

Verksamhetsutveckling i en digital samtid – Del 2 A

Vad kan vi förvänta oss av nästa generation verksamhetssystem inom miljö- och hälsovårdsområdet? Den frågan har ställts till fem potentiella leverantörer på den svenska marknaden på så sätt att alla fick samma enkät på 18 frågor fördelat på 7 olika områden. De fem tillfrågade företagen var:

- EDP Consult AB, Staffanstorp
- Lemontree AB, Stockholm
- OA Data, Göteborg
- Prosona AB, Eskilstuna
- Tekis AB, Stockholm/Köping

Lite överraskande var det att endast två företag som svarade. Att det var EDP Consult och Tekis var däremot inte överraskande eftersom de tillsammans är systemleverantörer till ca 95 % av landets 290 kommuner/regioner. Enkäten omfattade som sagt 18 frågor som redovisas här tillsammans med svaren från EDP Consult och Tekis.

Ärende hantering

Basen i verksamhetssystemen för miljö- och hälsa är ärendehantering. Utifrån den generella utvecklingen av ärendehanteringslösningar har vi följande frågor:

Fråga		Svar EDP Consult	Svar Tekis
1	Ingår det en sk work-flow-motor i er lösning? Om inte kommer det att finnas? När?	En work-flow-motor kommer finnas tillgänglig under 2014	Det kommer att finnas stöd för arbetsflöden och ett processororienterat arbetssätt
2	Kan användaren sätta egna regler för varje steg i arbetsflödet?	Ja, men variationsmöjligheten är inte obegränsad.	Till viss del kommer flöden och arbetsmoment vara flexibla.
3	Kan ett ärende upprättas via ex vis externa webbformulär som kunden/medborgaren själv fyller i?	Ja, systemet kan ta emot information från olika indatakällor.	Ja. Detta är möjligt redan idag för vissa processer.
4	Finns det ett transparent informationsflöde så att kunden/medborgaren eller intressenten kan följa sitt ärende på webben?	Ja, det är transparent i den meningen att informationen finns och kan hämtas men det är upp till varje kund om och hur de vill att det ska presenteras.	Systemet har inga begränsningar i möjligheten att tillgängliggöra information på t.ex. webben eller i andra system där förvaltningen anser att informationen kan visas.

Processtöd

Många kommuner arbetar med att synliggöra sina processer. Således utgår vi ifrån att en digitaliserad ärendekedja/process är grunden till högre effektivitet och basen för att den manuella hanteringen av pappersbaserad information kan reduceras till ett minimum. Men det förloppet startar ofta med att man modellerar sina processer för att den vägen komma fram till sina nya optimala processer med ett nytt verksamhetsstöd. I det sammanhanget aktualiseras följande frågor:

Fråga		Svar EDP Consult	Svar Tekis
5	Finns det eller kommer det att finnas ett tydligt processtöd i ert verksamhetssystem?	Ja, hela systemet är byggt för de processer som målgruppen för systemet har, d.v.s. central ärendehantering och	Ja, processtödet är inbyggt i systemet.

		fullständigt verksamhetsstöd för miljö och bygg för både ärendehantering och tillsynsverksamhet.	
6	Om svaret är ja på föregående fråga: Finns det standardprocesser upplagda i systemet för exempelvis: Livsmedel (tillsyn och protokoll), Hälsovård (tillsyn och protokoll), Miljöärenden?	Eftersom utvecklingen till stora delar styrs av användarna så kommer de tillgängliga standardprocesserna att utökas enligt deras önskemål.	Ja. De aktuella processerna går igenom noggrant och optimeras för effektivitet, tydlighet och rättssäkerhet.
7	Kan systemets grundprocesser i så fall förse med ärendespecifika delprocesser av användarna själva?	Detta finns till viss del men kommer att utökas under 2014.	Till viss del kommer flöden och arbetsmoment vara flexibla.

Mobilitet

Inspektörernas arbete är och förblir i många stycken mobilt till sin natur. Med den generation smart phones som finns idag är möjligheterna att dokumentera, samla in data och söka information ett viktigt tillskott för att effektivisera arbetet. Därför är de helt naturliga frågorna i detta sammanhang hur man dels kan ta med aktuell information ut på sina platsbesök samt om det finns stöd för att samla in tillsyns och inspektionsdata med hjälp av olika tekniska devices som läsplattor, smart phones och mini Pc:ar. Så frågorna är:

Fråga		Svar EDP Consult	Svar Tekis
8	Finns det möjligheter att samla in och registrera data med hjälp av externa devices?	Ja.	Ja. Systemet är webbaserat, och så länge användaren har kontakt med sin databas kan information både hämtas från systemet och läsas in i systemet. För vissa arbetsmoment kommer det att finnas separat anpassade mobila verktyg för att ytterligare förbättra användbarheten i fält med mobila plattformar.
9	Finns det möjligheter att koppla upp sig mot verksamhetssystemet för att hämta information?	Ja, den information som är relevant i sammanhanget.	Se fråga 8
10	Finns det möjligheter att använda GPS-funktionaliteten för positionering och inbyggda kameror för dokumentering om man använder smart phones eller läsplattor?	Det är inte något som hindrar att man använder mobila enheter för att få in data men eftersom det kan hanteras relativt enkelt utan specialhantering så är det inte heller någon specialhantering gjord för det.	Ja, i de mobilanpassade delarna av systemet kommer det att vara möjligt.

