



Handläggare: Jonas Arnqvist
Telefon: 08 - 508 28104

Till
Miljö- och hälsoskyddsnämnden
2012-12-11, p. 8

Nytt IT-program för Stockholms stad

Remiss från Kommunstyrelsen, Dnr 031-786-2012

Förvaltningens förslag till beslut

1. Godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Omedelbart justera beslutet.

Gunnar Söderholm
Förvaltningschef

Håkan Andersson
Avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har gett Miljö- och hälsoskyddsnämnden möjlighet att yttra sig över stadsledningskontorets förslag till kommunstyrelsen ”Nytt IT-program för Stockholms stad”. Remisstiden sträcker sig till den 21 december 2012.

Kommunstyrelsen har fått i uppdrag att, för det första, ta fram en organisation för IT/e-tjänstutveckling, för det andra att revidera IT-plattformen och för det tredje ta fram nyckeltal och verktyg för uppföljning av IT-verksamheten. Detta presenteras i det nya IT-programmet Program för digital förnyelse 2013-2018.

Dagens e-tjänstprogram och utvecklingsmodell ersätts av en modell för central finansiering inom fem prioriterade områden (portföljstyrning). SLK inrättar ett projektkontor.

I den nya modellen för styrning ska kommunfullmäktige besluta om den övergripande inriktningen men det är stadsdirektören, genom riktlinjer, som konkretiserar inriktningen gällande stadens it-arkitektur och plattformar.



Stadsledningskontoret föreslår ett antal principer som ska gälla för den gemensamma it-plattformen. Exempel på sådana principer är:

- en hög grad av återanvändning av gemensamma lösningar,
- att övergå från specialanpassade verksamhetssystem till gemensamma plattformar samt
- öppenhet och integration mellan systemen.

Miljöförvaltningen anser att de stora dragen i det föreslagna programmet är bra men vill särskilt framhålla att

- det är bra med central finansiering av IT-projekt
- en central, portföljbaserad finansieringsmodell för digital förnyelse är bra
- fördelningen av centrala IT-kostnader behöver ses över
- med ökad central styrning krävs också en väl utvecklad lyhördhet från centralt håll inför verksamhetsspecifika behov
- vi saknar en beskrivning av den it-visionära helhetsbilden
- ”återanvändning” inte kvalificerar sig som en så kallad grundläggande princip eftersom det riskerar att cementera gamla och på sikt undermåliga lösningar
- krav på ”enhetlighet” måste vägas mot till exempel användbarhet, tillgänglighet och prestanda.
- krav på särskilt arbetssätt i enskilda förvaltningar och bolag kan verka hämmande
- oreflekterat betona vikten av ”samordning” riskerar att introducera tröghet i it-utvecklingen.

Övriga kommentarer och synpunkter framgår nedan.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har i budget för 2012 uppdragits att revidera den av kommunfullmäktige 2004 beslutade Informationstekniska plattformen för Stockholms stad. Kommunstyrelsen har också i budget fått i uppdrag att ta fram lämpliga nyckeltal och verktyg för uppföljning av it-verksamheten.

I kommunfullmäktiges beslut i februari 2011 om förlängning av e-tjänstprogrammet fick stadsledningskontoret i uppdrag (dnr 037/1-2011) att utreda och ta fram förslag till en organisation för e-tjänstutveckling i Stockholms stad då e-tjänstprogrammet upphör den 31 december 2012. E-tjänstprogrammet inrättades 1 oktober 2007 för att samordna, styra och följa upp e-tjänstsatsningen. Förvaltningar och bolag gavs möjlighet att söka finansiering för utveckling av e-tjänster.

Stadsledningskontoret redovisar ett förslag till ny strategisk inriktning för verksamhetsutveckling med hjälp av it i form av ett program för digital förnyelse 2012-2018. Miljöförvaltningens remissvar kommenterar detta program samt själva ärendet.

