



KOMMISSIONEN

Snabb överblick över 21 projekt som belyser arbetet med att skapa bred information och breddtjänster

2003-03-12

Projekten är hämtade från:

- ❖ Tre regionala seminarier anordnade av IT-kommissionen under hösten 2002 i Lund, Borlänge och Umeå.
- ❖ ”Breddtjänster – några exempel”, rapport 51/2002

SJUKVÅRD	2
MOBIL ÅTKOMST AV JOURNALER.....	2
IMPRESS.....	3
WEAIDU	3
SJUK-FRISK	4
SUSTAIN - SUPPORT UNABLE USERS TO ACCESS INFORMATION.....	5
TILLIT OCH KOMMUNIKATION I VÅRDEN	6
FASS.....	6
TRANSPORT	8
NATIONELL VÄGDATABAS	8
TRAFIKEN.NU OCH SKÅNETRAFIKEN.....	8
VISBY KUSTKORVETT.....	9
KOMMUNEN OCH DESS FÖRVALTNING	11
INFOCITY FORUM	11
OFFENTLIGA KONTORET I BORLÄNGE KOMMUN	11
DIGITALISERADE SAMHÄLLSTJÄNSTER - ANSÖKAN OM FÖRSÖRJNINGSTÖD	12
ETT FRAMTIDA JOKKPLOG	12
BLANKETTHANTERING I UMEÅ KOMMUN	13
PLATSANNONSER OCH CV:N.....	14
SKOLAN	16
REXNET.NU – KUNSKAPSDRIVEN UTVECKLING.....	16
ATT SKAPA BREDDTJÄNSTER FÖR SKOLAN.....	16
STUDERA.NU.....	17
...EN BLANDNING	19
SVENSK ADRESSÄNDRING	19
EVENEMANGSINFORMATION.....	20

Sjukvård

Mobil åtkomst av journaler

Beskrivning: Projektet syftar till att göra äldreomsorgens meddelanden och journaler tillgängliga så att personalen som arbetar ute i hemvården direkt får tillgång till informationen och även själva direkt kan uppdatera den.

Mobil Åtkomst är ett försök att utrusta personalen inom hemvården med en handdator med vars hjälp de får ständig tillgång till aktuell patientinformation och journaler. Bakgrunden till projektet är utvecklingen av ett gemensamt datoriserat dokumentationssystem inom den kommunala hemvården. Idén fick kommunen 1995 och produktionen startade 1997. Systemet används av samtliga vårdgivare i kommunen, t ex biståndshandläggare, sjukgymnaster, arbetsterapeuter samt personal inom hemsjukvården, patrullverksamheten.

Prototypen bygger på Compaq iPaq handdatorer med färgskärm och GPRS-anslutning till Internet via en s.k. jacka som knäpps fast på baksidan av handdatorn. Informationen om vårdtagaren lagras centralt i värddatorn och hantering av informationen via handdatorn görs on-line. Personalen inom hemvården har direkt tillgång till aktuella data om varje vårdtagare, exempelvis remisser, medicinering, larm om överkänslighet mot vissa mediciner samt kontaktpersoner – både anhöriga och läkare.

Kontakt: Annemarie Holmqvist, Landskrona kommun samt Bo Palmaer, Sigma AB

Källa: Seminarium i Lund, 26 september 2002

Kommentarer: Projektet är relativt brett och har pågått länge och spänner därför naturligt över flera av de områden som IT-kommissionen adresserar i sitt handlingsprogram. Några av de som märks extra tydligt är följande:

Integritet. Eftersom projektet hanterar känslig information finns här erfarenheter och kunskap kring integritetsfrågor.

Verksamhetsutveckling och organisation. Arbetande personal och vårdtagare är inblandade vilket gör att det finns erfarenheter kring hur verksamheten förändras och hur organisationen påverkas.

Standardisering och terminologi, digitalisering. Nya krav på ”ordning och reda” blir tydliga när information som tidigare hanterats separat måste samverka och dessutom vara tillgänglig.

Infrastruktur och teknik. Här finns också värdefulla insikter och exempel på vad som fungerar och vad som fortfarande saknas när det gäller tex mobil och/eller fast infrastruktur i form av pålitlig och lättillgänglig Internetanslutning, uppkopplingshastigheter, överföringskapacitet, användargränssnitt etc.

Impress

Beskrivning: Projektet syftar till att skapa en obruten vårdkedja genom att utbyta eller ge tillgång till journalinformation, olika planeringsmeddelanden etc och på så sätt binda samman de informationsöar som sjukvården idag består av.

Ett exempel som tydligt belyser vad projektet handlar om är att gamla som vårdas hemma och inte kan få samma vård som på en institution eftersom den avancerade infrastrukturen som finns i professionella vårdlokaler inte finns tillgänglig i hemmet. Detta pekar på ett av målen med dagens utveckling nämligen att all behörig och berörd personal ska få tillgång till rätt information i rätt tid och på rätt plats utan risk att patientens integritet missbrukas. Målet är att slå broar mellan informations- och vårdöarna. Nyttan kan bäst beskrivas med en tio år gammal floskel: Patienten i centrum. Eller annorlunda uttryckt: informationen följer patienten, inte tvärtom.

Kontakt: Anders Beckman, Stefan Henningsson och Helen Hansson från Impress.

<http://www.carelink.se/pages/twoColumnsText.asp?VersionID=1&Pages=1,23,70,55>

Källa: Seminarium i Lund, 26 september 2002

Kommentarer: Projektet utstrålar bred och djup kunskap och respekt för många av de problemområden som IT-kommissionen pekar på i breddtjänstssammanhang.

Projektet borde därför uppmärksammas och sättas i kontakt med andra liknande satsningar för att återanvända kunskap och uppnå synergieffekter och spridning.

