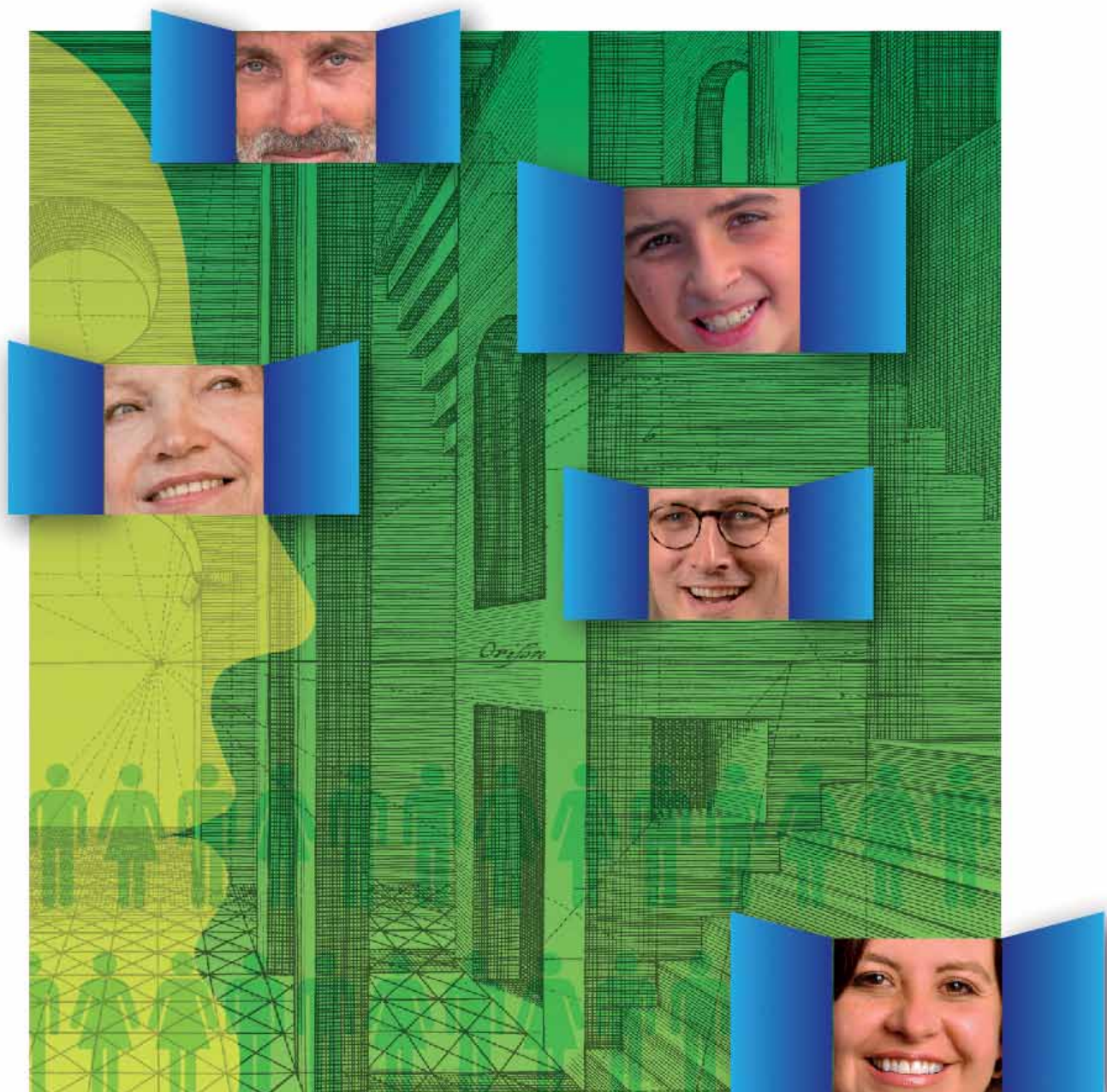




VINNOVA INFORMATION
VI 2012:09

PROJEKTKATALOG eTJÄNSTER

SLUTKONFERENS - SUMMERING OCH REFLEKTIONER



Titel: Projektkatalog eTjänster. *Slutkonferens - summering och reflektioner*

Serie: VINNOVA Information VI 2012:09

ISSN: 1650-3120

Utgiven: Maj 2012

Utgivare: VINNOVA - Verket för Innovationssystem/Swedish Governmental Agency for Innovation Systems

Diariernr: 2009-02194

Omslagsbild: Anders Gunér, Anders Gunér Design

VINNOVA utvecklar Sveriges innovationskraft för hållbar tillväxt

VINNOVA är Sveriges innovationsmyndighet och ska öka konkurrenskraften hos forskare och företag i Sverige.

Vår uppgift är att främja hållbar tillväxt i Sverige genom finansiering av behovsmotiverad forskning och utveckling av effektiva innovationssystem. För att göra detta har vi cirka 2 miljarder kronor att investera i nya och pågående projekt varje år.

En viktig del av VINNOVAs verksamhet är att öka samarbetet mellan företag, högskolor och universitet, forskningsinstitut och andra organisationer i innovationssystemet. Vi gör det på flera sätt, bland annat genom långsiktiga investeringar i starka forsknings- och innovationsmiljöer, genom att investera i projekt som ska öka kommersialiseringen av forskningsresultat eller genom att skapa katalyserande mötesplatser.

VINNOVA är ett statligt verk under Näringsdepartementet och nationell kontaktmyndighet för EU:s ramprogram för forskning och utveckling. Sammanlagt arbetar drygt 200 personer på VINNOVAs kontor i Stockholm och Bryssel. Generaldirektör är Charlotte Brogren. VINNOVA bildades 1 januari 2001.

I publikationsserien **VINNOVA Information VI** ger vi ut informations- och presentationsmaterial som beskriver VINNOVAs verksamhet. Det kan röra sig om programskrivningar, projektkataloger, seminariedokumentation, verksamhetsberättelser etc. I denna serie kan även strategiskt viktiga remissvar, regeringsuppdrag, verksamhetsplanering eller andra dokument som återger VINNOVAs synpunkter och policymässiga ställningstaganden förekomma.

I VINNOVAs publikationsserier redovisar bland andra forskare, utredare och analytiker sina projekt. Publiceringen innebär inte att VINNOVA tar ställning till framförda åsikter, slutsatser och resultat.

VINNOVAs publikationer finns att beställa, läsa och ladda ner via www.VINNOVA.se. Tryckta utgåvor av VINNOVA Analys, Forum och Rapport säljs via Fritzes, www.fritzes.se, tel 08-598 191 90, fax 08-598 191 91 eller order.fritzes@nj.se

VINNOVA's publications are published at www.VINNOVA.se

Projektkatalog eTjänster

Slutkonferens – summering och reflektioner

Förord

2008 genomförde VINNOVA två utlysningar med den gemensamma nämnaren elektroniska tjänster. Den ena var helt inriktad på offentlig verksamhet och hade användarna (såväl medborgare/kunder, som anställda) i fokus. Den andra var öppen för såväl privata som offentliga aktörer att söka och fokuserade primärt på affärs- och verksamhetsmodeller.

Genom utlysningarna ville VINNOVA bidra till:

- 1 intra- och interorganisatorisk samverkan för en innovativ e-förvaltning. Framgångsrik innovation inom detta område kräver att investeringar i teknisk FoU kompletteras med kunskapsutveckling kring organisatoriska förutsättningar för samverkan inom och mellan offentliga verksamheter.
- 2 att erbjuda företag och offentliga organisationer verktyg för att kunna förnya och effektivisera sina tjänsteleveranser med e-tjänster. Ett ytterligare syfte var att utveckla modeller som både ger ökad standardisering av tjänster och möjlighet till förnyelse av e-tjänsternas utformning.

2011 gick de flesta projekt i mål och i syfte att stärka erfarenhetsutbyte anordnades i mars 2012 en gemensam slutkonferens dit alla projekt inbjöds.

I denna projektkatalog presenteras projekten. Projektbeskrivningarna är nedtecknade av projektledare inför slutkonferensen och utgör ett komplement till projektens formella slutrapportering.

Syftet med katalogen är att bidra till ökad spridning av projektresultat och reflektioner kring den samverkan som varit basen för att genomföra projekten. Här finns också kontaktuppgifter till projektdeltagarna så att du kan höra av dig till dem för vidare diskussioner.

VINNOVA i maj 2012

Ann-Mari Fineman
Enhetschef
IT-användning & Tjänster
Avdelning Tjänster & IKT

Madeleine Siösteen Thiel
Handläggare

Anna Bjurström
Handläggare

Innehåll

Inledning	7
Slutkonferens – summering och reflektioner	8
Innovativa användare i en samverkande e-förvaltning	11
VacSam - digital e-tjänst för samordnad vaccinationsverksamhet	12
Användarinvolvering för förverkligande av e-förvaltning i samverkan	14
Public E-services in Cooperation for Open Innovation (Pecoi).....	15
Kundfokus för ökad användning av offentliga e-tjänster	17
IMAIL – Intelligenta e-tjänster för eGovernment	19
Innovativa e-tjänster för kompetensutveckling och verksamhetsstöd för kundsservice.....	21
Öppna Sociala e-tjänster	23
Individinriktad samhällsservice – Inland (ISSI)	25
Hållbara affärs- och verksamhetsmodeller för e-tjänster	27
Varnings- och trafikledningssystem vid extremt väder	28
BOSSANOVA - Affärsmodeller för öppen programvara i offentlig sektor: Nya möjligheter för kunder och leverantörer	29
Digitala Tjänstemarknader	31
MEMO - Meta-affärsmodell för mobila tjänster	34
VIP-PA - Visualisering av patientcentrerade process- och affärsmodeller inom vård och omsorg	36
Modeller för transnationella e-finanstjänster	38
Modeller för strategisk verksamhetsutveckling av offentlig verksamhet	39
Tjänsteorienterade affärsmodeller för affärssystem	41
Geodataprojektet.....	43
TOFFEE - Tjänster för OFFEntlig Effektiv handel.....	45
Verksamhetsmodeller för e-tjänster samspel mellan stat och kommun	47
Program för slutkonferens e-tjänsteprojekt.....	49
Konferensprogram	50

Inledning

VINNOVA genomförde den 28 mars 2012 en slutkonferens för projekt som finansierats genom två utlysningar inom e-tjänstområdet: Innovativa användare i en samverkande e-förvaltning samt Hållbara affärs- och verksamhetsmodeller för e-tjänster. Vid konferensen deltog en eller flera deltagare från de totalt 21 projekten där deltagarna delade med sig av projektresultat och erfarenheter samt bidrog med tankar om framtida utvecklingsområden. Som stöd i arbetet vad gäller planering, genomförande och dokumentation har Governo AB genom Caroline Andersson och Karin Hovlin medverkat.

I paneldebatter och miniintervjuer fick projekten kort presentera sig och sina resultat, samt diskutera gemensamma frågor utifrån fyra teman: Samverkan, Öppenhet, Kundfokus och Intern effektivitet. Vi fick också möjlighet att ta del av VINNOVAs förväntningar inför utlysningarna, liksom reflektioner från representanter från de två bedömningsgrupperna. Eftermiddagen innebar workshop kring hur man arbetat i projekten (framgångsfaktorer och utmaningar) samt formulering av medskick inför VINNOVAs fortsatta arbete. Konferensen avrundades med information från VINNOVA om kommande satsningar nationellt och internationellt. I föreliggande dokument återfinns vissa slutsatser och reflektioner från konferensen samt en sammanfattning av samtliga projekt.

Slutkonferens – summering och reflektioner

GEMENSAMMA DRAG I DE OLIKA PROJEKTEN

Tydligt är att det finns vissa återkommande drag i de projekt som fått finansiering via de två utlysningarna. Ord som samverkan, kundfokus, innovation och öppenhet är vanligt förekommande i såväl ansökningar som sammanfattningar. Flera projekt handlar om arbete över organisatoriska gränser, vilket både varit framgångsrikt och utmanande. Intressant är också det tekniskskifte som skett under projekttiden, där ett allt större fokus på mobila tjänster, smart phones och applikationer lett till förändrade villkor för flera av projekten. Detta har medfört krav på att snabbt kunna ställa om och lägga fokus i projektet på det man uppfattat som framtidens teknik. Flera beskriver också utmaningarna i det systemarv som finns i offentlig sektor, i nischade system eller stora leverantörers system, vilket påverkar utvecklingen av tjänster i hög utsträckning. Detta gäller även affärsmodellerna för dagens system, som enligt flera deltagare bidrar till oligopol och inlåsnings.

ERFARENHETER AV ARBETET I PROJEKTEN

Samtliga projekt lyfter fram ett antal positiva erfarenheter av hur man arbetat i projekten. Överlag tycks man ha hanterat rollerna i projekten på ett bra sätt – forskare och praktiker har kunnat arbeta med olika frågor inom en gemensam ram. Styrgrupper bör innehålla företrädare från samtliga i projektet medverkande organisationer. Många vittnar om vikten av eldsjälar, som orkar göra det lilla extra för att få projekten i mål. De har initialt i vissa projekt funnits aktörer som är passiva och främst med för att bevaka intressen – detta fungerar dock inte i längden. Här lyftes också frågan om hur incitamenten för samverkan ser ut – vad får olika deltagare ut av att samverka? Här är det inte minst angeläget att det finns en ömsesidig förståelse för de olika deltagande aktörernas verksamhet. Många lyfter dock fram styrkan i att ha både forskare och praktiker i projekten. Ytterligare en fråga rör hur man får in nya partners i samverkan – hur bygger man effektivt vidare på samarbeten men också inkluderar nya partners, ny kunskap och kompetens?

Flera projekt har fått ändra projektorganisation under projektets gång, vilket aktualiserat behovet av att reflektera över frågor kring nödvändig kompetens. De otydligheter som upplevts rör främst mottagandet av resultaten – ibland blir det en ensam forskare som får resultatet ”i knät” och därmed behöver hantera fortsatt förvaltning på egen hand, vilket inte är optimalt. En annan utmaning är det ointresse som kan skönjas på ledningsnivå i vissa organisationer, där man inte ser vikten av frågorna eller då projektet inte kunnat möta förväntningarna. Detta har ibland lett till att politiska beslut fattats som gått stick i stäv med projektets slutsatser. En annan viktig fråga handlar om att

involvera användaren – på riktigt! Frågor om attityder och kompetens (såväl kompetensförsörjning som kompetensodaning), såväl på ledningsnivå som hos medarbetare, är därför centrala för att projekt skall bli framgångsrika. Nyfikenhet och engagemang hos alla involverade behövs, särskilt i intensiva perioder. Många betonar också vikten av kommunikation, incitament och förändringsledning.

Vad gäller arbetssätt tycks flera av projekten bedrivits med hög grad av samverkan och interaktion. Workshop-formatet upplevs som framgångsrikt, liksom agila och iterativa metoder för utveckling av såväl processer och modeller som av ny teknik. God projektstyrning (i form av en projektplan som uppdateras) behöver balanseras med flexibilitet och att kunna styra om projektet när olika hinder och risker inträffar. Det handlar också om att vara uthållig i projektet, och att våga bryta mot gällande mönster. Några nämner att det bör vara ett tydligt fokus på nytta genom hela projektet – från ansökan till slutrapportering. Flera upplever hinder i form av befintliga lagar och regler, som bidragit till förseningar och stopp i projekten.

FRAMTIDA OMRÅDEN I FOKUS

Enligt projektdeltagarna finns ett stort antal framtidsfrågor som bör adresseras framöver:

- Lagar och regler som gynnar en positiv e-utveckling – en översyn bör göras.
- Samordningsprojekt ur ett nationellt perspektiv (exv. IT i vården).
- Projekt som innefattar hela kedjan från kund till anställd.
- Målgruppsanpassade tjänster.
- Satsning på vår demografiska utmaning med allt fler äldre.
- Satsning på ett ekosystem, ett ramverk för tjänster, metoder etc. som kan nyttjas av alla. Tjänster med öppna gränssnitt (”plug and play”) som går att infoga i befintliga miljöer utifrån en fungerande affärsmodell (jfr. App-store).
- Tjänsteorientering och ”Value Co-Creation”.
- Öppen data – fungerande affärsmodell och samhällsekonomisk analys.
- Frågor kring interoperabilitet – på alla nivåer (organisatorisk, juridisk, teknisk osv.).
- Tillit och säkerhet – som viktiga förutsättningar för tjänster av olika slag.
- Den dolda digitala klyftan – analys av de som kan tekniken men som upplever att det tar för lång tid att nyttja tjänster och därför väljer andra kanaler.
- IS-lösningar för strategisk ledning.
- Dataintensiva processer.

