

# Nyttan med standardisering

Väg- och järnvägsnät  
Belägenhetsadresser

Hans-Gunnar Lundholm,  
Öhrlings PricewaterhouseCoopers

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>4</b>
<b>SAMMANFATTNING .....</b>	<b>5</b>
<b>1 INLEDNING .....</b>	<b>10</b>
1.1 SYFTET MED STUDIEN.....	10
1.2 METOD .....	11
1.3 DISPOSITION.....	11
<b>2 AKTUELLA STANDARDER - LANDSKAPSFÖRUTSÄTTNINGAR .....</b>	<b>12</b>
2.1 BELÄGENHETSADRESSER .....	12
2.2 VÄG- OCH JÄRNVÄGSNÄT.....	13
<b>3 ATT TA FRAM OCH TILLHANDAHÅLLA EN SVENSK STANDARD.....</b>	<b>14</b>
<b>4 ATT UTVÄRDERA, INFÖRA OCH TILLÄMPA EN STANDARD.....</b>	<b>16</b>
4.1 PROCESSMODELL .....	17
4.2 AFFÄRSMÄSSIGA FÖRUTSÄTTNINGAR.....	17
4.3 DEFINITION .....	18
4.4 BETYDELSE OCH ROLL.....	18
4.5 NYTTA.....	20
4.6 POLICY, STRATEGI OCH PLAN .....	21
4.7 INFÖRANDE .....	22
4.8 TILLÄMPNING OCH EFFEKT .....	22
4.9 UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING .....	23
<b>5 PRAKTIKFALL 1, VÄGVERKET – NATIONELL VÄGDATABAS.....</b>	<b>24</b>
5.1 AFFÄRSMÄSSIGA FÖRUTSÄTTNINGAR.....	24
5.2 DEFINITION .....	24
5.3 BETYDELSE OCH ROLL.....	25
5.4 NYTTA.....	25
5.5 POLICY, STRATEGI OCH PLAN .....	28
5.6 INFÖRANDE .....	28
5.7 TILLÄMPNING OCH EFFEKT .....	28
5.8 UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING .....	29
5.9 SAMMANFATTNING .....	29
<b>6 PRAKTIKFALL 2, POSTEN – BASADRESSREGISTER (BASAR), BASREGISTER ÖVER POSTADRESSER OCH INFORMATIONERS STÖD FÖR UTDELNING (ISU).....</b>	<b>30</b>
6.1 AFFÄRSMÄSSIGA FÖRUTSÄTTNINGAR.....	30
6.2 DEFINITION .....	31
6.3 BETYDELSE OCH ROLL.....	31
6.4 NYTTA.....	32
6.5 POLICY, STRATEGI OCH PLAN .....	34
6.6 INFÖRANDE .....	34
6.7 TILLÄMPNING OCH EFFEKT .....	34
6.8 UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING .....	35
6.9 SAMMANFATTNING .....	35
<b>7 BEDÖMNING, SLUTSATSER OCH REKOMMENDATIONER.....</b>	<b>35</b>
7.1 AFFÄRSMÄSSIG BETYDELSE .....	36
7.2 DEFINITION .....	37
7.3 BETYDELSE OCH ROLL.....	38
7.4 NYTTA.....	38

7.5	POLICY, STRATEGI OCH PLAN .....	40
7.6	INFÖRANDE .....	41
7.7	TILLÄMPNING OCH EFFEKT .....	41
7.8	UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING .....	43
<b>REFERENSER .....</b>		<b>44</b>

## **Abstract**

The importance of using standards will grow in a society where information processing and exchange are continuously increasing.

For geographic information there is a number of established Swedish standards, among which the standards for Location addresses and Road and railroad networks are included in this study.

The objective of the study is to show the benefits from using the mentioned standards and to describe a process for evaluation and implementation of these.

In general the results show that the benefits are related to increased effectiveness and higher information quality.

It is also apparent that although the use of standards is of very great importance to all kind of businesses the understanding of this is not as high as it should on a management level.

To improve this a structure process for evaluation and implementation of standards is suggested.

## **Sammanfattning**

Betydelsen av att hantera information så att kvalitet och effektivt utbyte säkerställs blir allt större i och med den ökande informationsanvändningen i vår omvärld. I detta sammanhang spelar naturligtvis tillämpningen av standarder en central roll.

Inom området landskapsinformation finns ett antal fastställda och publicerade standarder och i denna studie berörs standarderna för Belägenhetsadresser - Begreppsmodell, SS 63 70 03, 1998 och Väg- och järnvägsnät - Begrepps- och tillämpningsmodell, SS 63 70 04, 1999.

För att belysa nyttan av dessa och det sätt som standardiseringsfrågorna hantearats har erfarenheterna från införandet och tillämpningen av dessa har hämtats från två praktikfall hos Posten respektive Vägverket.

### **Process**

Bedömningarna har skett utifrån en process som innehåller följande moment:

- 1) Definition - Vad lägger vi i begreppet och vilka standarder finns tillgängliga?
- 2) Betydelse och roll - Vilken inverkan har dessa i vår verksamhet?
- 3) Nyttan - Vilka är de affärsmässiga fördelarna med att tillämpa en standard?
- 4) Policy, strategi och plan - Hur skall vi agera för att tillvarata möjligheter och undvika hot?
- 5) Införande - På vilket sätt planeras och införs en standard?
- 6) Tillämpning och effekt - Hur styrs tillämpningen för att säkerställa effekterna?
- 7) Uppföljning och utvärdering - Vilka mått och mätmetoder skall användas för utvärdering och hur sker vidareutveckling?

Generellt visar erfarenheterna att även om det finns ett stort engagemang för utveckling och tillämpning av standarder så verkar kopplingen mellan effektiv hantering av information med rätt kvalitet och standarder saknas.

En av orsakerna till detta kan bl. a. vara en bristande insikt på ledningsnivå om den betydelse som standarder har vid lagring och utbyte av information. En annan orsak bedöms också vara att affärsmässiga frågor anses vara en intern angelägenhet och att man inte inser betydelsen av att samarbeta kring gemensamma lösningar.

Vidare saknas ofta ett tillräckligt brett angreppssätt i samband med nyutveckling och anpassningar av tjänster och systemlösningar. Samverkan såväl inom den egna organisationen som med både kunder (i flera led) och leverantörer blir

generellt en alltmer viktig framgångsfaktor. Betydelsen av att korrekt utnyttja standarder ökar därmed också.

I de fall där det idag blir naturligt att utnyttja en befintlig standard eller att initiera utvecklingen av en ny sådan, bedöms standarden som en förutsättning för att över huvud taget genomföra den berörda aktiviteten.

Ur det perspektivet blir en standard ofta betraktad som en grundsten i en lösning som möjliggör erhållandet av en rad nyttoeffekter. Dock är det ofta svårt att direkt relatera en viss nytta direkt till standarden.

Erfarenheterna visar också att det endast i begränsad omfattning sker någon egentlig värdering av nytta och kostnad i samband med beslut kopplade till införande och tillämpning av standarder. Med detta är det inte sagt att det är lika bra att bortse från en nyttoanalys. Snarare måste man inse att det krävs ett angreppssätt som avviker från traditionella lösningar som t.ex. de ekonomiska kalkylmodellerna erbjuder.

Genom att tillämpa ett s.k. balanserat styrkort får man ett gott stöd för att värdera nyttoeffekterna ur ett bredare perspektiv.

De slutsatser som kan dras är att nyttoeffekterna i huvudsak finns inom områdena kvalitet och effektivitet. Detta gäller genomgående ur de olika perspektiven.

Även om det inte alltid är tydligt uttalat så är också standarden en viktig komponent för att effektivt styra de interna informationsanvändningen i en organisation. I de verksamheter där man kan konstatera att standarder har väsentlig betydelse för verksamheten borde också standardfrågorna naturligt synliggöras i såväl lång- och kortsiktiga planer som i centrala policier eller andra styrdokument.

Precis som i alla andra förändringssammanhang är det viktigt att införandet sker på ett planerat sätt och att projektarbetsformen tillämpas.

Av största betydelse för en korrekt tillämpning som säkerställer att den förväntade nyttan och effekterna erhålls är en väl fungerande intern förvaltningsorganisation. En av uppgifterna för denna är att bevaka att standarden efterlevs och att vid behov initiera förändringar och anpassningar av denna.

Som stöd till den interna förvaltningsorganisationen behövs också en central nationell motsvarighet. Uppgiften för denna är att kontinuerligt anpassa och vidareutveckla standarden med utgångspunkt från användarnas krav och behov.

## **Nyttor**

Generellt kan konstateras att det är väldigt svårt att dels härleda de beräknade nyttoeffekterna till just en standard. Nästan alltid är ju själva standarden en del i en helhet som i sig genererar väldigt stor nytta.

Baserat på bl. a. erfarenheterna från de beskrivna parktikfallen skapar standarder nytta inom följande områden:

- ✓ Ökad kundnöjdhet och leveranssäkerhet genom en högre informationskvalitet och effektivare informationshantering.
- ✓ Effektivare förvaltning och underhåll av informationsmängder och tillämpningar samt ett effektivare internt och externt informationsutbyte.
- ✓ Ökade möjligheter till styrning av den interna informationsanvändningen.
- ✓ Kortare utvecklingstider för nya produkter och tjänster.
- ✓ Ökad förståelse för den egna verksamheten.

### **Rekommendationer**

Generellt bör insikt i den affärsmässiga betydelsen skapas genom att:

- ✓ Öka satsningen på information och marknadsföring riktad till personer på ledningsnivå för att öka insikten om värdet av tillämpade standarder. Ansvariga för detta kan vara såväl de centrala standardiseringsorganen som de som aktivt arbetar med standardfrågor hos respektive företag eller organisation.

Kopplat till den beskrivna processen rekommenderas följande:

### Definition

- ✓ Kartlägg alltid behov av och tillgång till standard i samband med utveckling och anpassning av tjänster och systemlösningar.
- ✓ Utnyttja de goda källor till information och service som standardiseringsorganen tillhandahåller.
- ✓ Kartlägg kollegors och konkurrenters agerande.

### Betydelse och roll

- ✓ Underskatta inte standardens betydelse som ”möjliggörare”.
- ✓ Kartlägg betydelsen från flera håll, t. ex. med stöd av McFarlan grid.