Integritet. Ett viktigt återkommande begrepp är samtycke. Många av aktiviteterna i projektet bygger på vårdtagarens samtycke vilket praktiskt inhämtas och hanteras på flera ställen i systemet.

Informationsutbyte. E-post är ett exempel på en existerande teknologi som på ett klokt sätt utnyttjas i projektet.

Samverkan och verksamhetsutveckling. Med enkla tekniska och praktiska metoder uppnås högt ställda krav på funktionalitet. Detta balanserade synsätt leder till tydliga resultat och en positiv inställning till medverkan vilket i sin tur är viktigt för samverkan och förändringsvilja.

WeAidU

Beskrivning: I korthet är detta ett exempel på hur man kan använda sig av avancerad digitaliserad bildanalys för att på avstånd bygga upp ett beslutstödssystem – expertsystem som stöd i vården.

Företaget WeAidU har 5 anställda och är sprunget ur forskning på universitetssjukhuset i Lund. Företaget är teknikbaserat med matematik, bildanalys och Internet-teknik som nyckelområden för hantering och beslutstöd baserat på medicinska bilder.

Tester har tydligt visat vilken nytta den här typen av beslutstödstjänster

kan skapa. Man lät tre relativt oerfarna läkare utan stöd bedöma 1000 tidigare fall av akut hjärtinfarkt utifrån EKG undersökningar. En expert kontrollerade resultatet och de tre hade rätt i 68% av fallen. Med CARE-systemet på plats ökade frekvensen till 93%, läkarna tänkte om i många av fallen och lyckades alltså fatta bättre beslut. Ett beslut som bokstavligt talat kan innebära skillnaden mellan liv och död för den enskilde patienten.

Kontakt: Andreas Järund, WeAidU

<http://www.weaidu.com>

Källa: Seminarium i Lund, 26 september 2002

Kommentarer: Balanserat helhetsgrepp. Genom en balanserad syn på teknik, ekonomi och nytta bidrar detta relativt lilla projekt med ett mycket tydligt exempel på vad som kan göras med stor kunskap och ganska enkla medel.

Tjänstutveckling. Projektet har en tydlig plan för hur teknologi och lösningar kan komma att utnyttjas inom allt bredare användningsområden. Där blir tjänstutveckling och förståelse för användaren, i detta fall läkare eller annan vårdpersonal som utnyttjar beslutstödet, viktigt.

Standarder och teknik. Projektet är också starkt beroende av den senaste utvecklingen av standarder och teknologi för avancerad kommunikation och informationshantering.

Sjuk-Frisk

Beskrivning: Projektet handlar om att skapa en tjänst som underlättar för medborgaren i samband med kortare sjukfrånvaro eller vård av sjukt barn. Syftet är att erbjuda en sammansatt tjänst genom att integrera informationsflödet mellan flera aktörer. Tjänsten nås via en personlig portal på Internet där användarna på ett och samma ställe kan göra sjukanmälan och också få en tid på vårdcentralen. En vårdcentral, en skola samt Försäkringskassan är med i den inledande planeringen, det finns även planer på att involvera arbetsgivare i projektet.

Kontakt: Mats Bylund, projektledare Landstinget Dalarna

Källa: Seminarium i Borlänge, 21 oktober 2002

Kommentarer: Samverkan. Projektet visar på ett tydligt sätt hur viktigt samarbetet mellan privat och offentlig verksamhet är.

Informationsutbyte är ett nyckelord i projektet som på ett konkret sätt skapar erfarenheter kring direkt nytta för den enskilde medborgaren.

Finansiering är givetvis aktuellt i alla projekt, men just här finns modeller som visar att det går att skapa nya resurser genom rätt arbetsformer och samverkan över gränser.

Verksamhets- och organisationsutveckling. Genom att ”tänka utanför

lådan” förverkligades detta trots att det föll utanför ramarna för de inblandade aktörernas traditionella verksamhet. Förmodligen ett bra exempel på att vilja och nyttofokus är en framkomlig väg. Men även exempel på att det ofta behövs andra verksamhetsformer och nya typer av organisationer.

SUSTAIN - Support Unable uSers To Access INformation

Beskrivning: Vem har inte önskat att doktors journalanteckningar funnits till hands hemma vid köksbordet efter läkarbesöket? För patienterna vid Krylbo vårdcentral är det inget problem. De kan enkelt och säkert läsa i sin journal, via Internetuppkoppling mot läkarmottagningen, när som helst på dygnet. Fördelarna är flera; ökad delaktighet i planeringen av vården, bättre insyn och samverkan mellan olika vårdgivare samt minskat tryck på vårdcentralen eftersom patienten själv kan hålla koll på remisser och inbokade läkarbesök.

Kontakt: Helene Richardsson, IT-chef Landstinget Dalarna

Källa: Seminarium i Borlänge, 21 oktober 2002

Kommentarer: Integritet. Projektet visar vilken kraft det finns i goda exempel. Projektet omfattar endast 100 testpersoner men har ändå fått flera internationella priser.

En viktig iakttagelse är hur större delen av testpersonerna inte verkar bry sig om säkerhet och integritet så mycket när de väl får se och leva med den verkliga upplevda nyttan att kunna se sin egen journalinformation. Nyttan verkar uppväga eventuella risker. Jämför gärna med e-post och mobiltelefon som uppvisar samma fenomen fast i mycket större skala. Trots kända risker med avlyssning och virus används dessa kommunikationskanaler i en omfattning som förmodligen överstiger de vildaste förväntningar då teknologierna var nya.

