

E-tjänster i Stockholms stad – utvärdering och förslag till fortsatt utveckling

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Utvärdering av e-tjänstprogrammet och modell för fortsatt utveckling av e-tjänster i Stockholms stad för perioden 2011-2012 godkänns.
2. Kommunstyrelsen ges rätt att fortsatt disponera de reserverade medlen till verksamhetsutveckling med IT enligt nuvarande principer samt inkludera utveckling av interna e-tjänster. Finansiering sker genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade medlen om 650 miljoner kronor för IT-satsning.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, följande.

1. Stadsledningskontoret ska fortsätta att samordna insatser för utveckling av e-tjänster samt förändra modell och organisation under perioden 2011-2012 i enlighet med utlåtandet.
2. Stadsledningskontoret ska inför 2013 utreda och föreslå organisation för stadens e-tjänstutveckling.
3. Stadsdirektören delegeras rätten att fatta beslut om projekt, upphandling samt ingå avtal alternativt genomföra avrop till ett värde av högst 15 mnkr per avtal i syfte att verkställa verksamhetsutveckling med stöd av IT enligt de övergripande målen för e-tjänstprogrammet som beskrivs i utlåtandet, vilket även innefattar kostnader för användarundersökningar.
4. Kommunstyrelsens ekonomiutskott ges i uppdrag att besluta om fördelning av kostnader över 15 mnkr.

- | |
|--|
| <p>5. Stadsdirektören ges i uppdrag att vid behov fatta beslut om riktlinjer i syfte att utvecklingen av e-tjänster ska bli framgångsrikt.</p> |
|--|

Föredragande borgarrådet Sten Nordin anför följande.

Ärendet

Stockholms stad har reserverat 650 miljoner kronor för att under 2007-2010 förenkla stadens service och öka tillgängligheten till invånarna med hjälp av IT.

Efter en utvärdering av e-tjänstprogrammet föreslås att programmet förlängs under 2011-2012. I månadsskiftet februari/mars 2010 återstår 258 miljoner kronor av de 650 miljoner kronor som kommunfullmäktige reserverade 2007 och stadsledningskontoret bedömer att dessa bör finansiera nya projekt under 2011 och 2012. I de nära 40 projekten som pågår kommer ett stort antal e-tjänster att bli tillgängliga för stockholmarna under 2010 och 2011. Utöver pågående projekt finns många fler processer som staden kan digitalisera i syfte att ge nytta för invånare/företagare och staden. Exempel på hur frekvent några av stadens e-tjänster används är att 90 procent som söker om förskoleplats gör det på stockholm.se, att 99 procent som söker vuxenutbildning gör det via webben och att tre månader efter lansering så bokar 90 procent borgerlig vigsel i Stadshuset via webben.

Principerna för utveckling och finansiering föreslås vara desamma som hittills med tillägget att även interna e-tjänster ska kunna få finansiering av e-tjänstprogrammet. Tekniska skall-krav ska formuleras och det tekniska stödet till projekten ska ligga i förvaltningen av e-tjänstplattformen.

Stadsledningskontoret bedömer att det behöver göras ytterligare ansträngningar för att involvera användarna vid utveckling av e-tjänsterna. Av den anledningen föreslås att stadsledningskontoret får i uppdrag att undersöka invånarnas/företagarnas behov av e-tjänster. Stadsledningskontoret föreslås också få i uppdrag att utreda framtida organisation för stadens e-tjänstutveckling.

Beredning

Ärendet har beretts inom stadsledningskontoret och remitterats till kommunstyrelsens handikappråd.

Mina synpunkter

Vi kan med stolthet konstatera att Stockholm är Sveriges Kvalitetskommun 2010. Det är en utmärkelse som gör att vi kan sträcka på oss – men den förpliktigar också till fortsatt utveckling av service till medborgarna.

Stockholm är som region känt för sin framskjutna position inom informations- och kommunikationsteknologi, ICT. Med ICT-klustret Kista har vi positionerat Stockholm som en modern, framtidsinriktad storstad som sjuder av teknologisk kreativitet. Därför är det naturligt att vår ICT-kompetens ska speglas även i serviceutbudet i den kommunala servicen.

En målsättning från majoriteten är att det ska vara enkelt att vara stockholmare. Många stockholmare använder sig i dag av e-tjänster i någon form av kontakter med staden. Det kan vara något enkelt som att ansöka om boendeparkering, att placera sonen eller dottern i kö i god tid för förskoleplats eller att hitta information om var man ska vända sig för att ställa sig i bostadsförmedlingens kö. Det handlar om tillgänglighet och i arbetet för ökad tillgänglighet är ICT-lösningar och e-tjänster en otroligt viktig framgångsfaktor.

Den samlade IT-kompetensen såväl hos Stockholms stad som hos stockholmarna ökar stadigt. Det är positivt och innebär stora möjligheter för utveckling av den kommunala servicen. Samtidigt är det mycket viktigt att alla stockholmare kan få god service från staden, även de med lägre kunskapsnivå kring användandet av hemdator, eller ICT-lösningar i allmänhet. Särskilt viktigt, vilket pekats ut i den utvärderande rapporten av stadens e-tjänstprogram, är det därför att vi lyssnar på slutanvändarna, stockholmarna, redan i utformningsstadiet av nya e-tjänster och ICT-lösningar.

Det arbete vi har inlett för att ta Stockholms stad in i nästa generation av informationssamhället, genom moderna och framtidsinriktade ICT-lösningar och e-tjänster är viktigt ur alla dessa perspektiv. Det är ett steg mot ett än mer öppet Stockholm, mot 24-timmarsmyndigheten och ett Stockholm där det är enkelt att vara stockholmare. Därför är det positivt och bra att vi nu kan ta beslut om att fortsätta satsningen i enlighet med tidigare fastställda mål och utveckla den utifrån utvärderingens slutsatser.

Bilagor

1. Sammanställning av e-projekt till och med 1 mars 2010
2. Stockholms stads e-tjänstprogram – en kvalitativ uppföljning

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Utvärdering av e-tjänstprogrammet och modell för fortsatt utveckling av e-tjänster i Stockholms stad för perioden 2011-2012 godkänns.
2. Kommunstyrelsen ges rätt att fortsatt disponera de reserverade medlen till verksamhetsutveckling med IT enligt nuvarande principer samt inkludera utveckling av interna e-tjänster. Finansiering sker genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade medlen om 650 miljoner kronor för IT-satsning.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, följande.

1. Stadsledningskontoret ska fortsätta att samordna insatser för utveckling av e-tjänster samt förändra modell och organisation under perioden 2011-2012 i enlighet med utlåtandet.
2. Stadsledningskontoret ska inför 2013 utreda och föreslå organisation för stadens e-tjänstutveckling.
3. Stadsdirektören delegeras rätten att fatta beslut om projekt, upphandling samt ingå avtal alternativt genomföra avrop till ett värde av högst 15 mnkr per avtal i syfte att verkställa verksamhetsutveckling med stöd av IT enligt de övergripande målen för e-tjänstprogrammet som beskrivs i utlåtandet, vilket även innefattar kostnader för användarundersökningar.
4. Kommunstyrelsens ekonomiutskott ges i uppdrag att besluta om fördelning av kostnader över 15 mnkr.
5. Stadsdirektören ges i uppdrag att vid behov fatta beslut om riktlinjer i syfte att utvecklingen av e-tjänster ska bli framgångsrikt.

Stockholm den 15 december 2010

På kommunstyrelsens vägnar:
STEN NORDIN

Ylva Tengblad

Reservation anfördes av *Ann-Margarethe Livh* (V) enligt följande.

Jag föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande

1. Föredragande borgarrådets förslag till beslut godkänns delvis.
2. Därutöver vill vi framföra följande.

Vänsterpartiet står bakom utvecklingen av e-tjänster i Stockholms stad, och ser mycket stora fördelar för medborgarna när de på ett enkelt sätt kan ta del av information som tidigare varit svåråtkomlig och kan ansöka om kommunala tjänster på nätet. Även interna e-tjänster behöver utvecklas i betydligt ökad grad i staden, till nytta såväl för medarbetarna som för de politiskt förtroendevalda.

Vi vill också instämma i synpunkter från Kommunstyrelsens Handikappråd, om att e-tjänster ger större möjligheter för personer med funktionsnedsättningar att vara delaktiga. Erfarenheter från referensgruppen med representanter från handikapporganisationerna ska givetvis tas till vara och vi stödjer önskemålet om att fortsätta att arbeta med fokusgrupper och referensgrupper.

I det fortsatta arbetet ligger det i stadens intresse att ännu flera använder Internet, till exempel äldre. Biblioteken skulle kunna samverka med studieförbund för kostnadsfri pröva-på-verksamhet. Även om många stockholmare använder sig av Internet och fler kommer att göra det finns det människor som av olika orsaker inte kan eller vill. Det är därför viktigt att alltid kunna ta kontakt per telefon, genom personligt besök och per brev. Vi får inte heller ha en övertro på nätet, trots att många av oss använder det dagligen. Det kommer alltid att finnas situationer som kräver personlig kontakt.

Den stora skillnaden mellan vänsterpartiets inställning och den borgerliga majoriteten är inte teknikutvecklingen i sig och de möjligheter som den ger, utan hur de ekonomiska vinsterna används. Vänsterpartiet har konsekvent i våra budgetreservationer låtit verksamheterna få behålla eventuella effektiviseringsvinster av e-tjänster, gemensam administration etc. När medarbetare är trygga med att vinster kan användas för att öka kvaliteten i verksamheten ökar också motivationen att utveckla arbetet. Vet man däremot att ny teknik kan innebära uppsägningar är det en hämmande faktor.

I den kvalitativa uppföljningen från februari 2010 som bifogas ärendet kan vi se att vår kritik mot budgetnedskärningar pga. teknikutvecklingen verkar besannas. Möjligheten att snabbt ta hem vinster av e-tjänsterna har överskattats, ibland till och med innan tjänsterna ens lanserats. Det har blivit besvikelse när besparingskrav motsvarande de beräknade vinsterna har lagts på verksamheterna. Självfallet uppfattas detta som en bestraffning och torde inte uppmuntra till nya initiativ.

Vi har länge efterlyst en offentlig kvalificerad utvärdering som rör alla nämnder och styrelser och som på ett samlat sätt redovisar såväl ekonomiska som verksamhetsmässiga effekter av genomförandet av gemensam administration i staden. Vi vill gärna se en liknande utvärdering av e-tjänstprogrammet innan det avslutas.

ÄRENDET

Om e-tjänstprogrammet

De övergripande målen som togs fram kring e-tjänstutveckling var att öka medborgarnyttan och effektiviteten i Stockholms stad. Redan i ärendet *Snabb och lättillgänglig service för stockholmarna – förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av e-tjänster, dnr 031-2487/2007* var dessa mål centrala och ett grundläggande motiv till programmets införande. Målen har tydligt genomsyrat programmet. I detta ärende fastställdes e-tjänstprogrammets organisation och modell för finansiering samt att utveckling och införande av e-tjänster ska vara:

- Pedagogiska webbformulär som underlättar arbetet för både handläggare och medborgare med flera ska skapas
- Medborgare och andra intressenter ska få god insyn i hur deras ärenden handläggs
- Automatiserade interna rutiner ska ersätta manuella arbetsmoment i handläggning och administration
- Alla nya digitaliserade processer och ärenden ska kunna diarieföras och slutförvaras i ett digitalt arkiv utan manuellt arbete
- Sökbarheten av kommunal information ska bli bättre, både för personal och externa intressenter
- Öka tillgängligheten till service och information.