### Nytta

- ✓ Genomför en nyttoanalys utifrån ett affärsmässigt synsätt.
- ✓ Utför analysen ur flera perspektiv, t. ex. genom att upprätta ett balanserat styrkort.
- ✓ Identifiera relevanta mått och mätmetoder.
- ✓ Anpassa ekonomimodellen vid behov

### Policy, strategi och plan

- ✓ Inkludera standardfrågor i den lång- och kortsiktiga affärsplaneringen.
- ✓ Tydliggör förhållningssättet till standarder i policies och/ eller andra styrdokument.

### Införande

- ✓ Låt gärna införandet ske samordnat med någon annan aktivitet.
- ✓ Tillämpa projektarbetsformen för att säkerställa att införandet sker på ett målinriktat och effektivt sätt.
- ✓ Tänk på att standarden kan ha påverkan på verksamhet och system utanför det aktuella projektet och beakta detta vid bemanning av projektet.



### Tillämpning och effekt

- ✓ Säkerställ att det finns en förvaltningsorganisation såväl internt som på central nationell nivå som ansvarar för att standarden utnyttjas korrekt och att den kontinuerligt svarar mot de krav som användarna ställer.

### Uppföljning och utvärdering

- ✓ Följ upp de förväntade effekterna dels i samband med projektutvärdering och dels som en del av ett målstyrt förvaltningsarbetet.
- ✓ Utnyttja ett balanserat styrkort för att göra uppföljningen ur flera perspektiv.

# 1 Inledning

De snabba förändringar som sker i omvärlden påverkar verksamheten i företag och organisationer i allt större omfattning. Globalisering och ökade behov av samverkan mellan olika parter ställer krav på ett effektivt och tillförlitligt informationsutbyte. Informationen i sig har också fått ett ökat värde och betraktas av många företag idag som en av de viktigaste resurserna, ibland t.o.m. mer viktig än de produkter som tidigare varit kärnan i verksamheten.

För att hantera information så att kvalitet och effektivt utbyte säkerställs spelar tillämpningen av standarder en central roll. Standarder existerar i en mängd olika varianter som t. ex. produkt-, bransch- eller företagsstandarder. Vanligt förekommande är också s.k. de-facto standarder.

Definitionsmässigt är en standard ett ”dokument upprättat i samförstånd och fastställt av erkänt organ som för allmän och upprepad användning ger regler, vägledningar eller egenskaper för aktiviteter eller deras resultat i syfte att nå största möjliga reda i ett visst sammanhang”<sup>1</sup>.

I Sverige är det SIS, Swedish Standards Institute som utarbetar svensk standard och som verkar för användning av denna<sup>2</sup>. Utgivning och försäljning av standarder, handböcker, kompendier och kataloger som rör standarder och deras tillämpning sköts av SIS Förlag AB.

Verksamheten inom SIS bedrivs i projekt. Ett sådant är Projekt Landskapsinformation, Stanli som utvecklar standarder för geografisk information och data. Projektet startades på initiativ av ULI, Utvecklingsrådet för Landskapsinformation.

ULI är en ideell förening av svenska organisationer som verkar för effektivare användning av geografisk information. ULI tar fram stöd för kompetensutveckling, informerar om utvecklingen inom området geografisk information samt verkar för en god infrastruktur för geografisk information.

## 1.1 Syftet med studien

Som en del av sin uppgift skall ULI aktivt stödja de standardiseringsarbeten som bedrivs inom Stanli. För att erhålla den förväntade nyttan av en standard krävs en bred användning. Idag råder inom vissa organisationer en tveksamhet till att införa de standarder som finns framtagna inom området geografisk information och en av anledningarna till detta är en osäkerhet kring den nytta som detta kan skapa.

---

<sup>1</sup> Enligt SIS

<sup>2</sup> SIS har nyligen genomgått en organisationsförändring. Sju organisationer (BST, HSS, IKH, SIS, SMS, STG, TKS) samt två bolag (SIS Forum AB, SIS Förlag AB) som gått samman till en: SIS, Swedish Standards Institute.

För att på ett oberoende sätt belysa kostnader och nytta förknippade med införandet av en standard har ULI givit Öhrlings PricewaterhouseCoopers uppdraget att utföra en studie inom området. I studien ingår också att redovisa den process som är förknippad med införandet av en standard samt att ge en vägledning för de företag och organisationer som har behov av att införa standarder i sin verksamhet.

Studien utgör en del av ULI:s projekt ”Spridning av GIS” som finansieras av KK-stiftelsen.

## **1.2 Metod**

I studien ingår framtagna standarder för belägenhetsadresser och väg- och järnvägsinformation. Erfarenheterna från införandet och tillämpningen av dessa har hämtats från Posten respektive Vägverket. Information har erhållits via intervjuer, beskrivningar av införandeprocesserna och från dokumenterade erfarenheter från tillämpningen av de ingående standarderna.

Analysen av utfallet hos respektive organisation har skett med utgångspunkt från en process där varje huvudaktivitet beskrivits och utvärderats. Vid värdering av nyttan har bl. a. ett s.k. ”balanserat styrkort” tillämpats. Detta innehåller ett finansiellt perspektiv, ett kundperspektiv, ett internt processperspektiv och ett utvecklingsperspektiv.

## **1.3 Disposition**

Rapporten inleds med en generell beskrivning av de standarder som innefattas.

Därefter kommer en redovisning av en processmodell som kan tillämpas vid utvärdering, införande och tillämpning av en standard.

Vidare refereras de erfarenheter som två organisationer erhållit i samband med att man infört en standard. Praktikfallen redovisar utfallet utifrån hur respektive organisation själva upplevt detta och beskriver erfarenheterna bl. a. ur ett kostnads- nyttoperspektiv. Utgångspunkten är den tidigare beskrivna processmodellen.

Avslutningsvis sker en redovisning av de bedömningar, slutsatser och rekommendationer kan göras baserat på bl. a. erfarenheterna i praktikfallen.

## 2 **Aktuella standarder - landskapsinformation**

Inom området landskapsinformation finns ett antal fastställda och publicerade standarder. Aktuella för denna studie är :

- Geografisk information - Belägenhetsadresser - Begreppsmodell, SS 63 70 03, 1998.
- Geografisk information - Väg- och järnvägsnät - Begrepps- och tillämpningsmodell, SS 63 70 04, 1999.

Dessa beskrivs lite närmare nedan<sup>3</sup>.

### 2.1 **Belägenhetsadresser**

En belägenhetsadress anger alltid var en plats finns och skiljer därför från en postal adress som anger vart post skall skickas. Belägenhetsadressen bygger på ortnamn, gatu- och gårdsnamn.

Eftersom regler saknats för hur en belägenhetsadress skall utformas så har användningen och utbyte av dem försvårats. Genom den standard som nu fastställts finns en beskrivning av hur man via befintliga ortnamn bygger upp en belägenhetsadress.

Standarden består av en begreppsmodell som definierar de ingående begreppen och beskriver sambanden med leverans-, besöks-, och postal adress. Vidare ingår rekommendationer för bl. a. namnsättning och presentation av belägenhetsadresser på kartor och skyltar samt för representation i databaser och vid överföring av data. Detta gör att användningen underlättas och sambandet med de postala adresserna tydliggörs<sup>4</sup>.

För närvarande saknar standarden en tillämpningsmodell som är en formell beskrivning av hur information används i en viss tillämpning i en viss verksamhet. I detta innefattas också en beskrivning av det format som skall användas vid överföring av information. Även om tillämpningsmodellen saknas, medför standarden via sin begreppsmodell fördelar vid utbyte av information mellan olika parter. T. ex. underlättas ett rationellt informationsutnyttjande både bland myndigheter som underhåller och använder belägenhetsadresser och bland andra organisationer och företag som på andra sätt kommer i kontakt med dessa.

Exempel på verksamheter som använder belägenhetsadresser är: räddningstjänst, taxi, buss, folkbokföring, post- och tidningsutdelning, skolskjuts, hemtjänst och marknadsundersökningar.

---

<sup>3</sup> Ytterligare information om befintliga standarder kan fås via Stanli:s hemsida:  
<http://www.sis.se/projekt/stanli>

<sup>4</sup> Enligt SS 63 70 03 Belägenhetsadresser

## 2.2 Väg- och järnvägsnät

I denna standard definieras grundläggande information för att beskriva ett väg- eller järnvägsnät och hur olika företeelser kan knytas till detta nät.

Den grundläggande informationen i denna standard är nätlänkar och nätnoder. Nätnoderna motsvaras i verkligheten av korsningar eller spårväxlar och nätlänkarna av sträckan på transportnätet mellan nätnoderna.

Företeelser, som t.ex. olycka, vägmärke, väghållningsområde, vägbredd och vägbeläggning, anges som ett läge i förhållande till nätet.

Väg- och järnvägsinformation blir alltmer efterfrågad. Användningen finns inom områden som trafikantinformation, spårning av fordon, navigering och ruttplanering. För att kunna samutnyttja data säkert och entydigt måste grundläggande begrepp, termer och samband kunna tolkas av användarna på ett likartat sätt. En etablerad standard underlättar förståelsen av information samt bidrar indirekt till ökad tillgång på standardiserade data och enklare överföring mellan användare och leverantör.

Denna standard har alltså stor betydelse för alla organisationer och enskilda intressenter som har behov av information kring vägar och järnvägar.

Standarden består av en begreppsmodell och en tillämpningsmodell. Begreppsmodellen definierar de begrepp och deras inbördes samband som verksamheten använder. Tillämpningsmodellen utgör en formell beskrivning av den informationen som används i en viss tillämpning. I detta innefattas också en beskrivning av det format som skall användas vid överföring av information. Tillämpningsmodellen riktar sig till applikationsutvecklarna och skall utgöra ett direkt stöd för bl. a. datautbyte<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Enligt SS 63 70 04 Väg- och järnvägsnät

### 3 Att ta fram och tillhandahålla en Svensk standard

Generellt går standardiseringsprocessen till på följande sätt<sup>6</sup>:

- Vem som helst kan föra fram en idé eller komma med ett förslag till en ny standard. Förslaget hanteras av lämpligt kompetensområde inom SIS.
- Bland de tänkbara projektdeltagarna kommer man överens om man skall gå vidare och starta ett standardiseringsprojekt.
- När beslut om projekt tagits utarbetas en plan för hur arbetet skall genomföras. Oftast läggs ansvaret för projektet på en teknisk kommitté medan det operativa arbetet bedrivs i en arbetsgrupp, ledd av en projektledare.
- Arbetsgruppens utarbetar därefter förslag till standard som sedan sänds på remiss bl. a. till sakkunniga utanför projektet.
- Efter att remissvaren bearbetats tas ett reviderat förslag fram. Om det är en internationell standard sänds detta för röstning till de nationella standardiseringsorganen och vid positivt svar fastställs standarden.
- När en standard är fastställd kan den publiceras och säljas till intresserade kunder. I Sverige är det SIS Förlag som säljer svensk och internationell standard.

