



Handläggare: Inger Outzen
Telefon: 08 508 10 053

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
sammanträde 2012-12-18

Remiss ang. nytt it-program för Stockholms stad

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens svar på remiss om förslag till nytt it-program för Stockholms stad.

Göran Månsson
stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Stadsledningskontoret (SLK) presenterar ett nytt it-program, *Program för digital förnyelse 2013-2018*, vilket innehåller en modell för it-styrning och projektfinansiering samt grundläggande principer för det fortsatta arbetet med förvaltning, utveckling och leverans av stadens informationstekniska plattform.

SLK föreslår att dagens e-tjänstprogram och utvecklingsmodell ersätts av en sammanhållen modell för central finansiering av verksamhetsutveckling med hjälp av it och en sammanhållen modell för mätning och uppföljning av stadens it-verksamhet. SLK föreslår vidare ett antal principer som ska gälla för den gemensamma it-miljön, exempelvis en hög grad av återanvändning av gemensamma lösningar, stort behov av att frigöra information från systemen, att övergå från stuprörsorienterade verksamhetssystem till gemensamma plattformar, samt öppenhet och integration mellan systemen. SLK föreslår en modell för styrning där Kommunfullmäktige (KF) beslutar om den övergripande inriktningen för stadens it-leverans och där stadsdirektören uppdras att genom riktlinjer gällande stadens it-arkitektur och plattformar, konkretisera denna inriktning.

Informationstekniken är ett viktigt verktyg i det dagliga arbetet. Det är helt följaktigt att den digitala förnyelsen ägnas ett särskilt styrdokument och särskilt finansiellt stöd. Att ta vara på den nya teknikens möjligheter är en förutsättning eftersom informationstekniken blir allt mer tillgänglig i omvärlden.

Samtidigt måste stadens it-kostnader hållas i schack. Stadsdelsförvaltningens it-kostnader ligger idag på ca 20 mnkr per år och har därmed blivit en av förvaltningens större kostnadsposter. För att it-kostnaderna inte ska skena iväg kan man inte satsa på allt som är intressant utan måste prioritera det som är viktigast. Ytterligare



ett skäl för noggrann prioritering är att i stora personalintensiva verksamheter tar det avsevärd tid att implementera nya it-satsningar och få dem att fungera optimalt innan man kan göra nya satsningar.

Intentionen med att begränsa antalet parter som arbetar med support till interna användare och externa utförare, och att den centrala it-leveransen på lång sikt därmed ska kunna stödjas av en sammanhållen support, anser förvaltningen är mycket bra.

Förvaltningen välkomnar en sammanslagning av e-tjänstprogrammet och utvecklingsmodellen för att hantera alla utvecklingsprojekt i staden.

Förvaltningen anser att mål och kriterier i förslaget till it-programmet är tydliga. I allt väsentligt anser förvaltningen att förslaget till nytt it-program för Stockholms stad är väl genomarbetat.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom stadsdeldirektörens stab.

Bakgrund

Östermalms stadsdelsnämnd (SDN) har av *Finansroteln*, tillsänts en remiss gällande förslag till nytt it-program för Stockholms stad. Remisstiden sträcker sig till den 21 december 2012. Detta tjänsteutlåtande sammanfattar väsentliga punkter i SLK:s tjänsteutlåtande (bilaga 2), samt dess bilaga 1 *Program för digital förnyelse 2013-2018*, som utgör huvuddokument i denna remiss.

Kommunstyrelsen (KS) har fått i uppdrag att utreda och ta fram förslag till en framtida organisation för e-tjänstutveckling i Stockholms stad, att revidera den av KF 2004 beslutade Informationstekniska plattformen samt att ta fram lämpliga nyckeltal och verktyg för uppföljning av it-verksamheten.

Den 1 oktober 2007 beslutade KF i Stockholms stad att avsätta 650 miljoner kronor för att under 2007-2010 förenkla stadens service och öka tillgängligheten till invånare och företagare. 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 KF:s beslut i februari 2011 om förlängning av e-tjänstprogrammet fick SLK i uppdrag att utreda och ta fram förslag till en framtida organisation för e-tjänstutveckling i Stockholms stad. E-tjänstprogrammet upphör den 31 december 2012.