Verksamhetsutveckling. Pga sitt konkreta upplägg ger projektet idéer för tjänsteutveckling och visar tydligt vad som faktiskt uppfattas som nytta för medborgaren. Projektets egen utvärdering visar dessutom på en rad andra positiva konsekvenser och effekter som förmodligen inte var planerade eller genomtänkta. Ett exempel på att man måste våga lita på överraskningarnas möjligheter.

Samverkan. Projektet spänner över olika delar av vårdkedjan och besitter därför kunskap och erfarenheter när det gäller samarbete och behov av utveckling: samarbetet mellan landsting och primärvård (samverkan) kring t.ex. terminologi.

Tillit och kommunikation i vården

Beskrivning: Ett samverkansprojekt mellan kommun, landsting och det privata näringslivet i Umeå. där en obruten vårdkedja i form av en informationsplats (databas) som har skapats för psykiskt funktionshindrade samt unga människor med omfattande vårdbehov. Här samlas all information om patienten, vare sig den uppstår (originalet finns) inom kommun eller landsting. De inblandade får reda på när någon ny information finns att hämta i TILLITs databasen och alltid med patientens godkännande. Ett projekt som bl.a. illustrerar hur viktigt det är att samarbeta över organisationsgränser och samtidigt värna om den personliga integriteten.

Kontakt: Eva Bergström, Umeå kommun

<http://www.carelink.se/pages/twoColumnsText.asp?VersionID=1&Pages=1,23,70,56>

Källa: Seminarium i Umeå, 16 oktober 2002

Kommentarer: Samverkan. Olika delar av den offentliga sektorn som vanligtvis inte har så mycket kontakt, samverkar på ett konkret sätt för att uppnå positiva effekter och ökad rationalisering. Projektet är därför ett bra och konkret exempel på hur sådan samverkan kan åstadkommas och vad den har för betydelse för att uppnå önskvärda resultat – en bra vård.

Säkerhet och personlig integritet. Precis som i andra fall där informationsinnehållet rör personliga uppgifter är det oerhört viktigt att informationen skyddas på ett sådant sätt att vårdtagaren och andra inblandade kan känna tillräcklig tillit till systemet och arbetsrutinerna. I projektet skickas t.ex. meddelande om att det nu finns ny information att tillgå i databasen, informationen i sig själv skickas inte på det sättet.

FASS

Beskrivning: Fass, katalogen över godkända läkemedel i Sverige, är numera centralt lagrad och är uppbyggd enligt en standardiserad dokumentstruktur. Fass hanteras numera enbart som XML-dokument. Den nya lösningen gör att Fass.se är ständigt aktuell, godkännandeprocessen hos läkemedelsverket är snabbare, organisationerna är redo för samverkan internationellt tack vara en standardiserad dokumentstruktur.

Kontakt: Projektledare på Läkemedelsindustriföreningen, Per Manell. Se även <http://www.fass.se>

Källa: ”Breddtjänster – några exempel”, rapport 51/2002

Kommentarer: Säkerhet, kvalitet, informationsutbyte och digitalisering. I samband med Läkemedelsverkets godkännande av ett nytt läkemedel har läkemedelsföretagen tidigare använt t.ex. Word-dokument. Dessa har

skickats till Läkemedelsverket, som vid godkännande av en produkt har skrivit ut dokumentet på vattenstämplade papper vilka skickats till läkemedelsföretaget. Eftersom godkännandeprocessen ibland tar tid, har det hänt att den dokumentation, som blivit godkänd, inte längre är identisk med den information som finns hos läkemedelsproducenten. Med den nya lösningen ges kontroll, enhetlighet och aktualitet. Då felaktig information kan få ödesdigra konsekvenser ställs det höga krav på informationskvaliteten.

Normalt tar det ca 10 år att ta fram ett läkemedel. Under en sådan tidsperiod hinner ordbehandlingsprogrammen genomgå många programgenerationer. Arkiveringsbehoven var ett viktigt skäl att lämna Word-formatet. Vid konvertering av gamla Word-dokument till nya versioner av Word kan man tappa viss information.

Samverkan, internationellt samarbete och gemensam standard. Läkemedelsindustriföreningen tillsammans med Läkemedelsverket och tre läkemedelsföretag gjorde ett pilotprojekt som resulterat i att all läkemedelsinformation nu hanteras med hjälp av XML. Tack vare en standardiserad dokumentstruktur kan samverkan även ske internationellt.

Verktyg och metoder. Fass finns i tre versioner – en upplaga riktad till läkare, en annan till patienterna och en tredje innehåller veterinärläkemedel. Eftersom all information lagras på ett gemensamt och standardiserat format kan man presentera informationen från de många olika informationsägarna på ett enhetligt sätt som understödjer jämförelser och navigation. Dessutom kan informationen presenteras i olika vyer. Exempelvis presenteras informationen i trycksaken Fass samt även på webbplatsen Fass.se och på vissa av läkemedelsföretagens egna webbsidor.

Några underlättande förutsättningar. Branschen har sedan länge ett intimt samarbete inom många områden. Detta beror i stor grad på lagregleringar som i sin tur har att göra med den omedelbart livsavgörande påverkan läkemedelsföretag har på sina kunder. De inblandade är dessutom mycket vana vid att hålla sig till branschstandarder när det gäller läkemedelsinformation samt det är en bransch med stora aktörer med gott om pengar. Internationella krafter verkar för en användning av XML för hantering av läkemedelsinformation. Några försvårande faktorer har varit att det ställs höga krav på att allting skall fungera vilket kräver en omfattande testning. Idag finns det inte ett stort urval av bra verktyg (XML-editorer m.m.). Då det är väldigt många personer som är inblandade krävs det en relativt stor satsning på utbildning. Projektet påbörjades 1999 och blev driftsatt 2002.