- Analys av tjänsteupphandling och konsekvenser av LOU i offentlig verksamhet.
- Tvärvetenskapliga angreppssätt – för att dra nytta av kompetens från flera områden.
- Fortsatta satsningar på Triple Helix – akademi, näringsliv, offentlig sektor.

Medskick har också lämnats kring formerna kring utlysningarna, där man bl.a. gärna ser kontakter mellan projekt i tidigt skede och mer stöd i ansökningar (främst till EU). Flera deltagare nämner satsningar på aktionsforskning som viktigt – många andra forskningsfinansiärer bortser från detta. En annan viktig fråga handlar om kravet på vem som skall vara projektledare –

för forskare är det meriterande att ha varit projektledare för dylika projekt. Några menar att medfinansieringskravet ställer till svårigheter och bör tas bort. Slutligen ser man också gärna möjlighet till att i framtida utlysningar få möjlighet att fortsätta arbetet i vissa av de nuvarande projekten, för att kunna visa resultat och dra slutsatser även i projektets kommande faser. Detta skulle medföra en ökad uthållighet och långsiktighet, med förhoppningsvis än mer positiva projektresultat.

GOVERNO AB i maj 2012

Karin Hovlin

Caroline Andersson

Innovativa användare i en samverkande e-förvaltning

Projektbeskrivningar

VacSam - digital e-tjänst för samordnad vaccinationsverksamhet

Projektledare: Annika Linde, Smittskyddsinstitutet, annika.linde@smi.se

Projektstart: November 2008

Projekt slut: Januari 2012

Projektbudget: 3,3 MSEK inkl medfinansiering

Bidragmottagare: Lunds universitet, Institutionen för informatik

Diarienumr: 2008-02601

MÅL OCH SYFTE

- en fungerande tjänst för vaccinationssamordning
- en regelbaserad utvecklingsmetod för en e-tjänst i ett interorganisatoriskt perspektiv
- en utvärdering av ovan beskrivna utvecklingsmetod
- minst två publicerade forskningsartiklar
- underlag för en doktorsavhandling inom ämnet integrerad modellering av verksamhetsprocesser och -regler.

Syftet med projektet var att skapa en tjänst för samordnade vaccinationer utifrån ett regelbaserat angreppssätt, för att utvärdera en metod för regelbaserad utveckling av informationssystem.

HINDER, MÖJLIGHETER OCH KUNSKAPSLUCKOR

Projektet hindrades av en pandemi, svårigheter att få tag på en regelmotor och Cybercom Sveriges svårigheter att vara med i projektet. Projektets konstruktion öppnade möjligheter både nationellt och internationellt genom intresse att genomföra kommersialisering av tjänsten. Dessutom gav det forskningsmöjligheter för inblandade. Intresset ledde också till omfattande informations-spridning. Projektet påbörjade en ansats att fylla i kunskapsluckor avseende metodik för regelbaserad utveckling på ett användarnära sätt. Detta kan leda till ett nytt synsätt på IS-utveckling, särskilt i regeltunga verksamheter, som offentlig förvaltning.

TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Valet av verksamhetsområde grundade sig på att ett tillräckligt litet område skulle omfattas av projektet (vaccinering av inflyttade barn). Detta verksamhetsområde omformades till regler, som sedan verifierades och hanterades i en regelmotor, så att det blev en tjänst. Man utgick från föreskrifter om vaccinationsprogram och WHO sammanställning av världens vaccinationsprogram. Dessa gjordes om till regler i naturligt språk, som sedan hanterades i en regelmotor och blev till tjänsten. Parallellt med detta genomfördes forskning och publiceringar fortlöpande.

RESULTAT

Vilka är de huvudsakliga resultaten i projektet?

Resultaten är en tjänst för vaccinationssamordning, 5 publicerade forskningsartiklar, 3 forskningsartiklar

under publicering som följd av projektet och empiriskt underlag för en doktorsavhandling samt långt gångna förberedelser för kommersialisering av tjänsten.

Finns det resultat som ännu inte realiserats men som väntas inträffa framöver?

Tjänsten är inte klar för drift, utan behöver kvalitets-säkras och kommersialiseringen skall fullföljas. Dessutom har planering för fortsatt forskning inom ämnesområdet påbörjats. Doktorsavhandlingen skall fullföljas inom cirka ett år.

Hur har projektet bidragit till att utveckla nya och innovativa verksamhets/affärs/samverkansmodeller samt e-tjänster?

Projektet har utvecklat en e-tjänst. I detta har påvisats en utvecklingsmodell, där användare och utvecklare snabbare förstår varandra och verksamheten till stor del själv kan utföra kompletterande utveckling, genom att ändra och komplettera reglerna. Detta bedöms tillämpligt inom många verksamhetsområden, särskilt inom offentlig verksamhet, där regelstyrningen är omfattande. Dessutom är tjänsten utformad för hela vårdsektorn och berörda myndigheter, vilket bör främja samordning.

Vilka är erfarenheterna i projektet av att utgå från kundernas/användarnas behov och delaktighet?

Genom möjligheten att utforma regler i naturligt språk upplever verksamhetsföreträdare det enkelt att förstå utvecklingen. Detta innebär att kvalitetssäkring kan förenklas och verksamhetsföreträdare kan själv utforma regler, efter en relativt kort utbildning. Således blir denna typ av utveckling verkligt användarnära.

Hur har projektens resultat bidragit till att öka effektivitet och produktivitet i offentlig förvaltning och näringsliv?

Detta är inte genomfört och kan inte säkert bedömas. Erfarenheterna pekar på att ett realiserat VacSam skapar högre vaccinationssäkerhet, bättre samordning mellan myndigheter och vården samt kostnadsbesparingar i form av mindre vaccinationsbehov och enklare beslutsfattande.

Vilka erfarenheter vad gäller erfarenhets- och kunskaps-spridning mellan olika intressenter finns?

VacSam har bedömts som väldigt efterfrågat, särskilt inom vården både nationellt och internationellt. Projektdeltagare har presenterat VacSam i olika sammanhang och responsen har varit tydlig. Däremot

har det stundtals varit svårt att sprida kunskap mellan myndigheter och organisationer, eftersom mycket är tydligt reglerat via uppdrag. Även internt i projektet kan detta uppmärksammas.

FRAMGÅNGSFAKTORER, UTMANINGAR OCH FORTSATT ARBETE

Identifiera max 3 framgångsfaktorer vad gäller projektets genomförande och resultat:

- Området var tillräckligt avgränsat för att kunna hanteras, även om det ett tag handlade om 2 400 regler.
- Stödet från olika intressenter, främst från IBM. 3. Tillgången på en avancerad regelmotor för utveckling.

Identifiera max 3 utmaningar vad gäller projektets genomförande och resultat:

- Att få tag på regelmotor för utveckling.
- Samordning av projektet, trots pandemi och hårt belagt företag.
- Att med hjälp av externa intressenter samordna och kommersialisera tjänsten.

**Vilka kommande områden och utvecklingsbehov anser du behöver adresseras inom e-tjänsteområdet?
Hur bidrar dessa till att stödja innovation och tillväxt på området?**

VacSam har visat på behovet av samordning inom offentlig sektor. LU tittar just nu på möjligheter till att genomföra ett liknande projekt vid någon annan myndighet, för att verifiera metoden med regelbaserad utveckling. Mycket verksamhet berör flera myndigheter och övergripande tjänster borde effektivisera och samordna verksamheten betydligt. Innovationen ligger i att utvecklingen genomförs nära verksamheten och med hög förståelse från verksamhetsföreträdarna. Då blir det lättare för olika aktörer att förstå varandra och sin verksamhet. Ett område att studera vore förhållandet Bolagsverket, Skatteverket och näringslivets samverkan vid företagsbildande och genomförande av verksamheten, Här finns idag en samordnad verksamhet, som kanske kunde studeras.

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Hans Lundin, hans.lundin@ics.lu.se

Eva Netterlid, eva.netterlid@smi.se

Sven Carlsson, sven.carlsson@ics.lu.se

Odd Steen, odd.steen@ics.lu.se

Christian Fridén, christian.friden@cybercom.com

Nicklas Holmberg, nicklas.holmberg@ics.lu.se

Användarinvolvering för förverkligande av e-förvaltning i samverkan

Projektledare: Martin Fransson, Karlstads universitet, martin.fransson@kau.se

Projektstart: Oktober 2008

Projekt slut: Juni 2012

Projektbudget: 8 MSEK inkl medfinansiering

Diarienumr: 2008-02645

BESKRIVNING

Projektet har studerat innovation i samverkan. Den primära datainsamlingen har skett genom att följa händelseutvecklingen före och under arbetet med regeringens uppdrag till Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Skatteverket och Tillväxtverket om att "etablera tjänsten nystartskontor" (N2008/591/ENT). Denna följeforskning ingick också som en del av regeringens uppdrag. Data har insamlats genom två år av eget deltagande, med hjälp av intervjuer på regeringskansliet, med nyckelpersoner i de fyra myndigheterna och i berörda kommuner samt via enkät och dokumentstudier.

Syftet har varit att skapa kunskap om de förutsättningar som krävs för innovation i samverkan. Exempel på frågor som behandlats är:

- Hur hanterar sektorsindelade departement och sakmyndigheter ett politiskt initiativ för bättre samordning?
- Vad händer i rummet när representanter för skilda aktörer möts för genomförande av ett gemensamt uppdrag?
- Hur skapar regeringskansliets nuvarande arbetssätt mer eller mindre goda förutsättningar för myndighetsövergripande projekt?
- Finns det en möjlighet att skapa bättre förutsättningar för innovation i samverkan?

Projektet har en naturlig plats i den internationella forskningen om reformer i offentlig sektor. Vi har under det senaste decenniet sett hur många länder, inklusive Sverige, i högre grad har fokuserat koordinerande aktiviteter, såväl i politisk retorik som i praktisk handling. Begrepp som *joined-up government* (JUG), *whole-of government* och *horizontal management* har använts. Ny teknologi har ytterligare drivit på denna utveckling och ambitionen att utveckla nya tjänster och kanaler är påtaglig.

Projektet har också en tydlig plats inom den pågående utvecklingen i den svenska förvaltningen. Frågor som

behandlats har mer eller mindre parallellt också hanterats i regeringens *Handlingsplan för eFörvaltning* (dnr Fi2008/491) samt i regeringens förvaltningspolitiska proposition (Prop. 2009/2010:175).

FRAMGÅNGSFAKTORER, UTMANINGAR OCH FORTSATT ARBETE

Utan access till data kan man inte skapa resultat av det slag som redovisats ovan. På alla nivåer har projektet mötts av nyfikenhet och öppenhet. Andra viktiga faktorer har varit möjligheten att längs vägen stämma av resultaten på internationella konferenser och inom ramen för det nätverk av myndigheter som CTF driver.

Att longitudinellt följa ett projekt av det här slaget är utmanande på flera sätt. För det första vet du som forskare inte vilken riktning som utvecklingen kommer att ta, vilket kräver flexibilitet. Vidare kan aktörer som identifierats som viktiga helt plötsligt sluta och ersättas av någon annan. Mängden data som samlas är dessutom omfattande och analysarbetet därmed krävande.

Många av de områden som identifierats i projektet är fortsatt i behov av fördjupade studier. Projektet bidrar med att visa hur bristande förmåga till koordinering och innovation i samverkan, kan bero på något så basalt som en avsaknad av former och konkreta tillvägagångssätt. Det svenska regeringskansliet behöver utveckla förmågan att stödja innovation i samverkan. Emellertid är de konkreta angreppssätten också få inom litteraturen. Här finns en tydlig möjlighet att stödja förvaltningen med ny forskning.

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Johan Quist, johan.quist@kau.se

Bo Edvardsson

Maria Åkesson,

Kajsa Öbrink

Helena Agnemyr

Public E-services in Cooperation for Open Innovation (Pecoi)

Projektledare: Anders Larsson, anders.larsson@calaha.se

Projektstart: November 2008

Projekt slut: December 2011

Projektbudget: 8,6 MSEK inkl medfinansiering, utfall 11,9 MSEK

Bidragsmottagare: Sundsvalls kommun

Diarienumr: 2008-02653

BESKRIVNING

Nyckelbegrepp i Pecoi är öppenhet delaktighet och samproduktion. Dessa begrepp kan samtidigt relateras till med uttalade behov för både öppen innovation och social hållbarhet. Syftet med projektet är att utveckla denna relation med både praktiska insatser och forskningsinsatser. Det finns ett stort antal hinder för att stärka element av öppenhet, delaktighet och samproduktion i e-förvaltningsutvecklingen. Hindren finns inom många olika områden som bland annat kan beskrivas som kulturella, institutionella, organisatoriska och legala. Projektet har arbetat med praktiska insatser som utmanar dessa hinder, en mycket omfattande seminarieverksamhet som i olika former diskuterat problem och möjligheter samt konkreta forskningsinsatser.

RESULTAT

Vilka är de huvudsakliga resultaten i projektet?

- Två doktorsavhandlingar med ny kunskap kring delaktighet i olika former (E-demokrati respektive delaktighet i öppna designprocesser)
- Ökad medvetenhet hos många aktörer när det gäller möjligheter till verksamhetsutveckling med hjälp av öppenhet, delaktighet och samproduktion.
- DOSF som plattform för öppna tjänster
- Appening som en modell för öppen innovation
- Nya företag / affärsområden inom företag som baseras på en "open-logik"
- En betydande publikation av vetenskapliga artiklar
- E-tjänsteutvecklingsprojekt har genomförts i kommuner och landsting

Finns det resultat som ännu inte realiserats men som väntas inträffa framöver?

Eftersom all verksamhet genomförts ute hos partners utvecklas verksamheten vidare: Doktorerna har ny kunskap och initierar ny verksamhet, bildade företag och affärsområden vidareutvecklas, offentliga aktörer har stimulerats till nya arbetssätt som ger resultat i deras verksamhetsutveckling.

Hur har projektet bidragit till att utveckla nya och innovativa verksamhets/affärs/samverkansmodeller samt e-tjänster?

- Ett 20-tal e-tjänsteutvecklingsprojekt har genomförts i regionens kommuner och landsting.

- DOSF, Dragon Open Source Foundation har bildats som plattform för öppna samproduktionstjänster (bl a med två Guldlänkenfinalister).
- Appening genomfördes för att testa nya former för öppen innovation kopplat mot öppna data.

Vilka är erfarenheterna i projektet av att utgå från kundernas/användarnas behov och delaktighet?

Allt som gjorts har gjorts ute hos delaktiga partners. Det är också det som är kärnan i en framgångsrik projektverksamhet.

Hur har projektens resultat bidragit till att öka effektivitet och produktivitet i offentlig förvaltning och näringsliv?

- Många har fått upp ögonen för nya möjligheter med öppna tjänster, öppen innovation, öppna data etc. De har också implementerat detta i sina verksamhetsutvecklingsstrategier.
- Konkreta tjänsteutvecklingsprojekt har genomförts i kommuner och landsting.

Vilka erfarenheter vad gäller erfarenhets- och kunskapsspridning mellan olika intressenter finns?

- Vi har mött ett stort intresse och har haft många deltagare på många öppna aktiviteter.
- Samtidigt är timing är svårt. Information som kommer vid fel tidpunkt (inte möter ett behov hos mottagaren just då) har svårt att nå fram. En viktig väg för att hantera detta är utveckling och förvaltning av goda personliga nätverk som underlättar en efterfrågestyrd just-in-time-information.

Identifiera max 3 framgångsfaktorer vad gäller projektets genomförande och resultat

- Ett öppet och transparent arbetssätt.
- Ingen projektinlåsning, all verksamhet ute hos partners.
- Genomförande i en stark och väletablerad samverkansmiljö och i en kreativ projektorganisation.

Identifiera max 3 utmaningar vad gäller projektets genomförande och resultat

- Samproduktion (i tjänsteutveckling) är svårt, kräver stort ömsesidigt förtroende och förankring på högsta nivå.

- Samproduktion (i projekt) innehåller utmaningar av både fripassagerarkaraktär och ”ta över/ägakaraktär” som hela tiden måste bearbetas med hjälp av öppenhet och förtroende.
- Eftersom projektverksamheten varit så integrerad hos partners kan det ibland vara svårt att avgränsa vad som är projektet och vad som inte är det.

Vilka kommande områden och utvecklingsbehov anser du behöver adresseras inom etjänsteområdet? Hur bidrar dessa till att stödja innovation och tillväxt på området?