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

Med anledning av dessa uppdrag framlägger SLK sin samlade redovisning och

presenterar ett nytt it-program, *Program för digital förnyelse 2013-2018*, vilket innehåller en modell för it-styrning och projektfinansiering samt grundläggande principer för det fortsatta arbetet med förvaltning, utveckling och leverans av stadens informationstekniska plattform.

Förslaget till nytt it-program för Stockholms stad 2013-2018

SLK har tagit fram ett förslag till överordnat styrdokument för stadens it-verksamhet i form av ett uppdaterat it-program. Utgångspunkten för programmet är att verksamhetsutveckling med hjälp av it är ett prioriterat område för den interna verksamhetsutvecklingen och ett viktigt verktyg i utveckling av service, kvalitet och valfrihet för medborgare, företagande och besök.

Den föreslagna strategin utgår från att ett styrande dokument inom it måste täcka minst tre perspektiv:

- Behov
- Styrning
- Leverans

Förankringen i KF:s mål skapas genom en analys av **behov**. Behoven finns både bland medborgarna och bland stadens olika verksamheter. För att skapa maximal medborgarnytta och verksamhetsnytta behöver utvecklingen **styras** på ett tydligt sätt. Det it-stöd som tillkommer medborgarna och verksamheterna benämns som **leverans**. Leveransen ska ske efter givna förutsättningar och effekterna följas upp.

Behovsperspektivet

Behovsperspektivet rör kopplingen mellan it-verksamhet, it-stöd och verksamhetens mål. En grundtes är att it:s uppgift är att stärka organisationens förmåga att nå sina mål, genom vilken det blir möjligt att skapa en direkt koppling mellan stadens vision och införandet av ett visst it-stöd. It-stödet syftar enligt detta synsätt alltid till att bygga upp eller öka verksamhetens förmåga att nå KF:s inriktningsmål.

SLK har formulerat fem fokusområden, där stadens verksamhet beskrivit det som särskilt viktigt att it ger ett bidrag till nödvändig utveckling. Dessa fokusområden är:

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.

Styrningsperspektivet

Styrningsperspektivet reglerar grundläggande principer som ska gälla för it-verksamheten. Frågor som rör finansiering, mätning och uppföljning av it-verksamheten inryms alla inom styrningsperspektivet.

Styrningen av it-verksamheten syftar till att säkerställa att verksamhetsutveckling och teknisk utveckling håller jämna steg. Utvärderingar pekar på både vikten av transparens i beslutsmodeller och verksamhetens delaktighet i beslut som rör it.

För att stadens verksamheter ska få det it-stöd de behöver har SLK gjort bedömningen att styrningen av it-verksamheten måste variera beroende på den förväntade livslängden på it-lösningarna. It-stöd för etablerade processer måste hanteras strukturerat, men stödet förändras mera sällan. IT-stöd för nya arbetssätt kan däremot förväntas vara föremål för löpande förändringar och utveckling, och spelar en tydligare roll i att utveckla stadens konkurrenskraft. Det måste å andra sidan vara föremål för en mer flexibel styrning för att utvecklingen av verksamheten inte ska hämmas.

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

Leveransperspektivet

Om medborgarens fokus och samarbete utan organisatoriska gränser ska vara vägledande för stadens verksamheter är det väsentligt att stadens grundläggande it-stöd speglar dessa mål. Det är också viktigt med gemensamma principer för utformningen av it-stödet för att it-leveransen ska bli kostnadseffektiv.

I SLK förslag till nytt it-program understryks vikten av att möjliggöra återanvändning av gemensamma lösningar samt behovet av en successiv övergång från stuprörorienterade verksamhetssystem till gemensamma plattformar. Samordning måste ske och utveckling ska i möjligaste mån bygga på återanvändning av befintliga plattformar. Enligt SLK:s förslag till it-program ska KS ge ut riktlinjer som beskriver hur lösningar ska ägas och var gemensamma lösningar ska ersätta lokala när det är motiverat ur ett kostnads- effektivitets- eller nyttoperspektiv. Det centrala ändringsrådet föreslås avvecklas och ersättas genom att stadsdirektörens riktlinjer till programmet reglerar systemägares ansvar inför förändringar som påverkar integrationer med andra system.