Transport

Nationell vägdatabas

Beskrivning: Behov av digital data om Sveriges vägar är stort, t ex inom samhällsplanering men också för leverantörer av navigeringssystem till bilar samt aktörer som verkar för god trafiksäkerhet. Därför har Vägverket i enlighet med regeringens direktiv börjat bygga en rikstäckande nationell vägdatabas (NVDB). Databasen är tillgänglig för såväl offentliga som privata aktörer. Projektet är ett exempel på hur gemensamma informationsresurser kan vara till nytta för bred grupp av användare och tjänsteleverantörer.

Kontakt: Jan-Olof Östlund, kontorschef Vägverket samt Håkan Wiss, Vägverkets samordnare för Region Norr

<http://www.vv.se/nvdb/index.asp>

Källa: Seminarium i Borlänge, 21 oktober 2002, Umeå, 16 oktober 2002

Kommentarer: Städa, fixa och integrera olika informationsresurser som idag finns på olika håll.

Samverkan. Projektet innehåller tydliga inslag av samverkan inom och mellan offentlig sektor och näringsliv.

Inforesurser. Vägdatabasen är ett tydligt och lättförståeligt exempel på konkret information som kan komma många till nytta. Trafikanter, räddningspersonal, försvar och byggprojekt är alla uppenbara användare av en vägdatabas som därför är en nationell angelägenhet.

Standardisering & terminologi. Det är många aktörer som samarbetar om att bygga upp informationen och hålla den vid hög kvalitet. Det är därför lätt att inse att standarder och gemensamma sätt att benämna olika begrepp är viktigt för projektet.

Prissättning. Vägdatabasen är ett exempel på en rimlig prissättning som kontrast till andra områden där för höga priser hindrar ett effektivt samutnyttjande av viktig samhällskritisk information.

Trafiken.nu och Skånetrafiken

Beskrivning: Projektet syftar i korthet till att underlätta resan från dörr till dörr för alla trafikanter genom att sammanställa digitaliserad information från ett antal aktörer och presentera det som tjänsten trafiken.nu

Trafiken.nu är ett projekt med fokus på att hjälpa resenärer planera sin resa från dörr till dörr med hjälp av samverkan om väg- och trafikinformation i Skåne. Projektet befinner sig i ett utvecklingsstadium och därför hämtas en del exempel även från systerprojektet i Stockholm.

Skånetrafiken har på sin webbplats en realtidskarta med information om förseningar, tidtabeller etc. Sajten besöks i genomsnitt 45 000 gånger i veckan. Antalet bussar som är försedda med den utrustning som krävs för att rapportera eventuella förseningar via webben ökar kontinuerligt. Samtliga 56 tåg finns redan med men endast 16 av 125 bussar. Informationen kan systematiskt delas upp i planerad information (tidtabeller etc), verkligheten (givare på fordon om läge etc) och trafikinformation till mottagare.

Kontakt: Sorin Sima från Vägverket Region Skåne samt Krister Nordlund, teknisk chef på Skånetrafiken.

<http://www.trafiken.nu>, <http://www.skanetrafixen.skane.se/>

Källa: Seminarium i Lund, 26 september 2002

Kommentarer: Projektet är mycket konkret och ett bra exempel på en framväxande breddtjänst.

Internationellt samarbete. Projektet är ett av få med mycket tydliga inslag av samarbete över gränserna mot andra länder. Förseningar i trafiken i Sverige påverkas av trafiken i andra länder. Därför måste projektet samarbeta kring standarder etc för att uppnå hög kvalitet i informationen.

Samverkan mellan olika aktörer är lika fundamentalt eftersom projektets målsättning är att vara en tydlig och enkel enda kanal för resenärer som vill veta hur trafikläget ser ut.

Tjänsteutveckling. Projektet har en tydlig plan för hur tjänsten stegvis kommer att förbättras. Delvis pga resursskäl, men en konsekvens blir att nya tekniska och infrastrukturella förutsättningar kommer kunna utnyttjas när projektet tar framtida steg.

Nytta och verklighetsanknytning. Informationen i projektet är dessutom viktig eller kanske till och med kritisk för slutkunderna och det går därför att tala om nytta, göra relevanta mätningar eller andra experiment.

Visby Kustkorvett

Beskrivning: Ett projekt där Försvarets Materielverk tillsammans med Marinen har tagit fram ett digitalt och strukturerat informationssystem för att hantera information om kustkorvetten Visby motsvarande cirka 20 hyllmeter A4-pärmar. Det behövs en omfattande användardokumentation för att kustkorvetten skall kunna förstås, användas och underhållas på rätt sätt. Marinen har alltid försökt öka prestanda genom att minska vikten på fartyget, reducera mängden brandfarligt material och dessutom förbättra räddningstjänsten av information. 1995 började man söka andra lösningar.

Kontakt: Jarl Magnusson, Försvarets Materielverk.

Källa: ”Breddtjänster – några exempel”, rapport 51/2002.

Kommentarer: Samverkan. Försvarets Materielverk och Marinen har tillsammans utvecklat informationssystemet i samverkan med externa leverantörer. Tidigt märkte man att det var svårt att samordna och integrera informationskällorna då informationen kom från olika typer av leverantörer. En uppgift blev att ta fram en specifikation som detaljerat beskrev hur den inlevererade informationen skulle vara strukturerad. Sedan fick man försöka få leverantörerna som var spridda över norra halvklotet att tolka och följa specifikationen på ett likartat sätt.

Hantering och lagring samt verktyg och metoder för informationshantering. Genom att använda XML till hjälp i lösningen när informationen skall struktureras kan Marinen använda ett stort antal kommersiella produkter för att bearbeta och hantera informationen. Informationen kan hållas ständigt tillgänglig för all personal och samtidigt individanpassas. Det är dessutom lätt att tillföra ny information och ta del av den.