Samarbete

Digitala samarbetsplatser eller grupparbetsplatser – typ MS SharePoint, TeamEngine, Projektplatsen etc - är en företeelse som används mer och mer. Från ett verksamhetsperspektiv skulle integrationer med den typen av delade arbetsytor skapa förutsättningar för nya arbetsprocesser där man exempelvis kan hantera en kunds alla ärende i ett och samma forum.

Fråga		Svar EDP Consult	Svar Tekis
11	Finns i ert verksamhets-system någon länk till grupparbetsplatser så att man enkelt kan "ta med sig material" från verksamhets-systemet till "den gemensamma ytan"?	Ja, inbyggda export-möjligheter finns. Det kommer att utökas under 2014 med ännu fler möjligheter att arbeta med projekt.	Material i form av metadata eller dokument är tillgängliga för externa arbetsytor via öppna gränssnitt. Dessa gränssnitt (officiella vyer, webbtjänster) är väl dokumenterade och kan användas för att lyfta information till en "gemensam yta". Egna gemensamma ytor för att tillgängliggöra information finns redan, de används av olika användare (interna, externa) för att få tillgång till information från våra system.
12	Har ni några planer på att integrera exempelvis Microsoft SharePoint med ert verksamhetssystem?	Enklare presentation i MS SharePoint av information från verksamhetssystem är redan driftsatt. Ytterligare funktionalitet kommer att göras först när kunder efterfrågar det.	Sharepoint är en av de lösningar som finns idag. Denna lösning är smal och absolut ingen standard. Vi har titta på möjligheter att integrera detta.

Kartor

Lägesbunden information får allt större betydelse. Allt ifrån att återge förekomster via sina koordinater på olika kartbakgrunder till att rapportera provtagningar och bilder med koordinater tillhör den framtid som vi redan befinner oss i. Med tillgång till nya digitala mät- och provtagningsverktyg kommer Lantmäteriets Geodataportal troligen att få en allt mer framträdande roll.

Fråga		Svar EDP Consult	Svar Tekis
13	Finns det kartstöd inbyggd i ert verksamhetssystem?	Ja. Systemet kan samverka med de flesta kartsystem som finns på marknaden.	Ja. Det finns kartstöd redan i dagens system, och det kommer att bli helt integrerat med kommande system.
14	Finns det idag koppling till Lantmäteriets Geodataportal eller kommer det att finnas framöver?	Vi har tittat på detta men vi inväntar önskemål av koppling från kunder.	I samtliga av Tekis verksamhetssystem avgör kunden själv vilken eller vilka kartdatabaser som kartdata ska hämtas ifrån för visning i systemet. Detta kommer inte att ändras.

Öppenhet/integrationsmöjligheter

De organisatoriska gränserna i landets kommuner får allt mindre betydelse. Vi ser en ökad integrering av funktioner i de nya arbetsprocesser som skapas när öppna webbplattformer tas i bruk och nya e-tjänster lanseras. Även produktionen av appar från tredjepartleverantörer börjar ta fart. Det föranleder följande frågor:

Fråga			
15	Har ni skapat kopplings-möjligheter mot externa	Det finns idag möjlighet att ta emot information som	Ja. Från systemet kan informationen tillgänglig-

	webbplattformar och funktionella appar från tredjeparts leverantörer i ert verksamhetssystem så att era kunder kan integrera värdefull information från såväl egna som externa källor?	kommer från kundens egna eller externa källor. När det gäller att skicka information från systemet så är det beroende av mottagande systems möjligheter.	görs genom officiella gränssnitt som både förvaltningen själv och tredjepartsleverantörer kan skapa integrationer.
16	Arbetar ni med öppna API:ar?	Ja. Gränssnitt för systemet finns i åtminstone två nivåer, möjlighet att interagera med systemet på klientdatorn t.ex. med en GIS-applikation som körs på klienten samt att kunna utbyta information med systemet som helhet t.ex. integration med annat ärendesystem, webb-publicering, registrering av ärenden via e-tjänster m.m. Båda typerna av gränssnitt är levande och fortsätter löpande att utvecklas.	Ja

Informationsperspektivet

De befintliga verksamhetssystemen präglas i stor utsträckning av att vara utvecklade för handläggare och specialister. Det växande intresset för miljöinformation innebär att fler nya intressentgrupper vill ta del av den bearbetade informationen som kan sammanställas i verksamhetssystemen. Så frågan är:

Fråga		Svar EDP Consult	Svar Tekis
17	Har ert system variabla gränssnitt mot olika kategorier av användare?	Ja, man kan justera hur information visas för olika kategorier av användare även om det som avses i frågan kanske bättre löses med en riktad publicering av tillrättalagd information till önskad intressegrupp.	Ja. Utöver specialistsystemet erbjuder vi mobila applikationer med samma tillgång till information från specialistsystemet som anpassas till olika användargrupper som chefer, politiker eller externa användare som statliga myndigheter.
18	Har ert system kopplingar externa system för förädling och sammanställningar med information från andra system typ QlickView?	Ja, det finns ett flertal sätt att exportera information från systemet till andra system. Eftersom det är en relationsdatabas i bakgrunden så finns det egentligen inga begränsningar för detta.	Publika och officiella gränssnitt finns för att nyttja den information som finns i våra system.

Epilog

Eftersom vi nu byter från media från tidningen till bloggen så måste vi av naturliga skäl minska storleken på inläggen. Denna sammanställning blev ändå på fyra sidor vilket är i största laget för ett blogginlägg. Men så får det bli. Ni är hjärtligt välkomna att redan nu kommentera och blogga detta inlägg. Jag återkommer med mina kommentarer och funderingar i inlägg 2 B som kommer så snart som möjligt.