Det finns enormt många frågor som är svåra att sammanfatta på något enkelt sätt. Några punkter:

- Kompetens och resursallokeringsfrågor. Här ingår bland annat behovet av en reformering av LOU; effektivare modeller för samproduktion mellan offentlig förvaltning, privat näringsliv och akademi; former för stärkt nationell och internationell samverkan etc.
- Resultatspridningsfrågor. Här ingår behov av nya affärsmodeller; nya former för tjänstespridning; former för offentlig tjänsteexport etc.
- Hela ”öppen-området” måste stärkas. Här ingår öppen innovation, öppna data, öppna tjänster, open government etc.
- Kompetensförsörjningsfrågor. Här ingår insatser för att få unga människor att intressera sig för utbildning och arbete inom detta verksamhetsområde; nya sätt att se på verksamhets- och organisationsutvecklingsfrågor anpassat till en ”ung logik”; arbetskraftsinvandringsfrågor etc.
- Många av de förändringar som sker i e-samhället innehåller mycket stora politiska utmaningar, men medvetenheten om dessa utmaningar är fortfarande låg. Här krävs speciella insatser.

Kundfokus för ökad användning av offentliga e-tjänster

Projektledare: Esmail Salehi-Sangari, ess@indek.kth.se

Projektstart: November 2008

Projekt slut: Oktober 2011

Projektbudget: 9,1 MSEK varav 4,6 MSEK i medfinansiering

Bidragsmottagare: Luleå tekniska universitet

Diarienumr.: 2008-02666

MÅL OCH SYFTE

Syftet med detta projekt var att bidra till en ökad användning av kommunala e-tjänster genom fördjupad kunskap om: användarnas/icke-användarnas behov, beteenden och attityder; de problem och möjligheter som användarna/icke-användarna upplever relaterat till kommunala e-tjänster; verktyg och metoder som kan förändra beteenden och attityder hos olika grupper av medborgare.

HINDER, MÖJLIGHETER OCH KUNSKAPSLUCKOR

Området studerades från ett marknadsorienterat perspektiv, vilket inte gjorts i tidigare forskning. Forskare från två olika ämnesområden (marknadsföring och e-handel) har deltagit.

TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Efter en inledande pilotstudie där medborgares uppfattningar och åsikter om kommunala e-tjänster undersöktes genom fokusgrupper och en mindre enkät, insamlades data genom tre omfattande enkätundersökningar. Genom dessa undersöktes olika aspekter av medborgares behov, beteenden och attityder samt upplevda problem och möjligheter med kommunala e-tjänster. I den andra enkäten undersöktes dessutom önskade egenskaper och funktioner hos e-tjänster och den tredje enkäten fokuserade specifikt på olika segment av medborgare. Totalt har vi fått in svar från 2 576 medborgare i de fyra enkäter som skickats ut och 67 personer har deltagit i fokusgruppintervjuer och intervjuer. Efter dataanalys spreds resultaten, framför allt i form av presentationer vid konferenser, publicering och presentation av konferensbidrag, publicering av vetenskapliga artiklar, seminarier och workshops. Dessutom genomfördes ett slutseminarium där projektdeltagare och övriga intressenter bjöds in. Resultat från projektet har sammanställts i tre delrapporter samt en populärvetenskaplig slutrapport.

RESULTAT

Vilka är de huvudsakliga resultaten i projektet?

- Ökad medvetenhet och förståelse hos kommuner och tjänsteutvecklare för:
 - användarnas/icke-användarnas behov, beteenden och attityder samt hur deras beteenden och attityder kan påverkas

- de problem och möjligheter som användarna/icke-användarna upplever avseende offentliga e-tjänster
- kundnytta, samt hur värde skapas genom tillhandahållande av offentliga e-tjänster
- metoder och verktyg som kan användas för att öka användningen av kommunala e-tjänster
- Kunskapsförnyelse genom erfarenhetsutbyte mellan projektets aktörer.
- Resultaten från CUP-projektet har presenterats i en serie om totalt fyra rapporter, samt ett antal vetenskapliga publikationer.

Finns det resultat som ännu inte realiserats men som väntas inträffa framöver?

Ytterligare vetenskapliga publiceringar, ett flertal artiklar är under arbete.

Hur har projektet bidragit till att utveckla nya och innovativa verksamhets/affärs/samverkansmodeller samt e-tjänster?

Projektet har framförallt bidragit till att sprida medvetenhet och kunskap om vikten av att utgå från kunders/ användarnas behov när e-tjänster utvecklas. Genom kontinuerlig återkoppling till kommuner och tjänsteutvecklare under projektets gång har deras möjligheter att utveckla innovativa kundanpassade e-tjänster ökat.

Vilka är erfarenheterna i projektet av att utgå från kunders/ användarnas behov och delaktighet?

Kunders/ användarnas behov var utgångspunkten för hela projektet. Resultaten från projektet visar också vikten av detta och vilka problem som kan uppstå om man inte gör det.

Hur har projektens resultat bidragit till att öka effektivitet och produktivitet i offentlig förvaltning och näringsliv?

Olika grupper av medborgare har identifierats. Genom att utgå från användarnas behov kan kundanpassade e-tjänster utvecklas från början vilket ökar effektiviteten och på sikt användningen av tjänsterna. Resultaten visar också på att medborgarna saknar information om tillgängliga e-tjänster. Vi vill understryka vikten av att kommunicera med medborgarna om de e-tjänster som finns tillgängliga för att uppnå en ökad användning.

Vilka erfarenheter vad gäller erfarenhets- och kunskapsspridning mellan olika intressenter finns?

Erfarenhets- och kunskapsspridning har varit centralt genom hela projektet, mellan deltagare i projektet och till övriga intressenter. Projektet har bidragit till gemensamma diskussioner mellan alla deltagare samt erfarenhetsutbyten mellan deltagande kommuner. Vidare har kunskapsspridning till olika intressenter genomförts genom deltagande och presentationer vid exempelvis forskarnätverket inom e-governments träffar, Offentliga rummet, Sundsvall 42, arena e-förvaltning vid PwC, slutseminariet, samt presentationer för e-delegationen. Ett annat resultat från projektet är ett fortsatt samarbete mellan forskare, flertalet kommuner och tjänsteutvecklaren i det nya forskningsprojektet EKO.

FRAMGÅNGSFAKTORER, UTMANINGAR OCH FORTSATT ARBETE

Identifiera max 3 framgångsfaktorer vad gäller projektets genomförande och resultat

- Medborgare både som utgångspunkt och involverade i projektet
- Engagerade projektpartners och referensgrupp som aktivt deltagit under hela projektet
- Tidigt klargjort partnernas förväntningar, roller och engagemang i projektet

Identifiera max 3 utmaningar vad gäller projektets genomförande och resultat

- Balans mellan tid för att delta i konferenser och seminarier för att sprida resultaten populärvetenskapligt och tid för den vetenskapliga publiceringen
- Att engagera/hantera projektdeltagare som inte deltar aktivt i projektet

Vilka kommande områden och utvecklingsbehov anser du behöver adresseras inom e-tjänsteområdet? Hur bidrar dessa till att stödja innovation och tillväxt på området?

- Intern marknadsföring – en viktig förutsättning för att uppnå effektiva e-tjänster är att medarbetarna får information om och ser fördelarna med de e-tjänster som utvecklas samt förstår sin egen roll
- Fokus på medborgare med speciella behov (ex. annat språk, funktionsnedsättning)
- Mäta resultat för att se effekterna = identifiera verklig användning, kostnadsanalyser, uppföljning, identifiera nya behov och förändringar
- Internationella e-tjänster utifrån medborgares behov, beteende och attityder
- Benchmark mot andra länder eller framgångsrika e-tjänster

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Kalix kommun: Kenneth Björnfot,
kenneth.bjornfot@kalix.se

Stockholms stad: Katarina Johansson Tutturen,
katarina.johansson@stockholm.se

Göteborgs stad: Klas Eriksson och Kerstin Gadd,
klas.eriksson@stadshuset.goteborg.se;
kerstin.gadd@stadshuset.goteborg.se

Luleå kommun: Anders Granström,
anders.granstrom@lulea.se

Malmö stad: Anna Gillquist, anna.gillquist@malmo.se

Skellefteå kommun: Eva Karlberg,
eva.karlberg@skelleftea.se

Microsoft: Crister Molander
crister.molander@microsoft.se

Luleå tekniska universitet: Maria Ek Styvén
maria.styven@ltu.se; Anne Engström,
anne.engstrom@ltu.se; Åsa Wallström,
asa.wallstrom@ltu.se

IMAIL – Intelligenta e-tjänster för eGovernment

Projektledare: Hercules Dalianis, hercules@dsv.su.se

Projektstart: Oktober 2008

Projekt slut: Juni 2011

Projektbudget: 9,2 MSEK inkl medfinansiering

Bidragsmottagare: DSV/Stockholms universitet

Diarienumr: 2008-02667

MÅL OCH SYFTE

Den övergripande visionen för IMAIL-projektet var att utveckla världsledande e-förvaltningstjänster för att underlätta effektiv kommunikation mellan myndigheter och medborgare och företag. Ett sekundärt mål med projektet var att bidra till utvecklingen av semi-automatiska textbaserade kommunikationstjänster i allmänhet som inte bara kan vara till nytta för myndigheter, utan även för större företag. En viktig aspekt av IMAIL-projektet är hur de primära användarna, handläggarna, och de sekundära användarna, allmänheten, uppfattar och förhåller sig till den nya tekniken. Projektet har haft ett särskilt fokus på hur den nya tekniken skall integreras i handläggarnas kommunikationsprocesser, och kontakter med medborgarna. Detta område har varit synnerligen utforskat tidigare. Våra verktyg och tekniker kommer att:

- Automatbesvara en stor del av det inkommande e-postflödet.
- Snabba upp besvarandet av alla frågor som frågats via elektroniska enheter.
- Ändra arbetsbördan för Försäkringskassans handläggare och utnyttja deras kompetens bättre.

HINDER, MÖJLIGHETER OCH KUNSKAPSLUCKOR

Vi lade ner stort arbete tillsammans med Försäkringskassan. Vi behövde få tillgång till e-brev från medborgarna för forskning och utveckling. Brevens avidentifierades delvis. Det var mycket lite gjort på området kring automatbesvarande av e-brev internationellt, vi fick lära göra det mesta själva. Försäkringskassa bytte email-system flera gånger under projektets gång och dessa förändringar gjorde det svårt för Försäkringskassan att kunna fokusera på slutfasen av vårt projekt.

TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

I IMAIL-projektet utvecklades system som känner igen textmönster i e-breven. Detta sker genom klustring och kunskapsutvinning i texterna. De frågor och ärenden som finns lagrade hos myndigheterna är för många för att enskilda handläggare ska kunna få en överblick. Med hjälp av kunskapsutvinning (text mining) kan man få fram ny, användbar information genom lagrad text. Den nya informationen kan sedan användas i de automatiska e-postsvaren.

Parallellt med den tekniska utvecklingen har en användarcentrerad designprocess pågått. Vi har tillsammans med handläggare på Försäkringskassan producerat ett e-brevhanteringsverktyg AutoMail med inbyggd automatsvarsfunktion och svarsmodellshanterare.

Här nedan beskrivs de olika stegen:

- Tillgång till e-brev från medborgarna till Försäkringskassan
- Textklustring av e-brev för att hitta ett antal svarskategorier
- Manuell uppmärkning av e-brev i ett antal svarskategorier
- Konstruktion av svarsregler baserat på svarskategorier. Parallellt med ovanstående
- Fem workshops med primäranvändarna (Handläggare på Försäkringskassan) Av det automatiska svarsystemet för att med flera punkter)
- Konstruktion av AutoMail där både helautomatiska och semiautomatiska svar skapas.
- Utvärdering av AutoMail av primäranvändarna.

RESULTAT

Vi har utvärderat verktyget gemensamt med Försäkringskassans handläggare. Vi bedömer att *cirka 20 procent av e-brevflödet* från medborgarna till Försäkringskassan besvaras automatiskt, men handläggarna önskade att alla utgående e-brev ska granskas manuellt. Utifrån detta har vi designat ett e-postsystem som bygger på att handläggarna övervakar samtlig korrespondens med medborgarna.

Vilka är de huvudsakliga resultaten i projektet?

- En demonstrator AutoMail, som kan automatbesvara en grupp av vanliga e-brev från medborgarna. En uppannoterad/uppmärkad korpus/dokumentsamling
- Med e-brev som kan användas för forskning och utveckling av nya automatiska svarssystem.

Hur har projektet bidragit till att utveckla nya och innovativa verksamhets/affärs/samverkans-modeller samt e-tjänster?

Det finns ett svenskt företag, Cention, som tillhandahåller tjänster för e-posthantering och som inkluderar våra forskningsresultat inom automatiskt e-postbesvarande i sinaprodukter.

Vilka är erfarenheterna i projektet av att utgå från kundernas/användarnas behov och delaktighet?

Detta gjorde att vi fick en mycket bra demonstrator.

Hur har projektens resultat bidragit till att öka effektivitet och produktivitet i offentlig förvaltning och näringsliv?

Projektet har bidragit till att få upp ögonen för att det går att effektivisera och förbättra myndigheternas kommunikationsvanor. I projektet har vi framförallt arbetat med handläggarna. Nackdelen är att handläggarna förväntar sig att se resultaten av forskningen inom den dagliga verksamheten hos myndigheterna, vilket är mycket svårt för forskare att påverka.

Vilka erfarenheter vad gäller erfarenhets- och kunskapsspridning mellan olika intressenter finns?

Vi publicerade ett antal vetenskapliga artiklar, vi publicerade ett par populärvetenskapliga artiklar, vi gjorde en pressrelease men det var överhuvudtaget ett lågt intresse att gå vidare med vår tjänst ifrån Försäkringskassan. Övriga myndigheter som var involverade dels Statistiska Centralbyrån och del andra myndigheter som var del av vår referensgrupp är informerade om vår tjänst men har inte idag vad vi vet gått vidare med implementering.

FRAMGÅNGSFAKTORER, UTMANINGAR OCH FORTSATT ARBETE

Identifiera max 3 framgångsfaktorer vad gäller projektets genomförande och resultat.

Vi fick tillgång till ett stort antal e-brev från medbor-

garna till myndigheten som vi kunde utnyttja för vår konstruktion av AutoMail Vi hade tillgång till ett stort antal språkteknologiska verktyg Vi hade tillgång till rätt personal i projektet, både användare och utvecklare som vi engagerade i vår användarcentrerade design.

Identifiera max 3 utmaningar vad gäller projektets genomförande och resultat

- Att få tillgång till e-breven från myndigheten
- Att kunna involvera myndigheten

Vilka kommande områden och utvecklingsbehov anser du behöver adresseras inom e-tjänsteområdet? Hur bidrar dessa till att stödja innovation och tillväxt på området?

Svårt att säga direkt, men automatbesvarande av e-brev känns som en framtidsjänst, vidare vore det bra med intelligentare tjänster, där datorn kan ge besked på en gång om ärendet inte kräver myndighetsbeslutsutövande.

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Tessy Cerratto Pargman, tessy@dsv.su.se

Eriks Sneiders, eriks@dsv.su.se

Ola Knutsson, knutsson@dsv.su.se

Viggo Kann, viggo@csc.kth.se

Magnus Rosell, rosell@csc.kth.se

Jonas Sjöbergh, jsh@nada.kth.se

Innovativa e-tjänster för kompetensutveckling och verksamhetsstöd för kundservice

Projektledare: Per Flensburg, per.flensburg@hv.se

Projektstart: Januari 2009

Projekt slut: December 2011

Projektbudget: 14,3 MSEK inkl medfinansiering

Bidragsmottagare: Högskolan Väst, Institutionen för ekonomi och IT

Diarienumr.: 2008-02670

MÅL OCH SYFTE

Projektet hade flera olika mål:

- Kartlägga erfarenheter av redan införda kontaktcenter (KC) Utveckla IT-stöd för KC-verksamhet i två pilotkommuner
- Kompetensutveckling av kommuners personal genom nätbaserad utbildning
- Utveckling av en ontologi-baserad processmodell för samarbetet mellan KC och förvaltningar
- Utvärdering av KC-verksamheten i de deltagande kommunerna

HINDER, MÖJLIGHETER OCH KUNSKAPSLUCKOR

Det visade sig att vi hade gravt underskattat möjligheterna att genomföra den nätbaserade kompetensutvecklingen. Vi har analyserat vad detta kan bero på och har därmed fyllt ett antal kunskapsluckor om hur nätbaserad undervisning kan ske i kommunal regi. Det har etablerats en gemensam utbildningsplattform i Sambruks regi och där finns vårt material.

I övrigt har vi tillvaratagit möjligheten till IT-stöd i KC-verksamhet genom att utveckla ett stödsystem för dess verksamhet. Detta är open source och kan lätt anpassas till den enskilde kommunen. I detta system finns ett antal e-tjänster integrerade, men kommun- invånarna använder dem ännu inte speciellt mycket. I själva verket sker ungefär 80% av alla kontakter via telefon. Det svenska folkets förmåga att hantera kommunernas hemsidor förefaller vara grovt överskattat. Vi misstänker att en hel del av detta beror på att sidorna är organiserade efter kommunens behov, inte efter dess invånares.