En tydlig inriktning är öppenhet, det är viktigt för att inte låsa in information. Data

ska vara öppet inom organisationen och öppna data ska vara en bred målsättning.

SLK bedömer, baserat på stadens redovisning, att omkring 85 procent av stadens it-kostnader består av externa kostnader. Den interna verksamheten omfattar dag i princip uteslutande strategisk ledning samt leverantörsstyrning. De grundläggande principerna för anskaffning av it är därför viktigt. Den externa it-leveransen måste vara förhållandevis sammanhållen för att inte kostnaderna för integration och koordinering av leverantörer ska bli för höga. Vidare ska leveransen kännetecknas av ordning och reda och tydliga ansvarsgränser.

I relativt hög grad styrs den föreslagna strategin också av redan fattade beslut, exempelvis beslutet om gemensam it-service och beslutet om upphandling av drift och förvaltning av stadens centrala verksamhetssystem, telefoni och datakommunikation. Leveransen av it-stödet har i hög grad sin grund i dessa avtal även om den kompletteras med lokala avtal. De stora it-avtalen har en löptid som i vissa fall motsvarar eller till och med överträffar it-programmets livslängd om fem år. Därför är det inte möjligt att föreslå exempelvis ett snabbt införande av en stadsövergripande supportfunktion, som omfattar hela stadens it-stöd. En sådan funktion (single point of contact) bör dock, enligt SLK:s förslag, införas när avtalsituationen så medger.

Förslag till modell för projektfinansiering

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 KS beslutar. Utnyckningen ska spegla användningen av tjänsterna utan att innebära en orimlig arbetsinsats eller kostnad. Om beslut i KF 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 ovan avsätts särskild finansiering inom ramen för så kallade projektportföljer. Det innebär att staden under programets 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.

KF balanserar de olika perspektiven genom att besluta om ambitionsnivå för respektive portfölj. Detta sker genom att ekonomiska ramar för respektive portfölj fastställs i KFs budget. Genom att ramarna sätts med koppling till ett tydligt syfte, men utan koppling till ett specifikt projekt blir det möjligt för KS att snabbt och löpande under året besluta om finansiering till projekt utifrån prioriteringar inom ramen för respektive portfölj.

För att få finansiering inom ramen för en portfölj ska den som vill driva ett projekt inkomma med en ansökan till KS. Inom varje portfölj tilldelas medel till de projekt som bedöms mest angelägna, dock högst till det värde som fastställts av KF i budget. Hur angeläget ett projekt är bedöms i förhållande till KFs inriktningsmål med tillämpning av principer för värdering av nytta. 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.

KSs 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 KS i dessa beslut är ett utvecklingsråd som leds av stadsdirektören. Ledamöter i utvecklingsrådet utses av stadsdirektören bland förvaltnings- och bolagschefer samt berörda chefer inom SLK. Utöver utvecklingsrådet ska beredningsgrupper formeras för att bereda och bedöma förslag inom respektive portfölj.

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.

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

Utöver ovanstående kan KF 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.

I stadens verksamheter har uttryckts behov av ett utökat stöd, både i samband med ansökningsförfarandet och vid införande av nya e-tjänster. SLK föreslår därför att en ny modell för projektfinansiering ska inkludera en möjlighet för stadens verksamheter att få ett sådant utökat stöd. En framtida organisation föreslås bland annat bestå av så kallade projektcoacher, det vill säga medarbetare som är specialiserade på de frågor som ofta dyker upp i projekt.

Eftersom utvecklingen av e-tjänster har skett nära slutanvändare har det inte alltid varit tydligt vem som ska äga och förvalta tjänsten när projektet avslutats. Problemet framstår särskilt tydligt när en tjänst med stadsövergripande nytta utvecklats lokalt och saknar given koppling till ett befintligt verksamhetssystem. I bedömningen av framtida utveckling bör det säkerställas att en utpekad ägare finns identifierad och att kostnaderna för drift och förvaltning av det nya it-stödet är accepterade.

rade av verksamheten. Dessa frågor ska vara utredda innan medel tilldelas inom ramen för de av fullmäktige beslutade portföljerna.

För redan etablerade e-tjänster föreslår SLK att huvudprincipen ska vara att e-tjänster som har en tydlig koppling till ett verksamhetssystem förvaltas inom ramen för verksamhetssystemets förvaltningsorganisation. För e-tjänster som saknar sådan tydlig koppling beslutar stadsdirektören om ägande av tjänsten.

För att kunna realisera SLK:s förslag krävs riktlinjer, som på mer detaljerad nivå beskriver ansökningsförfarande, förankrings- och beslutsprocess, nyttovärdering samt uppföljning av pågående projekt. Dessa riktlinjer bör, enligt SLK:s uppfattning, beslutas av stadsdirektören.

Mätning och uppföljning av it

En fungerande uppföljning är lika viktig för drift och förvaltning av stadens grundläggande it-stöd, som för de projekt som sker inom ramen för de centralt finansierade portföljerna. För att höja verksamhetens förmåga att nå de av fullmäktige beslutade inriktningsmålen ska stadens nämnder och bolag löpande följa upp hur digitala lösningar används och kan användas. KS ska genom stadsdirektören svara för en stadsövergripande mätning och uppföljning. SLK föreslår att den stadsövergripande uppföljning som stadsdirektören ansvarar för ska omfatta följande fem perspektiv:

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

Uppföljningen ska omfatta såväl stadens löpande it-leverans som de projekt som finansieras inom ramen för de gemensamma portföljerna.

Organisation för genomförande

En sammanhållen funktion för att samordna och leda arbetet samt stödja nämnderna i arbetet med verksamhetsutveckling med hjälp av it åvilar naturligen KS. SLK avser att inom ramen för befintlig organisation och budget inrätta ett projektkontor, vars uppgift är att informera om den nya processen för central finansiering av verksamhetsutveckling med hjälp av it, hjälpa stadens nämnder att söka medel inom respektive portfölj (genom coacher), hantera ansökningar och pågående projekt (genom projektstyrningsverktyg) samt vara navet i beredningsprocessen. SLK



bedömer att ett sådant kontor är nödvändigt för att framgångsrikt genomföra programmet och för att upprätthålla innovationstrycket i staden.

Det föreslagna programmet omfattar flera nya arbetsuppgifter och kvalitetshöjande arbetssätt. Till de nya uppgifterna hör:

- Utökat uppdrag att stödja projekt som syftar till verksamhetsutveckling med hjälp av it. Syftet med detta är som redovisats ovan att få ett bättre och effektivare projektarbete genom att ge stöd kring metodfrågor, tekniska frågor och avtals- och upphandlingsfrågor som ofta är återkommande och innebär utmaningar för projektledare utanför den direkta it-organisationen.
- Utökat uppdrag att ge ut riktlinjer för teknisk arkitektur och att löpande förvalta förteckningar över system. Kopplat till detta också ett nytt uppdrag att formellt besluta om och hålla förteckning över godkända undantag från beslutade riktlinjer för it-området. Utökat uppdrag att arbeta med informationsmodeller och masterdata för att säkerställa återanvändning av information.
- Nytt uppdrag att utveckla modeller för nyttovärdering och genomföra, leda eller medverka i arbete med nyttovärdering tillsammans med verksamheten, för att säkerställa att det inte enbart är den som söker pengar som själv svarar för värderingen av projektförslag, och att projekt bedöms enhetligt och rättvis. En central nyttovärdering har också en viktig roll i att bevaka att samma verksamhetsförändring inte räknas hem som besparing flera gånger i olika projekt.
- Nytt uppdrag i att systematiskt arbeta för att fånga upp innovationsidéer och att sprida inspiration och kunskap som stimulerar uppkomsten av nya projektförslag inom det innovativa och differentierande it-stödet.

Hantering av pågående projekt inom e-tjänstprogrammet och utvecklingsmodellen

Inom e-tjänstprogrammet pågår ett antal projekt som inte kommer att vara slutförda under 2012. Dessa projekt bör fullföljas genom att de istället för att drivas inom e-tjänstprogrammet drivs vidare inom den nya modellen. SLK förslår därför att befintliga projekt och medel inom e-tjänstprogrammet överförs till det nya projektkontoret. Projekt och tillhörande medel placeras inom portföljen "Tillgänglighet och service för medborgare, företagande och besök".

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. Där det finns möjlighet till volymfördelar och koncernrabatter ska dessa utnyttjas.

För att de prioriterade målen för digital förnyelse ska kunna nås är det viktigt att



integrationer mellan system fungerar. KS fungerar som kontraktsägare för stadens större driftavtal och tar ett helhetsansvar för integrationen av stadens grundläggande och differentierande it-stöd.

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 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. 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 ska vara begränsat. Den centrala it-leveransen ska på lång sikt 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.

Styrdokument som ersätts i och med it-programmet

Det av SLK i detta ärende redovisade *Program för digital förnyelse 2013-2018* föreslås ersätta stadens befintliga it-program, dnr 031-2486/2007, samt stadens Leveransstrategi för IT-området, dnr 031-2080/2008.

Vidare föreslår SLK, baserat på de argument som redovisas i detta ärende, att den typ av information och de bestämmelser som idag finns i den informationstekniska plattformen ITP, 031-966/2004, ska inrymmas i riktlinjer för koncernarkitektur och stadsgemensam it-plattform, kopplade till det av SLK föreslagna it-programmet, och som stadsdirektören ska äga rätt att besluta om.

Andra dokument och beslut som föreslås upphävas i det fall KF beslutar anta SLKs förslag till it-program är: Telestrategi dnr 041-775/1995, Stadens datakommunikation dnr 035-3036/2007, Inrättande av centralt ändringsråd dnr 033-800/2008, Införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster dnr 034-2147/2008 samt Utvecklingsmodellen dnr 031-3884/2007.

Förvaltningens synpunkter

Informationstekniken är ett verktyg i det dagliga arbetet, och förvaltningen anser liksom SLK att det är betydelsefullt att använda den på nytt och innovativt sätt. Det är helt följriktigt att den digitala förnyelsen ägnas ett särskilt styrdokument och särskilt finansiellt stöd. Att ta vara på den nya teknikens möjligheter bör prioriteras, och är en förutsättning för att hålla jämna steg med en omvärld där infor-

mationstekniken blir allt mer tillgänglig. Staden bör arbeta aktivt med krav om ständig förnyelse av teknisk utrustning, tillämpliga mjukvaror och support, utan eftersläpning, i avtal med externa it-leverantörer.

Samtidigt är det viktigt att hålla stadens it-kostnader i schack. Stadsdelsförvaltningens it-kostnader ligger idag på ca 20 mnkr per år och har därmed blivit en av förvaltningens större kostnadsposter. För att it-kostnaderna inte ska skena iväg kan man inte satsa på allt som är intressant utan måste prioritera det som är viktigast. Ytterligare ett skäl för noggrann prioritering är att i stora personalintensiva verksamheter tar det avsevärd tid att implementera nya it-satsningar och få dem att fungera optimalt innan man kan göra nya satsningar.

Medborgarnas förväntan på tillgänglighet till service ökar. Som påpekas i programmet ställer detta 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. Förvaltningen anser det därför vara särskilt angeläget att programmet poängterar utbildning, systemutveckling och användarvänlighet. Med tanke på allt större krav på dokumentation och öppenhet inom stadens omsorgsverksamheter, måste användarvänligheten öka, så att personalen kan använda sin huvudsakliga tid till omsorg om den enskilde.

Intentionen med att begränsa antalet parter som arbetar med support till interna användare och externa utförare, och att den centrala it-leveransen på lång sikt därmed ska kunna stödjas av en sammanhållen support, anser förvaltningen är mycket bra.

Förvaltningen välkomnar en sammanslagning av e-tjänstprogrammet och utvecklingsmodellen för att hantera alla utvecklingsprojekt i staden. Det har varit svårt att skilja de båda programmen åt, och därtill har ansökningsförfarande och finansieringsmodeller varit helt olika, samt även något omständliga. För utvecklingsmodellen har i synnerhet tidsfaktorn varit en svaghet, det har upplevts som mycket trögt att komma till projektstart.

Förvaltningen anser att mål och kriterier i förslaget till it-programmet är tydliga. I allt väsentligt anser förvaltningen att förslaget till nytt it-program för Stockholms stad är väl genomarbetat.

Bilagor

1. Remitteringsbrev
2. SLKs tjänsteutlåtande Dnr 031-786/2012 med bilagor 1 & 2