De verkliga effekterna av en standard erhålls då den får en stor spridning och bred tillämpning. Därför är de marknadsföringsaktiviteter som vidtar efter det att en standard är fastställd, viktiga för att de förväntade effekterna skall uppnås.

Vid tillämpningen av en standard är det också viktigt att det finns en fungerande rådgivnings- och utbildningsverksamhet som stöttar användarna i den dagliga verksamheten.

En standard måste också utvecklas och anpassas till nya och förändrade behov. För detta krävs en väl fungerande förvaltningsorganisation såväl ur ett övergripande perspektiv som internt hos varje organisation där en standard tillämpas.

Standardiseringsarbetet bygger på en aktiv samverkan mellan de olika intressenterna. Aktiviteterna skall styras av marknaden och förutsätter att alla bidrar med sin sakkunskap. SIS håller ”spelplanen” öppen för marknadens aktörer och verksamheten skall präglas av öppenhet, frivillighet och samförstånd.

Att medverka i standardiseringsarbete ger alla företag och organisationer möjlighet att påverka standardens utformning. De som deltar får på ett tidigt stadi-

---

<sup>6</sup> Utveckla standarder – kort om hur det går till, *STG*

um information om de förändringar som väntar, vilket i praktiken innebär en konkurrensfördel. Dessutom bjuds rika tillfällen att knyta kontakter med konkurrenter/kollegor i den egna branschen<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> <http://www.sis.se>, SIS

## 4

### **Att utvärdera, införa och tillämpa en standard**

Behovet av att använda och utbyta information mellan olika parter och för olika ändamål ökar i takt med tillgången. Samtidigt ställs också kraven på att den information man använder håller rätt kvalitet, d.v.s. att den är tillgänglig, aktuell, korrekt och användbar för avsett syfte. Denna situation skapar också möjligheter för företag och organisationer att dra fördelar av det värde som finns den information man hanterar och äger.

I detta sammanhang får naturligtvis betydelsen av att tillämpa standarder generellt sett en allt större vikt. Detta betyder också att standardfrågorna måste ses som strategiska och hanteras på ledningsnivå. Processen att utvärdera, införa och tillämpa en standard måste också ske utifrån ett affärsmässigt perspektiv och genomföras på ett strukturerat sätt.



## 4.1 Processmodell

För att ge stöd åt de ställningstaganden som krävs och för att exemplifiera de frågeställningar som bedöms vara väsentliga för att säkerställa att standarder utnyttjas på ett korrekt sätt, redovisas här en processmodell som innefattar hela kedjan från definition och analys av standardens betydelse till användning och utvärdering.

De olika momenten beskrivs sammanfattat nedan.

	<b>Moment</b>	<b>Innehåll</b>
0	<i>Förutsättningar – ur det affärsmässiga perspektivet</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Förståelse för värdet av den information som hanteras.</li><li>– Insikt hos ledning om betydelsen av tillämpning av standarder.</li></ul>
1	<i>Definition – innehåll och alternativ</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Områden inom verksamheten där behov finns.</li><li>– Befintliga standarder och standardiseringsorgan.</li><li>– Behov av att initiera utveckling av ny standard.</li></ul>
2	<i>Betydelse och roll – konsekvenser för verksamheten</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Klassificering av betydelse för verksamheten.</li><li>– Konsekvenser av att tillämpa/ avstå standard.</li><li>– Underlag för bedömning av risker och möjligheter.</li></ul>
3	<i>Nytta – beslutsunderlag</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Värdning av nytta utifrån kund-, internt-, förnyelse- och finansiellt perspektiv.</li><li>– Underlag för införande och tillämpning.</li></ul>
4	<i>Policy, strategi och plan – strukturerad hantering</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Policy som styr förhållningssätt och process.</li><li>– Strategi som anger den långsiktiga färdriktningen.</li><li>– Plan som anger det operativa hanteringen.</li></ul>
5	<i>Införande – verkställande av planen</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Beskrivning av införande processen som säkerställer styrning och effekter.</li><li>– Projekt – skiljt från linjeverksamheten, med tydliga mål, avgränsat i tiden och med egna resurser.</li><li>– Överlämnande till intern förvaltningsorganisation.</li></ul>
6	<i>Tillämpning – erhållande av effekter</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Bevakning, anpassning och vidareutveckling under ansvar av den interna förvaltningsorganisationen.</li><li>– Etablerad samverkan intern förvaltningsorganisation - centrala standardiseringsorgan.</li></ul>
7	<i>Uppföljning/utvärdering – utfall</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Jämförelse förväntad – erhållen nytta.</li></ul>

## 4.2 Affärsmässiga förutsättningar

Företagets eller organisationens vision och strategi anger ofta vilka affärsmässiga förutsättningarna som styr hur utvärdering och implementering av standarder skall hanteras. En annan mycket viktig parameter är den förståelse för värdet av den information som hanteras i affärsprocesserna och insikt om hur standarder påverkar detta.

### 4.3 Definition

Med utgångspunkt från den interna informationshanteringen och det externa informationsutbytet med kunder, leverantörer och andra partner kan man klarlägga inom vilka områden det finns behov av behandla informationen på ett standardiserat sätt.

Utifrån detta görs en kartläggning av befintliga standarder och vilken eller vilka av dessa som kan vara tillämpbara för egen del. Ett sätt att fånga upp existerande alternativ är att kontakta SIS. Via dem kan man få en god bild av såväl innehållet i standarden och i vilken omfattning den tillämpas. Inom området landskapsinformation är det Stanli som tillhandahåller vägledning och information om existerande standarder.

Information om bransch- och de-facto standarder kan lämpligast erhållas via leverantörer och olika kontaktnät som t. ex. användarföreningar.

Saknas standard för det behov som verksamheten har kan man initiera framtagandet av en sådan enligt den standardiseringsprocess som tidigare beskrivits.

Efter att ha definierat standard ur det egna perspektivet bör man ha en klar bild av innebörden av existerande standarder och vilka alternativ som erbjuds.

### 4.4 Betydelse och roll

I de beskrivningar som SIS tillhandahåller redovisas exempel som gör att man generellt kan betrakta standarder som en av grundstenarna i det moderna samhället och som ett överlevnadsvillkor för många verksamheter och företag.

Av dessa framgår också att man genom att tillämpa standarder kan öka säkerheten, förenkla, förtydliga och sänka kostnader i sin verksamhet. Detta sker bl. a. via en enhetliga definitioner, symboler, bassystem och metoder.

För den organisation som behöver analysera det egna behovet av en standard är det viktigt att klara ut vilket betydelse och vilken roll denna kan ha för den egna verksamheten. Huvudsyftet bör vara att klara ut vilken inverkan existens eller avsaknad av standarder inom det område som man bedriver sin verksamhet. Till skillnad mot nyttoanalysen är det alltså mer frågan om en konsekvensbeskrivning än en värdering av effekterna.

Analysen bör ske ur ett brett och långsiktigt perspektiv och alltså inte endast innefatta den egna organisationen. Vidare bör man ställa sig frågor som vilka alternativ som finns tillgängliga och vilka kan konsekvenserna bli om man avstår från att välja någon standard över huvud taget.

När betydelsen för den egna verksamheten klarlagts bör man ha ett bra underlag för att bedöma om det är motiverat att gå vidare i processen.

#### 4.4.1 The McFarlan grid

Denna metod används vanligen för att klassificera IT-system ur ett risk-/ möjlighetsperspektiv. Beroende på till vilken kategori en viss lösning kan hänföras kan man få vägledning och hur utveckling och förvaltning av denna bör hantearas.

De olika klasserna kan beskrivas enligt nedanstående matris.

Betydelse idag	Stor	<b>Operativ</b>	<b>Strategisk</b>
	Liten	<b>Stödjande</b>	<b>Visionär</b>
		Liten	Stor
		Framtida betydelse	

Tillämpad för att bedöma nytta av en standard kan den få följande innebörd.

*Strategisk* betydelse innebär att standarden har stor inverkan på såväl dagens verksamhet som på den framtida. Detta betyder att det är angeläget att delta både i förvaltning och marknadsföring av den befintliga standarden och ha en aktiv roll i vidareutvecklingen av denna. Verksamheten bör investera kraftfullt i arbetet och beslut om satsningarna skall ske på ledningsnivå. Att identifiera kritiska framgångsfaktorer och följa upp dessa är ett sätt att styra och mäta insatserna.

*Visionär* inriktning betyder att verksamheten idag har inget eller litet behov av en standard, däremot kommer beroendet av standard i framtiden att vara av mycket stort och avgörande för verksamhetens utveckling. I denna situation är det viktigt att ta initiativ till att utveckla standarder och driva arbetet så att de egna behoven kan tillgodoses. Arbetet bör supportas från ledningsnivå och drivas av någon "eldsjäl" i former liknande de som tillämpas i Forsknings- och utvecklingssammanhang. I nuläget kan investeringarna vara måttliga för att successivt öka. Nyttan i denna fas kan vara svår att mäta.

*Operativ* betydelse innebär att dagens verksamhet är beroende av standard men att detta inte är avgörande för framtiden. Utvecklingen bör bevakas och standarderna utnyttjas effektivt ur det egna perspektivet. Investeringarna bör vara sparsamma. Nyttan bör vara relativt lätta att mäta och traditionella mått kan användas.