RESULTAT

De huvudsakliga resultaten i projekten kan beskrivas i följande punkter:

- Ett IT-baserat stödsystem för KC-verksamhet, fullt utvecklat (ver 1,5 f.n.) och baserat på open source
- Ett utbildningsmaterial, som är tillgängligt via Sambruks lärandeplattform för alla dess kommuner
- En metod för processkartläggning, dels av processerna inom KC och förvaltningarna, dels mellan dessa enheter
- En utvärdering som identifierar tänkbara problem och belyser de många olika förutsättningar kommunerna arbetar under.

Tanken var att kommunerna skulle använda det nätbaserade utbildningsmaterialet. Men det har varit svårt att nå därhän, främst beroende på att beslutsprocesserna i kommunerna tar väldigt lång tid. Med den nya lärplattformen finns materialet dock tillgängligt under lång tid framöver och målsättningen kommer att uppnås.

Vi hade initialt väldigt höga förväntningar på att utveckla nya och innovativa verksamhets/affärs/samverkansmodeller samt e-tjänster, men de kom delvis på skam. I samband med utvecklingen av IT-stödet fungerade samverkan mellan kommun och Jayway alldeles utmärkt och man använde sig av agile utveckling enligt Scrum-metoden. Som sagt tidigare utvecklades ett antal e-tjänster (t.ex. "min sida" i kontakten mot KC), men de användes inte speciellt mycket. Vi förmodar det beror på att svenskarna inte alls är så IT-litterata som man i allmänhet tror.

När det gäller att kartlägga kundernas/användarnas behov gällde det här främst IT-stödet och utbildningsmaterialet. Den metod som användes vid utvecklingen av IT-stödet var mycket väl anpassad till sitt ändamål, men beträffande utbildningen var det svårt att kartlägga det annat än i vaga termer eftersom man egentligen inte visste vad det gick ut på och det var inga beslut fattade, så det fanns ingen organisation som var intresserad. Beträffande processkartläggningen och utvärderingen har vi goda erfarenheter av samarbetet och delaktigheten. Här fanns ju mycket mer påtagliga resultat att utgå från.

När det gäller att öka effektivitet och framförallt medborgarinflytande hos kommunerna har vi sett väldigt stora bidrag. Kommunerna erbjuder nu en betydligt snabbare och bättre service än tidigare. Ett utmärkt exempel är att KC i Jönköping startat en Facebook-grupp, som är väldigt livaktig. Detta är ett exempel att följa.

Kunskapspridningen sker främst genom olika möten och konferenser som hålls i Sambruks, SKL, VINNOVA och andra intressenters regi. Vi har efterlyst ett forum som riktar sig till kommunchefer och kommunpolitiker, men inte hittat något sådant.

FRAMGÅNGSFAKTORER, UTMANINGAR OCH FORTSATT ARBETE

Följande framgångsfaktorer kan vi identifiera:

- Den agila utvecklingsmetodiken vid utveckling av IT-stöd
- Den stora servicekänsla vi mötte hos KC-personal
- Den mängd intressanta och lätthanterliga IT-verktyg som finns för att producera och underhålla nätbaserat utbildningsmaterial.

Bland utmaningarna kan vi främst nämna:

- Svårigheten att finna effektiva former för att genomföra nätbaserad utbildning
- Kommunernas svårgenomträngliga organisation
- De kommunala tjänstemännens höga arbetsbelastning, som gör det svårt att få till stånd möten utan lång framförhållning

Ser man på utvecklingsbehov av kommunala e-tjänster finns ett mycket uppenbart sådant: Att göra dem lätt tillgängliga för medborgarna! En förutsättning är dock att kommunerna i grunden organiserar om sin hemsida, så den passar medborgarnas informationsbehov och inte

kommunens behov av marknadsföring. E-tjänsterna bör också kopplas mera till de bakomliggande systemen, så medborgaren själv kan mata in uppgifter. Detta kräver dock först någon form av autentisering, t.ex. genom bank-id. "Mina sidor" i Streamflow är ett första steg mot detta.

Ett annat område, som kanske inte direkt har med e-tjänster att göra, handlar om att genom olika Business Intelligence metoder använda allt det material som KC samlar på sig och utveckla kommunens service och effektivitet mycket mera.

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Kerstin Grunden, kerstin.grunden@hv.se

Irene Bernhard, irene.bernhard@hv.se

Lennart Östblom, lennart.ostblom@sambbruk.se

Jayway, jan.nilsson@jayway.com

Öppna Sociala e-tjänster

Projektledare: Johannes Helfrich, johannes@pedtek.se

Projektstart: November 2008

Projektslut: Juni 2011

Projektbudget: 7,2 MSEK

Bidragsmottagare: Järfälla kommun

Diarienumr: 2008-02673

MÅL OCH SYFTE

Utveckla e-tjänster för automatbeslut i enklare socialtjänst-ärenden i ett gammalt verksamhetssystem.

HINDER, MÖJLIGHETER OCH KUNSKAPSLUCKOR

Gammal teknik, lagstiftning samt acceptans i verksamheten att gå från 30 dokument för en beställning till 1 dokument, att verksamhetssystemet kan fatta myndighetsbeslut utifrån kriterier, att inte skriva under besluten, allt detta var hinder innan projektstarten. Möjligheter fann projektet i lagstiftningen att det går, kunskapsluckor var i verksamheten att tekniken klarar detta inkl systemleverantören.

TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Strukturerad processanalys, konkret visa på hur man gör i en film, där ingen tidigare såg helheten. Därefter så insåg leverantören att systemet måste utvecklas, öppnas, verksamheten att man kan effektivisera. Genom rättare i Lund kunde vi se att lagstiftningen möjliggjorde automatbeslut i system.

RESULTAT

Vilka är de huvudsakliga resultaten i projektet?

Idag finns det 3 tjänster som möjliggör ansökan trygghetstelefon, avlösarservice och ledsagarservice i kommunen på kommunens hemsida. Man kan även under våren 2012 hämta hem sina socialtjänst-anteckningar som kommunen har på sina kunder.

Finns det resultat som ännu inte realiserats men som väntas inträffa framöver?

Effektivisering kommer att genereras genom att handläggarna använder tjänsten intern och förväntas ge ca 200 tkr per år/ 80% användning och för alla tjänsterna ca 800 tkr per år/80% användning. Av dessa 80% så är 60% intern användning 20% extern och de som inte kommer att använda tjänsten är 20%. Om man omsätter detta till alla verksamhetens processer så blir det faktor 20 ggr.

Hur har projektet bidragit till att utveckla nya och innovativa verksamhets/affärs/samverkansmodeller samt e-tjänster?

Projektet har kommunicerat resultatet till över 100 kommuner och genomfört nulägesanalyser i 3 kommuner och funnit samma effektpotential. Andra leverantörer har ökat utvecklingstakten vilket gjort att

Logica som har 40% av marknaden erbjuder samma funktion/tjänster.

Vilka är erfarenheterna i projektet av att utgå från kundernas/användarnas behov och delaktighet?

Stort problem med spridning av erfarenheter, det stora problemet har inte varit att göra analyserna utan hur ledningen skall driva på användandet, tekniken är klar, men personalomsättningen gör att nya ledare som inte varit med i arbetet ser inte nyttan, nya medarbetare ser inte/vill inte se nytta (trygga med papper).

Hur har projektens resultat bidragit till att öka effektivitet och produktivitet i offentlig förvaltning och näringsliv?

Projektet vänder sig till i främsta hand medborgare, men då systemutvecklingen har genomförts till företagarna/utförarna enligt LOV:en så förenklas deras arbete avsevärt.

Viktiga besparingar i icke värde-adderande processer har eliminerats under arbetets gång

Enklare att få ärendet initierat. Till exempel kan en 85-årig änka med mindre hjärtfel snabbare få sin ansökan effektuerad. Idag kan det ibland ta upp emot 3 veckor att få kontakt med en handläggare för att starta processen.... Detta är tid, liv och omsorgseffekter.

Vilka erfarenheter vad gäller erfarenhets- och kunskapspridning mellan olika intressenter finns?

Processen är lagstyrd, och borde vara identisk i alla 290 kommuner men regelverket styrs av länens olika tolkningar av lagstiftning samt lokalt handläggarnas tolkning av olika lagstiftningar.

FRAMGÅNGSFAKTORER, UTMANINGAR OCH FORTSATT ARBETE

Identifiera max 3 framgångsfaktorer vad gäller projektets genomförande och resultat.

Ledning, kommunikation och uppföljning

Identifiera max 3 utmaningar vad gäller projektets genomförande och resultat.

Ledning, kommunikation och uppföljning

Vilka kommande områden och utvecklingsbehov anser du behöver adresseras inom e-tjänsteområdet?

Hur bidrar dessa till att stödja innovation och tillväxt på området?

Ledning, ledning och ledning samt nationella standards.....

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Gustaf Juell Skielse, gjs@dsv.su.se

Petia Wohed, petia@dsv.su.se

Maud Björkstrand, Maud.Bjorkstrand@visma.com

Carina Burman, Carina.Burman@tieto.com

Anders Tornqvist, anders@comfact.com

Individinriktad samhällsservice – Inland (ISSI)

Projektledare: Thomas Lundgren, Örnsköldsvik kommun, thomas.lundgren@ornskoldsvik.se

Projektstart: November 2008

Projektslut: Mars 2012

Projektbudget: 7,7 MSEK inkl medfinansiering

Bidragsmottagare: Örnsköldsviks kommun

Diarienumr: 2008-02681

MÅL OCH SYFTE

Projektet är inriktat mot tjänsteutveckling i samspel mellan medborgare, förvaltningar och myndigheter, kommuner och företag för en höjd servicenivå för individer och företag. En särskild fokusering görs på tjänsteutveckling i glesbygdsdominerade områden, för att ge nya förutsättningar för tillväxt i en fungerande framtida glesbygd med innovativa mindre kommuner. Målsättningen är en ökad livskvalitet för medborgarna och förstärkt regional attraktivitet. Projektet ska förbättra relationer mellan individen/företaget och samhället.

- höjd servicenivå för individer och företag i inlandet/på landsbygden så att man gör det möjligt att bo och tjäna pengar där
- ökad tjänstemognad
- utveckling av e-tjänster som inlandsbor och inlandsföretag vill ha
- utforma e-tjänster efter individens- och företagets krav, inte efter myndigheternas - individen i centrum

HINDER, MÖJLIGHETER OCH KUNSKAPSLUCKOR

Hinder:

- Ett glest boende med ofta opålitliga uppkopplingsmöjligheter till internet och med en lägre tilltro till den digitala tekniken än i tätorterna.
- Kommunikationsinfrastruktur och tillgång till internet av tillräcklig kapacitet.
- Svårtolkade regler och krångliga IT-system samt attityder och förutfattade meningar hos medborgare, politiker och tjänstemän.

Möjligheter:

- Medborgarnas möjlighet att ta del av relevanta e-tjänster och information från offentlig förvaltning förbättras avsevärt vilket leder till högre livskvalitet.
- Offentlig förvaltnings möjlighet att få ut information och öka interaktiviteten med medborgarna effektiviserar och underlättar arbetet.
- De företag som medverkar i utvecklingen får ett utvecklingsbart tjänsteutbud som är möjligt att anpassa och sälja på internationell marknad...
- Små skolor i glesbygd kan genom IT ta del av och utveckla nya metoder för lärande.

Kunskapsluckor finns om:

- digitala tjänster och deras användbarhet
- relationen användarbehov – tjänsteutveckling (IT-utvecklare, politiker ...)
- landsbygdens och mindre företags förutsättningar och behov
- tjänstemognad – e-tjänster (medborgare, politiker, tjänstemän)

TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Beskrivning av nuläge/utgångsläge genom inventering av befintliga och önskvärdsamhällstjänster i olika delar av kommunen och byarna. Iterationen pågår till dess tillräckligt underlag bedöms ha uppnåtts för att kunna identifiera användarbehovet från individperspektiv, företagsperspektiv och förvaltningsperspektiv. *Utformning av bordebilder* (scenarion hur det borde vara) som transformeras genom användardriven tjänsteutveckling.

RESULTAT

Huvudsakliga resultat i projektet

SMS-lås, plattformen och communityn Innelandet.se, eGalleria, prototyp Eme-X: individuellt profilerbar elektronisk assistent/agent med mäklarsupport, Mobil turistinformation (prototyp), Innelandet AB avknoppat företag för PPP-samarbete med Öviks kommun, elevdatorer till 2 B-skoleklasser för samverkan med företag, storytelling, arbete med framtidens e-tjänster.

Resultat som ännu inte realiserats men som väntas inträffa framöver

Eme-X, elektronisk individuellt profilerbar assistent med mänsklig support/mäklare (m-tjänst), SP - servicepunkter med förmedling av e-tjänster och internetservice med support, hälsokiosker ev. med vårdkompetent personal (m-tjänst är en tjänst förmedlad av en människa).

Hur har projektet bidragit till att utveckla nya och innovativa verksamhets/affärs/samverkansmodeller samt e-tjänster?

- Innelandet – en community och plattform för såväl skola som glesbygdens företag och aktörer.
- Innelandet med en elektronisk/virtuell galleria och med en individuellt profilerbar bevakningstjänst Eme-x där småföretag kan hjälpas åt att utveckla e-handel och e-tjänster med mänsklig support/mäklare.

- Bildande av företaget Innlandet AB, med syfte att på olika sätt utveckla tillväxtpotentialen för inlandet/landsbygden genom ett utvecklat samarbete mellan det privata och det publika i ett sk PPP-samarbete

Vilka är erfarenheterna i projektet av att utgå från kundernas/användarnas behov och delaktighet?

- Tidskrävande men enda vägen för att skapa bestående resultat
- Varierande IT-mognad bland företag och medborgare kräver kompetensutveckling
- Alla intressenter och deras perspektiv behöver aktivt involveras i en skapandeprocess.
- Viktigt att utvärdera attityder till e-tjänster, tar tid men måste tas in i utvecklingsprocessen

Hur har projektens resultat bidragit till att öka effektivitet och produktivitet i offentlig förvaltning och näringsliv?

- E-galleria och Eme-x med mänsklig support/mäklare har aktivt bidragit till företagens användning av e-tjänster
- innlandet.se har visat på nya samarbetsformer mellan skola, företagande och kommun som även överfats i en egen affärsmodell.

Vilka erfarenheter vad gäller erfarenhets- och kunskapsspridning mellan olika intressenter finns?

- Hands on workshops med deltagande från nyckelintressenter har varit effektivaste formen för kunskapsspridning

FRAMGÅNGSFAKTORER, UTMANINGAR OCH FORTSATT ARBETE

- workshopmodell där ett lokalt perspektiv kunnat kompletteras med globala trender
- öppen kommunledning villig att pröva nya former för utveckling av e-tjänster
- En bra blandning av kompetenser och perspektiv i styrgrupp och projektgrupp

Identifiera max 3 utmaningar vad gäller projektets genomförande och resultat

- Kommunledningens vilja att testa nya saker i pilotprojekt och att förbättra samverkan mellan det privata och det publika för ökad tillväxt
- Attitydförändring hos företag ledande till ökad samverkan och samarbete för tillväxt

Vilka kommande områden och utvecklingsbehov anser du behöver adresseras inom e- tjänsteområdet? Hur bidrar dessa till att stödja innovation och tillväxt på området?

- Förbättrad infrastruktur för datakommunikation
- Förbättrad interaktion mellan myndigheter, kommuner, företag och medborgare
- Förbättrad information om hur e-tjänster kan användas i det dagliga livet
- Individuell profilering av tjänster
- Balansera och integrera e-tjänster och "fysiska" traditionella tjänster och tjänsteförmedling – utveckling av support och mäklartjänster som brygga och lotsar mellan de två områdena

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Operativ projektledare: Torbjörn Johansson, Innovation Impact, torbjorn.johansson@innovation-impact.se

Ann-Catrin Zackrisson, info@tidlosating.se

Åke Holmberg, ake.holmberg@coreit.se

Olov Forsgren forskningsansvarig, olov.forsgren@hb.se

Fredrik Granström, fredrik.granstrom@adm.umu.se

Olle Eriksson, Ladok, Umeå universitet, ollerik@gmail.com

Ove Lundberg, LOVE Research, ove.lundberg@gmail.com

Hållbara affärs- och verksamhetsmodeller för e-tjänster

Projektbeskrivningar

Varnings- och trafikledningssystem vid extremt väder

Projektledare: Ingrid Melinder/Katarina Elevant

Projektstart: Juni 2008

Projekt slut: November 2011

Projektbudget: 3,2 MSEK

Bidrtagsmottagare: Kungliga Tekniska Högskolan KTH, avdelningen för Medieteknik och interaktionsdesign, Skolan för Datavetenskap och Kommunikation

Diarienumr.: 2008-00796

ETT NYTT SÄTT ATT SE PÅ VÄDRET OCH VÄDERTJÄNSTER

Sedan hösten 2008 har forskningsprojektet "Varnings- och trafikledningssystem vid extremt väder" vid Kungliga Tekniska Högskolan KTH, avdelningen för Medieteknik och interaktionsdesign, Skolan för Datavetenskap och Kommunikation, arbetat med att ta fram framtidens vädertjänster. Projektet har fokuserat på nya verktyg som erbjuds i form av nya medier inklusive mobila tjänster och sociala medier, med visionen av ett framtida "web weather 2.0" koncept grundat på input från användarna själva. Projektets resultat har presenterats vid internationella konferenser liksom publicerats i vetenskaplig tidskrift.