Miljöförvaltningen har en hög it-användning och ett stort beroende av fungerande it-system. De flesta medarbetarna har hög it-mognad och höga krav. Inom miljö- och hälskyddsnämnden faller en stor mängd ansvarsområden av mångfasetterad art. Detta ställer stora krav på specialiserade system både för egen handläggning och kommunikation av data, nyckeltal och statistik. Därför har förvaltningen till exempel ett högt specialiserat handläggningssystem, Ecos, miljödatabassystem och e-tjänster. Förvaltningen har varit ledande och drivande i att utveckla stadens service genom e-tjänster, som till stor del finansierats genom stadens e-tjänsteprogram.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Allmänna synpunkter

Programmet är generellt sett välformulerat och genomtänkt och lyfter fram en stark koppling mellan verksamhet och IT. Programmet fokuserar på behov, styrning och IT-plattform/leverans. Samtidigt kan man sakna skrivningar kring visioner och mål gällande IT. Kanske anses dessa återfinnas i den alltjämt gällande e-strategin (2008) då borde kanske även denna revideras.¹ Även om man skulle kunna uppfatta det som att ärendet innehåller en hel del mer än det ursprungliga uppdraget saknar miljöförvaltningen en diskussion i IT-programmet om till exempel mobila tjänster, som haft en mycket stark utveckling sedan e-strategin skrevs. Detta skulle man kunna uppfatta som en brist i ljuset av att fler och fler, i vissa grupper en majoritet, idag når webben mobilt istället för via en dator. Miljöförvaltningen skulle gärna också se ett resonemang kring integrationen mot telefonisidan som kanske borde vara en central del i stadens strategi. It och telefoni har sedan länge smält samman och det förvånar att it-programmet inte för ett strategiskt resonemang kring hur staden ska hantera detta. Andra ämnen som inte utvecklas närmare är till exempel datalagring och programvaror som tjänster över webben, GIS-strategier, med mera.

Texten tar i e-tjänstsammanhang upp mycket om ”medborgares” behov men inte så mycket om ”företagares”, som ofta är miljöförvaltningens primära målgrupp.

¹ Exempel på formuleringar som ”Stockholm blev tidigt rankad som en av världens bästa städer inom IT och e-förvaltning men har på senare tid tappat denna position” torde avse åren kring år 2005 och känns lite väl tidsbundna.

Det bör också tilläggas att för de specialreglerade nämnderna finns egentligen en tredje grupp avnämare – nämligen olika statliga myndigheter. Miljö- och hälsoskyddsnämnden är en del av det svenska rättsväsendet och dess uppdrag emanerar egentligen från Riksdagen och underlydande organ som regeringen och olika statliga myndigheter. Inom livsmedelsområdet kommer uppdraget i huvudsak från EU-kommissionen och EU-parlamentet eftersom det är direkt verkande EU-förordningar som utgör de grundläggande rättskällorna för nämndens livsmedelskontroll.

De statliga myndigheterna och EU kräver i ökad utsträckning rapporter från nämndens verksamhet inom olika områden. Det förekommer krav på likriktning i uppbyggnad av system m.m. Detta måste också beaktas i en IT-strategi.

Det är lätt att uppfatta texten som att den avser egenutvecklade system, inte att man skulle kunna köpa färdiga system eller tjänster ”över disk”. Man kan sakna en diskussion kring detta eftersom det är två väsentligen skilda sätt att hantera såväl drift och förvaltning som utveckling. Ska staden och framför allt de enskilda förvaltningarna syssla med egen it-utveckling och ska förvaltningarna i så fall bemanna organisationen utefter detta?

IT-programmet

Det är bra att, som texten säger under **kapitel 1 Program för digital förnyelse**, ”premera och generöst skapa möjligheter för innovation och verksamhetsutveckling med hjälp av ny teknik”. Det är också bra att IT-programmet tar fasta på att ”de steg som tas i den tekniska utvecklingen tas i syfte att stödja verksamhetens förmåga [att nå de av kommunfullmäktige uppsatta målen]” och att utvärderingen av nyttan med it ska baseras på detta.