Målen har varit och är alltså vägledande för hur e-tjänsterna ska utvecklas. För att nå *Vision 2030 – en stad i världsklass* och visionen om e-förvaltningen så reviderades målen i samband med kommunfullmäktiges beslut i maj 2009 (*Snabb och lättillgänglig service för stockholmarna – införande av e-tjänster i Stockholms stad, dnr 037-2899/2008*). De reviderade fyra övergripande målen är vägledande för den IT-baserade verksamhetsutvecklingen.

1. Förbättrad service till stockholmarna
2. Jobba smartare – snabbare handläggning av alla slags ärenden
3. Mer effektiva arbetsmetoder för att frigöra resurser till annat
4. Ett överblickbart sätt att hantera uppdragen inom staden

E-tjänstprogrammets krav på e-tjänster som utvecklas är, att de ska vara användbara, användarvänliga, tidsbesparande, säkra, användarstyrda och transparenta.

I kommunfullmäktiges beslut den 1 oktober 2007 fick e-tjänstprogrammet i uppdrag att svara för förankring och information, ge stöd till projekten och ta fram underlag för prioriteringar och uppföljning. I den samordnande rollen har ingått att:

- Svara för förslag till nämnd- och förvaltningsöverskridande prioriteringar, investeringar och fördelning av kostnader.
- Svara för att mål för den gemensamma utvecklingen fastställs och följs upp.
- Utforma den gemensamma processen för utveckling av e-tjänster.
- Säkerställa att verksamhetsutvecklingskompetens finns tillgänglig för det praktiska utvecklingsarbetet och att centrala och lokala resurser används på bästa sätt.
- Svara för att utvecklade e-tjänster införs i verksamheten och används på förväntat sätt samt att etablerade e-tjänster förvaltas enligt den förvaltningsmodell för IT-stöd som IT-avdelningen rekommenderar.

En viktig del i programmet har också varit att det ska finnas en tydlig verksamhetsgrund i tjänsterna. I de anvisningar för ansökan och finansiering av e-tjänster som e-tjänstprogrammet har utvecklat, understryks att projekten även ska uppfylla följande förutsättningar:

- Projektet ska vara ett utvecklingsprojekt med IT som stöd och som ger effektivare externa och interna processer. Dessa nya processer/rutiner ska syfta till att ge en bättre service till invånarna utifrån deras behov och effektivisera verksamheterna.
- Det är viktigt att det vid införande av de nya e-tjänsterna/IT-stödet finns en helhetssyn och att det finns möjligheter till återanvändning av teknik för tjänster som skapas. Resultatet av projektet ska i möjligaste mån kunna användas av andra förvaltningar och bolag inom Stockholms stad.
- Projektet ska kunna följas upp med en nyttokalkyl.

Organisation för beslut om finansiering

Utvecklingen av det som skulle bli e-tjänstprogrammet startade under år 2007 med att en projektledare anställdes vid förnyelseavdelningen vid stadsledningskontoret. Under en del av projektiden flyttades projektet till IT-avdelningen inom stadsledningskontoret då kopplingen till de underliggande system som krävs var av kritisk karaktär under en fas. E-tjänstprogrammet

drivs nu av två projektledare på en och en halvtidstjänst som sedan januari 2009 åter är placerade på förnyelseavdelningen vid stadsledningskontoret. För beredning och rådgivande av ansökningar finns två grupper, e-tjänstprogrammets arbetsgrupp och lilla utvecklingsrådet. Arbetsgruppen, som består av nyckelpersoner från serviceförvaltningen, stadsarkivet, trafikkontoret samt från stadsledningskontorets IT-avdelning, kommunikationsstab, förnyelseavdelning (e-tjänstprogrammet) och finansavdelning, bereder ansökningarna. Lilla utvecklingsrådet, inom utvecklingsmodellen, lämnar rådgivande synpunkter och fungerar i praktiken som programmets styrgrupp (även om det inte formellt har utsetts till detta). Innan beslut fattas behandlas alla förslag till beslut av stadsledningskontorets budgetledning för att garantera att alla aspekter belysts och att besluten är kvalitetssäkrade. Slutgiltigt beslut fattas sedan av stabschef eller stadsdirektör beroende på delegation.

E-tjänstprogrammets modell

Verksamheterna formulerar projektförslag och ansöker om finansiering hos e-tjänstprogrammet. I ansökan ska förvaltningen bland annat ange vilken nytta (såväl ekonomisk som kvalitativ nytta) som projektet bedöms uppnå, både för medborgare/företag och för verksamheten. Projektförslagen bedöms utifrån de övergripande målen och från målen nedbrutna kriterier, beslut om tilldelning fattas efter att lilla utvecklingsrådet lämnat synpunkter. Verksamheterna kan söka medel både för en första förstudie och för fortsatt arbete med införande och implementering av e-tjänster.

Enskilt e-tjänstprojekt som fått medel rapporterar var sjätte vecka till e-tjänstprogrammet under projektiden, vid tertiärrapport 1 och 2 samt vid bokslut. Efter avslutat projekt görs olika typer av uppföljningar. Vid två-tre tillfällen per termin informerar programmets projektledare om pågående e-tjänstutveckling. Som stöd för information och dokumentation använder både e-tjänstprogrammet och de enskilda projekten en webbaserad projektplats liksom stadens intranät.

E-tjänstprogrammet har utformat en gemensam process för utveckling av e-tjänster samt tagit fram anvisningar, mallar och stöd för ansökan och utveckling till projekten. Nyttokalkylen har reviderats vid ett tillfälle för att möta behovet av att ge en mer detaljerad bild av lönsamheten i e-tjänsten.

E-tjänstprogrammet har även tagit fram en kommunikationsplan för e-tjänsterna samt en mall för kommunikationsplan. Programmet har tillsammans med kommunikationsstaben svarat för att samordna de övergripande kommunikationsinsatserna kring e-tjänsterna.

För att utveckla en sammanhållen e-förvaltning krävs att olika förutsättningsprojekt (t.ex. e-tjänstplattformen, e-arkiv, kontaktcenter) genomförs och kring dessa projekt har programmet haft en samordnande och drivande relation till kommunikationsstaben och IT-avdelningen i syfte att identifiera gemensamma utvecklingsområden. För teknisk support av e-tjänsterna finns avtal med extern leverantör och e-tjänstprogrammet har identifierat arbetssätt och rutiner kring e-tjänstsupport. Från och med hösten 2009 har ansvaret för e-tjänstsupporten övertagits av servicenämnden.

Många kommuner och även landsting har visat stort intresse för Stockholms stads modell för utveckling av e-tjänster och av den anledningen har programmet tagit emot ett stort antal studiebesök samt även deltagit i konferenser.

E-tjänstprogrammet har också deltagit i samarbeten med regionens kommuner och landsting med syfte att hitta former för en gemensam webbplats för vård och omsorg. Programmet deltar i ett samarbete med landets två andra storstadskommuner i syfte att stimulera erfarenhetsutbyte och hitta möjliga konkreta samarbeten inom området. Ett framgångskoncept har visat sig vara den koppling mellan kontaktcenteruppbyggnaden och utveckling av stadens webb som planerades och genomfördes samtidigt med införandet av e-tjänsterna i staden. Denna samordning har betytt mycket för samtliga dessa utvecklingsprojekts framgång.

E-projekten

E-tjänstprogrammet har fått in 89 projektidéer och av dessa har 39 sedan resulterat i projekt som har i uppdrag att se över sin verksamhets arbetsprocesser i syfte att korta processer med hjälp av e-tjänster. 20 projektidéer har inte godkänts och därför inte kunnat gå vidare med en ansökan om finansiering från e-tjänstprogrammet. Resterande 30 övriga projektidéer har ännu inte återkommit med en ansökan. Några av förslagen har gått vidare inom ramen för stadens modell för prioriteringar av stadens gemensamma utveckling av informationsteknik – *Utvecklingsmodellen* – och prioriteras i 2010 års budget som angelägna IT-projekt. Exempel på detta är en gemensam plattform för de pedagogiska verksamheterna och införande av e-blanketter.

Några av projekten är de så kallade förutsättningsprojekten och inte e-tjänstprojekt i den bemärkelsen att det ger en direkt nytta till invånarna/företagarna i form av en e-tjänst på stockholm.se. Det är till exempel projektet Baggis som ger förutsättningar för att använda digital geografisk information och ParaInn-Bridge som ger förutsättningar för att utveckla e-tjänster kopplade till det sociala systemet Paraplyet.

Några av de projektidéer som e-tjänstprogrammet fått som inte gått vidare med ett projekt handlar om att förenkla enbart den interna arbetsprocessen så att handläggningstiden blir kortare. Sådana tjänster ger ingen direkt nytta till invånaren, men kan ge indirekt nytta då vi genom att spara tid inom intern administration kan skapa ekonomiskt utrymme för andra delar i stadens verksamhet.

E-tjänstplattformen och e-samordningsgruppen

Vid årsskiftet 2009/2010 förvaltningsetablerades e-tjänstplattformen på IT-avdelningen vid stadsledningskontoret. E-tjänstplattformen utgör den stadsgemensamma, tekniska infrastrukturen som behövs för att stadens e-tjänster ska kunna utvecklas och fungera på ett optimalt och kostnadseffektivt sätt. E-tjänstplattformen kommer att fortsätta utvecklas i takt med att krav och behov förändras och teknik utvecklas och förbättras. Genom beslutade anvisningar för e-tjänstutveckling säkras att e-tjänstplattformen används och att den används på rätt sätt. Detta säkerställer att förväntade samordningsvinster och mål om stadsövergripande funktioner och kostnadseffektivitet uppnås.

Inför övergången från projekt till förvaltning av e-tjänstplattformen etablerades en samverksansgrupp (eSam) med representanter från e-tjänstprogrammet, IT-avdelningen och kommunikationsstaben. Uppdraget för e-samordningsgruppen är att inom stadsledningskontoret stå för den organisationsöverskridande samverkan kring nuvarande och framtida e-tjänstutveckling. Ordförande för gruppen är enhetschef för enheten för teknisk utveckling och förvaltning vid IT-avdelningen på stadsledningskontoret.

Utvecklingsprojekt som medgivits finansiering

Hittills har finansiering medgetts till en summa av 155,5 miljoner kronor (39 projekt varav 13 är klara). 9 miljoner kronor har gått till förstudier (32 förstudier).

233,4 miljoner kronor har finansierat projekt beslutade i andra ärenden. Av satsningen återstår 252,1 miljoner kronor vid månadsskiftet februari/mars 2010. Sammanställning av projekt redovisas i bilaga 1.

Nyttohemtagning

I nyttoanalysen som e-projekten gör tillsammans med ansökan uppskattas hur mycket tid som frigörs och ett uppskattat ekonomiskt värde för den frigjorda tiden. I samband med kommunfullmäktiges budgetbeslut bestäms vad som ska ske med den uppskattade effektiviseringen. I budgeten för 2009 har effektiviserings-

seringar om 25,5 miljoner kronor fördelats till följd av förändrade arbetssätt och inför 2010 har 30,7 miljoner kronor fördelats.

Förutom de effektiviseringar som beskrivs ovan pågår utveckling av ytterligare e-tjänster som kan ge en möjlig effektivisering om minst 50 mnkr per år. Den totala nyttan skulle då bli över 100 mnkr per år, vilket innebär att på drygt två år har kostnaden för projekten som finansierats via e-tjänstprogrammet och utveckling av e-tjänstplattformen hämtats hem (totalt 213 mnkr). När ännu fler e-tjänster utvecklas, utöver de som redan pågår, blir nyttan också ännu större.

Vad vet vi om användandet av Internet och service på webben?

De senaste fyra åren har antalet besökare på stockholm.se mer än fördubblats. De söker information för att ta del av stadens service och för att komma i kontakt med någon av stadens olika verksamheter. Det ställer stora krav på stadens interna organisation och den service och kvalitet vi levererar via stockholm.se.

E-tjänster allt mer förväntade

Internet är en naturlig del av stockholmarnas vardag och 90 procent av stockholmarna har tillgång till bredbandsanslutning, vilket innebär goda förutsättningar för att stockholmarna ska kunna sköta ärenden över nätet. År 2008 använde 88 procent av svenskarna Internet, 74 procent hade bredband hemma och 71 procent använde Internet dagligen. Av befolkningen är det cirka 12 procent som inte har tillgång till Internet hemma och de anger att de inte vill ha eller inte har behov av det samt att utrustningen och uppkopplingen är för dyr. (Källa: Portalen för internetstatistik.se hos Stiftelsen för Internetinfrastruktur (.SE) som ansvarar för den svenska toppdomänen .se.)

Det är i dag en självklarhet för många att sköta sina bankärenden eller inköp av film, musik, teknik eller kläder över nätet – målet är att det ska vara precis lika naturligt och självklart att även söka information, agera och ta del av stadens service via stockholm.se.

Sedan 2006 har Stockholms stad gjort årliga undersökningar om stockholmarnas datorvanor och användning av Internet. En fråga har då varit på vilket sätt invånarna vill kunna kontakta kommunen. I de senaste fyra årens undersökningar säger cirka 70 procent av stockholmarna att de vill kontakta kommunen per telefon. De digitala kontaktvägarna har ökat för varje år, 2009 säger 45 procent att de vill använda e-post och på en delad tredje plats samma år vill 24 procent använda e-tjänster, lika många anger personligt besök. Nära hälften av de tillfrågade har e-legitimation, 47 procent, 39 procent har inte e-legitimation och 11 procent vet inte.

I relation till nämnda värden ställs den totala kostnaden för olika kontaktvägar. Kostnadsrelationer för ett ärende är olika beroende på vilken kontaktväg som används. E-tjänster är kostnadseffektivast och har i denna jämförelse 1. I detta fall är värdet av en e-tjänst som kanal (1). Personlig kontakt är mest kostsam: e-tjänst (1), telefon (50), e-post (70), brev (90) och besök (110) (Källa: *American Bankers Association.*)

För att kunna nå målet om val av rätt kanal, vad som ger mervärde i form av nytta och därmed högre grad av kundnöjdhet är det viktigt att staden vänder sig till stockholmarna och ställer frågan – både generellt men också kring utvalda processer.

Ett exempel i Stockholms stad som visar på ett sådant förhållande är miljöförvaltningens radontjänst. Miljöförvaltningen hade många, och ibland långa, kontakter med medborgare som ville ha information om radonhalten för en specifik fastighet. Miljöförvaltningen har dessa värden samlade i en databas för ett stort antal bostäder i staden. I dag kan medborgaren med några få knapptryckningar få veta radonhalten. Tidigare fick de ringa eller skriva till miljöförvaltningen där en handläggare loggade in i databasen för att kunna besvara frågan. Samtalen har minskat med 30 procent till miljöförvaltningen.

Användaren i fokus

Kundfokus för ökad användning av kommunala e-tjänster

E-tjänstprogrammet deltar i ett projekt (Kundfokus för ökad användning av kommunala e-tjänster) finansierat av Vinnova och som leds av Luleå tekniska universitet (LTU), avdelningen för industriell marknadsföring, e-handel och logistik. I samarbetet deltar förutom Stockholm också Göteborg, Malmö, Luleå och Kalix kommuner liksom tjänsteutvecklare och medborgare. Resultatet av projektet kommer att presenteras 2011.

LTU-projektet har genomfört fokusgrupper i de medverkande städerna under 2009 som kommer att följas av enkäter under våren 2010. Vid fokusgrupperna framkom att få känner till den egna kommunens hemsida. De som besöker den vill hitta information av olika slag, ta del av aktuella beslut och söka jobb. Det blir dock allt vanligare att e-tjänster förväntas finnas och gärna fler än idag men att det finns ett hinder hos medborgaren för att lämna känslig och personlig information – trots stort förtroende för kommunen som informationskälla. Ett viktigt mervärde är att få bekräftelse på att ärendet är mottaget vilket ger ökad trygghet. De möjligheter som fokusgrupperna pekar ut är att snabbt kunna hitta informationen de söker eller ärendet de vill utföra – oberoende av både tid och plats. Kring e-tjänster är kommunikation om hur lång tid ärendet tar viktigt. Det finns också en förväntan att kunna använda e-tjänster

för att exempelvis kunna beställa/avbeställa delar av beviljade insatser som exempelvis barnomsorg, hemtjänst och liknande. Fokusgrupperna menar att e-tjänster kan medföra besparingar i både tid och pengar.

Inspirationsworkshops

E-tjänstprogrammet identifierade under 2008 flera områden där det saknades förslag till e-tjänster. Av den anledningen gjordes ”inspirationsworkshops” inom områdena försörjningsstöd, jobbtorg Stockholm, SFI och omsorg om personer med funktionsnedsättning. I arbetet deltog medarbetare och brukare från olika verksamheter och olika geografiska områden. Idéerna har resulterat i att det pågår förstudier och utvecklingsarbete inom jobbtorg Stockholm samt omsorg om personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Utveckling av e-tjänster inom SFI kommer att starta under 2010. Kring försörjningsstöd avvaktar staden flera av kranskommunernas arbete med sociala system och e-tjänster.

Användarstyrt utvecklingsarbete

Utvecklingsbloggen är ett annat sätt att bjuda in medborgarna under utveckling av en e-tjänst. På bloggen kan medborgarna tycka till om tjänsten. I flera e-tjänster har användarna kunnat testa en prototyp och lämna förslag till förbättringar, till exempel cykelreseplaneraren, söka bygglov och söka tillstånd för värmepumpar.

Kommunikation kring e-tjänster

Förnyelseavdelningen ansvarar för uppdraget att samordna e-tjänstprogrammet och därmed också programmets kommunikationsplanering. Arbetet bedrivs i nära samarbete med stadsledningskontorets kommunikationsstab, IT-avdelning samt förvaltningar och bolag. Kommunikationen utgår från Vision 2030 och från de strategiska riktlinjer som fastslås i e-strategin för Stockholms stad samt Stockholms stads kommunikationspolicy.

En viktig ståndpunkt i kommunikationen riktad till invånarna kring e-tjänster på stockholm.se är att beskriva vad invånaren kan göra: Nu kan du söka förskola på stockholm.se och Ansök om bygglov på stockholm.se. Kommunikationen ska generellt vara fokuserad på möjligheter och vilken nytta medborgaren har av stockholm.se.

Eftersom e-tjänsterna lanseras löpande är det viktigt att kommunicera att e-tjänstutveckling i Stockholms stad är ett pågående projekt. Budskapet syftar till att lägga förväntningarna på rätt nivå. Samtidigt ska vi få stockholmarna att

rikta blicken framåt. Visionen att vara en IT-huvudstad i världsklass måste börja någonstans och det här är en bra början - *Början till en enklare vardag*.

E-tjänsterna riktar sig till en mängd olika målgrupper. Kommunikationsinsatserna är centrala och/eller lokala. De centrala lanseringarna görs för att få en sammanhållen, tydlig kommunikation av e-tjänsterna som berör de flesta stockholmarna. De lokala lanseringarna görs från varje förvaltning eller bolag och riktar sig mot specifika målgrupper. Förvaltningarna/bolagen som driver e-tjänstprojekten har möjlighet att använda smalare och inarbetade kanaler för att nå målgruppen för tjänsten.

Hittills uppnådda resultat

Måluppfyllelse e-tjänstprogrammet

Den utvärdering som gjorts visar att de övergripande målen kring ökad medborgarnytta och effektivisering har genomsyrat programmet och att den valda modellen har fungerat väl trots att den utvecklats med tiden. Enkelheten, tydligheten och modellen för styrning och uppföljning är uppskattad. Det finns emellertid områden som skulle kunna utvecklas ytterligare, enligt utvärderingen. Ett sådant är modellen och arbetssätten för nyttokalkyl och vinsthemtagning. Andra områden är drift och förvaltning.

Resultaten från webbenkäten bekräftar resultatet från den mer ingående kvalitativa studien om var stadens utvecklingsområden finns. Webbenkäten skickades till 27 projekt och 20 projektledare har besvarat enkäten (74 procent).

Måluppfyllelse e-tjänster

I e-tjänstprojektens förstudie/ansökan till e-tjänstprogrammet uppskattas antal användare av tjänsten inom 1-3 år samt hur mer effektivt verksamheten kan arbeta med det förändrade arbetssättet. Bland de etablerade e-tjänsterna visar det sig att vissa används ganska omgående medan andra tjänster inte används lika snabbt och frekvent.

När ett e-tjänstprojekt avslutas ska en slutrapport lämnas in till e-tjänstprogrammet som beskriver på vilket sätt invånar- respektive verksamhetsnytta ska följas upp efter ett år. E-tjänstprogrammet kommer under 2010 att följa upp de projekt och tjänster som driftsattes för ett år sedan. Exempel på hur frekvent några av stadens e-tjänster används är att 90 procent som söker om förskoleplats gör det på stockholm.se, att 99 procent som söker vuxenutbildning gör det via webben och att efter tre månader efter lansering så bokar 90 procent borgerlig vigsel i Stadshuset via webben.

Uppföljning av projekt

Den uppföljning som e-tjänstprogrammet regelbundet gör har visat att 31 procent av de projekt som fått finansiering via e-tjänstprogrammet inte har kunnat hålla budget och att 47 procent har inte hållit tidplanen. Orsakerna till detta uppges bland annat vara att e-tjänstplattformen inte har varit tillräckligt utvecklad och att det har varit svårare än projekten trott att förändra de interna processerna och arbetsätten. Den webbenkät som projektledarna för e-tjänstprojekten svarat på bekräftar det resultatet. Det som uppges ha varit den största utmaningen i projektet var tekniken och beroendet till andra projekt.

BEREDNING

Ärendet har beretts av stadsledningskontoret. Ärendet har även remitterats till kommunstyrelsens handikappråd.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 19 april 2010 har följande lydelse.

I Governos utvärdering lyfts ett antal frågor som är nödvändiga att ta ställning till oavsett vilken modell som väljs för den framtida samordningen och organiseringen av utvecklingen av e-tjänster inom Stockholms stad.

Prioriteringar för att skapa helhet och öka servicen

En övergripande fråga rör helheten när det gäller utvecklingen av e-tjänster inom Stockholms stad. Inför det ursprungliga fullmäktigebeslutet genomförde stadsledningskontorets IT-avdelning en inventering av planerade e-tjänster och behov av nya funktioner i verksamhetssystemen. Vidare gjordes en inventering av medborgarundersökningar för att fånga upp medborgarnas förväntningar och krav på e-tjänster. Dessa aktiviteter hade ett värde i arbetet att formulera förslaget till program och dess inriktning. Inventering av behov och prioriteringar har inte gjorts löpande inom programmet. Det finns därför ett behov av övergripande kartläggning av behov och nytta som kan ligga till grund för kommande prioriteringar av utvecklingsområden för e-tjänster.

Samordning av kontaktvägar för förbättrad service till stockholmarna

En dimension handlar om helheten utifrån medborgarmötet – oavsett kontaktväg. Idag finns ett antal initiativ som berör medborgarmötet, där e-tjänster och kontaktcenter är de mest centrala. Här finns det ett behov av samordning av de olika kontaktvägarna så att de inte hanterar information och enskilda på olika sätt. Staden bör utreda hur stadens kontaktvägar (webb, kontaktcenter, e-post, telefoni, brev, personligt möte) an-

vänds idag för att ta fram mål för såväl e-tjänster som kontaktcenter med nedanstående kundvärden:

- Rätt kontakt utifrån behov och situation
- Ökad kundnöjdhet
- Ökad kundnytta

En annan viktig fråga som hänger samman med helheten är användarupplevelsen. Det är viktigt att användaren upplever att alla tjänster följer samma logik, att utseendet är det samma och att tjänsterna är användarvänliga. Kopplat till detta är det också av vikt att staden säkerställer att gjorda investeringar i teknisk plattform och annan teknik kommer till nytta.

Användarna – ja?

Kunskap om stockholmarnas behov och ett tydligt användarperspektiv kräver att vi involverar användarna tidigt i vår utveckling. Till exempel, inom ett av e-tjänstprogrammets projekt finns idéer om pekskärmar på förskolan som bygger på föräldrars och medarbetares behov av enkel administration och kommunikation. Målgrupperna har redan i samband med den första förstudien varit med och ställt krav på utvecklingen. Även andra projekt har på olika sätt involverat kommande användare vid utveckling av e-tjänster, men ofta kommer det när e-tjänsten i stort sett redan klar. Eftersom antalet användare av de olika e-tjänsterna också är nyckeln till att e-tjänster ska bli lönsamma krävs att staden gör ytterligare ansträngningar för att undersöka invånarnas/företagarnas behov av e-tjänster inför utveckling av nya e-tjänster. Stadsledningskontoret föreslår därför att en del av pengarna används för att systematisk undersöka användarnas behov.

Överblickbar modell för förvaltningsövergripande e-tjänster

I dagsläget finns en problematik när det gäller utvecklingen av förvaltningsövergripande tjänster. Det finns bristande incitament för en nämnd att ta på sig utvecklings- och förvaltningskostnader när nyttan uppstår – eller kanske till och med i huvudsak uppkommer – också i andra verksamheter. Detta gäller kanske i synnerhet i relation till stadsnämnderna men kan också uppstå i de tekniska nämnderna där liknande behov kan finnas.

Modeller för drift och förvaltning har varit en fråga som flera intervjupersoner i konsulternas utvärdering lyft fram som problematiskt i nuvarande program. När förvaltningar/nämnder söker om finansiering från programmet finns frågan kring framtida drift med, men trots detta förefaller det inte som om projekten i normalfallet i tillräckligt stor utsträckning har en god bild av hur drift och förvaltning ska ske och finansieras. Utvecklingsrådet har fattat beslut om principer för förvaltning och drift av e-tjänster. Här bör insatser ske för att tydliggöra och medvetandegöra dessa principer.

Jobba smartare för att frigöra resurser till annat

I konsultrapporten och resultatet från webbenkäten är det tydligt att projekten upplever det svårt att förstå hur principerna för att nyttohemtagningen påverkar förvaltningarnas/bolagens tilldelade medel. De upplever inte att processen är transparent. I det stora hela ger de flesta som besvarat webbenkäten mallen för nyttokalkylen ett medelbetyg

och flera anser att det är nödvändigt att göra nyttokalkyler. Genom utbildning och information om nyttokalkylen och arbetssätt för nyttohemtagning kan arbetet med nyttohemtagning förtydligas.

Bland dem som har intervjuats råder delade meningar om e-tjänsterna har lett till förändrade arbetssätt. Det finns således ett behov av att säkerställa att förändringen verkligen sker, för att undvika att ”ko-stigar cementeras i digitalt format”. Det stämmer väl överens med projektledarnas inom e-tjänstprogrammets erfarenheter att verksamheterna behöver genomlysna sina processer för att kunna automatisera flöden i samband med e-tjänsten. Detta är en del av verksamheternas pågående utvecklingsarbete och en del i ledarskapet.

När organisationen förändras krävs att ledarskapet är väl insatt för att de nya e-tjänsterna ska ägas och accepteras av medarbetare i verksamheterna. För att ta ytterligare steg mot e-förvaltningen föreslås att e-tjänstprogrammet en gång per termin arrangerar uppföljningsseminarium med förvaltningschefer som är berörda av e-tjänstutveckling och de redogör för resultat och erfarenheter från de pågående och avslutade projekten.

Förslag till modell för utveckling av e-tjänster i Stockholms stad

I utvärderingen och i den webbenkät som gjorts framgår att det finns ett fortsatt behov av samordning i arbetet med att utveckla e-tjänster i Stockholms stad. Den tekniska plattformen ger förutsättningar för att få en sammanhållen e-tjänstutveckling med enhetliga och enkla e-tjänster för invånare och företagare. De gemensamma lösningarna kan återanvändas och vidareutvecklingen ska styras av både externa och interna behov. För att möta den utvecklingen krävs en proaktiv organisation som fångar upp verksamheternas behov av gemensamma lösningar och samtidigt väger dem ur ett helhetsperspektiv och utifrån förväntad nytta för invånarna i relation till kostnaden.

I de nära 40 projekt som pågår kommer ett stort antal e-tjänster att bli tillgängliga för stockholmarna under 2010 och 2011. Utöver pågående projekt finns många fler processer som staden kan digitalisera i syfte att ge nytta för invånare/företagare och staden. Av den anledningen föreslås att återstående del av satsningen används för fortsatt utveckling av e-tjänster samt också för utveckling av interna e-tjänster, då det även där finns stora möjligheter att effektivisera processer som indirekt ger nytta även till stockholmarna.

På väg mot e-förvaltning – framtida organisation för e-tjänstutveckling

Stadsledningskontoret föreslås få i uppdrag att inom ramen för e-tjänstprogrammet i samråd med berörda förvaltningar och bolag:

- Utredda och ta fram förslag till organisation för stadens e-tjänstutveckling. 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 gälla från 2013.
- Utredda hur stadens kontaktvägar (webb, kontaktcenter, e-post, telefoni, brev och personligt möte) används idag, för att föreslå hur de ska användas. Målet är att

medborgarna ska använda det effektivaste kontaktsättet och att staden ska samordna resurserna därefter.

E-tjänstprogrammet föreslås förlängas under perioden 2011-2012 med uppdrag att svara för förslag till nämnd- och förvaltningsöverskridande prioriteringar, investeringar och fördelning av kostnader. Programmet svarar fortsättningsvis för samordning, styrning, förankring och information om e-tjänstutvecklingen. Programmet ska under kommande period verkställa uppdraget bland annat genom att :

- Svara för att uppföljning av invånar- och verksamhetsnytta följs upp samt föreslå former för fortsatt uppföljning av nyttan efter att e-tjänstprogrammet har avvecklats.
- Svara för att ta fram metoder för användarundersökningar och genomföra dem inom av ledningen prioriterade områden.
- Svara för att göra förtydliganden av arbetssättet med nyttohemtagning.
- Svara för att arrangera uppföljningsseminarium med stadens berörda förvaltnings- och bolagschefer.

Stadsledningskontoret som ansvarig för förvaltning av e-tjänstplattformen får i uppdrag att:

- Svara för att säkerställa att utvecklingen av e-tjänstplattformen är behovsstyrd och utgår från verksamheterna men också svarar mot tekniska krav och tekniskt utveckling.
- Svara för att plattformsutvecklingen tar hänsyn till invånarnas/företagarnas (användarnas) behov av tillgänglighet och enkelhet.
- Svara för att formulera tekniska skall-krav för e-tjänster som utgör en tydlig kravspecifikation för upphandling och utveckling.
- Svara för att godkänna projektens leveranser enligt e-tjänstplattformens tekniska skall-krav.
- Svara för att tekniska anvisningar för utveckling i e-tjänstplattformen är aktuella och lättillgängliga för de som utvecklar e-tjänsterna.

Bilagor

1. Sammanställning av e-projekt till och med 1 mars 2010
2. Stockholms stads e-tjänstprogram – en kvalitativ uppföljning, konsultrapport från Governo

Kommunstyrelsens handikappråd

Kommunstyrelsens handikappråds yttrande daterat den 18 oktober 2010 har följande lydelse.

Rådet beslutade att som svar på remissen lämna följande yttrande.

Vi är mycket positiva till e-tjänster. Det ger personer med olika funktionsnedsättningar större möjlighet att ta del av och vara aktiv i de saker som berör var och en.

Det är viktigt att man tar hänsyn till olika gruppers behov och anpassar tjänsterna efter behoven.

I FN-deklarationen i artiklarna 9 och 21 står det om vikten av tillgänglig och begriplig information. Tillgänglighet kan vara olika för olika grupper av funktionshindrade. Därför är det mycket viktigt att man i det fortsatta arbetet med e-tjänster tar med de synpunkter och erfarenheter som framkommit i diskussionerna i den referensgrupp som är knuten till projektet.

I referensgruppen ingår representanter från handikapporganisationerna. Gruppen har haft möjlighet att titta på och pröva olika tjänster som har varit i test stadiet. I samband med det lämna synpunkter och erfarenheter till de tjänstemän som berörs. Det är viktigt att man från stadens sida informerar om vad man gör för att göra staden mer tillgänglig för människor med olika typer av funktionsnedsättningar. Detta för att man skall få en större förståelse för de åtgärder som staden gör.

Vi hoppas att man även i det fortsatta arbetet kommer att använda sig av focus/referensgrupper. Det är ett bra sätt att få information och få information om vad som är på gång.