Bakom detta projekt fanns en idé om att människor i sin vardag, exempelvis i en trafiksituation, kan bidra med lokal information som de själva observerar. Upprinnelsen är att de modeller av halka och vägyteförhållanden som finns att tillgå är begränsade av väderprognosernas lokala upplösning såväl som av bristande kunskap om processer som sker mellan luft och mark. I det tekniska system projektet resulterat i – plattformen Shareweather (www.shareweather.com) - kan användare av vädertjänster bidra med egen information som både kan förbättra väderprognosernas innehåll, underlätta människors vardag och resande, och samtidigt bidra till miljöforskningen.

Forskningen bygger på omfattande empiriskt material som samlats in under tre vintersäsonger 2008-2011 och som totalt involverat över 500 testpersoner, bl a ca 60 elever i en grundskola och ca 500 trafikanter i Stockholms län med omnejd. Medan skoleleverna rapporterade väder under schemalagd tid, i syfte att utvisa den förväntade kvalitén av användargenererade väderobservationer, deltog trafikanterna i omfattande tester och design av tjänsten "riktat trafikväder" eller "varningar via sms" som blivit mycket populär liksom uppmärksammats i media.

Vädervarningar via SMS utgörs av varningar som skickas ut inför större väderförändringar. Designen bygger på både forskning inom medieteknik och kognitiv forskning inom trafikområdet. De nära 100 varningar som skickats under 2008-2011 till flera hundra privatpersoner och anställda inom tjänsteföretag och offentlig förvaltning med intresse för trafikväder

(exempelvis Radio Stockholm P4, Trafikverket, snöröjare, krisberedskap, kommuner), skickades ut en dag till upp till en vecka inför väderhändelser som förväntades påverka trafiksituationen eller på annat sätt krävde skärpt uppmärksamhet av trafikanter och boende i Stockholms län. Bland testpersonerna återfinns många entreprenörer som arbetar med snöröjning, personal inom krisberedskap (kommuner, SOS, polis, brandförsvaret), transportföretag (åkerier, taxi, bud), och privatpersoner som är långdistanspendlare.

Vädervarningarna presenterades på trafiken.nu och sändes live i Radio Stockholm P4, vilket ställde höga krav på driftsäkerhet och meteorologisk träffsäkerhet. Vädervarningarnas innehåll byggde på väderprognoser och väderobservationer fritt tillgängliga via Internet, bl a Trafikverkets data, flygplatser och en fritt tillgänglig väderprognosmodell utvecklad av den amerikanska vädertjänsten. Projektet använde sig därmed inte av avgiftsbelagda data från exempelvis SMHI. Ett av skälen är att projektet redan från början siktade på olika praktiska tillämpningar, ambitionen var att röja potentiella hinder för realisering av en fungerande tjänst som kan bringa nytta och samtidigt fokusera på vad Internet kan erbjuda.

De viktigaste resultaten är konceptet "web weather 2.0" som presenteras i kommande doktorsavhandling av meteorolog Katarina Elevant, doktorand i ämnet Medieteknik, och den kunskap som byggts om vädervarningar och trafikanter beteende, vilket i sin tur kan bidra till bättre trafikledning, höjd säkerhet i trafiken och minskad trängsel. Nyheter i media (exempelvis TV) förmedlar halkvarningar inom ramen för sina ordinarie regionala eller rikstäckande nyheter. Vädrets lokala karaktär och behovet att individanpassa väderinformationen har hitintills inte tillgodosetts. Forskningen visar att vädervarningar som anpassats efter mottagarens upplevelse av vädret och väderförhållanden som nyligen observerats av användaren, kan ha påverkan på människors beteende och beslutsfattande, och att onödiga risker och tidsåtgång kan undvikas, samtidigt som samhällsbesparingar görs genom förbättrad framkomlighet och bättre vinterunderhåll av vägar.

Mer information om projektet och dess resultat finns på www.shareweather.org, medan tjänsterna finns tillgängliga på www.shareweather.com.

BOSSANOVA - Affärsmodeller för öppen programvara i offentlig sektor: Nya möjligheter för kunder och leverantörer

Projektledare: Anna Öhrwall Rönnbäck, Linköpings universitet, anna.ohrwall.ronnback@liu.se

Projektstart: Juli 2008

Projekt slut: Juni 2011

Projektbudget: 4,9 MSEK inkl medfinansiering

Bidragsmottagare:

Diarienumr.: 2008-00794

MÅL OCH SYFTE

Syftet med detta FoU-projekt, som benämns BOSSANOVA (Business models for Open Source Software new opportunities for customers and suppliers), var enligt projektplanen:

- praktiskt att utveckla stöd för användning av öppen programvara i svensk offentlig sektor och
- teoretiskt att undersöka affärsmodeller för öppen programvara i offentlig sektor ur både kund- och leverantörsperspektiv.

Projektet skulle vidare bidra till en förbättrad marknads-situation och affärsmöjligheter för leverantörer, ökad konkurrens och en ökad beställarkompetens inom öppen programvaruområdet. Projektet byggde på tidigare studier av detta inom ramen för VINNOVA-finansierade projekt inom Sambruk, vilka visade på ett behov av stöd för användning av öppen programvara i offentlig sektor. En initial enkätstudie till IT-ansvariga i offentlig sektor bekräftade detta behov, ett resultat som också stärkte den initiala kartläggning av öppen källkodsföretagens situation i Sverige som tidigare genomförts (inom ramen för ett tidigare forskningsprojekt om OSS-leverantörer, se Rosén 2008, finansierat av Lars Erik Lundbergs Stiftelse).

EFFEKTER OCH RESULTAT

- Ett förslag på ramverk för affärsmodeller och arbetssätt för införskaffande, utveckling och förvaltning av öppen programvara har införts i föreningen Sambruk, att använda för kundsidan i offentlig sektor (främst kommuner) och deras leverantörer.
- Vetenskapliga publikationer som hittills publicerats på konferenser och i form av bokkapitel, men även tidskriftsbidrag planeras, samt en doktorsavhandling som försvaras offentligt 2012-04-26.
- Kunskapsutbyte avseende projektets innehåll har pågått mellan universitet, kommuner, landsting, statliga myndigheter och företag i IKT-sektorn, främst inom ramen för föreningen Sambruk med höst- och vårkonferenser som samlar dessa aktörer till 2-3 dagars kunskaps- och erfarenhetsutbyte, samt i övriga pågående aktiviteter där BOSSANOVA medverkat så som vetenskapliga

konferenser, IT-utvecklingsprojekt, leverantörsträffar och kurser för studenter.

- Projektet har bidragit till ökade möjligheter för den svenska programvaruindustrin att bidra med kompetensutveckling och regionalutveckling genom att verka för större mångfald av leverantörer i IT-utvecklingsarbete i offentlig sektor.
- Projektet har fördjupat och formaliserat såväl nordiskt som europeiskt samarbete på området öppen programvara i offentlig sektor. Inom Norden har utbyte främst skett med Danmark (softwareborsen.dk) och Norge (www.friprog.no och delingsbazaren.no).

Inom Europa har projektet OSEPA, Open Source software usage by European Public Administrations, startats med Sambruk som en av tretton parter i elva länder. OSEPA pågår fram till 2012 (mera om projektet se www.osepa.eu).

UPPLÄGGNING OCH GENOMFÖRANDE

Projektet har genomförts av ett konsortium bestående av:

- Föreningen Sambruk (med ca 80 medlemskommuner), där samverkan speciellt har genomförts med styrelse, verkställande ledning samt de under projekttiden pågående utvecklingsprojekten i Sambruk.
- Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), som vid starten för projektet drev programarkivet Programverket och Open Sweden, kompetenscentrum för öppen källkod i offentlig sektor. SKL medverkade under 2008.
- Forskare inom informatik, industriell marknadsföring och industriell ekonomi vid Linköpings universitet (Centrum för Affärsutveckling i Mindre företag, CAM, och forskarnätverket VITS).

Projektmedlemmar är forskare vid LiU, IT-strateger vid SKL (under projektets initiala fas), Sambruks verkställande tjänsteman och Sambruks projektkoordinator. Både enkät- och fallstudier har genomförts. Den enkätstudie som genomfördes initialt i projektet samordnades med dåvarande myndigheten Verva avseende kartläggning av OSS i offentlig sektor.

Projektet är en fortsättning av tidigare etablerat samarbete genom Sambruks FoU-verksamhet (2005-2008) och genomförs koordinerat med projektet Verksamhetsmodeller för e- tjänster i samspel mellan stat och kommun, Dnr 2008-00763.

FRAMGÅNGSFAKTORER, UTMANINGAR OCH FORTSATT ARBETE

De viktigaste framgångsfaktorerna är:

- Att projektet kunde bygga på tidigare genomförda forskningsstudier avseende öppen programvara i offentlig sektor. De redan erhållna insikterna om dels svårigheten att använda (införskaffa, bruka och förvalta) öppen programvara i offentlig sektor, dels OSS-Leverantörers svårigheter att sälja till svensk offentlig sektor gjorde att projektet kunde fokusera på att studera underliggande mekanismer i marknaden vilket resulterade i det utvecklade ramverket. Tack vare det redan etablerat nätverk av personer i Sambruk, akademien och leverantörer kunde fördjupad kunskap utvecklas tillsammans med olika grupper av upphandlare, projektledare, användare. Det har varit en stor fördel såväl avseende att kunna bygga vidare på utvecklad kunskap och att genomföra arbete i.
- Att det var möjligt att etablera ett konsortium för genomförandet bestående av Sambruk (och SKL under 2008) och forskare vid akademien, vilket möjliggjorde såväl studier, reflektion och praktiskt genomförande i många små iterationer projektet igenom.
- Att verksamhetsansvariga i medverkande offentlig sektor (i huvudsak kommuner) medverkat genom Sambruk, dvs ej enbart it-ansvariga.

Viktigaste utmaning nu är att fullt ut implementera ramverket SGM vid nya utvecklingsprojekt i kommunerna. Det kräver att Sambruks ledning stöttar de projektledare som utses. För att säkerställa implementation vilket troligen kommer att leda till innovation och tillväxt inom OSS i offentlig sektor skulle arbetet helst fortsätta följas akademiskt genom fortsatta studier helst i liknande projektform som BOSSANOVA och dess föregångare.

REFERENSER

Rosén T. (2008), Open Source Business Model – Balancing Customers and Community, Dissertation from the International Graduate School of Management and Industrial Engineering, No. 116, Licentiate Thesis, Linköping Studies in Science and Technology, Thesis No. LiU-TEK-LIC 2008:26.

SGM – Ramverk för Sambruk Gemensamt Material, resultat från BOSSANOVA som successivt tas i bruk av aktuella utvecklingsprojekt inom Sambruk, aktuell version publicerad på www.sambruk.se

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Owen Eriksson, Uppsala universitet,
owen.eriksson@uu.se

Göran Goldkuhl, Linköpings universitet,
goran.goldkuhl@liu.se

Claes-Olof Olsson, Sambruk,
claesolof.olsson@sambruk.se

Lotta Ruderfors, Sambruk, lotta.ruderfors@sambruk.se

Thomas Rosenfall (fd Rosén), Linköpings universitet,
thomas.rosenfall@liu.se

Figur 4. Två vyer från en "app-baserad" prototyp för Användningsorienterade tjänstemarknader med web-baserad API



Vår slutsats visar att en digital marknadsplats bör bestå av ett flertal mindre tjänsteapplikationer. Av dessa applikationer kan intressenterna själva välja vilka tjänster de vill nyttja oberoende av plattform. På detta sätt möjliggörs skapande av tjänster som inte nödvändigtvis behöver stödja en specifik verksamhetsmodell. Däremot kan varje tjänst generera nya verksamhets- och affärsmodeller. Dessa resultat visar ett behov av en flexibel infrastruktur som erbjuder grundläggande tjänster. Samtidigt ska det finnas möjlighet för utveckling av nya tjänster när behov och önskemål om sådana uppstår, exempelvis "storytelling" samt "gemensamma värderingar". All data skall därmed vara tillgänglig via öppna gränssnitt, vilket möjliggör en öppen utvecklingsmiljö för nya tjänster. Dessutom skall integritet av data säkerställas, samt en klar ägar- och ansvarsstruktur. En sådan digital tjänsteplattform är vad vi identifierat som en *användningscentrerad tjänstemarknad*, vilket också kan leda till en hållbar verksamhets- och affärsmodell för tjänsteutveckling.

De resultat som väntas realiseras framöver är den plattform som vi kallar för användningscentrerad tjänstemarknad. En experimentmiljö är under uppbyggnad för att utveckla, testa och validera mindre tjänsteapplikationer (Appar, Figur 4). Med hjälp av denna plattform förväntas projektet därmed kunna testa nya och innovativa verksamhets/affärs/samverkansmodeller samt e-tjänster.

ERFARENHETSINSAMLNING

Det är av stor vikt att utgå från kundernas/användarnas behov. En förutsättning för detta är dock delaktighet av just kunder/användare. I detta projekt visade deltagarna ett stort engagemang i början av projektet men denna avtog efterhand. En av de främsta anledningarna till detta visade en av våra etnografiska studier; Den grupp av livsmedelsproducenter som ingick i projektet var alltför heterogen. Våra studier visade att lokala livsmedelssektorn är indelad i kluster som skapats baserat på andra faktorer än det som teoretiskt förutsatts. Denna klusterbildning tror vi inte är unikt för denna sektor, utan är snarare en vanlig företeelse inom små och medelstora företagsnätverk. Vidare visade studierna att livsmedelsproducenterna har olika mål och strategier med sitt företagande. Det framkom också att varje intressent, livsmedelsproducent såväl som konsument,

har olika behov och syften med en digital marknadsplats. Detta innebär olika krav och behov av tjänster som i sin tur måste vila på en underliggande infrastruktur som erbjuder stor flexibilitet att öka tjänsterna allteftersom företaget växer och behov uppstår. Å ena sidan påverkades således delaktigheten i projektet pga en alltför heterogen grupp, å andra sidan så gav detta resultat och information som ledde till projektets slutsats – behovet av en *användningscentrerad tjänstemarknad*.

Projektet har bidragit till att många av livsmedelsproducenterna fått nya kundkontakter, nya samarbetspartners och nya nätverk. Vissa har även framhållit att de har fått feedback angående sina produkter eller fått idéer på nya produkter och kringtjänster. Producenterna har dock inte visat intresse för att vidareutveckla tjänsteprototyp 1 (samverkande marknadsplats). Troligast anledning är kostnad, organisering och brist på engagemang av en sådan process. Vidare har projektets resultat bidragit som kunskapsbas för offentlig förvaltning till en av våra samarbetspartners (Södermöre kommunalförvaltning) inför kommande diskussioner om lokal mat för skolor. Därtill kan tjänsteprototyp 2 (kommunal marknadsplats) ligga till grund för vidareutveckling om Södermöre så önskar. Slutligen har LRF Sydost har visat intresse för att vidareutveckla tjänsteprototyp 3 (förmedlingsplats), men ingen aktivitet har ännu inletts.

Våra lärdomar av erfarenhets- och kunskapspridning mellan intressenterna är att fysiska såväl som digitala forum är av största vikt. Speciellt då projekt ska pågå under en längre tid och med många partners involverade. Av största vikt är fysiska träffar i början av projektet. Efterhand kan digitala alternativ vara nödvändiga såsom nyhetsbrev via e-post med frekvent utskick, men även workshop som sänds live på distans och eventuellt spelas in och publiceras i efterhand. Oavsett forum eller medium för kommunikation och information så bör dock projektets intressenter känna stort engagemang för projektet.

FRAMGÅNGSFAKTORER OCH UTMANINGAR OCH FORTSATT ARBETE

Den heterogena grupp av samarbetspartners som projektet bestod av har varit både framgångsfaktorn men även utmaningen med projektet. Delaktigheten i projektet påverkades men detta gav också resultat och information som ledde till projektets. En utmaning för projektet har dock varit att det stora antalet samarbetspartners inneburit ett tungt ansvar såväl administrativt som koordineringsmässigt. En viktig framgångsfaktor har varit projektets anknytning till utbildningarna inom Universitetet. I detta sammanhang har studenter arbetat med delar som projektet fått nytta av samtidigt som studenterna fått erfarenhet och utbildning inom sitt kommande yrkesområde.