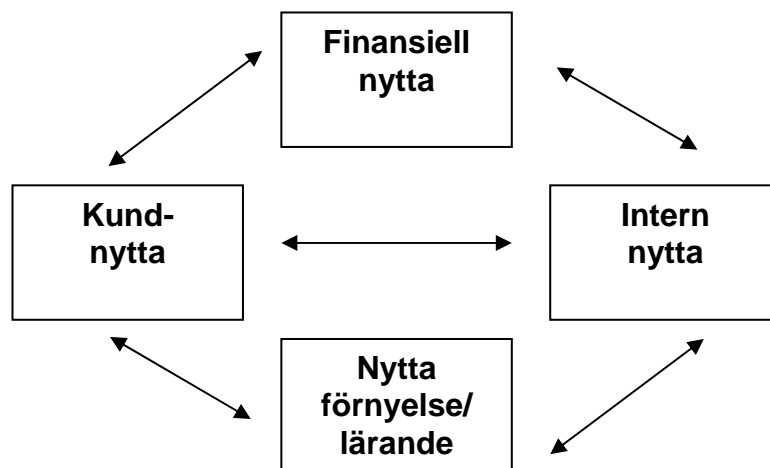
*Stödjande* betydelse innebär att beroendet av en standard är kopplad till administrativ verksamhet som inte skapar några konkurrensfördelar. Det är inte heller avgörande för verksamheten varken idag eller i framtiden. Detta innebär dock inte att den saknar betydelse utan kan ändå tillföra mervärde. Utvecklingen bör bevakas och investeringar behöver endast ske i begränsad omfattning. Nyttan bör kunna mätas i ekonomiska termer enligt t. ex. nuvärdesmetoden<sup>8</sup>.

## 4.5 Nyttan

Nyttoanalysen skall vara vägledande inför beslutet att genomföra den tänkta investeringen i form av en satsning på en viss standard. Vid denna analys är det viktigt att man bedömer eventuella fördelar ur ett brett perspektiv och inte endast fokuserar på de ekonomiska delarna.

När nyttan av den eller de standarder en verksamhet berörs av identifierats och värderats har man ett underlag för att börja planera införande och tillämpning på kort och lång sikt.

För att genomföra en strukturerad analys kan man tillämpa olika metoder eller angreppssätt. En sådan metod beskrivs närmare nedan.



### 4.5.1 Balanserat styrkort

Det balanserade styrkortet (Balanced score card) används normalt som instrument för att följa upp och styra utvecklingen i en verksamhet. I modellen görs en värdering utifrån fyra olika perspektiv enligt nedanstående beskrivning.

I *kundperspektivet* bedöms i vilken omfattning som värde kan skapas för kunden vilket naturligtvis har stor inverkan på den egna verksamhetens framgång. Kund kan definieras ur en vid bemärkelse. För myndigheter och offentligförvaltning kan kunden vara såväl samhället i stort som den enskilde medborga-

---

<sup>8</sup> PricewaterhouseCoopers

ren. Kunden kan också ses i flera led, t. ex. kan värde uppstå hos ”kundens kunder”. Typiska måttetal i detta perspektiv är kundnöjdhet, leveranssäkerhet och marknadsandel.

Utifrån det *interna perspektivet* beaktas sådana saker som effektivitet i processerna, kvalitet, utvecklingspotential och medarbetarnas trivsel. Detta kan bl.a. mätas genom ledtidsberäkningar, antal fel i leveranser och sjukfrånvaro.

För att även fånga upp långsiktigheten sker även en bedömning ur ett *förnyelseperspektiv*. I detta ingår att bedöma antalet nya produkter och utvecklingstiden för dessa och omfattningen av förslagsverksamhet. Mätning kan ske t. ex. genom att ställa forsknings- och utvecklingskostnaderna i relation till de totala kostnaderna.

I det fjärde perspektivet beaktas värdet genom traditionella *finansiella* mått i form av kostnader, intäkter, vinst och avkastning på investeringar och kapital<sup>9</sup>.

#### 4.6 Policy, strategi och plan

Vilken betydelse hanteringen av en standard skall ha ur ett verksamhetsmässigt styrnings- och planeringsperspektiv är naturligtvis beroende av tidigare genomförda nyttoanalyser. I de fall man gjort bedömningen att tillämpningen av en viss standard är av långsiktig betydelse för verksamheten riktad mot kunderna måste standardfrågan hanteras på högsta nivå och som en central del av den övriga verksamhetsstyrning och planering. Är nyttan av mindre omfattning och begränsad till en del av den interna verksamheten kan frågan hanteras av de ”närmast berörda”.

Oavsett vilken nivå av betydelse och inverkan standardfrågan har måste den hanteras på ett strukturerat och tydligt sätt. Detta innebär aktiviteter kopplade till såväl utveckling som förvaltning av de standarder som verksamheten berörs skall vara inkluderade i såväl policies som strategiska och kortsiktiga planer. Vidare skall resurser, både finansiella och personella, vara avsatta för de aktiviteter man planerat.

Exempel på formuleringar är:

*Policy:* Lagring, bearbetning och utbyte av geografisk information, internt och med externa parter, skall ske enligt fastställda standarder. För att säkerställa tillämpbarheten av dessa skall aktiv medverkan ske i utveckling och förvaltning av berörda standarder.

*Strategi:* Effektivare leverans av vår information X till våra kunder/ användare. Detta uppnås bl. a. genom att vi senast den 2003-01-01 för hela verksamheten implementerat en fastställd standard för hanteringen av information X.

---

<sup>9</sup> Med nya mått mätt, *Ekonomi & Styrning* 5/95

*Operativ plan/ Planerad aktivitet:* Starta ett internt projekt Z som skall utvärdera standarder för hanteringen av information X. Vidare skall projektet senast 2001-06-30 införa vald standard för minst 1 av de produkter som innehåller information X.

#### **4.7 Införande**

För att säkerställa att den identifierade nyttan verkligen erhålls skall även införandet ske på planerat sätt och med god styrning. Detta sker då lämpligast i projektform och enligt en vedertagen projektmodell. Beroende på värdet av nyttan kan antingen ett separat standardinförandeprojekt initieras eller så samordnas införandet med någon annan typ av projekt.

Liksom i alla projekt skall bemanning och ledning ske med personal som förutom god kunskap om den aktuella verksamheten även förstår innebörden av standarden ur flera perspektiv. I de fall nyttan skapas utanför den egna organisationen bör berörda externa parter finnas representerade i projektgruppen.

Notera att ett projekt generellt skall ha tydliga mål, vara tidsbegränsat och genomföras skiljt från linjeverksamheten. Under införandefasen av en standard får alltså arbetet inte glida över till att bli en löpande aktivitet som bedrivs av några få i linjen.

När införandet är slutfört skall ansvaret överlämnas till linjeverksamheten som därmed också övertar ansvaret för den löpande tillämpningen och att standarden genom de etablerade kanalerna vidareutvecklas i enlighet med verksamhetens krav.

#### **4.8 Tillämpning och effekt**

Som vilken verksamhet som helst måste även tillämpningen av en standard ske på ett korrekt sätt för att säkerställa att den nytta som motiverat investering verkligen erhålls.

Det är då viktigt att standarden dels är känd för alla berörda i organisationen och dels att den tillämpas på ett korrekt sätt. För detta behövs en fungerande intern förvaltningsorganisation som kan bevaka att standarden används på ett riktigt sätt och som kan tillhandahålla eller förmedla nödvändig support. Vidare skall den interna förvaltningsorganisationen också fånga upp behov av passningar och ansvara för att dessa genomförs. Förvaltning av standarder sker ofta som del av det ansvar som organisationen för förvaltning informationsstrukturer, innehar.

För att få en fungerande förvaltning av fastställda standarder måste den interna förvaltningsorganisationen även ha en motsvarighet bland de centrala standardiseringsorganen. Saknas detta kommer de olika användarna att skapa egna eller möjligen gemensamma anpassningar som i realiteten medför avvikelser från vad som är fastställt.

Eftersom ”en bra standard är en tillämpad standard” är det viktigt att marknadsföra en standard och på så sätt sprida tillämpningen till fler organisationer. Detta bör vara en naturlig del av de interna och centrala nationella förvaltningsorganisationernas uppgift.

#### **4.9 Uppföljning och utvärdering**

För att kunna genomföra en korrekt utvärdering av den gjorda investeringen är det viktigt att de mål och nyttoeffekter som varit grunden för satsningen varit tydligt formulerade och i möjligaste mån uttryckts i mätbara termer.

En beskrivning av nyttan i ett s.k. balanserat styrkort underlättar den löpande uppföljningen.

## 5 **Praktikfall 1, Vägverket – Nationell vägdatabas**

### 5.1 **Affärsmässiga förutsättningar**

Ett av huvudmålen för Vägverket är att verka för att åstadkomma ett effektivt, säkert och miljöanpassat vägtransportsystem. Detta skall man uppnå genom att samverka och samordna insatser med berörda aktörer, och att på ett offensivt och resultatorienterat sätt driva på utvecklingen av vägtransportsystemet bl.a. genom att träffa överenskommelser, ge stöd, upphandla tjänster, tillhandahålla grunddata samt initiera forskning och utveckling<sup>10</sup>.

En datamängd som skall tillhandahållas är Nationell vägdatabas (NVDB), som är en rikstäckande vägdatabas med aktuella kvalitetsdeklarerade data. Den ska tillgodose behovet, även på lång sikt, av grundläggande väginformation och vara tillgänglig för både offentliga och kommersiella aktörer. Syftet är att ge förutsättningar för en bred användning av väginformation.

NVDB utgör en digital infrastruktur och är en nödvändig grund för ett modernt samhälle med informationsutbyte mellan alla delar av transport- och trafiksystemet. Grundtanken är att den ska skapa nyttoeffekter inom många olika områden. Kommersiella och offentliga aktörer skall alla ha rätt att använda NVDB för sina syften. Tillgängligheten är central för att åstadkomma största möjliga nytta.

Ur ett samhällsperspektiv kan arbetet effektiviseras och förbättras inom många områden med hjälp av NVDB. Det handlar bland annat om samhällsplanering, väghållning, trafiksäkerhetsarbete, polisiärt arbete, övervakning, försvar, kartproduktion, miljöarbete, vägtrafikledning och övergripande räddningsverksamhetsplanering. Fordonsindustrin kommer att tillhandahålla navigeringssystem för bilar. Privatbilisten erbjuds överlag en rad tjänster genom digital överföring av information till och från bilen. Vidare erhåller olika företag en grund för transportplanering<sup>11</sup>.

Vägverkets sätt att hantera standardfrågan kopplad till NVDB beskrivs nedan<sup>12</sup>.

### 5.2 **Definition**

I NVDB ingår grundläggande information om Sveriges vägnät som t. ex. beskrivning av det geografiska läget, gatunamn, vägnummer, väghållare, hastighet och vägbredd.

---

<sup>10</sup> <http://www.vv.se>, Vägverket

<sup>11</sup> <http://www.vv.se/nvdb>, Vägverket – Nationell vägdatabas

<sup>12</sup> Intervju Mari-Louise Lundgren och Roland Ekström, Vägverket 2000-08-11



NVDB skall försörjas med information dels från ett antal externa leverantörer som t.ex. Lantmäteriet, kommuner och skogsbolag och dels från Vägverkets interna informationssystem. Uttag av information skall kunna ske för leverans till kunder av varierande slag.

