsen beslutar om undantag. Exempelvis ska e-tjänster baseras på stadens e-tjänstplattform, inloggning mot stadens it-stöd från internet ske genom användning av stadens autentiseringslösning (id-portal) och internt beslutsstöd ska återanvända den infrastruktur som finns inom stadens ledningsinformationssystem (LIS).

En aktuell och uppdaterad beskrivning av det gemensamma it-stödet ska framgå av kommunstyrelsens riktlinjer. Av dessa ska också framgå hur ytterligare dokumentation och anvisningar för utveckling och integration mot de gemensamma plattformarna tillgängliggörs.

## 7.2 Sourcing

Staden ska sträva efter att i konkurrens upphandla det it-stöd som verksamheten behöver. Ansvar för att verksamheten har det it-stöd som finns för att lösa en uppgift innehas i första hand av den nämnd eller bolagsstyrelse som nyttjar it-stödet. 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. Vid samordning är det dock viktigt att de lokala behoven beaktas och att gemensamma lösningar förmår uppfylla de krav som finns i respektive verksamhet.

För att de prioriterade målen för digital förnyelse ska kunna nås är det viktigt att integrationer mellan system fungerar. Detta underlättas genom tydliga ansvarsgränser mellan leverantörer och en aktiv samordning från stadens sida. Kommunstyrelsen fungerar som kontraktsägare för stadens större driftavtal och tar ett helhetsansvar för integrationen av stadens grundläggande och differentierande it-stöd. Leveransen ska affärsmässigt hållas ihop med så tydliga ansvar som möjligt för alla inblandade aktörer.

Vid införande av nya gemensamma it-lösningar ska strävan vara att det nya systemet kan införlivas i stadens gemensamma avtal för drift och förvaltning av it. För att detta ska kunna uppnås är det viktigt att antalet leverantörer och avtal inom it-området inte är för stort.

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 programvarulicenser 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 (i den mån de berörs av supporten) externa utförare som rör denna samlade it-leverans ska vara begränsat. Målbilden är att den centrala it-leveransen på lång sikt ska kunna stödjas av en sammanhållen support, en så kallad SPOC (Single Point of Contact). För medborgare är principen att stöd med användning av e-tjänster i första hand ges av Kontaktcenter Stockholm.



## DET SKA VARA ENKELT ATT VARA STOCKHOLMARE

FÖRSLAG TILL ORGANISATION FÖR E-TJÄNSTUTVECKLING





## INNEHÅLL

1. **Inledning**
  - 1.1 Bakgrund
  - 1.2 Medborgarnas förväntningar och utmaningar för staden
  - 1.3 Om utredningen
  - 1.4 Begrepp
2. **Fas 1 – GAP-analys utifrån nuläge och önskat läge**
  - 2.1 Vision, mål och strategi
  - 2.2 Affärsmodell
  - 2.3 Organisation och kompetenser
  - 2.4 Styrning, samordning och kvalitetssäkring
  - 2.5 Kommunikation
3. **Fas 2 – vad ska den framtida organisationen leverera**
  - 3.1 Mål och målformuleringar
  - 3.2 Metoder i workshopen
    - 3.2.1 Medborgare
    - 3.2.2 Verksamhet
    - 3.2.3 IT- Tillgängligt, tillförlitligt och öppet
4. **Fas 3 – Kriterier för den framtida organisationen**
  - 4.1 Mål 1: Enkelt för medborgarna
    - 4.1.1 Delmål
    - 4.1.2 Kriterier
  - 4.2 Mål 2: Effektiva verksamheter
    - 4.2.1 Delmål
    - 4.2.2 Kriterier
  - 4.3 IT- Tillgängligt, tillförlitligt och öppet
    - 4.3.1 Delmål
    - 4.3.2 Kriterier
  - 4.4 Visionsseminarium - en hearing med leverantörer
5. **Utgångspunkter för en framtida organisation**
  - 5.1 Stadens vision
  - 5.2 Kommunfullmäktiges inriktningsmål
  - 5.3 Viktiga principer oavsett organisation
  - 5.4 Behov, styrning och leverans
  - 5.5 Förutsättningar
6. **Den framtida organisationen**
  - 6.1 På central nivå
    - 6.1.1 Behov – en analyserande funktion
    - 6.1.2 Styrning – en planerande och stödjande funktion
    - 6.1.3 Leverans – en uppföljande funktion
  - 6.2 Portföljer för styrning
  - 6.3 På lokal nivå
    - 6.3.1 Behov
    - 6.3.2 Styrning
    - 6.3.3 Leverans
  - 6.4 Frågeställningar att bearbeta ytterligare
7. **Förslag på indikatorer/nyckeltal**
  - 7.1 Exempel indikatorer/nyckeltal: Enkelt för medborgarna
  - 7.2 Exempel indikatorer/nyckeltal: Effektivare verksamheter
  - 7.3 Exempel indikatorer/nyckeltal: IT – Tillgängligt, tillförlitligt och öppet
  - 7.4 Aktiviteter utöver indikatorer/nyckeltal
8. Deltagare i utredningen
  - 8.1 Bilagor

## I. INLEDNING

### I.1 Bakgrund

Den 1 oktober 2007 beslutade kommunfullmäktige i Stockholms stad att avsätta 650 miljoner kronor för att under 2007-2010 förenkla stadens service och öka tillgängligheten till invånare och företagare. Stadens verksamheter, organisation, rutiner och arbetssätt skulle anpassas för att möta invånares och företagares förväntningar. Målet var att det ska vara enkelt att vara stockholmare.

E-tjänstprogrammet inrättades för att samordna, styra och följa upp satsningen. Förvaltningar och bolag gavs möjlighet att söka finansiering för utveckling av e-tjänster.

I kommunfullmäktiges beslut den 1 februari 2011 om förlängning av e-tjänstprogrammet fick stadsledningskontoret i uppdrag att utreda och ta fram förslag till en framtida organisation för e-tjänstutveckling i Stockholms stad. Utredningen ska föreslå former för förvaltning av etablerade e-tjänster och fortsatt utveckling av e-tjänster samt även inkludera frågor om kostnader och finansiering. Organisationen ska träda i kraft den 1 januari 2013.

Slutrapport från projektet lämnas 30 november 2011.

*Uppdraget är att ta fram:*

- Förslag till organisation för e-tjänstutveckling
- Förslag till former för förvaltning av etablerade och nya e-tjänster
- Förslag till införande
- Förslag till målområden och indikatorer för stadens e-tjänstutveckling.