Digitalisering. Ett utmärkt exempel på hur tidigare pappersbaserad information kan digitaliseras och ge större nytta. Informationen är lättare att hålla aktuell, är lätt tillgänglig för alla och den kan individanpassas för varje enskild fartygsindivid.

Några underlättande förutsättningar. De deltagande organisationerna har kunskap om SGML (föregångare till XML) sedan tidigare och har en mycket hög IT-mognad.

Kommunen och dess förvaltning

InfoCity Forum

Beskrivning: Vad är önskvärt av allt som är möjligt att åstadkomma med hjälp av ny informationsteknik? Inom projektet InfoCity finns chansen att hitta svaren. Genom att erbjuda en arena där olika aktörer kan prova idéer och testa nya tillämpningar i full skala kan vi tidigt identifiera problem och möjligheter. För att komma vidare på vägen mot informations- och kunskapssamhället krävs en kontinuerlig dialog om strategiska frågeställningar som rör flera parter på det lokala och regionala planet. Därför bildades InfoCity Forum, där lokala och regionala chefer för en rad myndigheter och förvaltningar samt representanter för Statskontoret deltar.

Kontakt: Leif Adolfsson, projektledare Stiftelsen Teknikdalen

Källa: Seminarium i Borlänge, 21 oktober 2002

Kommentarer: Bred information. Projektet utstrålar en bredd och en förståelse för många av de punkter i IT-kommissionens förslag och resonemang kring bred information.

Begrepp och terminologier. Projektet är ett av få som på ett konkret sätt sedan länge arbetat med begrepp och terminologier. Kopplingen och denna känsla är delvis naturlig eftersom projektet bidragit till att forma IT-kommissionens resonemang kring breddtjänster och bred information.

Samverkan och kompetens. Projektet borde lyftas fram och stöttas, i första hand som ett samverkansforum. Det är mycket viktigt att de få projekt som fokuserar på informationen får leva vidare för att utgöra exempel och bidra till kunskapsspridning.

Offentliga kontoret i Borlänge kommun

Beskrivning: En samordnad lösning för diarieföring, dokumenthantering och Intranät har gett Borlänge kommun ett nytt verktyg för att organisera arbetet. På köpet får man kontroll på informationsflödet i verksamhetsprocesserna. Elektronisk originalhandling är ett nyckelbegrepp, varje dokument lagras på ett ställe i nätverket men görs sökbar och tillgängligt via olika ingångar beroende på vilka användare eller funktioner som behöver informationen. Resultatet är en ny plattform för informationsutbyte, med ökade möjligheter att utnyttja erfarenheter och kompetens mellan olika delar i organisationen.

Kontakt: Jan Söderlund, vd Sygn Software samt Janne Dicander, IT-strateg
Borlänge kommun

Källa: Seminarium i Borlänge, 21 oktober 2002

Kommentarer: Informationsresursansvar. En kommun tar här ett helhetsgrepp på synen på information och bryter gamla mönster. Förmodligen ett bra exempel för andra med ansvar för offentlig information som rätt hanterad skulle kunna

utgör en resurs för tjänsteutveckling och nytta.

Standardisering och strukturering av information. På grund av sitt tydliga fokus och sin starka handlingskraft har kommunen lyckats genomföra konkreta nya sätt att hantera sin information. Mycket av arbetet gäller de strukturer i systemet där informationen hanteras. Kanske i mindre grad handlar det om informationens inre struktur (terminologi, märkning etc)

Verktyg och metoder för informationshantering. Projektet bygger till stora delar på en kommersiell produkt, ett dokumenthanteringssystem, som är spritt till ett stort antal kommuner.

Digitaliserade samhällstjänster - ansökan om försörjningsstöd

Beskrivning: Projektet är en del i kommunens utveckling mot en digital förvaltning. Socialförvaltningen har satsat på att erbjuda medborgare som söker socialbidrag en möjlighet till bättre och snabbare service via Internet. Efter att ha kartlagt den nuvarande handlägningsprocessen har man skapat en tjänst med effektiviserad informationshantering där sökanden kan lämna nödvändiga uppgifter via formulär på Internet. Dessa uppgifter går direkt in i kommunens verksamhetssystem och resultatet är snabbare hantering av rutinmässiga ärenden och mer tid för handläggarna att träffa sina klienter.

Kontakt: Dan Gustafsson, IT-samordnare socialförvaltningen Borlänge kommun

Källa: Seminarium i Borlänge, 21 oktober 2002

Kommentarer: Rationalisering av verksamheten (vardagsrationalisering) och verksamhetsutveckling. Projektet är relativt småskaligt men visar hur även det lilla är viktigt. Mycket jordnära små steg, ett nerifrån och upp-perspektiv, är ofta vad som behövs för att få igång större processer på beslutsfattarnivå.

Projektet visar på en pragmatisk väg där enstaka individer påverkar projektets utveckling och där en kontinuerlig lärprocess är viktigare för slutresultatet än storslagna teorier och förutbestämda lösningar.

Ett framtida Jokkplog

Beskrivning: En framtidsvision om hur offentlig sektor och näringsliv har skapat nya tjänster till medborgarna i Jokkplog.

Sara Johansson, utredare från Norrbottens läns landsting, gav åhörarna en framtidsvision om hur offentlig sektor och näringsliv har skapat nya tjänster till medborgarna i Jokkplog. I Jokkplog kommer det att finnas tjänster som gör att medborgarna kan se på sin vårdjournal på nätet, läsa om restaurangernas menyer, lediga bostäder och fylla i blanketter och skicka in till myndigheterna – allt direkt via sin dator. Dessutom behöver invånarna inte fundera på vilken myndighet man måste vända sig till i en viss situation exempelvis om man funderar på om det är politikerna som

bär ansvaret för en viss sak eller är det kommunen eller landstinget?
Jokkplogs nya sidor hjälper medborgarna till rätta i vilken situation det än är.