I andra stycket slås fast att ”Vi befinner oss mitt i en stor samhällsförändring.” Det framgår dock inte vilken samhällsförändring som avses eller på vilket sätt denna kan anses vara stor. Eftersom programtexten motiverar behovet av digital förnyelse med detta faktum kunde det vara klagande om denna grundförutsättning kunde utvecklas i något högre grad än i nuvarande skrivning. Texten talar om att tekniken erbjuder en ”genomgripande förändring av stadens arbetssätt”. Det är inte helt tydligt om det är den tekniken som anses driva denna genomgripande förändring. Om inte, vilken drivkraft är det som avses? Här känns det angeläget att programmet kan förtydliga vilka ”genomgripande förändringar” som avses. En hänvisning till Vision 2030 kan i detta sammanhang upplevas väl abstrakt och inte helt klagande.

Förvaltningen uppfattar dock att avsikten är att uttrycka att ny teknik ger nya och ökade möjligheter utveckla nämndernas verksamhet. Det gäller såväl service som effektivitet. Men förvaltningen vill understryka vikten av att det är verksamhetens behov som ska styra utvecklingen och inte teknikens krav som bestämmer verksamhetens inriktning. Det senare har förekommit och det är därför bra att programmet är tydligt på den punkten.

I samma kapitel står att man måste kunna ge ”service till medborgare”, men som uttrycks i andra delar i dokumentet så vänder sig flera av stadens förvaltningar eller bolag väsentligen till andra målgrupper till exempel företagare. Förvaltningen hänvisar också till vad som anförts om statliga krav på myndighetsutövande nämnder.

Vi tror att det är bra att staden centralt ska, som det står under **kapitel 3** *Prioriterade områden för verksamhetsutveckling med hjälp av it*, ”... bedriva ett arbete för att fånga upp idéer och premiera innovationer”. Miljöförvaltningen håller med om att, att arbeta med projektportföljer kan skapa en rationell och flexibel finansieringsmodell.

I samma kapitel står att en förutsättning för effektiv it-utveckling är en ”... hög grad av samverkan och ett gemensamt arbete.” Här förklaras inte på vilket sätt en hög grad av samverkan leder till effektivitet. Skulle det inte tvärtom kunna vara så att krav på en hög grad av samverkan i vissa fall stoppar upp och rent av omöjliggör effektiv it-utveckling? Här står vidare att en gemensam målbild är ett krav, men inte varifrån detta krav härrör.

Texten talar i andra stycket om ”kommande år”. Detta är kanske en mindre lämplig skrivning då oklarhet kan uppstå om vilka år som avses, då föreliggande it-program ska kunna ha giltighet om detta läses även till exempel år 2018.

Det står under **punkt 1 i kapitel 3** att effektiv användning av ny teknik kan frigöra tid för att möta medborgare personligen. Det är riktigt att ny teknik kan frigöra tid som kan användas till annat. Förvaltningens erfarenhet av att utveckla olika E-tjänster är dock, att nya lösningar visserligen har ökat servicen till medborgare och andra, men inte sparat särskilt mycket tid. I några fall har tvärtom ökade möjligheter för medborgarna ökat belastningen på förvaltningen. Det gäller t ex e-tjänsten som underlättar för medborgare att anmäla matförgiftning. Vidare kan det vara så att en manuell process av olika skäl måste upprätthållas parallellt med en e-tjänst, även då det önskvärda läget vore att ha endast en digital process.

Under **punkt 2 i kapitel 3** tas vikten av bra grunddata upp men också att ”stadens information” ska skapas och bearbetas i digital form. Textens blandning av de olika begreppen ”data” och ”information” (vilka inte är synonyma) skapar viss oklarhet och en

begreppsförklaring liknande dem i andra kapitel skulle här gagna textens läsbarhet och förståelsen av dess syfte.

Under **punkt 3** tar man upp frågan om att ”Stadens nämnder...” ska se till att man satsar på en ”utvecklad support”. Vidare att en bred satsning på ökad it-användning ska göras men det framgår inte vem som står bakom denna satsning. Hela stycket skulle vinna i tydlighet och underlätta framtida implementation genom att bättre skilja på vem som ska göra vad (nämnd eller staden centralt) och genom att undvika skrivningar i passiv form av typen ”ska genomföras”.