När NVDB-projektet planerades så identifierades tidigt att en fastställd standard, som skulle kunna täcka det behov och de krav som projektet skulle ställa, saknades. För att tillgodose behov och krav från NVDB var Vägverket tvungna att ta initiativ till arbetet med att utveckla standarden för väg- och järnvägsnät. Den stora drivkraften i hela arbetet blev NVDB-projektet.

### **5.3 Betydelse och roll**

Som framgår av beskrivningen av NVDB så är sättet att lagra och utbyta den information som skall hanteras av största strategiska betydelse. Redan i inledningsskedet av projektet bedömdes det att vara helt nödvändigt att definitionen av begrepp, informationsstruktur och datautbyte skulle ske enligt en fastställd standard.

Utifrån den tidigare beskrivna modellen, the McFarlan grid, kan följande bedömning göras:

Standarden för Väg- och järnvägsnät var när planeringen av NVDB-projektet startade av visionär betydelse för Vägverket. Av den anledningen var man också både initiativtagare och drivande i arbetet att utveckla standarden. Support fanns på ledningsnivå och ordförande i den tekniska kommitté (TK 126) som utarbetade standarden arbetade på Vägverket.

Vägverkets kostnad för framtagandet av standarden för Väg- och järnvägsnät uppgick till närmare 1 miljon kronor. Beloppet inkluderar projektavgift och kostnaden för den egna personalens deltagande.

Idag är standarden i allra högsta grad av strategisk betydelse för Vägverket. I målen för verksamheten ingår ju att på lång sikt tillhandahålla grundläggande väginformation med rätt kvalitet och som är tillgänglig för marknadens alla aktörer. Som en del i utvecklingen av standarden för Väg- och järnvägsnät driver Vägverket frågan om en utökad funktionalitet som lett till ett revideringsarbete inlett under hösten 2000.

Kritiska framgångsfaktorer är att aktivt verka för standardisering och en efterlevnad av etablerade standarder.

### **5.4 Nytt**

Utifrån den tidigare beskrivna modellen, Balanserat styrkort, kan följande värdering av nyttan ur de olika perspektiven göras:

#### 5.4.1 Kundnytta

Med kunder i detta sammanhang avses en rad olika aktörer som genom att utnyttja information från NVDB erhåller någon form av nytta. Exempel på kunder är:

- Samhället i stort där informationen utgör en del av de tjänster och den service som erbjuds medborgarna.
- Medborgare som får del av de samhälleliga tjänsterna.
- Offentlig förvaltning som i sitt utövande på ett eller annat sätt använder informationen.
- Företag som utvecklar produkter där informationen ingår som en del av lösningen.
- Användare av de produkter där informationen ingår.

Generellt kan sägas att ju fler användare man får av den information som finns lagrade i centrala myndighetsdatabaser desto mindre blir kostnaden för varje användare. Uppbyggnaden av NVDB är en stor investering som bör komma så många som möjligt till godo. Detta kan då ske genom att på ett enhetligt och effektivt sätt erbjuda en bred kategori kunder tillgång till informationen.

I övrigt kan nyttoeffekterna hänföras till två områden, nämligen förbättrad kvalitet och ökad effektivitet.

Rätt kvalitet är ur ett kundperspektiv en mycket väsentlig faktor. Att samhället baserar sin service och sitt agerande på korrekt information är ett självklart medborgarkrav.

Inom offentlig förvaltning utgör väg- och järnvägsinformation basen för beslut inom en rad områden som t. ex. räddningstjänst, gatuunderhåll, skola, miljövard och kollektivtrafik. Kvaliteten på informationen påverkar direkt kvaliteten på de beslut som fattas.

För systemleverantörer och andra som tillhandahåller lösningar baserade på väg- och järnvägsinformation är kvalitetsfrågorna också av avgörande betydelse. Att användarna kan lita på den information som ingår de olika lösningarna bedöms av många leverantörer som en stor konkurrensfördel.

Nytta i form av ökad effektivitet ligger framförallt inom områdena utveckling, underhåll och datautbyte. Alla aktörer som på något sätt hanterar information erhåller effektivitetsvinster genom standardiserade format och definitioner.

Inom den offentliga sektorn bedöms effektiviseringar kunna göras bl. a. vid sammanställning och analys av statistisk information. Om t. ex. landets alla kommuner tillämpade den fastställda standarden för väg- och järnvägsinformation kunde systemleverantörerna utveckla lösningar som kunde erbjudas samtliga dessa, utan några omfattande individuella anpassningar. Vid förvaltning av dessa applikationer skulle samma effektivisering erhållas.

Vid utbyte av information mellan olika parter erhålls också en högre effektivitet tack vare färre felaktigheter och enhetliga lösningar vid överföring av information.

#### 5.4.2 Intern nytta

I det interna perspektivet ingår processerna för dataförsörjning, produktion och tillhandahållande av NVDB information. Leverantörer av data är förutom Vägverket, även Lantmäteriet, kommuner och skogsbolag. Inom Vägverket finns även andra interna processer som utnyttjar information från NVDB.

Precis som ur kundperspektivet finns de stora förtjänsterna med att tillämpa en standard inom områdena kvalitet och effektivitet. Eftersom ett antal externa parter fungerar som dataleverantörer möjliggörs en effektiv uppbyggnad och ajourhållning av informationen av ett gemensamt definierat gränssnitt.

Ur det interna perspektivet spelar standarden också stor roll för implementeringen av den strategi för informationshantering som är fastställd. I denna är ökat samutnyttjande av information, teknisk integration och kvalitet centrala delar.

#### 5.4.3 Nytta förnyelse/ lärande

Som tidigare nämnt utgör NVDB en central del i Vägverkets uppdrag att tillhandahålla de grunddata som behövs för att utveckla en bred användning av väginformation.

Genom att ta en aktiv del i utvecklingen av standarder inom området, både nationellt och internationellt, bygger man upp en position som ledande inom området. I detta ligger också ett ansvar för att kontinuerlig följa utvecklingen inom väginformationsområdet, även ur ett användar-/ kundperspektiv.

Nyttan med detta agerande erhålls externt mot kunder och partner bl. a. via ett stärkt goodwill. Internt möjliggör detta ett genomförande av den fastlagda strategin och för den egna personalen skapas möjligheter att utveckla den egna kompetensen genom ett bred samverkan med andra parter inom området, både inom och utom landet.

#### 5.4.4 Finansiell nytta

Ingen budgetering eller uppföljning av kostnader och intäkter har skett i samband med utveckling och tillämpning av standarden.

De mätbara effekterna torde dock ligga i minskade kostnader för att utveckla och underhålla de applikationer som uppdaterar, bearbetar och levererar information till kunder och användare. En ökad användning av informationen medför också att fler kan dra nytta av den omfattande investering som utvecklingen av NVDB innebär.

## **5.5 Policy, strategi och plan**

Behovet av en standard för väg- och järnvägsinformation var en strategisk förutsättning för genomförandet av NVDB-projektet. Eftersom en standard saknades var en del av strategin att utveckla och etablera en nationell och internationell standard som kunde tillämpas inom en bred grupp användare.

I planen för Vägverket ingår också att delta i och bidra till en kontinuerlig och successiv vidareutveckling av standarden utifrån de olika aktörernas behov. Standarden utgör en långsiktig bas för såväl den egna hanteringen och utnyttjandet av väginformation som för tillhandahållandet av dessa grunddata för övriga kunder och användare.

## **5.6 Införande**

Införandet av standarden skedde samordnat med NVDB-projektet och var förankrat genom beslut i Vägverkets ledning. Successivt under projektet har nya behov och krav vuxit fram som lett till att anpassning och vidareutveckling av standarden nu sker.

Som underlag till beslutet om införandet bedömdes det inte som nödvändigt att utforma några kostnads- eller intäktsanalyser som motiverade nyttan av standarden. Den bedömdes, som tidigare nämnts, som självklar eftersom den utgjorde en grundförutsättning för NVDB.

Eftersom nyttan dock förutsatte att fler av det stora antalet aktörer som var inblandade i NVDB-projektet också tillämpade standarden innebar det även att ett förankringsarbete hos dessa måste genomföras. Eftersom NVDB är tänkt att tillhandahållas till ett antal kunder som också var systemutvecklare och leverantörer som använder väginformation i sina produkter, inkluderades även dessa i informationsprocessen.

För övriga system och databaser inom Vägverket planeras ett successivt införande av standarden i enlighet med strategin för informationshantering.

## **5.7 Tillämpning och effekt**

Vägverket har naturligtvis ambitionen att föregå med gott exempel när det gäller tillämpningen av standarden. I detta ligger att löpande beakta standarden i utveckling och förvaltning av befintliga applikationer och databaser. Brister och behov av anpassningar i standarden skall i första hand hanteras via de etablerade standardiseringsorganen.

Förvaltning och vidareutveckling av standarden skall underlättas genom att en intern förvaltningsorganisation bildas som ansvarar för att informationsstrukturer och definitioner tillämpas och utvecklas på ett korrekt sätt.

För att erhålla effekterna utanför den egna organisationen fortsätter bl. a. det aktiva engagemanget i de olika standardiseringsorganen. Vägverket har också

tillsammans med Transportcentrum och ett antal andra aktörer tagit ett initiativ till informationssamverkan inom transportsektorn. Avsikten är att ta fram förslag på hur kunskapsspridning och hjälp vid användning av standarder m.m. ska kunna ske i framtiden.

## 5.8 Uppföljning och utvärdering

Någon formaliserad uppföljning annat än den verksamhet som bedrivs som en del av förvaltningsarbetet, är inte planerad.