För fortsatt arbete föreslås fokus på att stödja kostnadseffektiv utveckling och driftsättning av molnbaserade tjänster. Många aspekter av molnbaserade tjänster befinner sig fortfarande på experimentstadiet

och forskningen måste fokusera på teknologiska såväl som sociologiska och socioekonomiska aspekter.

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Patrik Brandt, patrik.brandt@lnu.se

Alexandra Petrakou, alexandra.petrakou@lnu.se

John Hæggerud, john.haggerud@lnu.se

MEMO - Meta-affärsmodell för mobila tjänster

Projektledare: Michael Nilsson, Michael.Nilsson@cdt.ltu.se

Projektstart: Augusti 2008

Projekt slut: December 2010

Projektbudget: 7,7 MSEK inkl medfinansiering

Bidragsmottagare: Centrum för Distansöverbyggande Teknik (CDT) vid Luleå tekniska universitet

Diarienumr: 2008-00791

MÅL OCH SYFTE

Syftet med detta projekt var att identifiera affärsmodeller för mobila tjänster och att föreslå en meta-affärsmodell som kan tillvarata affärspotential genom samverkan mellan aktörer som tjänsteleverantörer, tjänsteförmedlare och kunder i ett större nätverk dvs värdekedjan.

Långsiktiga effektmål:

- Bättre affärer för företagen
- Gynnsamma partnerskap mellan olika aktörer i värdekedjan
- Underlag till nya affärsmodeller för användarskapade mobila tjänster
- Tillväxt via livskraftiga mobila tjänsteföretag med fungerande och lönsamma mobila tjänster
- Bidra till en hållbar resurshantering genom att resurser delas och återanvänds mellan företagen i nätverket. Företagen kan exempelvis tillvarata kunders/användares kompetens och därigenom uppnå effektiv resurshantering.

Kortsiktiga effektmål:

- Ökad medvetenhet hos medverkande mobiltjänsteleverantörer och förståelse kring affärsmodellens möjligheter att skapa nya affärer
- Forskarnas egen docentmeritering som bidrar till en starkare forskarmiljö gällande innovation, affärsmodeller och e-tjänster
- Omedelbar återkoppling till deltagande mobiltjänsteleverantörer som ger dem förbättrade möjligheter att utveckla sina företag.

HINDER, MÖJLIGHETER OCH KUNSKAPSLUCKOR

I projektet samverkar forskare från fem (!) forskningsområden vid LTU (redovisning och styrning, industriell organisation, informatik, industriell marknadsföring och e-handel) för att från sina respektive angreppsvinklar fylla kunskapsluckor i synen på affärsmodeller. Innovation har traditionellt kopplats till teknikutveckling men detta är inte tillräckligt för att en produkt/tjänst ska kommersialiseras och affärsmöjligheter ska kunna tillvaratas. En utveckling av hållbara affärsmodeller krävs.

TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

- Identifiera och beskriva affärsmodeller för mobila tjänster.

- Föreslå en meta-affärsmodell för att möjliggöra effektiva framtida affärer för mobila tjänsteleverantörer.
- Samla in erfarenheter i ett "white paper" att användas som stöd för utveckling av framgångsrika affärsmodeller för de deltagande företagen.
- Synliggöra vetenskapliga resultat i publikationer och presentationer.

Projektet genomförs i samarbete mellan LTU, TeliaSonera, Ericsson och ett antal av dess tjänsteleverantörer. Samt via CDTs och LTUs Living Lab-nätverk.

UTFÖRANDE

- Litteraturstudie
- Datainsamling (+70 intervjuer)
- Utveckling av Meta-affärsmodell
- Slutanalys & konferens, "How to make business in the mobile world"

RESULTAT

Vilka är de huvudsakliga resultaten i projektet?

- Meriterat samtliga deltagande forskare till att bli ex 1 prof, 3 docenter, 1 docent ansökan
- Antalet artiklar har överträffat målsättningen (flera efter projektavslut) och underlag till fler finns
- Inspirerat till företagsetablering genom projektets coachande natur via intervjuer, dialog med SMEs då deras medvetenhet om affärsmodeller ökat

Finns det resultat som ännu inte realiserats men som väntas inträffa framöver?

Ja, artiklar som inte publicerats ännu.

Hur har projektet bidragit till att utveckla nya och innovativa verksamhets/affärs/sam-verkansmodeller samt e-tjänster?

Svår fråga att besvara är hur företagen nyttjat kunskapen. Kunskap och erfarenheter från MEMO har kunnat användas i projekt EU FP7 PanLab, Tefis mfl där företag ingår. Osäker på hur företag nyttjat kunskapen. Troligen bidrog projektet till att stödja Tjänsteinnovationsdirektivet som utarbetades parallellt.

Vilka är erfarenheterna i projektet av att utgå från kundernas/användarnas behov och delaktighet?

Kundernas behov har varit i fokus framför allt när det gäller affärsmodellens value proposition och betalningsmodell. 1052 mobilanvändare har involverats i projektet

som respondenter. Helt rätt utgångspunkt men inte alltid självklart enkelt att få tag på de bästa mesta kreativa SMEs då dessa inte alltid har tid att avsätta.

Hur har projektens resultat bidragit till att öka effektivitet och produktivitet i offentlig förvaltning och näringsliv?

Via workshops så har förståelsen av kritiska komponenter som bygger en affärsmodell ökat. Denna fråga är svår att mäta.

Vilka erfarenheter vad gäller erfarenhets- och kunskapsspridning mellan olika intressenter finns?

Kunskaper från MEMO har används i andra projekt som ex EU FP7 PanLab, Tefis, strukturfondsprojekt SATIN, Vinnova projekt ex Voxduell, Öppet Manus där företag, stora som små samt universitet och även i Europa deltagit. Workshops har hållits för att överföra kunskap.

FRAMGÅNGSFAKTORER, UTMANINGAR OCH FORTSATT ARBETE

Identifiera max 3 framgångsfaktorer vad gäller projektets genomförande och resultat

Resultatet av projektet är en meta-affärsmodell för partnerbaserade affärer, som sammanför komponenter utifrån en mångfald av perspektiv. Med utgångspunkt från denna övergripande modell kan sedan olika affärsmodeller utformas baserade på exempelvis tjänstens innehåll och kontext, aktörer i värdekedjan, kundens behov och betalningsvilja, och tjänstens produktion och konkurrenssituation.

- Timing, under projektets livslängd fick vi se explosionen av iPhone och Android telefonernas intåg vilket totalt ändrade förutsättningarna för alla affärsmodeller fram till den tidpunkten.
- Fortfarande ser vi att affärsmodeller och användarmedverkan underskattas. Fokus ligger på teknik, tjänst, produktframtagning men affärsfolket är inte med i nog stor grad från starten vilket får följderna i form av att hållbara fungerande affärsmodeller blir svåra att uppnå.

- Projektet har resulterat i ett coachande verktyg!

Identifiera max 3 utmaningar vad gäller projektets genomförande och resultat

- Timingen med iPhones och Android telefoner skapade givetvis osäkerhet om vart framtiden var på väg vilket i sig är, var en utmaning.
- Hitta företag med erfarenheter som också ville berätta och delta. TeliaSoneras avhopp gjorde att den tänkta planen dvs involvera deras partners, leverantörer ändrades.

Vilka kommande områden och utvecklingsbehov anser du behöver adresseras inom e-tjänsteområdet? Hur bidrar dessa till att stödja innovation och tillväxt på området?

- Heterogeniteten i affärsmodeller dvs förstå för att kunna utveckla strategier och gå till omsättning i praktiken.
- Fokus på integration av användarna som en tydlig del i affärsmodellen
- I framtida VINNOVA-projekt, och även andra, bör man ha SKALL KRAV på att tydlig affärskompetens finns identifierad och med från start som en aktiv part i projekten

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Jeaneth Johansson, jeaneth.johansson@ltu.se

Malin Malmström, malin.malmstrom@ltu.se

Anne Engström, anne.engstrom@ltu.se

Diana Chroneer, diana.chroneer@ltu.se

Maria Ek Styven, maria.styven@ltu.se

Birgitta Bergvall-Kåreborn, birgitta.bergvall-kareborn@ltu.se

VIP-PA - Visualisering av patientcentrerade process- och affärsmodeller inom vård och omsorg

Projektledare: Sabine Koch, Karolinska Institutet, sabine.koch@ki.se

Projektstart: September 2008

Projekt slut: September 2009

Projektbudget: 2,7 MSEK

Bidragsmottagare: Karolinska Institutet/LIME

Diarienumr: 2008-00786

MÅL OCH SYFTE

Sverige har, som många andra länder, satt igång ett stort arbete på nationell nivå för att möta de ökande kraven på att leverera en kvalitativ god vård och främja medborgarnas hälsa under allt hårdare ekonomiska krav. IT och eHälsa anses som viktiga verktyg för att stödja en process där man går från ett organisationscentrerat till ett patientcentrerat arbetssätt där patientens behov står i centrum och patienten och dess närstående anses som viktiga medaktörer. För att en patient ska få högkvalitativ vård krävs dock att rätt *aktiviteter* utförs, att rätt *kompetens* finns tillgänglig att fatta beslut, att rätt *information* finns tillgänglig vid beslutsfattandet och att rätt *resurser* finns tillgängliga. Den stora frågan är "Vad är rätt"? Hur kan vi styra dit och hur kan vi följa upp? För att överhuvudtaget kunna besvara dessa frågor krävs det en bättre förståelse av de komplexa sambanden mellan vård och omsorgens strategi (i form av styrformer och incitamentsstrukturer), aktörernas operativa samverkan (i form av vård- och omsorgsprocesser) samt stödjande infrastruktur (i form av t ex e-tjänster). Sambanden måste preciseras och förtydligas för att kunna användas i utvecklingen av framtidens vård och omsorg. Ett hjälpmedel för denna precisering och sammanlänkning är att använda affärsmodeller som beskriver vård- och omsorgsorganisationens strategi och dess verksamhetsprocesser och hur de relaterar till varandra.

Syftet med VIP-PA projektet är att åskådliggöra och förtydliga dessa samband och att hitta sätt att följa en röd tråd mellan övergripande strategier och mål, faktiska verksamhetsprocesser, den nödvändiga informationen samt möjliga indikatorer för att kunna följa upp de uppsatta målen. I VIP-PA projektet använde vi värden av strokepatienter som fall exempel.

Vi utgår från en värdeskapande process som sätter patientens behov i centrum med fokus på *värden och mål* (baserade på patientens behov) som en vårdprocess bör ha som syfte att leverera eller uppnå. I de flesta processer finns dock *problem* vilka försvårar eller förhindrar att värden levereras och mål uppnås. Ny teknik (i form av t ex *e-tjänster*) kan erbjuda möjligheter att lösa en del av dessa problem. Ett stort problem idag är dock att e-tjänster som erbjuder lösningar på t ex

samverkansproblem är svåra att implementera i vården, då kostnader och vinster för olika *vårdgivare* som ska använda och bekosta tjänsterna ofta är oklara och svåra att motivera. För att skapa incitament att verkligen implementera lösningar som förbättrar vårdprocesserna krävs att någon form av styrmedel används, t ex en *ersättningsmodell* som ger vårdgivarna ersättning baserat på i hur hög grad efterfrågade värden levereras och mål uppnås. För att kunna skapa en dylik ersättningsmodell krävs att vi verkligen kan mäta i hur hög grad målen uppnås så att vi kan följa upp kvaliteten på den vård som levereras. Här kommer de nationella *kvalitetsindikatorerna* som definierar hur vi kan mäta uppnådda resultat att spela en stor roll. Om dessa indikatorer verkligen kan mäta att patientens behov av högkvalitativ vård uppfylls, så skulle också olika incitamentsstrukturer kunna knytas till detta och ge motivation för en mer patientcentrerad vård. För att möjliggöra detta krävs också att de data som indikatorerna baseras på faktiskt finns tillgängligt och kan utnyttjas löpande som underlag för t ex ersättning.

RESULTAT

Kartläggning av befintliga verksamhets/affärsmodeller i vården:

VIP-PAs värdemodell: Med utgångspunkt i tidigare beskrivna modeller har vi tagit fram en modell för patientvärde, beskrivit de olika värden som efterfrågas och kopplat dessa till dels indikatorer för god vård, dels till sjukdomsspecifika indikatorer för god strokevård.

Processmodell för vård av strokepatienter: För att kunna diskutera förändringar av vårdprocesser som kan skapa mervärde för patienter och närstående, måste vi först ha en klar bild av hur vårdprocessen ser ut idag. Vad det gäller vår fallstudie, värden av strokepatienter, finns en hel del underlag sedan tidigare, men vi hittade ingen modell som beskrev värden på en så pass detaljerad och heltäckande nivå som vi behövde.

Därför inledde vi fallstudien med att ta fram en modell över hur strokevårdprocessen ser ut idag med en detaljerad modellering av följande faser i strokevårdprocessen;

- Prehospitalt omhändertagande
- Slutenvård: akut omhändertagande

- Slutenvård: rehabilitering/eftervård och utskrivning
- Primärvård/vård i hemmet – rehabilitering och eftervård
- Sekundärprevention
- Primärprevention

Med hjälp av den framtagna processmodellen listade vi konkreta problem och klassificerade dessa för att sedan koppla problemen först till identifierade processmål och sedan mot mer övergripande strategiska mål och värden. Fördelen med detta tillvägagångssätt är en tydlig koppling mellan högnivåmål och konkreta problem i den faktiska vårdprocessen. Vissa problem kan lösas med e-tjänster speciellt i form av stöd för beslutsfattandet i processen. Detaljerad kravspecifikation för dessa e-tjänster och deras utformning ligger dock utanför detta projekt.

Visualisering: För att kunna styra mot en bättre vård som skapar mervärde för patienten måste vi kunna följa upp och mäta utfallet av strokevården. Kvalitetsindikatorer används i allt högre utsträckning för detta ändamål såsom också de nationella indikatorerna för strokesjukvård. Fångsten av dessa indikatorer sker dock idag inte direkt i vård- processen med hjälp av t ex journalsystemen utan inmatningen sker med hjälp av retrospektiv inmatning i separata kvalitetsregister som t ex Riks-Stroke. I NI-Stroke projektet, som bedrevs vid Stockholms läns landsting i samarbete med Socialstyrelsen, har man mappat ett antal utvalda kvalitetsindikatorer för stroke mot processmodellen från NI projektet (Nationell informationsstruktur) och mot den tillämpade VIP-PA modellen för att se dels om NI modellen ger stöd för fångst av dessa indikatorer samt var i proces- sen kvalitetsindikatorerna skulle kunna fångas. Vi använde oss i det vidare visualiseringsarbetet av resultaten från NI-Stroke projektet genom att ge

visualiseringsexempel som omfattar två delprocesser, *Akutsjukvård* och *Sekundärprevention*, där de utvalda kvalitetsindikatorerna kan fångas.

FRAMGÅNGSFAKTORER, UTMANINGAR OCH FORTSATT ARBETE

Framgångsfaktorer:

- Användarcentrerat tillvägagångssätt och nära kontakt med vården
- Mycket konkreta exempel som illustrerar de mera teoretiska resonemangen kring sambanden mellan verksamhetsprocesser, informationsstrukturer, e-tjänster och ersättningssystem.

Utmaningar:

- Svårt område
- Många olika vyer och perspektiv
- Hitta rätt nivå

Öppna frågor:

I analysen besvarade följande frågor som till stor del kräver vidare forskning och utredning:

- Hur väl förhåller sig värden och kvalitetsindikatorer till varandra?
- Vilken roll spelar informationsstrukturen?
- Kan ersättningssystem/incitament baseras på kvalitetsindikatorer?

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Paul Johannesson, Stockholms universitet,
pajo@dsv.su.se

Inger Rising, Stockholms län landsting,
inger.rising@sll.se

Lars-Åke Johansson, Alkit Communications,
johansson@alkit.se

Modeller för transnationella e-finanstjänster

Projektledare: Per-Olof Bjuggren, per-olof.bjuggren@jibs.hj.se

Projektstart: Augusti 2008

Projektslut: December 2010

Projektbudget: 7,6 MSEK inkl medfinansiering

Bidrtagsmottagare: Jönköping International Business School

Diariernr: 2008-00784

MÅL OCH SYFTE

Projektets syfte var att utveckla, implementera och utvärdera en modell som integrerar säker elektronisk transferering av migranternas remissor med finansiell intermediering. Målet är att sänka kostnaderna för remissor och undersöka hur detta kan bidra till tillväxt genom att remissor kanaliseras till mottagare på sätt som främjar sparande och investeringar.