Under **punkt 4** framhålls vikten av att olika myndigheter har ”gemensamma gränssnitt”. Det framgår dock inte varför detta skulle vara något som medborgaren skulle anse vara viktigt. Finns det någon studie som visar att detta skulle vara något som en medborgare förväntar sig skulle det vara intressant med en källhänvisning eller en skrivning som slår fast detta. Under samma stycke står, utan vidare förklaring, att staden måste etablera ”federativ identitetshantering”. Här behövs en förklaring och motivering till vad detta innebär, eftersom förståelsen och konsekvenserna av detta bland beslutsfattare knappast kan anses vara allmänt kända.

Dessutom bör framhållas – som tidigare utvecklats – att olika statliga myndigheter har ökade krav på integrering och att dessa krav kan komma i motsatsställning till stadskrav på integrering mellan förvaltningarna inom staden.

Under **kapitel 4, It-styrning**, fastslås att en grundläggande princip ska vara att ”staden ska sträva efter återanvändning av såväl information som tekniska lösningar”. Tanken återkommer under avsnittet om differentierande it-stöd. Det är självklart bra om en lösning kan användas av flera. Men det är viktigare att systemen fungerar och är prisvärda och ändamålsenliga. Att återanvända system behöver varken bli billigare eller bättre. Tvärtom, med tanke på den snabba tekniska utvecklingen, är sannolikheten långt ifrån försumbar att en återanvändning av tekniska lösningar i längden riskerar att på sikt bli undermåliga lapptäcken som blir både dyrare att utveckla, förvalta och vidareutveckla jämfört med en helt ny ansats. Att jobba med gammal teknik är varken innovativt eller attraktivt. Att upphöja det till en princip förefaller med utgångspunkt från föreliggande underlag oklokt. Kravet på integrering leder inte sällan till begränsningar för verksamheter med speciella behov. Det gäller till exempel miljöförvaltningens erfarenhet av den nuvarande e-tjänstplattformen. Denna har försvårat en dynamisk anpassning till nya behov. Det är man dock medveten om inom it-avdelningen och e-tjänsteplattformen håller också på att byggas om för att lösa de uppkomna problemen.

Det föreslås att kommunstyrelsen ska reglera specifika arbetssätt inom systemförvaltning och systemutveckling. Även under kapitel 7 Leverans av it-stöd, anges att en grundprincip ska vara gemensamma metoder för arbete med it-utveckling (punkt 7.1.1.). Men sättet att organisera arbetet är nära förknippat med såväl enskilda förvaltningar som med dess projektorganisationer och externa utförare, liksom med bemanning och budget. Här kan man tänka sig att de enskilda förvaltningarna ibland kan vara bättre skickade att välja det för situationen mest effektiva arbetssättet och hur organisationen ska bemannas utan att detta ska gå via kommunstyrelsen. Här skulle man behöva problematisera risken att centralt fastlagda arbetssätt skulle kunna leda till ineffektivitet ute i förvaltningar och projekt samt redogöra för hur ska processen för undantag skulle kunna se ut.

När programtexten beskriver så kallat grundläggande it-stöd (en av tre definierade utvecklingstyper) säger man att förändringstakten är låg. Detta beror förstås på vad man menar med förändring. Även grundläggande system kan genomgå mindre uppdateringar kanske flera gånger om året och stora genomgripande förändringar med ett par års mellanrum. Miljöförvaltningen vill understryka att förvaltnings- och utvecklingsorganisationen måste kunna reagera snabbt på dessa förändringar, annars riskerar användarna att ställas inför återkommande kompatibilitetsproblem.

Det finns även förvaltningsspecifika system som måste betraktas som grundläggande såtillvida att de är verksamhetskritiska och har låg förändringstakt, till exempel miljöförvaltningens handläggningssystem Ecos. Det vore bra om det framgick tydligare om avsikten är att kommunstyrelsen även här ska behöva ange arkitektur och arbetssätt.

Finansieringsmodellen under **kapitel 5** verkar genomtänkt och miljöförvaltningen tror att den har förutsättningar att kunna fungera väl. Tanken att dynamiska it-projekt ska genomföras under ett och samma verksamhetsår anser förvaltningen dock vara en begränsande faktor. Även mindre it-projekt kan vara komplexa och omdisponeringar i planering på grund av yttre omständigheter är legio. Att inför årsskiftet då ställas inför kravet att spendera beviljad budget och avsluta projektet är olyckligt och detta krav bör därför undvikas.