## 5.9 Sammanfattning

	Moment	Innehåll
0	<i>Förutsättningar – ur det affärsmässiga perspektivet</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mål att driva på utvecklingen av vägtransportsystemet, tillhandahålla data som skall kunna användas av alla.</li> <li>– Tillgänglighet och effektivt tillhandahållande är kritiska framgångsfaktorer.</li> </ul>
1	<i>Definition – innehåll och alternativ</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Behov i första hand för NVDB men på sikt i alla system/ databaser.</li> <li>– Standard saknades.</li> <li>– Initiativ till att utveckla av ny standard.</li> </ul>
2	<i>Betydelse och roll – konsekvenser för verksamheten</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Såväl visionär som strategisk betydelse.</li> <li>– Absolut nödvändighet för NVDB.</li> </ul>
3	<i>Nytta – beslutsunderlag</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kundnytta: förbättrad informationskvalitet samt effektivare tillhandahållande och utnyttjande.</li> <li>– Intern nytta: Effektivare uppbyggnad och ajourhållning av NVDB. Stöd för den interna informationsstrategin.</li> <li>– Nyttä förnyelse: Stärkt good will. Goda möjligheter att leda internationell utveckling.</li> <li>– Finansiell nytta: Minskade systemutvecklings- och förvaltningskostnader. Fler användare som delar investeringskostnaden.</li> </ul>
4	<i>Policy, strategi och plan – strukturerad hantering</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Standarden utgör basen för utnyttjandet av väginformation.</li> <li>– Att utveckla en standard för området var en del av strategin.</li> <li>– Del av strategin för informationshantering.</li> </ul>
5	<i>Införande – verkställande av planen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Del av NVDB-projektet.</li> <li>– Successivt införande i enlighet med strategin för informationshantering.</li> <li>– Överlämnas till den intern förvaltningsorganisation för informationsstrukturer.</li> </ul>
6	<i>Tillämpning – erhållande av effekter</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Tar ansvar för att standarden vidareutvecklas genom nationellt och internationell engagemang i standardiseringsfrågor.</li> <li>– Kostnaderna budgeteras ej separat.</li> </ul>
7	<i>Uppföljning/utvärdering – utfall</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ej någon formaliserad uppföljning.</li> </ul>

## 6 **Praktikfall 2, Posten – Basadressregister (BASAR), Basregister över postadresser och Informations Stöd för Utdelning (ISU)**

### 6.1 **Affärsmässiga förutsättningar**

Posten har en vision för de närmaste åren som innehåller en kraftig satsning på att utveckla tjänster i elektronisk form samt på hantering av kommunikation och logistik kring den växande elektroniska handeln. Genom Posten skall man kunna nå den man vill med meddelanden och varor - fysiskt eller elektroniskt, snabbt, säkert och kostnadseffektivt. Posten skall skapa mervärden genom att kombinera fysiska och elektroniska flöden och integrera sina tjänster i kundens verksamhet.

Med denna affärsidé och framtida inriktning så är naturligtvis korrekt, aktuell och tillgänglig information om adresser av mycket stor strategisk betydelse. Kraven som ställs på adressinformationen är att den på ett entydigt sätt ange vart meddelanden och varor skall levereras<sup>13</sup>.

Den adressinformation som utnyttjas är dels de geografiskt lokalisering post-adresserna och de administrativa postadresserna, som t. ex. box- och storkund-adresser. Ansvar för den första typen innehåvs av kommunerna medan Posten själva ansvarar för den andra.

#### 6.1.1 BASAR, Basadressregisterprojektet

Adressinformation lagras och hanteras idag av en rad olika myndigheter och organisationer. Behovet av ett samordnat basadressregister är stort och för närvarande pågår uppbyggnaden av ett sådant. I arbetet deltar kommuner, Lantmäteriet, Riksskatteverket och Posten.

Kommunerna ansvarar på frivillig basis för att åsätta belägenhetsadresser på fastigheter och byggnader. Lantmäteriet förvaltar registret och Posten kompletterar adresserna med postnummer och postort.

Belägenhetsadresserna skall anges enligt fastställd standard och inom kommunal och statlig verksamhet får endast dessa användas<sup>14</sup>.

#### 6.1.2 Postens basadressregister och Informations Stöd för Utdelning

Inom Posten lagras de postala adresserna i Postens basadressregister över post-adresser. Registret baseras på delar av fastställda belägenhetsadresser kompletterade med bl. a. postnummer och postort. Adressplats (t.ex. gatunummer) an-

---

<sup>13</sup> <http://www.posten.se>, *Posten*

<sup>14</sup> Basregister med adresser, delrapport maj 2000 *Lantmäteriet m.fl.*

ges dock i intervaller som innefattar alla giltiga värden inom det aktuella postnummerområdet.

Postens basadressregister levererar bl. a. information till Svensk Adressändring och internt till de lokala ISU-registren. ISU/Fastighetsbok innehåller adressinformation om varje specifik adressat och används som underlag vid brevbäring. Vid flytt erhålls adressatens namn och uppgift om den nya adressen från Svensk Adressändring som svarar för att definitiva och tillfälliga adressändringar från privatpersoner och företag samlas in och kvalitetskontrolleras.

Postens sätt att hantera standardfrågan kopplad till BASAR och till ISU redovisas nedan<sup>15</sup>.

## 6.2 Definition

Inom Postens område finns en rad standarder som påverkar verksamheten i olika grad. Inom adressområdet finns standarden för Postala adresser som fastställdes 1995-11-30 (SS 61 34 01). Vidare finns standarden för Belägenhetsadresser, fastställd 1998-03-18 (SS 63 70 03). Denna har mer utförligt redovisats tidigare.

Vid utvecklingen av båda dessa standarder har Posten tagit en aktiv del vilket också gör att de är anpassade efter det behov som finns inom verksamheten. Just nu pågår även en översyn av standarden för postala adresser nationellt och ett arbetet med en europastandard för samma område

Generellt består skillnaderna mellan standarderna i att Postala adresser anger adressen dit en försändelse skall levereras medan Belägenhetsadresser anger det geografiska läget.

Den fortsatta redovisningen kommer endast att behandla standarden för Belägenhetsadresser.

## 6.3 Betydelse och roll

I tankarna bakom BASAR ingår att belägenhetsadresser skall åsättas och förvaltas enligt svensk standard, vilket konkret innebär standarden för belägenhetsadresser. Eftersom den enda adresserna som skall användas inom kommunal och statlig verksamhet skall hämtas från BASAR så spelar naturligtvis standarden en mycket stor roll.

Informationen som hanteras i ISU hämtas från Postens basadressregister som i sin tur får informationen från BASAR. Även om man inte har en direkt beröringspunkt så kan man konstatera att standarden även här har en stor inverkan på verksamheten kopplad till ISU.

---

<sup>15</sup> Intervju Irene Ullén och Gunnar Högberg, *Posten AB 2000-12-05*

För Posten har adresser fastställda enligt standarden tydligt en strategisk betydelse. Att kunna distribuera meddelande och varor snabbt, säkert och kostnads-effektivt kräver att information om adresser håller hög kvalitet med avseende på korrekthet, aktualitet och tillgänglighet.

En kritisk framgångsfaktor i detta sammanhang är en bra och korrekt tillämpad standard. För att säkerställa detta krävs ett aktivt deltagande i vidareutvecklingen och spridandet av standarden. Inom Posten har detta hög prioritet och för närvarande finns motsvarande 6.8 årsarbetskrafter avsatta totalt för adressarbete.

## **6.4 Nytt**

### **6.4.1 Kundnytta**

Postens kunder är ur detta perspektiv i första hand de företag, organisationer och privatpersoner som utnyttjar Posten för att distribuera meddelanden eller varor. Slutkunden är adressaten, alltså den som är mottagare av de meddelanden eller de varor som levereras.

I Postens tjänsteutbud ingår också hjälpa företag med att vårda sina adresser. Kunder är därför också de företag som har behov av denna tjänst och de som i slutändan berörs av att en korrekt adress hanteras i olika kundregister.

Kunden är också indirekt alla användare inom kommunal och statlig verksamhet som utnyttjar basadressregistrets information.

Generellt kan sägas att nyttan av en korrekt adress i olika sammanhang huvudsakligen kan kopplas till en ökad effektivitet och en ökad good-will. Nyttan genereras ofta tack vare att det finns en gemensam uppfattning om hur en adress tolkas.

Att genom en korrekt adress endast behöva hantera en försändelse en gång medför självklart en stor effektivisering. Detta gäller oavsett om det är en del av Postens egna tjänster eller om det är någon annan, företag eller organisation, som i sin verksamhet levererar meddelanden eller varor. Oavsett om det är frågan om retur av betalningsavier, medlemsinformation eller reklamutskick innebär det en kostsam hantering.

Effektivitet erhålls också tack vare standardiserade begrepp och gemensamma definitioner, i alla former av elektroniskt informationsutbyte. Detta kan exemplifieras på ett tydligt sätt i uppbyggnaden och tillämpningen av BASAR. I detta sammanhang är ett flertal kommuner och statliga myndigheter delaktiga i uppbyggnad, ajourhållning och utnyttjande av basadressinformation. Genom att fastslå att informationslagring och -utbyte skall ske enligt standarden för belägenhetsadresser skapas grunden för en hög effektivitet. Notera att för närvarande saknar standarden en tillämpningsmodell, vilken skulle kunna öka effekterna ytterligare.



När det gäller kvalitets- och goodwill fördelar så kan detta exemplifieras på flera sätt. Att ha fel adress på en försändelse tolkas ofta av mottagaren som ett tecken på att avsändaren inte i tillräcklig omfattning "bryr sig om" denne. Om ett företag vill stå för kvalitet och stark fokusering på kundernas intressen ger en felaktig adress inte någon god signal.

Ett annat good-will perspektiv är att om standarden för belägenhetsadresser tillämpas så ser vi också till att det kulturarv som ortnamnen utgör bevaras. Kommunerna skall nämligen som ansvariga för adressättningen tillse att god ortnamnsned följs.

#### 6.4.2 Intern nytta

Ur ett internt perspektiv skapar tillämpningen av standarden nyttoeffekter i första hand kopplat till informationsflödet mellan de egna applikationerna och databaserna. Här kan också inkluderas det utbyte av information som sker med t. ex. Svensk adressändring och det statliga person- och adressregistret, SPAR. Även här skulle en tillämpningsmodell göra att effekterna blev ännu tydligare.

Nyttan består både av en ökad effektivitet i de interna processerna och en ökad kvalitet på den information som lagras och hanteras.

Strategiskt sätt skapas också intern nytta genom att standarden stödjer verksamhetens långsiktiga inriktning.

#### 6.4.3 Nytta förnyelse/ lärande

Som tidigare nämnts så avsätts inom Posten relativt stora resurser för att delta i adressarbetet. Detta skapar en nytta dels för de som aktivt deltar i arbetet och de som mer indirekt berörs.

Nyttan består bl. a. i att man genom att aktivt delta i utvecklingen inom standardiseringsområdet också skapar möjligheter för att standarden skall utvecklas i den riktning som tillgodoser den egna verksamhetens behov.