Tillvägagångssätten för att främja syfte och mål har varit kunskapsinsamling och kunskapsspridning via papers, avhandlingar, workshops och pilottest av ett transfer-system baserat på användning av mobiltelefon och anknötning till servrar hos lokala banker och kreditinstitut.

RESULTAT

En affärsmodell om hur remissor genom finansiell intermediering skall stimulera sparande, investeringar och entreprenörskap har utvecklats och summerats i ett förslag till doktorsavhandling i företagsekonomi av Quang Luong Vinh.

I ett paper författat av P-O Bjuggren, J Dzansi och G Shukur visas hur remissor ökar investeringar i utvecklingsländer och betydelsen av utvecklade institutioner och finansiell sektor för att remissor skall omsättas i investeringar. Nämnade paper ingår som omarbetat kapitel i James Dzansis vid Jönköping International Business School nyligen framlagda avhandling "Essays on Financing and Returns on Investment".

Erfarenheter från projektet har utnyttjats av Jönköpingsföretaget DiasporaLink som i samarbete med diaspora organisationer arbetar med hur det genom olika slag av mobiltelefonlösningar är möjligt att förmedla finansiella tjänster till mottagare som saknar tillgång till närbelägna bankkontor. Chef för DiasporaLink är professor Bent Henoch.

Institutionen för data- och systemvetenskap, DSV i Kista har utvecklat och testat ett system för säker överföring av remissor baserat på servrar hos lokala kreditinstitut. En licentiatavhandling i ämnet med titeln "Secure Applications for Financial Environments (SAFE) System" lades fram i mars 2010 av Feng Zhang.

I samband med en avslutande workshop insamlades information om hur institutioner för mikrofinansiering och institutioner som har till uppgift att främja nyföretagande kan samarbeta för att främja *cross-border start-ups*.

FRAMGÅNGSFAKTORER, UTMANINGAR OCH FORTSATT ARBETE

Inom projektets ram har DiasporaLink i samarbete med diaspora organisationer utvecklat och testat en kontokortsservice för remissor. Men arbete kvarstår att länka ihop DiasporaLinks system med det av DSV utarbetade systemet för "cross-border transfers".

Global information om finansiering, kompetenser och kapaciteter för support till entreprenörer bland invandrare och tidigare hemland har insamlats. Men utveckling av en matchningsservice som kopplar samman mentorer och entreprenörer kvarstår.

Ett nätverk mellan ett stort antal universitet i olika länder för att främja cross-border entreprenörskap har etablerats. Men tillräcklig finansiering för fortsatt samarbete inom nätverket saknas.

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Bengt Henoch, Bengt.henoch@jibs.hj.se

Sead Muftic, sead@dsv.su.se

Feng Zhang, Data och System Vetenskap (DSV)KTH

Quang Luong Vinh, BBAM04LVQU@ihh.hj.se

James Y. Dzansi, james.dzansi@ihh.hj.se

Ej längre anställda vid Internationella Handelshögskolan i Jönköping (dvs har inte längre mailadress):

Vivianne Lärkefjord

Saloni Deva

Abdul-Ghaffar Mughulag (Los Angeles)

Bikash Subba

Mostafa Hosseini

Modeller för strategisk verksamhetsutveckling av offentlig verksamhet

Projektledare: Prof. Erik Stolterman, Umeå Universitet, erik.stolterman@dh.umu.se

Projektstart: Juli 2008

Projekt slut: Juni 2011

Projektbudget: 6,3 MSEK

Bidtragsmottagare: Institutionen för Informatik, Umeå Universitet

Diarienumr.: 2008-00782

MÅL OCH SYFTE

Projektets syfte var att utveckla modeller för strategisk verksamhetsutveckling som förmår hålla samman kontaktytan mellan medborgare och kommun och de bakomliggande arbetsprocesserna i förvaltningarna i en långsiktigt hållbar enhet. Som utgångspunkt utnyttjade projektet den unika transformationsprocess som Skellefteå kommun genomgått. I denna process bedrev alla kommunens förvaltningar ett horisontellt integrationsarbete av sina verksamheter. En viktig drivkraft i kommunens förändringsarbete har varit den gemensamma kundtjänst som implementerades 2005-2009. Projektet var ett samarbete mellan Skellefteå kommun, forskare vid Umeå universitet samt ett branschråd bestående av IT-företag i regionen. Utifrån ett aktionsforskningsperspektiv utarbetade denna gruppering innovativa modeller för:

- Utveckling av medborgarstyrda e-tjänster som utnyttjar ärendehanteringssystem och andra kunddata som CRM-system
- Värdering av framtida e-tjänster över multipla kanaler
- Private- Public Partnership (PPP).

RESULTAT

- Utveckling och test av en modell för långsiktigt hållbar strategisk verksamhetsutveckling, Verksamhetsutveckling för medborgarna (VUM).
- Analys och utvärdering av kundtjänstens ärendehanteringssystem. Insamling av data om alla ärenden i det ärendehanteringssystemet för att erhålla data om medborgares faktiska önskemål.
- Utveckling av transaktionskostnadsmodell som utvärderats i Skellefteå kommun i tester med faktiska data under 2010 och 2011. Modellen har även spridits till andra kommuner, statliga myndigheter samt deltagande IT-företag, exempelvis Huddinge, Nyköping, Sundbyberg, Sirius Visma och Riksskatteverket.
- Utveckling av ett embryo till PPP-modell baserad på tidigare forskning samt intervjudata från regionala IT-företag och Skellefteå kommun.
- Etablering av ett väl fungerande branschråd.

Övergripande kan sägas att projektets erfarenheter av erfarenhets- och kunskapspridning mellan olika

intressenter är goda. Vår organisation i form av ett branschråd gav en god grund för spridning både inom rådet och till andra intressenter. Projektets erfarenheter av att utgå från kundernas behov och delaktighet är både goda och mindre goda. Projektet har utgått från kundernas faktiska behov genom att samla in data ur kundtjänstens ärendehanteringssystem (ca 300 000 ärenden). Detta visade sig dock vara betydligt mer komplicerat än vad vi inledningsvis trodde. De modeller för strategisk verksamhetsutveckling som utvecklats av projektet har spridits i en mängd nationella och internationella forum, bl. a. konferenser, användar- och nätverksträffar samt direkt till kommuner.

FRAMGÅNGSFAKTORER

- Ett väl fungerande branschråd som etablerades redan i projektets inledning.
- Nära operativ samverkan mellan forskare, företag och Skellefteå kommun under hela projektet. Denna samverkan underlättades av det genuina intresse för området som delades av alla parter.
- Projektets aktionsforskningsansats fungerade mycket väl i det konkreta förändringsarbete som pågick i Skellefteå kommun under projektiden.

UTMANINGAR

- Tekniska problem samt hänsyn till medborgares personliga integritet medförde svårigheter att få ut bearbetningsbara data ur Skellefteå kommuns ärendehanteringssystem, vilket hindrade den planerade automatiserad dataanalysen.
- En övergripande slutsats om PPP-modeller är att det i dagsläget är svårt att se hur sådana skulle kunna implementeras inom utveckling av e-tjänster. Rådande praxis, traditioner och konkurrenssituationen medför att det är svårt att implementera nya affärsmodeller för e-tjänster.

FORTSATT ARBETE

- Utveckling av enkla mobila tjänster för medborgare. Detta bör baseras på befintliga kommunikations- och beteendemönster, och leder förhoppningsvis till ett större utnyttjande av e-tjänster samt till utveckling av nya innovativa applikationer.
- Utveckling av affärsmodeller i form av plattformar för utveckling av programvara och

programvarubaserade tjänster. Detta leder förhoppningsvis till kostnadseffektiv utveckling av applikationer i form av Public-Private Partnerships. Inom detta område är det också av yttersta vikt att metoder och teknik för att enkelt hitta både webbaserade e-tjänster och sådana i form av appar. Tröskeln för medborgaren måste vara mer eller mindre obefintlig.

- En långsiktigt hållbar utveckling inom e-tjänsteområdet kräver förändringar i synsätt, attityder och praxis både hos medborgare och offentlig förvaltning. Projektets arbete visar exempelvis att en stor del av alla ärenden som kommer in till Skellefteå kommun fortfarande kommer via telefon.

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Umeå universitet

Ulf Hedestig, uhstig@informatik.umu.se

Mikael Söderström, micke@informatik.umu.se

Carljohan Orre, cjorre@informatik.umu.se

Viktor Arvidsson, vason@informatik.umu.se

Christina Mörtberg, christina.mortberg@lnu.se (Numera vid Linnéuniversitetet)

Skellefteå kommun

David Nyberg, Dåvarande kommunchef,
david.nyberg@skelleftea.se

Torbjörn Boman, IT-chef, torbjorn.boman@skelleftea.se

Marie Larsson, Chef Medborgarservice,
marie.larsson@skellefte.se

Eva Karlberg, Chef verksamhetsutveckling,
eva.karlberg@skelleftea.se

Theresia Andersson, Chef Kundtjänst,
theresia.andersson@skelleftea.se

Isak Nyberg, IT-strateg, isak.nyberg@skelleftea.se

Branschråd

Lars-Ove Lindvall, Kundansvarig Visma Sirius. Lars-
ove.lindvall@siriusit.com

Dan Edman, VD Argentum AB,
dan.edman@argentum.se

Anders Dybro, Tieto AB, anders.dybro@tieto.se

Jan Gunillasson, Acino AB, jan.gunillasson@acino.se

Tjänsteorienterade affärsmodeller för affärssystem

Projektledare: Urban Ask, urban.ask@handels.gu.se

Projektstart: September 2008

Projektslut: Augusti 2011

Projektbudget: 5,7 MSEK

Bidragsmottagare: Göteborgs Universitet, Handelshögskolan vid Göteborgs universitet

Diarienumr: 2008-00777

MÅL OCH SYFTE

Identifiera och utvärdera serviceinriktade och hållbara affärsmodeller för affärssystem.

TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

En kartläggning av totalt 20 fall av tjänstebaserade affärsmodeller för affärssystem. Likheter och skillnader mellan fallen har analyserats och olika slag av affärsmodeller har identifierats och namngivits.

RESULTAT

Ett ramverk innehållande ett 80-tal möjligheter och utmaningar har utarbetats. Tjänstebaserade affärsmodeller för affärssystem har också etablerats, se exempel i figur nedan. Frågeställningarna och resultaten har nått ut till nära 700 praktiker som närvarat vid flertalet seminarier och workshops. Ett tiotal vetenskapliga publikationer och fyra populärvetenskapliga artiklar har producerats. Projektet har dessutom presenterats i ett tjugotal forsknings- och utbildningsforum. Vidare har det inom ramen för projektet skrivits åtta stycken examensarbeten, vilka handletts av deltagare i projektet. Även en doktorsavhandling har färdigställts under projektets gång som försvarades i december 2011.

Ett annat resultat av projektet är att Stockholms universitet och institutionen för data- och systemvetenskap (DSV) har etablerat ett center och ett nytt kandidatprogram inom området, samt att de har blivit organisatör för ett så kallat "Conference track" relaterat till forskningsområdet på två ledande forskarkonferenser inom informationssystem, nämligen Pacific Asia Conference on Information Systems och European Conference on Information Systems. Projektet har således bidragit till att DSV ses som en internationellt viktig aktör inom forskningsområdet.

Det finns flera resultat från projektet som ännu inte har realiserats. Avseende publikationer är två journalartiklar under utarbetande, varav en är redan accepterad för publicering av Journal for Service Science and Management. Den andra är påtänkt för publicering i Journal of Information Technology Theory and Application. Utöver journalartiklarna är en projektbok under utveckling och kommer att innehålla beskrivningar av de 20 fallen, samtliga publikationer och en presentation av projektets partners. Utöver detta

finns fortfarande en hel del obearbetad data från fallstudierna som kan användas för att till exempel närmare studera teknisk mognadsgrad.

Affärssystem som tjänst är bland de mest komplexa e-tjänsterna man kan tänka sig. Projektet har bland annat visat hur olika typer av affärsmodeller växer fram för tjänstebaserade affärssystem, ERP as Service. Vi har under projektets gång följt våra projektpartners utveckling av tjänstebaserade affärsmodeller för affärssystem, ur såväl leverantörs- som konsultperspektiv. Projektet har bidragit med dels ett diskussionsforum kring detta och dels med begrepp och metoder för hur nya affärsmodeller kan utvecklas. Bland annat har flera partners utvecklat tjänstebaserade erbjudanden för affärssystem till sina kunder.

Genom att utgå från kundernas och användarnas behov och delaktighet upplever vi att projektet har nått en högre relevans och resultaten blivit mer tillämpbara. Våra partners har tagit stort ansvar i datainsamling och analys som därigenom skett på deras villkor och utifrån deras syn på vad som är relevant och vad marknaden kräver och efterfrågar. Det har också gett projektet ett brett urval av olika affärsmodeller att studera samt ett stort momentum i analysen. Baksidan av detta är att vi har haft många partners involverade (cirka 15 stycken) vilket har krävt en hög grad av administration av möten och avstämningar. Det finns också skillnader i kvaliteten på datainsamlingen.

Erfarenhets- och kunskapsspridning har dels skett inom projektet och bland projektets partners och dels via konferenser, seminarier och universitetskurser. Involvering av ett brett spektrum av partner har gett erfarenheterna legitimitet och trovärdighet i samband med konferenser och seminarier. Våra partnermöten har upplevts som viktiga kunskapsutbyten för de involverade och erbjudit neutral mark där man har diskuterat vad som normalt uppfattas som affärshemligheter.

FRAMGÅNGSFAKTORER, UTMANINGAR OCH FORTSATT ARBETE

Tre viktiga framgångsfaktorer för projektet har varit det nära samarbetet mellan Göteborgs universitet och Stockholms universitet med det gemensamma intresset att leda Sveriges forskning och utbildning inom affärssystem; stor uppslutning av partners i Sveriges två

storstadsregioner; stor involvering av brukare i insamlingen av data och beskrivningen av fallstudierna.

Tre utmaningar för projektet har varit: många partners har lett till en hög grad av administration vilket i sin tur har inneburit att en hel del tid gått förlorad som skulle kunna använts till vidare analyser av datamaterialet; den breda ansatsen med partners från olika branscher och olika aktörer har lett till mycket information som ställt krav på omfattande bearbetning; komplexiteten i tjänsterna där affärssystem är komplexa vilket ställer höga krav på kunskaper inom en rad områden som säkerhet, teknisk arkitektur, arbetsprocesser inom olika branscher, prissättningsmodeller med mera.

E-tjänster med affärssystemsinnehåll utmanar traditionella affärssystem som utgör en mycket stor andel av den totala mjukvarumarknaden. Den strukturomvandling som sker, från produktbaserade till tjänstebaserade affärsmodeller får stora konsekvenser för marknadens aktörer. I det fortsatta arbetet är en

spännande möjlighet den ökade lätt- rörligheten, det vill säga att det blir lättare att välja och byta affärssystem och leveran- tör. Här behövs nya metoder för vad som skulle kunna kallas för ”agila” affärssystem. Det behövs även nya metoder för att ställa in och införa tjänste- baserade affärssystem i användarorganisationer. De tillgängliga implementationsmetoderna är utvecklade för traditionella affärssystem och utnyttjar inte de möjligheter som tjänsteorientering erbjuder.

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Håkan Enquist, hakan.enquist@ituniv.gu.se

Gustaf Juell-Skielse, gjs@dsv.su.se

Taxonomy type Elements	Niche approach	Holistic approach
Value proposition	Niche, single function within ERP/II	Holistic, complete ERP/II and complementary offering types
Elementary offerings ERP/II content	Either of Process, Analytical and/or Portal	Foundation Process Analytical Portal
Elementary offering types/blend	IS/IT services (ERP/II etc); User support, Development, Implementation	IS/IT services (ERP/II etc); User support, Development, Implementation; Integration with payment, booking and other services; IT-management; Financing
Primary generic value proposition	Product leadership (1) Low cost (2)	Complete customer solution Lock-in
Customer type	Large organizations	SME
Decision maker	CIO driven	CEO driven
Assumed customer values	Resolve customers' needs in specific business process or function	Resolve the customer's needs for Business IT support
Revenue stream	Sell	Sell
Pricing model	Fixed pricing	Fixed pricing

Exempel på två olika typer av tjänstebaserade affärsmodeller för affärssystem

Geodataprojektet

Projektledare: Ulf Sandgren

Projektstart: Juni 2008

Projektslut: April 2011

Projektbudget: 4 MSEK

Bidragsmottagare: Lantmäteriet

Diariennr: 2008-00772

BAKGRUND

Regeringen beslutade i juni 2006 att ge Lantmäteriet i uppdrag att tillsammans med Geodatarådet och i samråd med andra berörda myndigheter samt Sveriges Kommuner och Landsting utarbeta en nationell strategisk plan för den samlade informationsförsörjningen inom geodataområdet. Uppdraget redovisades till regeringen i mars 2007 i form av den Nationella geodatastrategin. Därefter har strategin årligen uppdaterats, främst genom att genomföra, pågående och planerade insatser har redovisats.