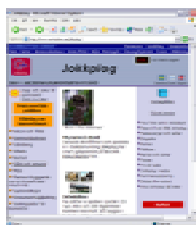
Kontakt: Sara Johansson från Norrbottens läns landsting

Källa: Seminarium i Umeå, 16 oktober 2002

Kommentarer: En framtidsvision som visar på många breddtjänster och uppmärksammar oss på att det är en hel del att göra innan breddtjänster existerar i någon större utsträckning.

Särskilt intressant och iögonfallande är möjligheten att se sina egna röntgenbilder via nätet med tillhörande journalanteckningar.

Se med egna ögon: <http://www.norrbotten.se/jokkplog/>



Det vore intressant att bygga ut visionen med en tänkt beskrivning av hur Jokkplogs lösning blev verklighet.

Blanketthantering i Umeå kommun

Beskrivning: Hur vore det om du slapp skriva ut myndighetens blankett, leta reda på kuvert och frimärke och gå till postlådan när du skall ansöka om barnomsorg? Istället få allt det där snabbt och smidigt fixat i nattskjortan hemma vid datorn? IT-kontoret i Umeå kommun har tagit fram ett interaktivt blankettsystem för kommunens invånare. En lösning som underlättar hanteringen för både medborgarna och kommunens tjänstemän, och samtidigt ett av de projekt som har kommit längst i Sverige på området.

Kontakt: Robin Norrman, IT-kontoret, Umeå kommun

Källa: Seminarium i Umeå, 16 oktober 2002

Kommentarer: Rationalisering av verksamheten (vardagsrationalisering). Projektet är ett konkret exempel på vad som kan göras i en verklig process med relativt enkla medel.

Digitalisera. Projektet omfattar bl.a. digitala blanketter och är därför ett konkret exempel även på hur delar av en process och gränssnitt kan digitaliseras.

Säkerhet (signering). Projektet upptäckte att vissa krav på säkerhet och identifiering kan vara onödiga. Här finns exempel på hur delar av en

ansökningsprocess inte nödvändigtvis kräver någon signering. Det är först senare som detta blir nödvändigt. Mycket kan vinnas och läras på att testa och bygga de enklare delarna först för att komma igång och väcka uppmärksamheten och starta tillväjningen.

Standardisering. Ett exempel på en intermediär lösning som är ett steg på vägen.

Platsannonser och CV:n

Beskrivning: Arbetsmarknadsstyrelsen, AMS, håller på att tillsammans med andra aktörer på arbetsmarknaden ta fram en modell för information om lediga arbeten som bygger på ett befintligt internationellt standardramverk. Ramverket används för informationsutbyte av platsannonser och CV:n. När arbetsgivare, bemannings- och rekryteringsföretag och AMS anpassar sina interna rekryteringssystem till ett standardiserat och strukturerat format kan de utbyta information om platsannonser och CV utan manuell hantering.

Kontakt: Mer information om projektet kan lämnas av AMS enhet för arbetsförmedlingssystem, telefon: 08-58 60 60 00. Se även <http://www.ams.se>.

Källa: ”Breddtjänster – några exempel”, rapport 51/2002.

Kommentarer: Vardagsrationalisering, digitalisering och samverkan. Hanteringen av platsannonser och CV har hittills skett manuellt. Denna hantering är kostsam trots att den endast i begränsad utsträckning tillför ett värde. Kontroll av informationens rimlighet och fullständighet skulle kunna ske direkt hos uppgiftslämnaren om denne hade bra mallar. Utöver AMS deltar även Manpower, Göteborgs stad och rekryteringssajten Offentliga jobb.

Informationsutbyte, standarder och terminologi. AMS har sedan länge ett väl fungerande register över viktiga termer och begrepp, t.ex. standardtermer för yrken, kompetenser, utbildningar, länder och språk. Detta register kommer väl till pass när mer och mer information hanteras strukturerat, standardiserat och automatiskt. Eftersom AMS publicerar registret elektroniskt och håller det ständigt tillgängligt kan alla i branschen använda samma begrepp i sina dokument. Tack vare användningen av en internationell standard HR-XML med modifieringar för svenska specialfall kan även en internationell samverkan ske smidigare.

Säkerhet och integritet. En av de frågor som blir aktuell i detta arbete är hur Personuppgiftslagen (PUL) och andra integritetsfrågor skall tillämpas. Ett effektivt och automatiserat informationsflöde om till exempel människors kompetenser och egenskaper innebär, samtidigt som det har stora nyttoaspekter, vissa risker. AMS bedömning är dock att det finns möjlighet att utforma säkra system, till exempel med hjälp av olika krypteringstekniker.

Några underlättande faktorer. I projektet som påbörjades 2000 har det funnits en central och stark myndighet (AMS) som drivit arbetet. Det har även funnits en tillgång till omfattande termkataloger av hög kvalitet. Några försvårande omständigheter har varit att standarden HR-XML inte är helt färdig samt att det nya effektivare flödet av arbetsmarknadsinformation kan leda till att vissa aktörer i branschen kan uppleva sin existens som hotad. Idag pågår ett pilotförsök.

Skolan

Rexnet.nu – kunskapsdriven utveckling

Beskrivning: Rexnet är en utbildningsplattform för den pedagogiska processen på väg mot ett livslångt lärande. Projektet syftar till att utveckla ett gemensamt gränssnitt för samverkan mellan näringsliv och utbildningsinstitutioner. Den webbaserade plattformen fungerar som en digital arbetsplats för över 20 000 elever i Gävleborg och Uppsala. Elever och lärare kan planera sitt arbete med hjälp av en rad olika moduler inom systemet, t ex individuella studieplaner, enkäter och personliga mappar där varje elev kan spara och presentera sina arbeten.

Kontakt: Jan Åström, Tieto Enator, projektledare Rexnet samt Kerstin Andersson, Tieto Enator, koordinator Rexnet

<http://www.rexnet.se/>

Källa: Seminarium i Borlänge, 21 oktober 2002

Kommentarer: Projektet är helt baserat på Microsofts .NET-teknologi.

Nytta för skolorna. Projektet visar på ett konkret sätt vilken praktisk nytta modern informationshantering kan ha i skolan.

Samverkan mellan offentlig och privat verksamhet. Projektet är ett exempel bland många på hur offentlig verksamhet, i det här fallet skolan, samarbetar med privata aktörer för att åstadkomma ömsesidiga resultat.

Kompetens och verksamhetsutveckling inom skolan.

Att skapa breddtjänster för skolan

Beskrivning: Skolverket har fått ett regeringsuppdrag att utveckla ett strategiskt program för mjuk infrastruktur för informationshantering inom utbildningsområdet. Uppdraget är uppdelat på tre nivåer:

1. Långsiktigt grundläggande arbete för att utforma olika standarder och rekommendationer för att såväl innehåll som tekniska lösningar skall samverka med varandra
2. Skapa tekniska förutsättningar för olika tjänster
3. Utveckla och utforma prototyper till nyttotjänster för skolan utifrån avvägda behovs- och konkurrensaspekter.

Projektet berör många typer av information (t.ex. kursinformation, läromedelsmoduler, elevinformation och lagring av arbetsdokument) och den gemensamma nämnaren är att Skolverket strävar efter att för denna omfattande informationshantering använda öppna standarder och

metdataterminologier.

- Kontakt:** Fredrik Paulsson, Skolverket och Kungliga Tekniska Högskolan samt Göran Isberg och Peter Karlberg på Skolverket.
- Källa:** Seminarium i Umeå, 16 oktober 2002, samt även ”Breddtjänster – några exempel”, rapport 51/2002
- Kommentarer:** Projektet är i sig ett bra och mycket brett exempel på vad som förhoppningsvis kommer till stånd inom många andra myndigheter. Projektet borde kunna utgöra god förebild för många andra med liknande ansvar för samhällskritisk information och tjänster. I det här fallet kan t.ex. lärmaterial ses som en informationsresurs och utbildning/lärande som en viktig tjänst.

Standarder och terminologi. Standarder är viktiga i projektet i en rad olika sammanhang. Ett exempel är avsaknaden av standarder för s.k. single-sign-on lösningar, dvs att man kan logga in på en webbsida och sedan denna inloggning gäller på andra. Ett annat problem är vad som avses med standard; ofta avses helt enkelt val av samma kommersiella produkt, medan standard också har en mer korrekt betydelse (nationell standard, internationell standard)

Hantering & lagring. Projektet omfattar ett antal konkreta tillämpningar inom olika områden. Ett samarbete finns med utbildningsradion där hela produktionen hanteras med hjälp av verktyg och metoder utvecklade inom projektet.

Informationsresurser. Utbildningsmaterial och läromaterial är viktig samhällskritisk information som lätt skulle öka effektiviteten och kompetensutveckling om den kunde delas och samutnyttjas effektivare.

Verksamhetsutveckling. Skolverkets arbete har underlättats av att de har haft en visionär helhetssyn på området mjuk infrastruktur inom skolan. Några försvårande faktorer i arbetet är att det är tidskrävande och svårt att sprida ny teknik och nya metoder ut i hela skolsystemet. Arbetet kring den mjuka infrastrukturen kan, trots uppenbara vinster, uppfattas som ”överkurs” utifrån det dagliga lärarperspektivet.

En försvårande faktor i arbetet är svårigheten att enas om terminologier och metamodeller. Det kan vara relativt lätt att skapa en modell för information ”om” en utbildning, men det är betydligt svårare att skapa en modell för att beskriva utbildningens innehåll.

Studera.nu

- Beskrivning:** Högskoleverkets webbplats www.studera.nu är en ingång till information om både om högskolestudier och livet som student i Sverige. Lösningen utnyttjar strukturerad och standardiserad information och metadata för att automatisera informationsöverföringen från enskilda högskolor och

universitet till studera.nu. Därmed kan dagsaktuell information om kursutbud från landets universitet och högskolor presenteras på ett sätt som underlättar jämförelser och val, samlat på en webbplats.

Kontakt: John Qvist och Cecilia Wedin, Högskoleverket. Se även <http://www.studera.nu>.

Källa: ”Breddtjänster – några exempel”, rapport 51/2002.

Kommentarer: Samverkan, tjänsteutveckling, informationsresurs och kvalitet. Tidigare har studenter varit hänvisade att gå in på varje enskild högskolas och universitets hemsida för att få information om de kurser som erbjuds. Då det finns ca 20 000 universitets- och högskoleutbildningar i Sverige har det inte varit lätt för studenter att få en bra överblick över utbudet. En gång varje natt överförs aktuell information från högskolorna till Studera.nu.

Universiteten och högskolorna vill naturligtvis inte bara synas i den gemensamma katalogen, utan även ha möjlighet att genom attraktiva presentationer på sina egna webbplatser framhäva sina egna speciella styrkor. Därför fungerar studera.nu så att sökningar och tabell-listningar sker i den gemensamma databasen, men när den sökande vill få en närmare presentation av en specifik kurs hänvisas denne till kursbeskrivningen på den högskolas webbplats som håller kursen.

Standarder och terminologi. Det har varit möjligt att i efterhand förfinas den metadatamodell man använt. Man ska alltså inte vara rädd för att starta i liten skala, men hela tiden sträva efter att de system och modeller man bygger upp ska gå att utöka och förändra.

Några underlättande förutsättningar. Projektet har drivits av en central myndighet (HSV) som har en given roll som samordnare och pådrivande kraft i projekt av detta slag. Alla aktörer har haft mycket att tjäna på projektet samt de inblandade har även haft en hög intern kompetens att bygga och anpassa sina IT-system. Det har dock tagit tid innan alla informationsproducenterna märkt upp sina dokument på rätt sätt vilket har gjort att kvaliteten på tjänsten inte har varit bra initialt. Projektet påbörjades 1999 och har en version 3 på gång.

...en blandning

Svensk Adressändring

Beskrivning: Projektet är i korthet ett konkret exempel på hur kunden möts på ett enat sätt med s.k. one-stop-shop, där det mesta är gjort genom digital informationshantering back-office.

Idag är det betydligt enklare att ändra adress i samband med flytt. Gör din anmälan via Internet och dina adressuppgifter uppdateras automatiskt hos ett flertal myndigheter samt företag och organisationer som använder SPAR-registret.

Svensk Adressändring kan ändå sägas vara ett bra exempel på framväxande breddtjänster. Det starkaste skälet till det är att ett flertal tydliga informationskällor ligger till grund för tjänsterna som dessutom skapar tydlig och uppenbar nytta för många. Några viktigare slutsatser är att det trots adressändringstjänsternas sällanköps-karaktär går att utnyttja nätet. Man bör dock påpeka att det är viktigt att behålla de gamla kanalerna för dem som av olika skäl inte kan eller vill använda webben.

Kontakt: Göran Crona, VD, Svensk Adressändring AB

Källa: Seminarium i Lund, 26 september 2002, Umeå, 16 oktober 2002, Borlänge, 21 oktober 2002

Kommentarer: Återanvändning av befintliga inforesurser. Projektet/tjänsten visar tydligt hur olika aktörers information samverkar för att erbjuda tydlig nytta.

Private Public Partnership (PPP). Samverkan över olika gränser gör effektivitet och nytta möjligt i större utsträckning.

Säkerhet. Kontroller mot t.ex. SPAR med personuppgifter gör att tillit och integritet är viktigt. Svensk Adressändrings framgång att aktivt styra kunderna till nätet visar att detta kan hanteras.

Tjänsteutveckling. Ett bra exempel på hur nya kanaler och teknologier utnyttjas för att skapa och erbjuda ny nytta.

Kvalitet. Arbetet med att garantera en hög och jämn nivå i erbjudandet hänger starkt samman med organisationsformen såväl som förståelsen och utnyttjandet av moderna kanaler (Internet, SMS etc)

Samverkan. Den moderna formen av en gammal invand tjänst skulle inte fungera utan samverkan mellan olika informationsägare och aktörer. Kundens nytta i fokus och flexibelt anpassande av produktionssidan gör adressändring till ett bra exempel på en breddtjänst.

Evenemangsinformation

- Beskrivning:** Sveriges Rese- och Turistråd med flera aktörer i turistnäringen har med hjälp av ett gemensamt schema för beskrivning av evenemang skapat ett automatiserat flöde av information om aktiviteter som konserter, teaterföreställningar och idrottsevenemang. Den samlade mängden information i turistportaler såsom www.gotoscandinavia.com har därmed kunnat ökas markant, utan manuellt arbete.
- Kontakt:** Greg Fitzpatrick, Shortlist samt Pär Lannerö, Metamatrix. Kontakt via info@skical.org, se även <http://www.skical.org>.
- Källa:** ”Breddtjänster – några exempel”, rapport 51/2002
- Kommentarer:** Samverkan, informationsutbyte, återanvändning av information samt standarder och terminologi. Erfarenheten är att flertalet evenemangsdata-baser konstruerats uteslutande för att ligga till grund för en specifik webbplats eller trycksak – inte för att förutsättningslöst lagra information om evenemangen. Detta gör att vissa av databaserna är dåligt föreberedda för att presentera sin information på nya format eller för att automatiskt utbyta information med andra databaser. Exempelvis är datum ofta representerade som fritext vilket får till följd att om man vill presentera datumet i en engelskspråkig vy måste datumet omformas manuellt. En viktig uppgift för teknikansvariga är alltså att långsiktigt skapa en medvetenhet om att information i databaser kan komma att dyka upp inte bara i det sammanhang som databasen ursprungligen skapats för.
- När projektet SkiCal startade fanns en förväntan att de som främst skulle komma att ivra för denna teknik var de små arrangörerna. Teoretiskt ger ju tekniken lika god exponering för deras information som de med stora marknadsföringsbudgetar. Det har dock visat sig att det främst är på nationell nivå som kraften finns att driva fram en fungerande infrastruktur, och innan en sådan är på plats är det svårt att överhuvudtaget väcka intresse hos de små aktörerna.
- Några underlättande förutsättningar. Branschen har sedan länge varit medveten om värdet av termarbete och standardisering samt en implementering visar sig omedelbart vara användbar även om det finns några fel i uppstartfasen. Således finns det inget behov av dyra fullskaleprojekt. Några försvårande faktorer har varit att det inte funnits någon central aktör eller myndighet. Det har även varit svårt med balansgången när det gäller vilka vokabulärer man skall välja: ska man satsa på en heltäckande specifikation som tillgodoser alla funktionella önskemål, eller på någonting enkelt som är lätt och billigt att komma igång med.
- Projektet var initierat 1997 med en första implementation 1999. Användningen ökar långsamt.