Genom sitt deltagande i standardiseringsarbetet tar också Posten det ansvar som många förväntar sig av större organisationer. Detta skapar hos många en ökad good-will.

#### 6.4.4 Finansiell nytta

Någon bedömning av den nytta som direkt kan hänföras till utnyttjandet av standarden görs inte med traditionella finansiella mått.

Sannolikt skulle detta kunna göras genom att beräkna de kostnader som varje felaktig adress som hanteras av Posten medför. Vidare skulle värdet av den effektivisering som erhålls vid datautbyte mätas via minskade systemanpassnings- och underhållskostnader. 1993 gjordes en studie "Fel data kostar!" där

man konstaterade att dåvarande Postverkets kostnader för feladresserade försändelser uppgick till 300 miljoner kronor.

Beträffande kostnaderna för standarden skulle dessa kunna motsvaras av den persontid som läggs ned på standardiseringsarbetet samt de licensavgifter eller motsvarande som förekommer.

## **6.5 Policy, strategi och plan**

I samband med att Posten och Svenska Kommunförbundet 1995 tecknade ett normalavtal som reglerade ansvarsfördelning inom adress området så förutsatte detta också en standard för hur adresser skulle definieras.

Utvecklingen av standarden för Belägenhetsadresser har sedan drivits med en ordförande från Svenska Kommunförbundet och med deltagande bl. a. av Posten. För Postens del utgör standarden en del av basen för den informationsstruktur och de överföringsformat som skall tillämpas internt och externt i framtiden.

## **6.6 Införande**

Införandet har i första hand skett som en del av BASAR-projektet som ju förutsätter en gemensam standard för hantering av adressinformation. För Postens del så krävdes en integration och samordning med det egna registret, Postens basadressregister över postadresser

När det gäller ISU så pågår successivt en anpassning av innehållet till standarden. Här bedömer man inte att detta skall ske i ett eget projekt utan gör successivt de anpassningar man bedömer som nödvändiga. Så länge den befintliga lösningen fungerar ser man det inte motiverat att anpassa denna. Generellt ser man kopplingen mellan uppgradering av databashanteringssystem och den översyn av informationsstrukturer som detta kan medföra, som ett lämpligt tillfälle att införa en standard.

## **6.7 Tillämpning och effekt**

De bedömningar som Posten gör visar på goda möjligheter att erhålla de förväntade effekter som redovisats i kapitel 6.4. Tidspressen inom BASAR, som innebär att alla landets fastigheter skall vara adressatta senast den 2002-06-30, gör att det finns en stor drivkraft att skapa ett centralt adress av mycket god kvalitet.

Hindrande faktorer kan vara den tid som krävs för att få ett brett genomslag av tillämpningen. Ett problem kan också vara den acceptens som i vissa fall saknas att följa den standardiserade beskrivningen av en adress. T. ex. finns en oro att flera individer fortsätter att uppge sin adress enligt en tidigare definition och att anledningen till detta kan vara bristande förståelse för det nya eller att man inte godtar en förändring.

Någon organiserad förvaltning av standarden finns inte inom Posten. Avvikelser i de egna systemen finns för närvarande och kommer sannolikt att finnas även i framtiden. Engagemanget i att driva de olika standardfrågorna försätter dock på ett aktivt sätt.

## 6.8 Uppföljning och utvärdering

Uppföljning av de nyttor som införandet av standarden är inte planerad på något formellt sätt. Sannolikt sker dock en utvärdering som även innefattar standarden, inom BASAR-projektet.

## 6.9 Sammanfattning

	Moment	Innehåll
0	<i>Förutsättningar – ur det affärsmässiga perspektivet</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Vision att utveckla tjänster i elektronisk form.</li> <li>– Skapa mervärden genom att integrera sina tjänster i kundens verksamhet.</li> </ul>
1	<i>Definition – innebörd och alternativ</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Behov finns i hantering av adresser som anger både vart post skall skickas och det geografiska läget.</li> <li>– Standard för postala adresser och belägenhetsadresser finns.</li> </ul>
2	<i>Betydelse och roll – konsekvenser för verksamheten</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Av strategisk betydelse för verksamheten.</li> </ul>
3	<i>Nytta – beslutsunderlag</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kundnytta: Ökad effektivitet, en försändelse hanteras endast en gång och ökad good-will genom korrekt information.</li> <li>– Intern nytta: Effektivare informationsflöde mellan olika system, externt och internt. Högre kvalitet på den information som hanteras. Stödjer företagets långsiktiga mål.</li> <li>– Nyttä förnyelse: Skapar förutsättningar att styra utvecklingen i den riktning man önskar. Ökad good-will genom ansvarstagande.</li> <li>– Finansiell nytta: Minskade kostnader för hantering av försändelser med felaktig adress, minskade systemanpassnings- och underhållskostnader.</li> </ul>
4	<i>Policy, strategi och plan – strukturerad hantering</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bas för den informationsstruktur som skall gälla i framtiden.</li> </ul>
5	<i>Införande – verkställande av planen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Del av BASAR-projektet.</li> <li>– Successivt i samband med systemuppgraderingar.</li> </ul>
6	<i>Tillämpning – erhållande av effekter</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Effekter enligt vad som förväntats i BASAR-projektet.</li> <li>– Organiserad förvaltning saknas idag.</li> </ul>
7	<i>Uppföljning/utvärdering – utfall</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Någon formell uppföljning ej planerad.</li> </ul>

## 7 Bedömning, slutsatser och rekommendationer

I detta avsnitt redovisas de erfarenheter som erhållits under uppdragets genomförande, vid kontakter med praktikfallsföretaget och via de informationskällor som i övrigt utgjort underlag för arbetet.

De bedömningar som gjorts har grundats på erfarenhetsmässiga uppskattningar och antaganden. Likaså är de slutsatser som dragits baserade på den information som erhållits av de personer som intervjuats vid praktikfallen och som i övrigt varit tillgänglig under uppdragets genomförande.

Rekommendationerna är generellt formulerade som ett antal punkter som kan vara vägledande för företag och organisationer där verksamheten har att ta ställning till om och i vilken omfattning standarder skall utnyttjas.

## 7.1 Affärsmässig betydelse

Många företag och organisationer anser att den information som verksamheten hanterar, tillhandahåller och utbyter med andra får allt större betydelse för den affärsmässiga framgången. Därav följer också att hanteringen av information också ingår i de visioner och strategier som formuleras.

I de praktikfall som studerats är detta tydligt. Vägverket har som mål att utveckla vägtransportsystemet i vilket väginformation som grunddata utgör en central del. I Postens vision sägs bl. a. att man vill skapa mervärden genom att kombinera fysisk och elektroniska flöden samt att integrera sina tjänster i kundens verksamhet.

Även om det hos dessa organisationer finns ett stort engagemang för utveckling och tillämpning av standarder så verkar kopplingen mellan effektiv hantering av information med rätt kvalitet och standarder saknas.

En av orsakerna till detta kan vara en bristande insikt på ledningsnivå om den betydelse som standarder har vid lagring och utbyte av information. En annan orsak bedöms också vara att affärsmässiga frågor anses vara en intern angelägenhet och att man inte inser betydelsen av att samarbeta kring gemensamma lösningar. Kan man erbjuda tjänster som ger effekter i flera led, hos kunder och hos kundernas kunder, ökar naturligtvis värdet av tjänsten.

### *Rekommendation*

- ✓ Öka satsningen på information och marknadsföring riktad till personer på ledningsnivå för att öka insikten om värdet av tillämpade standarder.
- ✓ Ansvariga kan vara såväl de centrala standardiseringsorganen som de som aktivt arbetar med standardfrågor hos respektive företag eller organisation.

## 7.2

### Definition

Att löpande känna till vilket behov den egna verksamheten har av standarder och det utbud som finns tillgängligt är viktigt för att kunna fatta de rätta affärsmässiga besluten vid utvecklingen av tjänster och systemlösningar.

Sådana analyser av nuläget sker ofta i samband med att nya gemensamma databaser skall byggas upp och då det finns ett uppenbart behov av gemensamma gränssnitt för informationsutbyte. Däremot verkar inte samma bedömning ske då tjänster och lösningar utvecklas av en enskild organisation eller ett enskilt företag.

Den information om befintliga standarder är idag relativt lättillgänglig via standardiseringsorganens hemsidor.

Precis som tidigare nämnts saknas ofta ett tillräckligt brett angreppssätt i samband med nyutveckling och anpassningar av tjänster och systemlösningar. Samverkan såväl inom den egna organisation som med både kunder (i flera led) och leverantörer blir generellt en alltmer viktig framgångsfaktor. Betydelsen av att korrekt utnyttja standarder ökar därmed också.

För att göra bilden komplett krävs också en kartläggning av konkurrenternas agerande. Genom en totalbild av marknaden skapas ett gott underlag för att bedöm vilka olika alternativ som kommer att ha en stark framtida roll.

*Rekommendation*

- ✓ Kartlägg alltid behov av och tillgång till standard i samband med utveckling och anpassning av tjänster och systemlösningar.
- ✓ Utnyttja de goda källor till information och service som standardiseringsorganen tillhandahåller.
- ✓ Kartlägg kollegors och konkurrenters agerande.

### 7.3 Betydelse och roll

I de fall där det idag blir naturligt att utnyttja en befintlig standard eller att initiera utvecklingen av en ny sådan, bedöms standarden som en förutsättning för att över huvud taget genomföra den berörda aktiviteten.

Ur det perspektivet blir en standard ofta betraktad som en grundsten i en lösning som möjliggör erhållandet av en rad nyttoeffekter. Dock är det ofta svårt att direkt relatera en viss nytta direkt till standarden.

Vad som vidare inte verkar ske i någon större omfattning är en tydlig konsekvensanalys i vilken följderna av att tillämpa eller avstå en viss standard bedöms. Standardens betydelse skall också bedömas både i omfattning (liten/stor) och i en tidshorisont (idag/ i framtiden).

*Rekommendation*

- ✓ Underskatta inte standardens betydelse som ”möjliggörare”.
- ✓ Kartlägg betydelsen från flera håll, t. ex. med stöd av McFarlan grid.

### 7.4 Nyttan

Nyttoanalysen är det viktigaste underlaget för att besluta om vilket vägval som skall göras och nivån på de satsningar som bedöms vara nödvändiga för de alternativa lösningarna.

Generellt kan konstateras att det är väldigt svårt att dels härleda de beräknade nyttoeffekterna till just en standard. Nästan alltid är ju själva standarden en del i en helhet som i sig genererar väldigt stor nytta. Men att bryta ur delar av effekterna och koppla dessa till just en standard är som sagt mycket svårt. I samband med NVDB-projektet har en rad utredningar gjorts för att kartlägga nyttan av NVDB. Genomgående pekar dessa på mycket stora besparingar för t. ex.

kommuner (investering i NVDB återbetalas på 1-2 år)<sup>16</sup> och skogsindustrin (samlad nytta på 100 mkr/år)<sup>17</sup> och samhället i stort<sup>18</sup>.

Erfarenheterna visar också att det endast i begränsad omfattning sker någon egentlig värdering av nytta och kostnad i samband med beslut kopplade till införande och tillämpning av standarder. Att detta inte görs i större utsträckning är sannolikt en konsekvens av den allmänna ovanan att hantera standardiseringsfrågorna på ett affärsmässigt sätt.

Med detta är det inte sagt att det är lika bra att bortse från en nyttoanalys. Snarare måste man inse att det krävs ett angreppssätt som avviker från traditionella lösningar som t.ex. de ekonomiska kalkylmodellerna erbjuder.

Genom att tillämpa ett s.k. balanserat styrkort får man ett gott stöd för att värdera nyttoeffekterna ur ett bredare perspektiv.

De slutsatser som kan dras är att nyttoeffekterna i huvudsak finns inom områdena kvalitet och effektivitet. Detta gäller genomgående ur de olika perspektiven.

#### 7.4.1 Kundnytta

Tittar man ur kundperspektivet är effekter som ökad kundnöjdhet och leveranssäkerhet mycket tydliga. Detta erhåller man genom att den information som tillhandahålls och överförs på ett standardiserat sätt har en högre kvalitet och kan hanteras effektivare än annars.

Inom detta område vore det relativt enkelt att mäta effekterna genom t. ex. kundenkäter och ledtidsberäkningar.

#### 7.4.2 Intern nytta

Internt i en organisation kan effekterna av en standard framförallt hittas inom förvaltning och underhåll av informationsmängder och tillämpningar. Vidare erhålls även ett effektivare internt informationsutbyte på motsvarande sätt som för de externa kunderna.

Nyttan kan mätas genom att följa upp den tid det tar för att genomföra anpassningar i datastrukturer och applikationer i samband med förändrade krav och förutsättningar.

En fördel som inte skall underskattas är de ökade möjligheter till styrning av den interna informationsanvändning som standarder kan skapa. Att inkludera kraven på tillämpning av standarder i en IT-policy eller motsvarande styrdo-

---

<sup>16</sup> Se Kommunal nytta av Nationell vägdatabas, Svenska Kommunförbundet 1999-03-04.

<sup>17</sup> Se Slutrapport BasVäg – fältförsök med en nationell vägdatabas. Januari 1997.

<sup>18</sup> Se Samhällsnytta NVDB, Vägverket 1997-12-05.

kument är ett bra sätt nå ökad intern effektivitet genom en mer enhetlig informationsanvändning.

#### 7.4.3 Nytta förnyelse/ lärande

Ur förnyelseperspektivet ligger nyttan framförallt i möjligheterna att utveckla nya produkter/ tjänster på kortare tid. Med den snabba förändringstakt som för närvarande gäller är värdet av att ha en kort ledtid från idé till marknad mycket stort.

Precis som vid förvaltning torde det vara tämligen enkelt att mäta effekterna av kortare utvecklingstider.

Vidare kan ett engagemang i olika standardiseringsorgan och deltagande i utvecklingen av nya standarder skapa ett good-will värde såväl internt gentemot den egna personalen som externt mot kunder och andra intressenter. Den egna personalen erhåller också en ökad förståelse för den egna verksamheten och dess informationsresurser som i sin tur ger en kompetenshöjande effekt.

#### 7.4.4 Finansiell nytta

Traditionellt är det mest vanliga sättet att värdera en nytta att analysera och mäta denna ur ett finansiellt perspektiv. Generellt är det också enklast att identifiera kostnader och intäkter i den ekonomiska redovisningen förutsatt att man i sin ekonomimodell tagit hänsyn till ett behov av uppföljning av de effekter som en standard kan medföra.

Svårigheten är att, som tidigare nämnts, på ett korrekt sätt koppla kostnader och intäkter till införandet och tillämpningen av en standard.

##### *Rekommendation*

- ✓ Genomför en nyttoanalys utifrån ett affärsmässigt synsätt.
- ✓ Utför analysen ur flera perspektiv, t. ex. genom att upprätta ett balanserat styrkort.
- ✓ Identifiera relevanta mått och mätmetoder.
- ✓ Anpassa ekonomimodellen vid behov

### 7.5 **Policy, strategi och plan**

När frågan om standardens betydelse för en verksamhet konkretiseras visar det sig många gånger att den har en stor roll i ett strategiskt perspektiv. Ofta utgör standarden en grundförutsättning för att bygga upp och hantera den information som utgör väsentliga delar av en organisations kärnverksamhet.



Även om det inte alltid är tydligt uttalat så är också standarden en viktig komponent för att effektivt styra de interna informationsanvändningen i en organisation.

Standardfrågorna får dock inte den uppmärksamhet och hanteringen sker dock inte på den nivå som dess betydelse borde motivera. Många gånger drivs frågorna av ett fåtal eldsjälur inom dåligt definierade ramar och förutsättningar.

I de verksamheter där man kan konstatera att standarder har väsentlig betydelse för verksamheten borde också standardfrågorna naturligt synliggöras i såväl lång- och kortsiktiga planer som i centrala policier eller andra styrdokument.

*Rekommendation*

- ✓ Inkludera standardfrågor i den lång- och kortsiktiga affärsplaneringen.
- ✓ Tydliggör förhållningssättet till standarder i policier och/ eller andra styrdokument.

## 7.6 Införande

Införandet av en standard sker vanligtvis som en del av en aktivitet. Antingen är det då frågan om ett större projekt som t. ex. NVDB och BASAR eller i samband med en uppgradering av den tekniska databasmiljön.

Precis som i alla andra förändringssammanhang är det viktigt att införandet sker på ett planerat sätt och att projektarbetsformen tillämpas. Denna garanterar att införandet sker med tydliga mål, att det är en tidsbegränsad aktivitet med egna resurser.

*Rekommendation*

- ✓ Låt gärna införandet ske samordnat med någon annan aktivitet.
- ✓ Tillämpa projektarbetsformen för att säkerställa att införandet sker på ett målinriktat och effektivt sätt.
- ✓ Tänk på att standarden kan ha påverkan på verksamhet och system utanför det aktuella projektet och beakta detta vid bemanning av projektet.

## 7.7 Tillämpning och effekt

Av största betydelse för en korrekt tillämpning som säkerställer att den förväntade nyttan och effekterna erhålls är en väl fungerande intern förvaltningsorganisation. En av uppgifterna för denna är att bevaka att standarden efterlevs och att vid behov initiera förändringar och anpassningar av denna.

Som stöd till den interna förvaltningsorganisationen behövs också en central nationell motsvarighet. Uppgiften för denna är att kontinuerligt anpassa och vidareutveckla standarden med utgångspunkt från användarnas krav och behov.

I och med den ökande insikten om att den information en verksamhet hanterar ofta har ett stort värde, ökar också förekomsten av en organiserad förvaltning av informationen och därmed också standarden.

Inom SIS pågår också en uppbyggnad av en central nationell förvaltningsorganisation som förhoppningsvis kan skapa förutsättningar för en effektiv vidareutveckling och anpassning av befintliga standarder.

*Rekommendation*

- ✓ Säkerställ att det finns en förvaltningsorganisation såväl internt som på central nationell nivå som ansvarar för att standarden utnyttjas korrekt och att den kontinuerligt svarar mot de krav som användarna ställer.

## 7.8 Uppföljning och utvärdering

Eftersom de investeringar i standarder som idag sker, sällan grundas på en väl genomförd analys så saknas också möjligheterna till en givande uppföljning. En sådan förutsätter att det finns tydligt definierade mål som dessutom formulerats så att de är möjliga att följa upp.

I de fall som implementeringen av en standard sker i ett projekt är det naturligt att värderingen av projektutfallet även inkluderar de delar som berör standarden.

Med ett målstyrt förvaltningsarbete som planeras på såväl lång som kort sikt och dessutom integreras i den övriga affärsplaneringen kan man underlätta den kontinuerliga uppföljningen och utvärderingen av den nytta som man förväntar sig av en standard.

Tillämpningen av ett balanserat styrkort även i förvaltningsskedet säkerställer att utvärderingen sker ur ett brett perspektiv.

*Rekommendation*

- ✓ Följ upp de förväntade effekterna dels i samband med projektutvärdering och dels som en del av ett målstyrt förvaltningsarbete.
- ✓ Utnyttja ett balanserat styrkort för att göra uppföljningen ur flera perspektiv.

## Referenser

Information om standardiseringsprocessen och SIS verksamhet har hämtats från SIS hemsida; <http://www.sis.se> och från ”Utveckla standarder – kort om hur det går till” från STG.

Fakta om geografiska standarder som berörs har tagits från; ”Svensk Standard SS 63 70 03 Belägenhetsadresser, utgåva 1 1998” och ”Svensk Standard SS 63 70 03 Väg- och järnvägsnät, utgåva 1 1999”.

Generell information och erfarenheter från utveckling och tillämpning av geografiska standarder har huvudsakligen erhållits från ”Stanli nyheter”, årgång 1998-2000 och från Stanlis hemsida; <http://www.sis.se/projekt/stanli>

Information om de modeller som tillämpats för analys av standardernas betydelse och nytta (McFarland Grid och balanserat styrkort) har hämtats från PricewaterhouseCoopers och från ”Med nya mått mätt, Ekonomi & Styrning 5/95”

Underlag för praktikfallet Vägverket har framförallt erhållits via en intervju med Mari-Louise Lundgren och Roland Ekström vid Vägverket den 11/8 2000. Fakta har också hämtats från Vägverkets och NVDB:s hemsidor <http://www.vv.se>, och <http://www.vv.se/nvdb>

Praktikfallet Posten baseras på information från en intervju med Irene Ullén och Gunnar Högberg vid Posten AB den 5/12 2000. ”Basregister med adresser, delrapport maj 2000, Lantmäteriet m.fl” och Postens hemsida <http://www.posten.se>, har också utgjort källa för information.