Viktiga utgångspunkter i strategin är att förenkla samverkan mellan informations- ansvariga myndigheter, underlätta för användarna att utnyttja geodata samt medverka till att skapa nya affärsmöjligheter och företagande inom geodataområdet. En viktig – och till och med styrande – förutsättning för strategin har varit att tillgodose de krav som ställs utifrån EU-direktiven Inspire och PSI liksom utvecklingen av e-förvaltningen.

För att förverkliga strategins intentioner har åtta insatsområden identifierats och strategiska mål, inriktning och prioriterade aktiviteter har angetts. Det befanns lämpligt att genomföra insatser inom fem av dessa insatsområden – samverkan i nätverk, informationsstruktur, teknisk infrastruktur, nationell metadatakatalog, finansierings- och prismodeller – i ett gemensamt projekt – Geodataprojektet. Övriga insatsområden – geodetiska referenssystem, forskning, utveckling och utbildning samt regelverk – har hanterats utanför projektet, men i nära samverkan mellan projektet och ansvariga för genomförandet av dessa tre insatsområden. Arbetet med att närmare beskriva mål, inriktning, arbetsformer m.m. i en projektbeskrivning inleddes i slutet av år 2007.

RESULTAT

Geodataprojektet har lagt grunden för den framtida infrastrukturen för geodata. Infrastrukturen bygger på att distribuerade data och tjänster enkelt görs åtkomliga via Internet. För att åstadkomma interoperabilitet mellan olika producenter och datateman och för att göra det enkelt för alla typer av användare att nyttja det samlade utbudet av geodata ingår som viktiga delar i infrastrukturen överenskommelser mellan parterna om organisatoriska, tekniska och ekonomiska förutsättningar.

Projektet är att betrakta som en föregångare när det gäller att åstadkomma en effektiv myndighetsövergripande samverkan och att utveckla en väl fungerande

verksamhets- och affärsmodell för e-tjänster. Mot den bakgrunden har delar av projektet finansierats av VINNOVA från utlysningen 2008, Hållbara verksamhets- och affärsmodeller för e-tjänster (beslut 2008-05-30, projektnummer P33406-1) Denna del av Geodataprojektet benämns Affärsmodell Geodata och har genomförts integrerat med övriga insatser inom Geodataprojektet.

Geodataprojektet arbete har noga följts av den av regeringen tillsatta e-delegationen och de lösningar som arbetats inom projektets ram utnyttjas nu i det samlade nationella arbetet med utvecklingen av e-förvaltningen. Detta gäller bl.a. hanteringen av styrnings- och samordningsfrågor, utvecklingen av gemensam tjänstekatalog, hanteringen av licensfrågor och i arbetet med att tydliggöra vad som är offentliga grunddata.

Tids- och kostnadsbudgeten för Geodataprojektet har hållits. I projektkontraktet angavs budgeten till totalt 34 miljoner kr. Utfallet blev knappt 24 miljoner kr exklusive overheadkostnader och 32 miljoner kr inklusive påslag för sådana kostnader. Av projektbudgeten har totalt 4 miljoner kr (fördelat på tre år) finansierats av VINNOVA från utlysningen Hållbara verksamhets- och affärsmodeller för e-tjänster.

Lantmäteriet har svarat för projektledningen. Avgörande för framgången har dock varit att ett tiotal myndigheter, Sveriges Kommuner och Landsting samt företrädare för näringslivet direkt har medverkat i projektarbetet.

Geodataprojektet har tagit fram ett samverkansavtal som redovisar hur organisation, styrning, samordning och ansvarsfördelning bör hanteras liksom tekniska förutsättningar, former för tillhandahållande och villkor för nyttjande av geodata. Parter i denna samverkan kan vara statliga myndigheter, kommuner samt andra organ med offentliga uppgifter.

När projektet avslutades den 1 januari 2011 hade samverkansavtalet tecknats av 22 parter, varav 16 centrala statliga myndigheter, samtliga länsstyrelser, SOS Alarm AB samt fyra kommuner. Ett år senare deltar omkring 100 parter i denna samverkan.

Utän att ingå i samverkan kan alla som uppfyller vissa grundläggande krav teckna ett medverkansavtal, vilket ger dem rätt att publicera metadata och göra sina geodataprodukter åtkomliga via Geodataportalen.

Geodataportalen – som finns åtkomlig via www.geodata.se – består i korthet av en metadatakatalog

och ett sökverktyg. I metadatakatalogen anges innehåll, kvalitet och villkor för användning av geodata på ett väl strukturerat och standardiserat sätt. Metadatakatalogen bygger på en svensk standard, som också anpassats till de krav som ställs utifrån Inspire-direktivet. Från portalen är det enkelt att koppla upp sig mot geodata-tjänster, vilka ligger distribuerade hos respektive dataleverantör.

Projektet Affärsmodell Geodata har – helt i enlighet med projektansökan – genomförts inom ramen för och integrerat med Geodataprojektet. Insatserna har dock särskilt inriktats på följande aktiviteter:

- Behovsanalys (av kunders och leverantörers behov och förväntningar)
- Utveckling av affärs- och verksamhetsmodeller
- Test, verifiering mot IT och övergång till förvaltning

- Forskningsinsatser
 - Analys av behov och förväntningar på affärsmodellen från marknadsaktörer
 - Förutsättningar för en ökad marknad för GIS och geodata
 - Användbarhetstest av Geodataportalen
- Implementering av affärsmodellen, inklusive teknisk lösning för licens- och säkerhetshantering
- Kommunikation
- Projektledning, styrgrupp, förankring, remisshantering

TOFFEE - Tjänster för OFFEntlig Effektiv handel

Projektledare: Eva Söderström, IKI, Högskolan i Skövde (HS), eva.soderstrom@his.se

Projektstart: September 2008

Projektslut: Oktober 2011

Projektbudget: 8,3 MSEK inkl motfinansiering

Bidragsmottagare: Högskolan i Skövde

Diarienumr: 2008-00767

MÅL OCH SYFTE

Västra Götalandsregionen har en vision om att skapa ett sammanhållet och hållbart e-tjänstekoncept som möjliggör för företag och organisationer att effektivt bedriva handel med regionens alla verksamheter samtidigt som regionen uppfyller sina uppdrag att bidra till tillväxt i regionen och agera med samhälls- och miljöansvar. I begreppet handel innefattas hela kedjan från anbudsfrågan till beställning mot avtal samt betalning. Med e-tjänstekoncept menas en visuellt dokumenterad e-process med tillhörande e-tjänster som betjänar såväl externa som interna intressenter. Med hållbar menas att processen effektivt och helst på ett mer automatiserat sätt kan förvaltas, utvecklas, övervakas samt följas upp över tid, vilket kräver effektivt IT-stöd. Denna vision har varit styrande för projektet TOFFEE.

HINDER, MÖJLIGHETER OCH KUNSKAPSLUCKOR

För att uppnå en konkurrenssituation krävs fler anbud per upphandling jämfört med idag. Framförallt har små företag svårt att göra sig gällande, vilket hindrar tillväxt. Ett ingånget avtal innebär inte heller nödvändigtvis att order läggs mot avtalet. Ytterligare problem är att det krävs betydande investeringar för enskilda leverantörer för att handla elektroniskt med regionen. För att ett anbud ska kunna tas i beaktande krävs att det är komplett utifrån anbudsfrågan. Att utveckla och besluta om ett processororienterat e-tjänstekoncept är ingen garanti för att det ska få genomslag hos potentiella anbudsgivare och beställare. Vanligt vid utveckling av IT-stöd är att fokusera på objekt och datalagring, och inte på informationsflöden i processer, vilket medför att processmodellerna inte överlever bortom utvecklingsprojektet in i förvaltningsfasen och därmed sker inte vidareutveckling av IT-stödet med processen i fokus.

TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

TOFFEE har tillämpat en integrerad aktionsforskningsansats baserad på aktiv samverkan mellan samtliga parter. Aktionsforskning har som mål att såväl åstadkomma förändring som att öka förståelsen för fenomenet. Regelbundna möten (ett per månad) med samtliga projektpartners har säkrat integration och samproduktion. I samtliga aktiviteter har minst två projektpartners deltagit och delat kunskap. Data har samlats in genom workshops, intervjuer, och via observationer och erfarenhetsinsamling under införandet av den resulterande produktkatalogen. Workshops och

intervjuer har genomförts med såväl deltagande företag som med personal inom VGR.

HUVUDSAKLIGA RESULTAT

Identifierade och beskrivna krav på anbudsförandet och därtill lämpliga e-tjänster. Kraven kan delas in hur upphandlingar ska organiseras, samt hur stödet för detta kan se ut i form av elektroniska tjänster. Produktkatalog som elektronisk tjänst där produkter som inhandlats genom upphandling och avtal kan exponeras och avropas ger tillförlitliga inköp. Identifiering av hur manuell hantering av anbud kan minska, genom införande av kontrollpunkter och behov av hjälptexter i kommande e-tjänster. Centrala principer för ett sammanhållet e-koncept har med tillhörande utvecklingsmetodik bidragit till långsiktig och konsekvent hantering av e-handel och anbudsprocess genom e-tjänster. Processmodeller och e-tjänster är förändrings- och förvaltningsbara då kopplingarna till olika roller och IT-system tydligt visualiserats. Resultat som ännu inte realiserats är att produktkatalogen ännu inte införts för samtliga inköpsområden inom VGR. E-tjänsten för anbudsförandet har inte realiserats tekniskt, men förutsättningarna är identifierade. Fullständig analys av effektmätning kvarstår också.

INNOVATION

Samtliga projektdeltagare är överens om att innovation åstadkommit genom kombinationen av akademi, näringsliv och offentlig sektor, vilket givit en bred kunskapsbas som input och belysning av frågor utifrån flera synvinklar. Helhetssynen blev större och perspektivet mer långsiktigt. Att resultatet är innovativt och nyskapande har visats t.ex. genom att andra forskare och praktiker visat stort intresse och till och med förvåning över att resultaten faktiskt är utvecklade och införda. Projektet har präglats av användarcentrerad design, d.v.s. att användarnas behov och krav varit i fokus vid utveckling av e-tjänsterna. Genom sammanhållningen som framför allt produktkatalogen innebär har VGR uppnått ökad effektivisering. Ytterligare effektiviseringsmöjligheter har också tagits fram, t.ex. vad gäller krav på e-tjänsten för anbudsförande. För näringslivets del har en effektivisering varit en förbättrad och förtydligad metodikbeskrivning.

FRAMGÅNGSFAKTORER, UTMANINGAR OCH FRAMTID

Tre framgångsfaktorer för projektets genomförande och resultat

- Tätt integrerat samarbete mellan projektets samtliga parter har möjliggjort innovation och god kommunikation
- Ett användarcentrerat perspektiv ger hög tillämpbarhet och användbarhet av resultaten
- Förmåga att tänka utanför traditionella ramar har möjliggjort en hög grad av innovation i resultaten

Tre utmaningar för projektets genomförande och resultat

- Personella förändringar för deltagande parter har påvisat behoven av att dokumentera kunskap så att denna inte går förlorad vid överlämningar
- Arbetsbelastningen hos deltagande parter har under vissa perioder varit hög, vilket påvisar utmaningen att alltid ha god framförhållning i projektplanering
- Dokumentation av datainsamling behöver koordineras väl när fler än en insamlare är involverade, och behöver vara konsekvent och lagras på ett tillgängligt sätt.

Kommande områden och utvecklingsbehov

En utmaning är genomlysning av offentliga verksamheters processer i samband med e-

tjänsteutveckling. Det är inte tillräckligt att införa en e-tjänst om inte bakomliggande verksamhetsprocesser också omarbetas för att ta hand om inkommande och utgående information. Innovation ligger i sammankopplingen mellan användarpåverkan och verksamhetsprocesser. En annan utmaning är hur medborgare kan involveras mer aktivt i utvecklingen av e-tjänster för offentlig sektor. Offentlig verksamhet behöver ta hänsyn till *alla* medborgare, vilket ställer höga krav på e-tjänsternas utformning. Resultatet kan bli e-tjänster som bidrar till effektiv kommunikation och ökad demokratisering.

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Ida Wernered, Bo S Svensson, Jörgen Hohlfält (VGR),
ida.wernered|bo.s.svensson|jorgen.hohlfalt@vgregion.se

Christer Wåhlander (Visuera),
christer.wahlander@visuera.com

Anders Larsson (Actea Consulting),
anders.larsson@actea.se

Roland Annerquist (Gullspångs kommun),
roland.annerquist@gullspang.se

Anna Asplund, Anne Persson (HS),
anna.asplund|anne.persson@his.se

Verksamhetsmodeller för e-tjänster samspel mellan stat och kommun

Projektledare: Claes-Olof Olsson, claes-olof.olsson@sambruk.se

Projektstart: Juli 2008

Projekt slut: Juni 2011

Projektbudget: 6,8 MSEK inkl medfinansiering

Bidragsmottagare:

Diarienumr: 2008-00763

BESKRIVNING

Projektet har fokuserat på att etablera välfungerande IT-baserad samverkan mellan kommuner och statliga myndigheter. Två e-tjänsteinitiativ har adresserats där det funnits stora svårigheter att skapa goda lösningar, "Ekonomiskt bistånd" (kommuners samverkan med CSN, Försäkringskassan Arbetsförmedlingen, Skatteverket och A-kassorna) och assistansersättning "BITA" (kommuners samverkan med Försäkringskassan), har legat till grund för det här redovisade FoU-projektet. Projektkonsortiet har analyserat problemställningar och utmaningar och praktiskt arbetat med att formulera och realisera lösningar för att åstadkomma en god sammanhållen e-förvaltning. Projektet visar att det finns både organisatoriska, juridiska, ekonomiska och systemmässiga förutsättningar som på ett påtagligt sätt påverkar utvecklingen av lämpliga e-förvaltningslösningar.

I båda delprojekten har vi stött på flera hinder av rättslig karaktär. Oförenliga författningar, svårtolkade författningar och skilda rättstolkningar försenar och förhindrar utveckling av en sammanhållen, samverkande e-förvaltning. Konflikter mellan allmän förvaltningsrätt, olika speciallagstiftningar samt policy för e-förvaltning har här studerats. En modell för att identifiering och balansering av värden har utvecklats. Projektet har också särskilt studerat befintliga IT-lösningar hos olika parter (e-infrastruktur) som utgör förutsättningar för utveckling av e-tjänster och andra IT-lösningar.

RESULTAT

Delprojektet Ekonomiskt bistånd har resulterat i två IT-artefakter "Multifråga" och "eAnsokan-soc". Multifråga är i drift i 8 kommuner sedan 2009 och eAnsokan-soc pilottestas i tre kommuner med start 2011. Ekonomiskt bistånd har gett nya viktiga kunskaper när det gäller utvecklingsarbete av informationsinfrastrukturer i offentliga Sverige. Denna nya kunskap har varit en viktig input till utvecklingen av en ny akademisk kurs "Informationsinfrastruktur" på Data-och Systemvetenskapliga programmet vid Uppsala universitet. Studenterna har också i samband med denna kurs utvecklat en första prototyp för e-tjänsten "eAnsokan", vilken senare har utvecklats till den version som nu pilottestas. Ett antal vetenskapliga artiklar är producerade (vissa är publicerade andra är i review-processer) och ytterligare några forskningsartiklar är

under utformning. Kunskap och erfarenheter som framkommit i projektet har också givit väsentlig input till ett av eDelegationens prioriterade projekt, 'Effektiv informationsförsörjning', som slutrapporterades i februari 2012. BITA-projektet har resulterat i ett processbaserat IT-stöd för effektivare beslutshandling och tidrapportering inom personlig assistans. Systemets transparens ger de olika aktörerna insyn i vad som redovisas och har bidragit till att en komplett, kvalitetssäkrad räkning kan skickas till Försäkringskassan. BITA utgjorde också den viktigaste delstudien i doktorsavhandlingen "Designing Information Systems – A pragmatic account". I avhandlingen beskrivs projektet som designorienterad aktionsforskning, bedriven med utgångspunkt från socioinstrumentell pragmatism och information systems actability theory -handlingsbarhet. Erfarenheter och data från BITA-projektet har bidragit till en pragmatisk konceptualisering av design och bidragit till att utveckla de nämnda teoretiska bidragen.

FRAMGