

Utlåtande 2008:19 RI (Dnr 031-3884/2007)

Utvecklingsmodell – modell för verksamhetsutveckling med stöd av IT

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Utvecklingsmodell – modell för verksamhetsutveckling med stöd av IT, godkännes.
2. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att genomföra och förvalta utvecklingsmodellen.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del följande

1. IT-rådet läggs ned.
2. Ett utvecklingsråd bildas. Utvecklingsrådet följer IT-rådets arbetsformer och i övrigt vad som anges i detta ärende.
3. Stadsdirektören ska utse ledamöter i utvecklingsrådet och i dess tjänsteområdesgrupper.
4. Ett utskott bestående av fem ledamöter ur utvecklingsrådet ges i uppdrag att bereda ärenden kring e-tjänster till stadsledningen inför beslut.
5. Ledamöterna i utskottet utses av rådets ordförande.

Föredragande borgarrådet Kristina Axén Olin anför följande.

Ärendet

Framtagandet av utvecklingsmodellen har diskuterats i IT-rådet och i olika projektgrupper och föregåtts av ett antal intervjuer med bl.a. förvaltningsche-

fer, verksamhetsansvariga och IT-chefer inom ramen för delprojektet för framtagande av utvecklingsmodellen.

Arbetet med att ta fram ett förslag till utvecklingsmodell genomfördes under 2006. Modellen föreslogs utgöra ett arbetssätt för stadens utvecklingsarbete med IT.

Den inledande analysen i delprojektet visade att många upplever att stadens IT-stöd till verksamheten inte utvecklas på ett sammanhängande och samlat sätt. Flera förvaltningschefer menade att utvecklingen drivs utifrån systemens behov istället för verksamhetens faktiska behov. Samtliga intressenters behov behöver fångas upp mer strukturerat och regelbundet och en tydlig struktur för att föra vidare utvecklingsbehov från verksamheten till formella beslut och genomförande saknas.

Utifrån lägesanalysen och framkomna synpunkter togs ett förslag till modell fram. Utvecklingsmodellen omfattar verksamhetsutveckling där IT ingår som ett stöd till verksamhetens processer. Utvecklingsmodellen ska etablera arbetssätt för insamling av behov och initiativ. Utvecklingsmodellen ska vara ett stöd för att informationstekniken på ett effektivt sätt ska stödja och bidra till att förverkliga verksamheternas olika mål och behov.

Verksamheten delas i utvecklingsmodellen in i tjänsteområden. Syftet med indelningen är att på ett effektivare sätt hantera och prioritera behov och initiativ som ligger nära varandra. Modellen följer stadens planerings- och budgetprocess och ska bidra till att verksamheten kan utvecklas och effektiviseras.

Beredning

Ärendet har initierats av stadsledningskontoret.

Mina synpunkter

Användningen av IT är viktig för Stockholms stads invånare, medarbetare och näringslivet i regionen. IT ska användas för att göra Stockholm mer attraktiv och lättillgänglig, effektivisera verksamheten och skapa en modern kommun. Vi gör därför en offensiv satsning på att förbättra och utveckla stadens användning av IT.

Det är för mig en självklarhet att stadens IT-utveckling ska utgå från och stärka stadens verksamhetsutveckling. Det är utifrån verksamhetens krav och mål som IT-utveckling i huvudsak ska initieras.

Med införande av utvecklingsmodellen kan ett arbetssätt för insamling av behov och initiativ inom IT och för prioritering av utveckling av IT-stöd eta-

bleras. Därmed läggs en grund för en bättre samordning och för gemensamma prioriteringar inom stadens IT-utveckling.

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden *Carin Jämtin* (s), *Yvonne Ruwaida* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Vi föreslår borgarrådsberedningen föreslå kommunstyrelsen besluta följande.

1. Avslå föredragande borgarrådets förslag till beslut.
2. Därutöver anför följande.

Ärendet kan knappast anses vara berett i vederbörlig ordning. Ärendet har inte remitterats och de som berörs har inte fått yttra sig. Ärendet är också kopplat till förslaget till IT-program som ej beretts i vederbörlig ordning.

Precis som i hanteringen av äldrepolitiken, och systemet med så kallad ”äldre-peng”, har ett samlat politikområde styckats upp i olika beståndsdelar. Delarna har ett tydligt inbördes sammanhang, till vilket det också refereras, men ingen som har att ta ställning till det får någonsin ta ställning till helheten. I bästa fall har ansvarig rotel eller chefstjänsteman en överblick – i värsta fall ingen!