I näst sista stycket under **kapitel 5** står att ”Som en del av detta [en löpande verksamhetsdialog] driver kommunstyrelsen en strukturerad process för att fånga upp goda idéer och stimulera innovation.” Eftersom SLK valt att nämna detta i it-programmet skulle det underlätta förståelsen för programmet om denna intressanta och centrala process fanns beskriven i anslutning till programtexten eller med en mer uttömmande hänvisning till var information om denna process finns att läsa.

Uppföljning, som beskrivs under **kapitel 6** är viktigt. Väl genomförd uppföljning ger förutsättningar för välgrundade beslut. Det är också viktigt att hålla i minnet att mätning också innebär styrning. Hur mätning ska gå till är således en del av hur styrningen ska gå till. I ljuset av detta kanske texten kunde vara mer precis kring vilka principer som ska gälla för mätning och uppföljning. En princip kan till exempel vara att man alltid måste väga kostnaden (i allmänhet i arbetstid) mot nyttan innan krav på mätning sker. Det har i olika sammanhang förekommit att insamling och uppföljning av uppgifter skett utan att dessa uppgifter sedan ligger till grund för några beslut. Innan beslut tas om att ta fram underlag tror miljöförvaltningen därför att det är viktigt att man redan innan insamlingen påbörjas, för varje enskild punkt, har en uppfattning om för vilka beslut underlagen ska ligga till grund och huruvida systemen överhuvudtaget kan leverera efterfrågade uppgifter. Risker att stora resurser läggs på uppföljningar utan att dessa sedan används som underlag för beslut kan inte anses försumbar. Konsekvensen riskerar att bli ökad administration, ökade kostnader och längre ledtider för berörda processer.

Under **kapitel 7 Leverans av it-stöd**, anges att en grundprincip ska vara att det finns enhetliga begreppsmodeller (punkt 3). Detta är naturligtvis bra i teorin men Stockholms stad präglas av mångfald och att uppnå enhetlighet bör formuleras som en strävan snarare än ett krav. Förvaltningens erfarenhet är att man annars riskerar att fastna i rigorösa, teoretiska och tidsödande begreppsdiskussioner trots att uppgiften mycket väl skulle kunnat lösas med mer tillåtande begreppsmodeller.

Punkt 7 under avsnitt 7.1 är viktig och förtjänar att framhävas. Viktigare än enhetlighet och administrativ formalia är nämligen att systemen faktiskt fungerar och tillfredsställer grundläggande krav och behov för slutanvändaren.

I **avsnitt 7.1** framförs att för att skapa enhetlig service ska it-lösningar återanvända existerande plattformsinfrastruktur. Miljöförvaltningen kan inte se att en sådan återanvändning skulle vara en förutsättning för enhetlig service. Risker blir istället att staden, som i exemplet e-tjänsteplattformen, låser fast sig vid en föråldrad och rigid struktur som inte är anpassad för dynamiskt innehåll och till exempel nya funktioner som bygger på mobila tjänster. Låsningen vid gamla, isolerade och egenutvecklade system kan verka starkt begränsande i fråga om att hitta extern kompetens eller konsultstöd för egenutvecklad specifik teknologi. Det är inte svårt att föreställa sig att externa utförare har begränsat intresse av att bygga upp specifik kompetens för utdaterad proprietär teknologi. Detta fördyrar och försvårar för stadens beställare. Krav på användning av stadsspecifika specialplattformar, där utomstående kompetens inte finns, ställer därmed också stora krav på stadens centrala it-organisation att bistå enskilda förvaltningar med stöd inte bara för drift och förvaltning utan även för implementations- och utvecklingsprocesser.

Under **avsnitt 7.2** står att staden ska ha ett gemensamt kommunikationsnät. Men att det är ”gemensamt” är för slutanvändaren sekundärt i förhållande till om det faktiskt fungerar som förväntat och levererar den hastighet som är nödvändig för att kunna bedriva en kostnadseffektiv löpande verksamhet. It-programmet bör uttala krav på att här måste finnas avtalade servicenivåer inte bara om tillgänglighet utan även gällande prestanda.

Under **avsnitt 7.2** tar programtexten upp att det är en strävan att ha en och endast en kontaktpunkt för support. Det tycker miljöförvaltningen är bra. Samtidigt står att medborgare ska få support för e-tjänster från Kontaktcenter. Det bör motiveras tydligare varför SLK vill skriva in detta specifika faktum i it-programmet. Alternativt bör kravet tas bort.

Ärendet – Stadsledningskontorets förslag till beslut

E-tjänsteprogrammet och utvecklingsmodellen slås ihop och kallas digital verksamhetsutveckling. Miljöförvaltningen anser att det är bra att ärendet bland annat under *Organisation för digital verksamhetsutveckling* framhåller vikten av att utgå från verksamheternas behov.

Samordning betonas men detta är något som kräver stor försiktighet. Samordning låter naturligtvis bra i teorin men är något som i praktiken kräver mycket resurser. Ibland är det bra och leder till fördelar men förvaltningens erfarenhet är att det inte sällan kan vara en hämsko för utveckling, vara starkt fördröjande och rent av helt omöjliggöra ett effektivt projektarbete. Denna viktiga aspekt skulle behöva problematiseras i ärendet.

Miljöförvaltningen anser att det är bra att diskussionen kring nyttokalkyler och prioriteringar väger in kostnader för framtida drift och förvaltning. Ärendet behöver dock förtydliga om man i begreppet förvaltning även inbegriper behov av vidareutveckling. Det senare är nämligen ytterligare en faktor som behöver tas med i beräkningen eftersom det krävs resurser för att anpassa existerande e-tjänster efter teknikutvecklingen. Detta blir en slags livscykelanalys av systemet eller e-tjänsten, där även frågor som när och hur avveckling ska ske kan tas upp.

Innovation betyder många gånger att skapa möjligheter som öppnar för att fylla behov som man tidigare inte tänkt på. Hur ska man skapa interna incitament för innovation? Drift och förvaltning av it/e-tjänster ska vara verksamhetens ansvar vilket innebär kostnader. Här skulle det vara önskvärt med en redogörelse för vilka incitament som finns för att en förvaltning ska välja att öka sin service på bekostnad av sin budget.

Miljöförvaltningen tror att detta är en nyckelfråga för den lokala innovations- och utvecklingsprocessen. Det måste bli enklare att kunna pröva nya idéer i projekt. Ansökningsförfarandet och kravet på rapporter står ibland inte i rimlig proportion till projektkostnaden.

Miljöförvaltningen anser att det är bra, att ett centralt projektkontor för att stödja innovation och utveckling inrättas på stadsledningskontoret. Men förvaltningen vill framhålla att när en förvaltning kommit igång och utvecklar, bör det också finnas en mottagningsorganisation inriktad på att stödja nyutveckling, inte bara drift. Det är vidare viktigt att en förvaltning med specialbehov kan få gehör för dessa. Projektcoacherna måste också ha god kännedom om, eller förmåga att sätta sig in i, verksamheternas behov för att kunna föreslå relevanta lösningar. Kanske skulle projektkontoret också kunna bistå med att pressa kostnader för till exempel applikationsförvaltningsavtal.

Det måste också bli lättare att få till exempel Volvo-IT att implementera förändringar som verksamheterna har tagit fram. Det har inte sällan lett till onödiga fördröjningar och har tagit orimligt lång tid.

Det vore bra om ärendet kunde förtydliga hur det är tänkt att förvaltningar ska organisera sin IT för innovation och utveckling när, som ärendet skriver, ”den interna verksamheten omfattar idag i princip uteslutande strategisk ledning och leverantörsstyrning.” Med utgångspunkt från detta, hur lyder resonemanget kring hur det är tänkt att förvaltningar ska organisera sin IT för innovation och utveckling? Ska it-funktionerna ute på förvaltningarna bemannas med resurser för it-utveckling och projektledning? Ska förvaltningar leja ut innovation och digital verksamhetsutveckling? *Vem*, är det tänkt, ska ha som arbetsuppgift att jobba med innovation?

Under leveransperspektivet talar ärendet mycket om samordning, återanvändning och breda lösningar. Texten antyder också att specialanpassade system inte är bra.² Samtidigt skulle man, om man vore kritisk, kunna påstå att ett system som passar alla passar ingen. Att det inte blir optimalt för någon, att det leder till suboptimering och inte till världsklass. Här skulle man även kunna hävda att den allmänna trenden, i samklang med den mobila utvecklingen, istället bejaktar mer specialanpassade system framför stora generella lösningar. Det skulle till exempel kunna uppfattas som en hämmande faktor att SLK ställer krav på att följa en standard trots att ett system inte inom överskådlig tid berör andra. Ärendet skulle vinna på att ha en mer utvecklad och nyanserad diskussion kring detta och kring hur den centrala it-organisationen säkerställer en lyhördhet för enskilda

² Man använder till exempel värderande uttryck som ”stuprörsorienterade” om skräddarsydda system (s.17 i ärendet)



förvaltningars behov. Det måste också till exempel finnas utrymme för att anpassa arbetssätt för it-utveckling så att det passar aktuell förvaltning och aktuellt projekt från fall till fall.

Det talas om vikten av integration mellan så kallade bassystem och verksamhetssystem, mellan Öppna data och verksamhetssystem. Detta är ett viktigt men ett svårt teknikområde och med svåra gränsdragningsproblem. Här är det särskilt angeläget att indikera hur processen att besluta om och bekosta anpassning och integration ska se ut, eftersom detta per definition kan involvera flera olika systemägare och olika intressen.

Under nyckeltal och verktyg för uppföljning föreslås nämnderna följa upp hur digitala lösningar används och kan användas. Här nämns att kostnaden för uppföljning måste stå i proportion till nyttan. Som tidigare nämnts saknar förvaltningen problematisering av hur den ökade administrativa bördan ändå ska leda till ökad nytta och effektivitet (s 16 i ärendet).

I ärendet står vidare att ”Om medborgares fokus och samarbete utan organisatoriska gränser ska vara vägledande för arbetssättet i stadens verksamheter är det väsentligt att stadens grundläggande it-stöd speglar dessa mål” (s.16). Här skulle miljöförvaltningen gärna se ett förtydligande kring vad ”samarbete utan organisatoriska gränser” avser eller en hänvisning till varifrån skrivningen hämtats.

Övriga synpunkter

Formalia: beslutspunkt 3, ’Återstående projekt och medel inom e-tjänsteprogrammet till kommunstyrelsen inom ramen för den föreslagna portföljen ’Tillgänglighet och service för medborgare, företagande och besök’.’ saknar predikat. Det ska antagligen stå ”ska överföras” eller liknande men detta bör förtydligas.

Ärendet talar till exempel under punkt 2 i kapitel 3 i it-programmet om vikten av att stadens målgrupper ska kunna ta del av information. Det kan därför ses som förvånande att texten inte någonstans tar upp vikten av att stadens it-relaterade arbete bör samordnas med stadens kommunikationsstrategi, kommunikationsinsatser och webbutveckling.

När det gäller kompetenshöjande aktiviteter bör SLK beakta hur man kan uppnå inte bara en bredare allmän it-kompetenshöjning utan även en fördjupad sådan bland valda delar icke-it-personal.



Kanske detta ligger utanför uppdraget men en intressant frågeställning är hur it-verksamhet är tänkt att organiseras, SLK-IT vs SLK-utveckling vs Serviceförvaltningen vs Kommunikationsstaben vs förvaltningar osv. Särskilt intressant är hur förvaltningar ska organisera it för innovation och utveckling. Mycket har ju outsourcats med motsvarande neddragning på it-sidan. Är avsikten att förvaltningar ska köpa in även innovation och digital verksamhetsutveckling eller ska man bygga upp egna it-innovationsresurser?



Bilagor

1. Tjänsteutlåtande Nytt it-program för Stockholms stad
2. It-program, Ett program för digital förnyelse 2012-2018