### I.2 Medborgarnas förväntningar och stadens utmaning

Sedan starten av e-tjänstprogrammet 2007 har ett femtiotal e-tjänster utvecklats. De allra flesta initiativen kommer från förvaltningar och bolag sedan de sett möjlighet att erbjuda sina kunder en bättre service samtidigt som det interna arbetet kan bli effektivare. Undersökningar visar att stockholmare är vana vid att på olika sätt och i olika sammanhang använda sig av internet. Regelbundna uppföljningar av hur tjänsterna används pekar på samma sak: tjänsterna har högre användning än liknande tjänster i övriga Sverige och i Stockholm stiger användandet för varje år. Vi kan alltså anta att stockholmare, liksom också företagare och besökare, förväntar sig att e-tjänster finns som ett sätt att förenkla vardagen. Det finns därmed all anledning att tro att mer service kommer att vara

det förväntade. Av samma skäl, det vill säga att stockholmare, företagare och besökare förväntar sig mer och smidigare service, finns det anledning för staden och alla dess medarbetare att fullt ut ta till sig att e-förvaltning är en ordinarie del av verksamhetsutvecklingen. Staden ska skapa förutsättningar för att erbjuda fler digitala tjänster till fler målgrupper av stockholmare. Det är dessutom en medveten strategi att styra en majoritet av medborgarna mot kostnadseffektiva kanaler. För att möra kundernas och användarnas behov måste stadens verksamheter utvecklas i samma takt. För att utveckling ska ske måste medarbetare på alla nivåer i staden förstå förväntningarna och förändra arbetssätten.

### **1.3 Om utredningen**

Utredningen startade i januari 2011 och slutfördes 30 november samma år. Utredningen genomfördes inom e-tjänstprogrammet och omfattade tre faser. Den första fasen var en kvalitativ uppföljning utifrån ett nuläge och ett önskat läge i syfte att ta fram en GAP-analys som belyser fördjupningsområden som den fortsatta utredningen behöver fokusera på.

Den andra fasen bestod av djupanalyser av specifika områden och utgick från de börläge som GAP-analysen pekar på och att betrakta dem som kriterier för en framtida organisation. För att kvalitetssäkra de föreslagna 27 kriterierna för en framtida organisation för e-tjänstutveckling så bearbetades dessa vid en workshop den 13 juni. I workshopen deltog ledande chefer i Stockholms stad (se deltagare). Kriterierna beskriver uppgifter som den framtida organisationen bör klara av och vilar på mål och formuleringar som workshopen inledde med att arbeta fram.

Den tredje och sista fasen innebar ytterligare bearbetning av kriterierna och gjordes av projektledningen tillsammans med medarbetare från IT-avdelningen vid stadsledningskontoret liksom i samråd med arbetsgruppen.

Utifrån det ovan beskrivna utredningsarbetet har ett förslag tagits fram.

### **1.4 Begrepp i utredningen**

Förslaget i denna utredning och fokuserar på e-tjänstutveckling. En e-tjänst är en digital lösning gentemot medborgare som baseras på information som ägs av staden. Med verksamhet avses här nämndernas och bolagens olika uppdrag gentemot dess kunder. Med medborgare avses medborgare, företagare, besökare eller kunder och de är befintliga eller presumtiva.

## 2. FAS I – GAP-ANALYS

Målet med GAP-analysen var att utifrån att beskriva nuläge och önskat läge få fram områden att ytterligare fördjupa utredningen i Fas 2. GAP-analysen baserades på workshops och intervjuer med nyckelpersoner (se deltagare) och ledde fram till fem fördjupningsområden:

- vision, mål och strategi
- affärsmodell
- organisation och kompetens
- styrning, samordning och kvalitetssäkring
- kommunikation

### 2.1 Vision, mål och strategi

GAP-analysen visar att för vision, mål och strategi upplevs inte skillnaderna skillnad mellan nuläge och önskat läge som särskilt stora – snarare handlar det om att behålla allt det som varit positivt med e-tjänstprogrammet. Till detta hör det mandat som funnits från såväl den politiska ledningen som tjänstemannaledningen, e-strategin som upplevs som adekvat och framtidsinriktad samt ett fortsatt fokus på verksamhetsutveckling (med eller utan stöd av IT). Analysen visar att det även i framtiden är viktigt att dessa frågor finns högt uppe på agendan, inte minst för att behålla profilen som IT-huvudstad och e-kommun. Samtidigt kan det vara läge att det i den framtida organisationen är tydligt att e-förvaltning och e-tjänster är en del av den ordinarie verksamhetsutvecklingen. Det kan betyda att de visioner och mål som idag finns i e-strategin behöver förtydligas ytterligare och kompletteras (antingen i e-strategin eller i ordinarie verksamhetsmål), men också att e-frågorna får en naturlig hemvist rent organisatoriskt.

### 2.2 Affärsmodell

Givet den vision, de mål och den strategi Stockholms stad väljer så kommer det att påverka affärsmodellen, främst vad gäller sättet att finansiera tjänster, både i utvecklingsskedet och liksom för drift och förvaltning.

För framtiden behöver staden göra ett ställningstagande kring vad som ska hanteras centralt och gemensamt och vad som ska hanteras lokalt. Finansieringen måste så långt som möjligt ske på de sätt som staden redan idag använder för att finansiera verksamhets- och teknikutveckling (primärt ordinarie budgetprocess och utvecklingsmodellen). Det kan dock finnas anledning att formulera villkor för avsteg, exempelvis för förstudier eller enklare tjänster.

Synsättet skulle ligga i linje med resonemanget som fördes i avsnittet om vision, mål och strategi, nämligen att det nu är dags att se e-tjänster som en del av

ordinarie verksamhet. Vad gäller kravet på vinsthemtagning bör det gälla även framöver.

### **2.3 Organisation och kompetens**

Val av organisation och vilka kompetenser som den bör ha är avhängig den strategiska inriktning som Stockholms stad väljer för framtida e-tjänstutveckling och för att frågorna även fortsättningsvis ska finnas högt upp på agendan, för att helhetsperspektivet ska bevaras och för att behålla tempot i utvecklingen. Tydligt är att frågorna behöver hitta en hemvist på hög nivå för den strategiska samordningen så att e-strategin verkställs på ett adekvat sätt. Analysen visar också ett behov av att tydliggöra för verksamheterna, det vill säga nämnderna och bolagen, att ansvaret vilar på dem vad gäller såväl utveckling liksom drift och förvaltning.

### **2.4 Styrning, samordning och kompetens**

Kring styrning, samordning och kvalitetssäkring pekar analysen på ett önskat läge med en kombination av en stark, central styrning där strategin uppdateras och efterföljs och där helhetsperspektivet säkerställs. Likaså krävs en lokal styrning på varje förvaltning utifrån det egna verksamhetsansvaret. Beroende på hur staden väljer att finansiera lösningarna kan gränsen mellan den centrala och den lokala styrningen variera.

Vad gäller styrning skulle denna kunna förtydligas efter det att strategin brutits ner till mål. Denna uppföljning skulle då kunna ske i ILS. En del i samordningen är också att ta fram riktlinjer, vägledningar och liknande.

På både central och lokal nivå behöver staden dessutom bli bättre på att genomföra behovsanalys utifrån medborgares och företags behov. Detsamma gäller för att följa upp och stimulera användningsgrad. Med stöd i sådana analyser kan efterfrågade tjänster utvecklas och förbättras. Här kan kontaktcenter ges en viktig roll för att förmedla vidare förbättringsförslag i organisationen.

### **2.5 Kommunikation**

Kommunikation är viktigt för att målgruppen ska använda tjänsterna och internt är det viktigt för att förankra nya arbetssätt. I den externa kommunikationen har stadsledningskontoret en fortsatt viktig sammanhållande roll. För medborgaren ska det inte spela någon roll vilken av stadens förvaltningar/verksamheter som levererar efterfrågad tjänst. GAP-analysen pekar också på behovet av en kanalstrategi för att styra medborgarna mot kostnadseffektiva kanaler.

### 3. FAS 2 – VAD SKA DEN FRAMTIDA ORGANISATIONEN LEVERERA

I den efterföljande fasen gick utredningen vidare med att samla de börlägen som GAP-analysen pekar på och se dem kriterier för en framtida organisation. För att kvalitetssäkra de föreslagna 27 kriterierna för en framtida organisation för e-tjänstutveckling så bearbetades dessa vid en workshop den 1 juni för ledande befattningar i Stockholms stad (se deltagare). Kriterierna beskriver uppgifter som den framtida organisationen bör klara av och vilar på mål och målformuleringar som workshopen inledde med att arbeta fram.

#### 3.1 Mål och målformuleringar

Till workshopen hade 22 olika målformuleringar för utvecklingen av e-tjänster samlats. Dels de 13 målformuleringar som idag finns i arbetet med e-tjänstutveckling dels nio formuleringar som utarbetats med GAP-analysen och diskussionerna inför workshopen som underlag. Vissa av dessa mål bör snarare anses vara formuleringar som beskriver medel som kan användas för att uppnå målen. Efter workshopövningen kring visioner och mål återstår 16 olika målformuleringar som redovisas i nästa avsnitt. Målformuleringarna kallas då delmål.

I workshopen delades kriterierna in i tre områden som direkt knyter an till målen som togs fram: **Medborgare**, **verksamhet** och **IT**. Inom varje område fanns det på workshopen nio olika kriterier att ta ställning till. Det fanns dessutom möjlighet att formulera egna förslag på kriterier. Kriterierna presenteras i nästa avsnitt eftersom de kom att bearbetas ytterligare under den avslutande fasen av utredningen.

#### 3.2 Metoder och resultat i workshopen

##### 3.2.1 Medborgare

För att etablera vilka kriterier som bör gälla inom perspektivet *Medborgare* användes en beslutsmodell där deltagarna delades in i grupper som fick i uppdrag att inför de andra argumentera för tre av kriterierna samt argumentera emot tre andra kriterier. Deltagarna fick sedan rösta på de kriterier de ansåg ska gälla för den framtida organisationen.

### 3.2.2 Verksamhet

För att etablera gemensamma kriterier som bör gälla inom perspektivet *Verksamhet* delades deltagarna upp i tre grupper som var och en fick förhandla inom gruppen för att kunna formulera ett förhandlingsmandat. Detta mandat fick sedan en av medlemmarna i respektive grupp ta med sig för att enas kring en överenskommelse med de övriga grupperna. Mot bakgrund av att det fanns betydande skillnader kring de målformuleringar som berör perspektivet så fördjupades diskussionen kring hur staden ser på vilka verksamhetsanknutna kriterier som bör ligga till grund för den framtida organisationen.

### 3.2.3 IT

Då workshopen tog fram kriterier för IT blev det tydligt att det fanns olika syn på IT-funktionens roll beroende på deltagarnas kunskap eller organisatorisk hemvist. Deltagarna delades in i grupper där de tillsammans med personer med likartade kunskaper och/ eller roller fick rangordna de olika kriterierna inom funktionen. Resultatet visade att de kriterier som ska gälla för perspektivet "IT" för den nya organisationen för e-tjänstutveckling behövde förtydligas och så skedde också i utredningens fortsatta arbete.

## 4. FAS 3 – KRITERIER FÖR DEN FRAMTIDA ORGANISATIONEN

Som tidigare beskrivits så blev det i workshopen tydligt att det fanns skillnader i hur kriterierna uppfattades. Det medförde en omfattande del i det fortsatta arbetet fokuserade på att förtydliga dessa i syfte att skapa förståelse och acceptans. Efter bearbetning inom projektledningen, tillsammans med IT-avdelningen, tillsammans med PwC och i samråd med styrgruppen så har kriterierna slagits fast.

### 4.1 Mål 1 - Enkelt för medborgarna

#### 4.1.1 Delmål

- Medborgare och andra intressenter ska få god insyn i hur deras ärenden handläggs
- Medborgare och företag ska kunna utföra sina kommunala ärenden med hjälp av e-tjänster inom alla områden som är relevanta för dem
- Ökad tillgänglighet till stadens service och information.

#### 4.1.2 Kriterier Medborgare

- Medborgare ska inte behöva vara insatt i hur stadens informationsflöde eller ansvarsfördelning mellan offentliga nivåer fungerar. Uppgifter ska endast behöva lämnas en gång
- Det ska vara enkelt för medborgarna att hitta och använda de olika e-tjänsterna
- Medborgarnas behov och önskemål ska tillvaratas på ett systematiskt sätt och ligga till grund för utvecklingen av e-tjänster
- Det ska finnas en kontinuerlig utveckling av e-tjänster och teknik för att underlätta och förenkla för medborgarna.

### 4.2 Mål 2 - Effektiva verksamheter

#### 4.2.1 Delmål

- Arbetet ska präglas av en helhetssyn där det finns möjlighet att återanvända teknik och tjänster inom andra förvaltningar och bolag i Stockholms stad
- Teknik och struktur ska användas för att frigöra resurser till annat



- Projekt ska följas upp av en nyttokalkyl
- Mer effektiva arbetsmetoder för att frigöra resurser till annat
- E-tjänster ska vara användarvänliga, användbara, säkra, transparenta, lättillgängliga och lättlästa.

#### **4.2.2 Kriterier Effektiv verksamheter**

- Verksamhetsöverskridande utveckling som kan användas av flera verksamheter liksom satsningar på prioriterade e-tjänster finansieras ur en central budget
- Kostnaderna för en e-tjänst ska vara försvarliga, kända och accepterade av de verksamheter som ingår i en process som förenklas av en e-tjänst. Den tekniska förvaltningen ska ägas av verksamheten och fördelningen av kostnaderna förknippade med den ska vara beslutad innan utveckling av e-tjänsten startar
- En nyttoanalys inför en investering beskriver hur en identifierad process blir effektivare till följd av en e-tjänst och/eller hur enkelheten för medborgarna ökar utan att det nödvändigtvis innebär en besparing. Analysen liksom hur nyttan ska realiseras ska vara känd, accepterad och planerad av verksamheten som äger processen
- En transparent och tydlig metod för prioritering och beslut om investeringar
- Utveckling av e-tjänster ska drivas och ägas av respektive verksamhet för att säkerställa att tjänsterna utformas i enlighet med verksamheternas behov och krav. Utvecklingen ska samordnas av en central funktion för att garantera att en användarvänlig, kostnadseffektiv och säker lösningen används
- Utvecklingen av e-tjänster ska ske utifrån kommunfullmäktiges mål och i dialog med verksamheten i syfte att öka verksamheten förmåga att nå kommunfullmäktiges mål.

#### **4.3 Mål 3 - IT – Tillgängligt, tillförlitligt och öppet**

##### **4.3.1 Delmål**

- E-tjänster ska vara användarvänliga, användbara, säkra, transparenta, lättillgängliga och lättlästa

#### 4.3.2 Kriterier IT – Tillgängligt, tillförlitligt och öppet

- Aktuell driftsinformation om e-tjänsterna ska alltid finnas tillgänglig för medborgarna. Det ska alltid vara tydligt för stockholmarna hur de kan utföra sina ärenden och vilka alternativ som finns till kommunens e-tjänster
- Driftsäkerheten i stadens e-tjänster ska vara hög. Rutiner för felhantering liksom ärendehantering ska finnas både internt och för de leverantörer som staden använder i syfte att nå hög driftsäkerhet liksom användarvänlighet
- Användbarheten i stadens e-tjänster ska vara hög. Det ska finnas väl kända interna rutiner för att säkerställa att synpunkter på tjänsterna kommer framtida utveckling till del.

#### 4.4 Visionsseminarium – en hearing med leverantörer

I den tredje fasen av utredningen anordnades ett visionsseminarium för leverantörer. Vid seminariet, som ägde rum den 13 september 2011, presenterade Abou, Capgemini, Deloitte, Disruptive Media, Ernest & Young, Governo, IBM, Logica, PwC, Tieto och Visma Sirius sina visioner för framtidens e-tjänstutveckling i form av varsin presentation i formen av en så kallad Pecha Kucha. Det är en styrd form av presentation där deltagarna får samma utrymme och förutsättningar. Hearingen avslutades med en frågestund.

Det som förenar de olika deltagarnas vision för e-samhället är begrepp som enkelhet, tillgänglighet, öppenhet, transparens och medborgarfokus. I e-samhället finns informationen tillgänglig i realtid och e-tjänsterna tar sin utgångspunkt i medborgarnas livssituation och företagets behov. Tekniken skapar nya möjligheter för kommunikation och interaktion och bidrar till att bättre analysera och öka kunskap om de behov och möjligheter som finns i samhället.

## 5. UTGÅNGSPUNKTER FÖR EN FRAMTIDA ORGANISATION

### 5.1 Stadens vision

Förslaget vilar på stadens Vision 2030 som beskriver ”*Stockholm som människornas stad. Det är vi som lever här som tillsammans skapar och utvecklar staden. Samhällsservice, kultur, infrastruktur, organisationer och arbetsmarknad kännetecknas av att alla aktörer gemensamt strävar efter att se helheten i medborgarnas behov och önskingar. Stadens uppgift är att stödja och underlätta, inte att ta över och kontrollera. De flesta beslut tas av personer och familjer själva. Det är lätt att bo och arbeta i Stockholm.*”

### 5.2 Kommunfullmäktiges inriktningsmål

En andra utgångspunkt är kommunfullmäktiges inriktningsmål för stadens verksamheter:

- Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök
- Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
- Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

### 5.3 Viktiga principer oavsett organisation

- Organisationen ska möta medborgarnas och verksamhetens behov och efterfrågan, styra och säkra leveransen
- Samordnad portföljstyrning med ett beslutande råd
- E-tjänster som har en tydlig koppling till ett verksamhetssystem ska förvaltas i samma förvaltningsobjekt som det systemet. Omfattas en e-tjänst flera förvaltningar ansvarar en central funktionen för att tillsammans med projektet ta fram förslag till hur förvaltningen ska ske
- Innovativa projekt uppmuntras och de ska alltid utvecklas i samråd med den centrala funktionen i syfte att hitta bredare användning av lösningen och för att planera för både införande och förvaltning.

### 5.4 Behov, styrning och leverans

Förslaget som beskriv utgår från att det finns **efterfrågan och behov** av e-tjänster. Behoven finns både bland medborgarna och också bland stadens olika

verksamheter. För att skapa ett maximal medborgarnytta och verksamhetsnytta behöver utvecklingen **styras** upp på ett tydligt sätt. Resultatet som tillkommer medborgarna och verksamheterna benämns som **leverans**. Leveransen ska ske efter givna förutsättningar och effekterna följas upp.



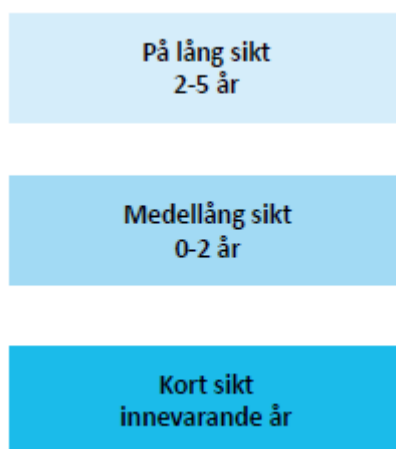
### 5.5 Förutsättningar

Utredningen föreslår att e-tjänstutveckling som begrepp ersätts med ett vidare begrepp som ger ett mer sammanhållet perspektiv utifrån både medborgar- och verksamhetsperspektiv. Begreppet e-tjänstutveckling ersätts med verksamhetsutveckling med stöd av IT och de två modellerna som funnits parallellt: e-tjänstprogrammet och Utvecklingsmodellen sammanförs till att bli en modell - *Stockholms stads modell för verksamhetsutveckling med stöd av IT*. Modellen avser verksamhetsutveckling som helt eller delvis bygger på digital information och som i sin tur helt eller delvis effektiviserar en process som ökar verksamhetens förmåga att nå målen.

## 6. DEN FRAMTIDA ORGANISATIONEN

### 6.1 På central nivå - kommunstyrelsen

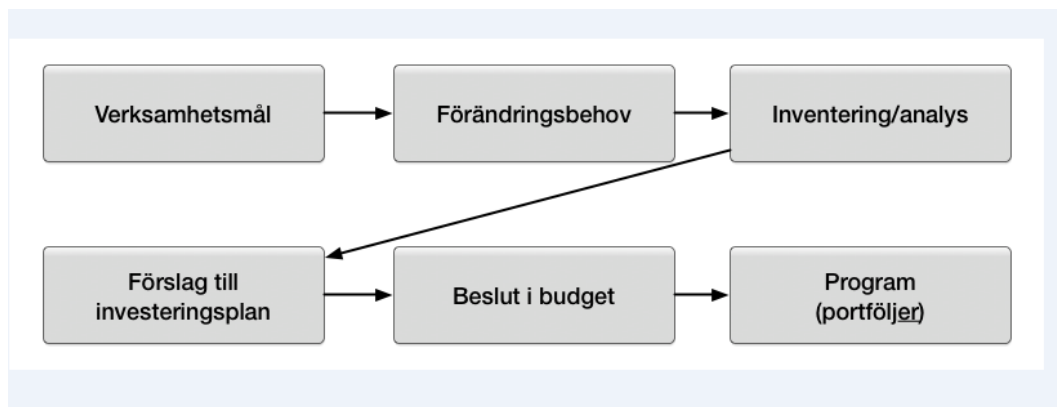
I den framtida organisationen föreslår utredningen funktioner som planerar och verkställer utifrån kommunfullmäktiges mål för verksamheten. Planeringen ska omfatta både kommande budgetår och planering på längre sikt. Funktionerna ska tydligt fånga upp förändringar i verksamheterna som ger upphov till nya behov och omsätta dem till förslag till utveckling.



#### 6.1.1 Behov – en analyserande funktion

Den framtida organisationen måste ha förmåga att kontinuerligt göra inventeringar och analyser i syfte att beskriva vilka behov som finns. *Förnyelseavdelningen* vid stadsledningskontoret ansvarar för att beskriva övergripande verksamhetsutveckling i budgeten och bör därför ges uppdraget att, i samarbete med *IT-avdelningen* och *finansavdelningen*, beskriva förändringsbehoven och identifiera på vilket sätt verksamheterna kan utvecklas ytterligare med stöd av IT. Beskrivning av hur verksamheten ska utvecklas ska baseras på behov som beskrivits i nämndernas fleråringar, kommit fram brukarundersökningar, i användargrupper, i ägargrupper, i dialog med verksamheterna och utifrån bearbetad statistik från serviceförvaltningen. Behoven ska prioriteras och sammanföras till förslag till insatsområden för kommande budgetår. Förslagen beskrivs i en plan i budgeten som kommunfullmäktige fattar beslut om. Efter kommunfullmäktiges beslut har förslaget blivit portföljer per verksamhetsområde som gäller för budgetåret. För var och en av dessa portföljer är det därmed tydligt vad som ska utvecklas, vilka budgetamar som finns liksom hur kostnader för drift och förvaltning ska fördelas.

För att kunna realisera arbetssätten ovan ser vi att förnyelseavdelningen behöver ytterligare kompetens och nya arbetssätt kring analys och verksamhetsutveckling med stöd av IT. Utöver det behöver förnyelseavdelningen också etablera former för samarbete tillsammans med finansavdelningen och IT-avdelningen.



### 6.1.2 Styrning – en planerande och stödjande funktion

*IT-avdelningen* vid stadsledningskontoret ansvarar för styrning utifrån kommunfullmäktiges budget. IT-avdelningen ansvarar vidare för planering av stadens IT-verksamhet utifrån portföljerna. Planeringen ska utgå från medborgarnas och verksamheternas behov. Avdelningen ska också kommunicera befintlig infrastruktur och vad den kan möjliggöra i form av tjänster. Den bör aktivt samordna ny stadsgemensam funktionalitet i infrastrukturen i samarbete med verksamheterna och stadens olika leverantörer. Vidare ska avdelningen tillsammans med andra funktioner vid stadsledningskontoret ta fram modeller för processmetodik så att verksamheternas arbetssätt kan anpassas och förenklas till att processen, helt eller delvis, automatiserats av en e-tjänst. Under den tid som e-tjänstprogrammet bedrivits har processkartläggningar gjorts på olika sätt och varierande resultat och det är angeläget att staden tar fram användbara modeller.

Genom ett gemensamt IT-stöd, som i större utsträckning integrerar de lokala IT-funktionerna, ska stadens verksamheter kunna realisera förbättrad service och förändrade arbetssätt inom organisationen. På så vis ska inhämtning, bearbetning eller spridning av information förenklas. IT-avdelningen ansvarar för utveckling av modeller och för förvaltning av gemensamma IT-system. Avdelningen ska ha ett utåtriktat och strukturerat uppdrag mot de lokala IT-funktionerna att beskriva vilka byggstenar som finns i form av infrastruktur och vilka servicetjänster den kan öppna upp för.

Stadens infrastruktur för IT ska utformas så att det är lätt att utveckla och anpassa till framtida behov vilket bör involvera de leverantörer staden har avtal med.

Service till stockholmare med föränderliga behov, förverkligandet av politiska beslut, verksamhetsinitierade utvecklingsinsatser och anpassning till den tekniska utvecklingen måste understödjas av den informationstekniska plattformen. Ansvaret för detta vilar på IT-avdelningen vid stadsledningskontoret. I det ansvaret ligger också att koordinera utveckling så att den kan starta när alla förutsättningar finns på plats.

Med en fungerande styrning med en uppdaterad strategisk plan och så ges också utrymme för en strukturerad metod för hantering av undantag. Exempel på undantag kan vara utveckling av helt nya funktioner, pilotprojekt och liknande.

Utvecklingen av e-tjänster ska fortsatt ägas och genomföras av verksamheterna även om projekten inte initieras av dem. Anledningen är att det är viktigt att e-tjänster har en organisatorisk hemvist nära dem som tjänsterna är till för och det beskrivs också tydligt i stadens modell för förvaltning.

Under E-tjänstprogrammets tid har det varit tydligt att verksamheterna hade varit betjänta av mer tekniskt stöd i att driva projekten och i att förändra arbetssätten på det vis som beskrivs i ansökan.

Sammantaget innebär beskrivningen ovan ett större uppdrag till IT-avdelningen men det är också nödvändigt för att utvecklingen ska bli mer effektiv.

### **6.1.3 Leverans – en uppföljande funktion**

Verksamhetsutveckling med stöd av IT följs upp i ILS genom indikatorer, genom brukarundersökningar, genom användargrupper, genom ägargrupper och utifrån bearbetad statistik, exempelvis från serviceförvaltningen. Förnyelseavdelningen ansvarar för att utforma uppföljning som beskriver nya behov hos medborgarna och koppla det mot kommunfullmäktiges mål.

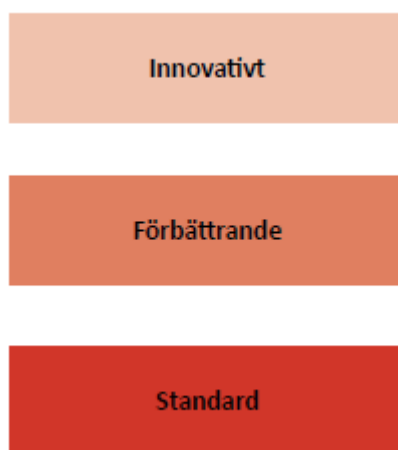
IT-avdelningen ansvarar för uppföljning av leveransen utifrån stadens avtal avseende teknik, driftsäkerhet och integritet. Avdelningen har också ett uppdrag att samordna driften så att exempelvis driftuttag för uppgraderingar sker så samordnat som det är möjligt eller på tidpunkter så de påverkar e-tjänsterna så lite som möjligt oavsett gränssnitt.

## **6.2 Portföljer**

E-tjänstprogrammet har kategoriserat e-tjänster utifrån om de är administrativa/gemensamma, pedagogiska eller sociala vilket är präglad av utvecklingsmodellen. Syftet har varit att skapa en bild av antal e-tjänster per område.

I framtiden är det logiskt att skapa portföljer utifrån verksamhetsområden. Var och en av portföljerna beskriver vilka mål som ska uppnås och där anges också de indikatorer/nyckeltal förknippade med e-tjänster som verksamheterna arbetar för att uppnå.

Inom varje portfölj bör det finnas en del som kan användas till innovativ och ny utveckling, en del som går till förbättringar av befintliga e-tjänster och en tredje del är att betrakta som förvaltande av standardiserad funktionalitet (se figur nedan). Storleken för var och en av delarna justeras från år till år och det är inte att betrakta som komplicerat eftersom portföljen baseras på kommunfullmäktiges mål för verksamheten.

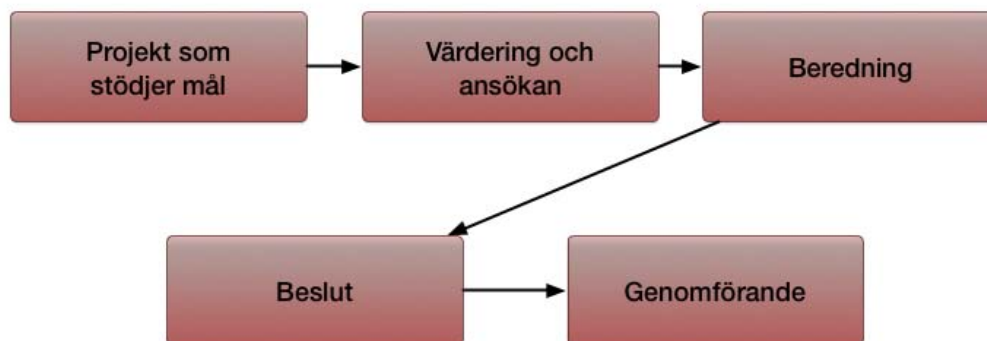


#### **6.2.1 En modell för beslut**

Modellen för portföljer innebär att verksamhetsutveckling med stöd av IT blir mer centralstyrd. Anledningen är att den i staden i framtiden finns begränsat med resurser och genom att styra utvecklingen läggs resurserna där de gör störst nytta för medborgarna och för verksamheterna.

I varje portfölj ska emellertid resurser finnas som möjliggör att verksamheterna kan ansöka om medel precis som idag för e-tjänstprogrammet. Det möjliggör flexibilitet för förändrade förutsättningar och för att snabbt kunna initiera innovativa förslag liksom pilotprojekt. Ansökningar bereds och beslutas, precis som med dagens e-tjänstprogram, av grupper där olika kompetenser finns representerade. Prioritering ska vila en nyttokalkyl som beskriver medborgarnytta och också tar hänsyn både till utvecklingskostnader liksom till kostnader för drift och för förvaltning.





### 6.3 På lokal nivå – nämnder och bolag

#### 6.3.1 Behov

Verksamhetsdriven utveckling har varit framgångsrik under e-tjänstprogrammets tid och det är viktigt att tillvarata den drivkraften. Enligt detta förslag så kommer verksamheternas delaktighet utformas på nya sätt och ett kan vara användargrupper som främst beskriver en specifik målgrupps behov. Det kommer också att finnas ägargrupper som utifrån de beskrivna behoven bedömer hur väl en e-tjänst uppfyller behoven. Hur dessa användargrupper och ägargrupper utformas kommer att se olika ut beroende på om det är en e-tjänst för stadsdelsförvaltningarna, för en fackförvaltning eller för ett bolag.

#### 6.3.2 Styrning

Lokalt bör det finnas personer som har kunskaper om det centrala stöd som finns och tillräckliga kunskaper för att tillsammans med verksamhetsansvariga ta fram idéskisser och ansökningar. Förmågan att kunna göra detta varierar från fall till fall och det är av den anledningen som det finns stöd vid den centrala IT-funktionen. Det kan vara i form av resurspersoner, av projektplatser eller regelbundna informationsmöten.

Så långt det är möjligt ska stadens lösningar för verksamhetsutveckling med stöd av IT möjliggöra återanvändning av en gemensam infrastruktur snarare än på utveckling av lokala eller verksamhetsspecifika lösningar för behov som är att betrakta som generella. Lokalt IT-stöd får dock utvecklas under förutsättning att lösningsförslagen diskuterats med den centrala IT-organisationen som också ska ta fram riktlinjer samt formulering av villkor för avsteg/undantag. Att lokala lösningar ska få finnas är en rimlig utgångspunkt eftersom Stockholm stad har

valfrihetssystem på flera områden vilket i sin tur innebär att verksamheter ska kunna profilera sig varav fler servicetjänster eller kvalitetshöjande funktioner kan vara ett av flera sätt. IT-stöd för pedagogisk undervisningsverksamhet är ett exempel.

### **6.3.3 Leverans**

Med stöd av ägargrupper inom portföljerna deltar verksamheterna i uppföljningen av tjänsteleveranser. För lokalt utvecklade e-tjänster ansvarar den lokala IT-funktionen för hela driften och förvaltningen liksom kraven på informationssäkerhet. Oavsett var och för vilka användare som e-tjänster utvecklas ska stadens övergripande riktlinjer för verksamhetsutveckling med stöd av IT efterföljas.

## 7. FÖRSLAG TILL INDIKATORER/NYCKELTAL

Budgeten med indikatorer för verksamhetsutveckling med stöd av IT beskriver vilka verksamhetsområden som ska prioriteras under kommande år med inriktning för de två efterföljande åren. Förnyelseavdelningen föreslås ansvara för att beskriva verksamhetsutveckling med stöd av IT i budgeten och också att utveckla *Stockholms stads modell för verksamhetsutveckling med stöd av IT*. Sannolikt behöver avdelningen förstärkas för att kunna ta fram analyser som bygger på nämndernas fleråringar, brukarundersökningar, statistik, fokusgrupper och med digitala uppföljningsverktyg. För att ha ett medborgarperspektiv kan en rad kompetenser som verksamhetscontrollers, IT-strateger, kontaktcenterrepresentanter och förvaltare av stockholm.se vara ett sätt att strukturera medborgarnas kontakter med staden.

Nedan beskrivs ett antal indikatorer och ska ses som förslag.

### 7.1 Exempel indikatorer/nyckeltal Enkelt för medborgarna

- Xx av användarna av stadens e-tjänster ska välja att lämna personliga kontaktuppgifter
- I xx av e-tjänster ska där det är relevant ska ärendets process, status och beslut presenteras
- Medborgarna ska använda e-tjänster för att hantera XX % av de ärenden som stöds av en e-tjänst
- Xx % av de som använder en e-tjänst ska var nöjda med tjänsten och tycka att den är enkel att hitta och använda
- Xx % av stockholmarna ska uppleva att stadens e-tjänster uppfyller deras förväntningar
- Xx % av användarna av stadens e-tjänster ska uppleva att tjänsterna har underlätta i deras kontakt med staden.

### 7.2 Exempel indikatorer/nyckeltal för Effektivare verksamheter

- Varje år avsätts xx miljoner kronor i en central budget för att finansiera ny- och vidareutveckling av prioriterade e-tjänster
- XX % av de verksamhetsansvariga upplever kostnaden för sina e-tjänster som försvarlig
- Xx % av den tekniska förvaltningen av e-tjänsterna sker centralt
- XX av alla verksamhetsansvariga ska känna till och ta ansvar för att realisera effektiviseringskravet
- Utvecklingsprojekten ska tillsammans visa på en effekthemtagning på xx %/år av den investerade summan.

- XX % av de verksamhetsansvariga ska vara nöjda med sin möjlighet till delaktighet och insyn i beslutsprocessen
- XX av alla e-tjänstprojekt ska godkännas av en central funktion som tillförsäkrar att projektet följer gällande riktlinjer
- XX av e-tjänsterna ska stämma överens med KFs mål och xx ska ha utvecklats i dialog med verksamheten.

### **7.3 Exempel indikatorer/nyckeltal IT – tillförlitligt, tillgängligt och öppet**

- XX av alla användare ska uppleva att de enkelt hittar aktuell driftsinformation och xx av användarna anser att det var tydligt vilka alternativ som finns till kommunens e-tjänster
- E-tjänsterna ska vara tillgängliga xx % av tiden
- Xx av de som arbetar i system som har ett beroende eller koppling till e-tjänstplattformen ska känna till de interna rutinerna
- Xx av e-tjänster ska följa gällande informationssäkerhetsramverk och särskilt beakta kravet på informationssäkerhetsklassning
- Xx av kommunens e-tjänster ska uppfylla standarden WCAG 2.0 Nivå AA
- XX av utvecklingsprojekten ska följa stadens tekniska anvisningar.

### **7.4 Aktiviteter utöver indikatorer/nyckeltal**

Nedan följer förslag till tretton aktiviteter som är väsentliga för verksamhetsutveckling med stöd av IT och med medborgaren i centrum men som inte kan formuleras som indikatorer men som härrör från de kriterier som fastslagits.

#### *Behov*

1. Genom att alltid involvera användargrupper inför utveckling av nya tjänster och vidareutveckling av befintliga ska staden ta fram attraktiva och efterfrågade tjänster.
2. En central funktion ska säkerställa att e-tjänster utvecklas inom de prioriterade områden som fastslagits av kommunfullmäktige.
3. Verksamheterna ska definiera sina behov och vilka uppgifter en e-tjänst ska lösa samt upprätta en kravspecifikation med de funktionella kraven.
4. Årliga plan med beskrivning av utvecklingsinsatser ska tas fram. Planen ska baseras på en analys av verksamheternas och användarnas behov.
5. E-tjänstägare ska regelbundet ta del av synpunkter som kommer in och som rör e-tjänsten.

#### *Styrning*

1. Inrätta ett stadsövergripande råd som säkerställer ständiga förbättringar och tillvaratar medborgarnas intressen.
2. E-tjänster där det är relevant ska presentera ärendets process, status och beslut.
3. Det finns ett behov av att samordna stadens kanaler och fånga utvecklings- och förbättringsområden. IT-avdelningen, kommunikationsstaben, kontaktcenter, förnyelseavdelningen, finansavdelningen samt verksamhetsrepresentanter bör ha ett samordnande forum. En process och gemensamma metod bör tas fram för att säkerställa samordning av stadens verksamhetsutveckling med IT.
4. Uppföljning av en e-tjänst ska systematiskt ske inom ramen för ILS.
5. Alla utvecklingsprojekt ska följas upp ett år efter avslutat projekt

#### *Leverans*

1. Planerad driftsuttagning på grund av underhåll och liknande ska ske nattetid.
2. En funktionalitet för invånaren att hantera personliga kontaktuppgifter.
3. Aktuell driftsinformation om e-tjänsterna samt alternativa kontaktvägar ska tydligt presenteras på stockholm.se samt på respektive e-tjänsts förstasida.

## 8. DELTAGARE I UTREDNINGEN

**Styrgrupp:**

Staffan Ingvarsson  
Anette Holm  
Maria Mannerholm  
Thomas Persson  
Teenie Bennerholt  
Magdalena Bosson

Tf stadsdirektör  
IT-direktör, stadsledningskontoret  
Förvaltningschef Hägersten-Liljeholmens sdf  
Förvaltningschef utbildningsförvaltningen  
Förvaltningschef serviceförvaltningen  
förvaltningschef, trafikkontoret

Efter sommaren ersattes Magdalena Bosson av:

Per Anders Hedqvist ny förvaltningschef, trafikkontoret

**Projektledare:**

Karin Öhlander  
Katarina Johansson Tutturen

Projektledare, e-tjänstprogrammet  
Projektledare, e-tjänstprogrammet

**Projektdeltagare Fas 3:**

Stefan Schildt  
Jacob Krokstedt

Enhetschef IT-avdelningen (bitr. avdelningschef)  
IT-strateg

**FAS I****Följande personer har intervjuats:**

Staffan Ingvarsson  
Anette Holm  
Thomas Persson  
Maria Mannerholm  
Magdalena Bosson  
Charlotte Svensson  
Karin Öhlander  
Katarina Johansson Tutturen  
Sara Thor  
Monica Slama

Stabschef, stadsledningskontoret  
IT-direktör, stadsledningskontoret  
Förvaltningschef, utbildningsförvaltningen  
Förvaltningschef, Hägersten-Liljeholmens sdf  
Förvaltningschef, trafikkontoret  
Förvaltningschef, arbetsmarknadsförvaltningen  
Projektledare, e-tjänstprogrammet  
Projektledare, e-tjänstprogrammet  
Projektledare, arbetsmarknadsförvaltningen  
Projektchef, Hägersten-Liljeholmens sdf

**Deltagare i workshop:**

Johannes Söderlund  
Thomas Lundberg  
Anne-Sofie Ohlsson  
Stefan Svensson  
Joachim Alling  
Arne Fredholm  
Lars- Erik Stållkrantz  
Karin Öhlander  
Katarina Johansson Tutturen

Projektledare, kommunikationsstaben  
Budgetchef, finansavdelningen  
Chef kontaktcenter, serviceförvaltningen  
Utredningschef, IT-avdelningen  
IT-strateg, IT-avdelningen  
IT-strateg, IT-avdelningen  
IT-chef, trafikkontoret  
Projektledare, e-tjänstprogrammet  
Projektledare, e-tjänstprogrammet

**FAS 2****Vid workshopen kring mål, målformuleringar och kriterier:**

|                          |                                                  |
|--------------------------|--------------------------------------------------|
| Teenie Bennerholt        | Förvaltningschef serviceförvaltningen            |
| Magdalena Bosson         | Vd Familjebostäder (tidigare trafikkontoret)     |
| Anette Holm              | IT-direktör, stadsledningskontoret               |
| Staffan Ingvarsson       | Tf stadsdirektör                                 |
| Carina Lundberg Uudelepp | Bitr. stadsdirektör                              |
| Maria Mannerholm         | Förvaltningschef Hägersten-Liljeholmens sdf      |
| Thomas Persson           | Förvaltningschef utbildningsförvaltningen        |
| Stefan Schildt           | Enhetschef IT-avdelningen (bitr. avdelningschef) |
| Cornelia Schröder        | Controller och samordnare förnyelseavdelningen   |

Dessutom medverkade Karin Öhlander och Katarina Johansson Tuttüren, projektledare för e-tjänsteprogrammet. Kring kriterier samarbetade programmet med Stefan Svensson (IT-avdelningen) och Susanne Leinsköld (förnyelseavdelningen).

**FAS 3****Deltagare vid visionshearing 13 september:**

|                        |                  |
|------------------------|------------------|
| Per Lindhe             | Abou AB          |
| Håkan Pettersson       | Capgemini        |
| Kim Hallenheim         | Deloitte         |
| Frank Strand           | Deloitte         |
| Andreas Hölne          | Deloitte         |
| Annika Lindne          | Disruptive Media |
| Kristina Norrman       | Ernst & Young    |
| Lucas Cardholm         | Ernst & Young    |
| Sofie Arvidsson        | Governo          |
| Karin Hovlin           | Governo          |
| Andreas Lundgren       | IBM              |
| Erik Wallin            | Logica           |
| Eva Lidmark            | PwC              |
| Mats Eklund            | Tieto            |
| Johan Löfmark          | Tieto            |
| Thomas Bränfelt        | Tieto            |
| Marie Ericsson-Osborne | Visma            |
| Andreas Hjalmarsson    | Visma            |
| Niklas Brännström      | Visma            |

**8.1 Bilagor**

1. E-tjänster inom Stockholms stad – analys avseende framtida organisering (Governo)
2. Organisation för e-tjänstutveckling (PwC)
3. Sammanfattning av visionsseminarium (PwC)