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Utvecklingsmodell – modell för verksamhetsutveckling med stöd av IT, godkännes.
2. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att genomföra och förvalta utvecklingsmodellen.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del följande

1. IT-rådet läggs ned.
2. Ett utvecklingsråd bildas. Utvecklingsrådet följer IT-rådets arbetsformer och i övrigt vad som anges i detta ärende.
3. Stadsdirektören ska utse ledamöter i utvecklingsrådet och i dess tjänsteområdesgrupper.

4. Ett utskott bestående av fem ledamöter ur utvecklingsrådet ges i uppdrag att bereda ärenden kring e-tjänster till stadsledningen inför beslut.
5. Ledamöterna i utskottet utses av rådets ordförande.

Stockholm den 20 februari 2008

På kommunstyrelsens vägnar:
KRISTINA AXÉN OLIN

Anette Otteborn

Reservation anfördes av *Carin Jämtin, Tomas Rudin, Roger Mogert och Teres Lindberg* (alla s), *Stefan Nilsson* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) med hänvisning till reservationen av (s), (mp) och (v) i borgarrådsberedningen.

ÄRENDET

Framtagandet av utvecklingsmodellen har diskuterats i IT-rådet och i olika projektgrupper och föregåtts av ett antal intervjuer med bl.a. förvaltningschefer, verksamhetsansvariga och IT-chefer inom ramen för delprojektet för framtagande av utvecklingsmodellen.

Arbetet med att ta fram ett förslag till utvecklingsmodell genomfördes under 2006. Modellen föreslogs utgöra ett arbetssätt för stadens utvecklingsarbete med IT.

Den inledande analysen i delprojektet visade att många upplever att stadens IT-stöd till verksamheten inte utvecklas på ett sammanhängande och samlat sätt. Flera förvaltningschefer menade att utvecklingen drivs utifrån systemens behov istället för verksamhetens faktiska behov. Samtliga intressenters behov behöver fångas upp mer strukturerat och regelbundet och en tydlig struktur för att föra vidare utvecklingsbehov från verksamheten till formella beslut och genomförande saknas.

Utifrån lägesanalysen och framkomna synpunkter togs ett förslag till modell fram. Utvecklingsmodellen omfattar verksamhetsutveckling där IT ingår som ett stöd till verksamhetens processer. Utvecklingsmodellen ska etablera arbetssätt för insamling av behov och initiativ. Utvecklingsmodellen ska vara ett stöd för att informationstekniken på ett effektivt sätt ska stödja och bidra till att förverkliga verksamheternas olika mål och behov.

Verksamheten delas i utvecklingsmodellen in i tjänsteområden. Syftet med indelningen är att på ett effektivare sätt hantera och prioritera behov och initiativ som ligger nära varandra. Modellen följer stadens planerings- och budgetprocess och ska bidra till att verksamheten kan utvecklas och effektiviseras.

BEREDNING

Ärendet har initierats av stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 6 december 2007 har i huvudsak följande lydelse.

Utvecklingsmodellen omfattar verksamhetsutveckling där IT ingår som ett stöd till verksamhetens processer. Målet med utvecklingsmodellen är att etablera ett arbetssätt för insamling av behov och initiativ och för prioritering av stadens gemensamma ut-

veckling så att informationstekniken på ett effektivt sätt stödjer och bidrar till att förverkliga verksamheternas olika mål och behov.

Modellen syftar till att optimera stadens resursanvändning vad gäller kostnader för IT och att ta tillvara nya tekniska lösningar så att större nytta i verksamheterna skapas för medborgare, besökare och företag såväl som för användare och ledningsgrupper.

Utvecklingsmodellen omfattar behov av förvaltningsöverskridande karaktär där två eller fler förvaltningar berörs. Även behov av utvecklingsprojekt med stor budget i en enskild förvaltning omfattas av modellen. Lokala initiativ utan samordningsfördelar omfattas inte av modellen.

Bakgrund

Stockholms stad tecknade i december 2005 ett ramavtal med TietoEnator om IT och telefonitjänster. Framtagande av en gemensam utvecklingsmodell för staden ingick i det överföringsprojekt som genomfördes inför avtalets ikraftträdande. Arbetet med att ta fram förslag till utvecklingsmodell, vilken föreslogs utgöra ett arbetssätt för stadens utvecklingsarbete med IT, genomfördes under 2006 som ett delprojekt.

Den inledande analysen i delprojektet visade att många upplever att stadens IT-stöd till verksamheten inte utvecklas på ett sammanhängande och samlat sätt. Flera förvaltningschefer menade att utvecklingen drivs utifrån systemens behov istället för verksamhetens faktiska behov. Det framkom även behov av att säkerställa att samtliga intressenters behov fångas upp mer strukturerat och regelbundet och att det saknas en tydlig struktur för att föra vidare utvecklingsbehov från verksamheten till formella beslut och genomförande.

Identifierade brister sammanfattades på följande sätt:

- Utvecklingen av IT-stöd till verksamheten sker inte samlat.
- Många olika grupper arbetar parallellt med verksamhetsutveckling, där det också finns oklara mandat inom och mellan grupperna.
- Det saknas en kanal för att föra vidare önskemål om förbättrat verksamhetsstöd.
- Många upplever att önskemål inte kommer fram och att det saknas en tydlig mottagare av identifierade behov.

Det önskade läget karaktäriserades av:

- En samlad struktur finns för att fånga in, beskriva, värdera och rangordna initiativ.
- En tydlig process finns för hur förslag förs vidare upp i organisationen samt hur återkoppling sker på tagna beslut. Detta fungerar hela vägen fram till budget och genomförande.
- En effektiv organisation stödjer arbetet och möjliggör att engagerade linjechefer, utan onödigt arbetsbelastning, kan diskutera, bedöma och ge sina rekommendationer på föreslagna initiativ.

Utifrån lägesanalysen och framkomna synpunkter togs ett förslag till modell fram vilken testades i pilotgrupper. Ett förslag till utvecklingsmodell formulerades därefter. Förslag till utvecklingsmodellen har bl a diskuterats i IT-rådet. I arbetet med framtagande av modellen deltog representanter från stadsledningen, förvaltningschefer, avdelningschefer på SLK, IT-chefer, systemförvaltare samt utvecklingsavdelningen.

I nu föreliggande ärende har det tidigare förslaget till utvecklingsmodell reviderats och anpassats till stadens nya organisation samt förtydligats och delvis förenklats.

Ärendet

Förslaget till utvecklingsmodell omfattar verksamhetsutveckling där IT ingår och utvecklas som ett stöd till verksamhetens processer. Utvecklingen kan gälla både mer omfattande utveckling inom ramen för befintliga IT-stöd eller nyutveckling. Utgångspunkten för förslaget till utvecklingsmodell är att stadens övergripande mål ska styra utvecklingen av IT-stöd tillsammans med verksamheternas mål och behov. Modellen, som följer stadens planerings- och budgetprocess, ska bidra till att verksamheten kan utvecklas och effektiviseras. .

Målet med utvecklingsmodellen är att etablera ett arbetssätt för insamling av behov och initiativ och för prioritering av stadens gemensamma utveckling så att informationstekniken på ett effektivt sätt stödjer och bidrar till att förverkliga verksamheternas olika mål och behov.

Modellen syftar till att optimera stadens resursanvändning vad gäller kostnader för IT och att ta tillvara nya tekniska lösningar så att större nytta i verksamheterna skapas för medborgare, besökare och företag såväl som för användare och ledningsgrupper.

Utvecklingsråd

Nuvarande IT-rådet läggs ned. Enligt förslaget i modellen ska ett utvecklingsråd inrättas. Arbetsformer för utvecklingsrådet följer tidigare IT-rådets arbetsformer och i övrigt vad som anges i detta ärende. Stadsdirektören utser ledamöterna till utvecklingsrådet och inom rådet utses fem ledamöter att utgöra utskottet för beredande av frågor om nya e-tjänster. Dessa utses av rådets ordförande. Utskottets uppdrag, som framgår av ärendet om snabb och lättillgänglig service till stockholmarna(dnr 031-2487/2007), är att föreslå prioriteringar, följa upp att e-tjänsteprogrammet går mot rätt mål samt fördela resurser och hantera risker.

Beskrivning av utvecklingsmodellen

Utvecklingsmodellen omfattar behov av förvaltningsöverskridande karaktär där två eller fler förvaltningar berörs. Även behov av utvecklingsprojekt med stor budget i en enskild förvaltning omfattas av modellen. Lokala initiativ utan samordningsfördelar omfattas inte av modellen.

Indelning i tjänsteområden

Verksamheten delas i utvecklingsmodellen in i tjänsteområden. Syftet med indelningen är att på ett effektivare sätt hantera och prioritera behov och initiativ som ligger nära varandra.

De föreslagna tjänsteområdena är; det pedagogiska området, det sociala området, det tekniska området och det administrativa/gemensamma området. Dessutom ingår stödområdet IT-infrastruktur och telefoni som ett tjänsteområde. Området är, till skillnad från övriga tjänsteområden, inte ett verksamhetsområde men föreslås ändå utgöra ett tjänsteområde så att även krav och behov av utveckling av IT-infrastruktur och telefoni kan inrymmas i modellen. Prioriteringar inom detta område kan då vägas mot

prioriteringar inom andra områden. IT-infrastruktur omfattar bl a datakommunikation, databaser, integrationer och nätoperativsystem.

Tjänsteområdesgrupper

För varje tjänsteområde ska finnas en tjänsteområdesgrupp som var och en har uppdraget att hantera både utveckling och förvaltning av IT-stöd inom sitt område och som beslutar om förslag till prioriteringar inom området. Tjänsteområdesgrupperna leds av en ordförande som är ansvarig för verksamhetsområdet och bemannas med ansvariga för verksamhet och IT inom området. Arbetsformerna för tjänsteområdesgrupperna får utvecklas efter hand. Stadsdirektören föreslås utse ledamöter i tjänsteområdesgrupperna.

Administrativa insatser kring utvecklingsmodellen samt administrativt stöd till tjänsteområdesgrupperna hanteras inom stadsledningskontoret så att kontinuitet och metodutveckling kan garanteras. Olika resurser i form av t ex IT-experter, systemkunniga och verksamhetskunniga används för att bereda ärenden så att ärenden till tjänsteområdesgrupper och till utvecklingsrådet blir allsidigt beredda enligt fastställda mallar och formulär, som tas fram då föreliggande modell beslutats om.

Utvecklingsmodellens arbetsflöde

Inom varje tjänsteområde fångas behov och initiativ inledningsvis i de olika verksamheterna. Både verksamhetsansvariga såväl som de som arbetar inom de olika verksamheterna förutsätts vara delaktiga. Varje förvaltning ska ha en ansvarig kontaktperson för utvecklingsmodellen som svarar för att samla in initiativ från verksamheterna och för att dessa initialt blir beredda enligt fastställd mall för att möjliggöra en inledande bedömning.

Initiativ och förslag sammanställs sedan per förvaltning och skickas vidare till stadsledningskontoret där en beredning genomförs som underlag till tjänsteområdesgruppens arbete.

Tjänsteområdesgrupperna prioriterar de förslag och initiativ som inkommer från förvaltningarna. Prioriteringarna inom tjänsteområdesgrupperna sker i två steg. I steg ett görs en inledande bedömning av de förslag som kommit in från förvaltningarna. Tjänsteområdesgruppen kan då besluta att förslaget ska tas med i områdets prioritering, att förslaget behöver kompletteras innan ställningstagande eller att förslaget avslås. I steg två gör tjänsteområdesgruppen en prioritering för tjänsteområdet.

Efter det att tjänsteområdesgrupperna gjort prioriteringar inom sina områden arbetas ett förslag fram av stadsledningskontoret till stadsgemensamma prioriteringar som överlämnas till utvecklingsrådet. På stadsledningskontorets ansvar ligger att förslag blir allsidigt beredda med tydliga och jämförbara underlag. I framtagande av beslutsunderlag och inför förslag till stadsgemensamma prioriteringar måste såväl verksamhetskunniga som IT- och systemexperter delta.

Förslag till stadsgemensamma övergripande prioriteringar för utveckling av IT-stöd till verksamheterna behandlas därefter av utvecklingsrådet. Utvecklingsrådet har till uppgift att vara rådgivande till stadsdirektören och beslutar om rekommendation om stadsgemensamma prioriteringar till stadens ledning.

Beslut om satsningar för kommande år enligt utvecklingsmodellen följer stadens budgetprocess där kommunfullmäktige i budgeten beslutar om verksamhetens mål och inriktning för kommande år. Vid behov kan kompletterande förslag avseende satsningar på IT beslutas i tertialrapport 1 och 2.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts av stadsledningskontoret, IT-avdelningen. Framtagandet av utvecklingsmodellen har diskuterats i IT-rådet och i olika projektgrupper och föregåtts av ett antal intervjuer med bl.a. förvaltningschefer, verksamhetsansvariga och IT-chefer inom ramen för delprojektet för framtagande av utvecklingsmodellen.

Stadsledningskontorets synpunkter

Stadsledningskontoret vill betona vikten av att stadens IT-utveckling utgår ifrån och stärker stadens verksamhetsutveckling. Det är utifrån verksamhetens krav och mål som IT-utvecklingen i huvudsak ska initieras. Med införande av utvecklingsmodellen kan ett arbetssätt för insamling av behov och initiativ inom IT och för prioritering av utveckling av IT-stöd etableras. Därmed läggs en grund för en bättre samordning och för gemensamma prioriteringar inom IT-utvecklingen. Med indelningen i tjänsteområden ges möjligheter att på ett effektivare sätt hantera och prioritera behov inom de olika områdena. Det nu framtagna förslaget till utvecklingsmodell ska ses som en grundstruktur där arbetsformer, rutiner och detaljering av modellen får utvecklas successivt.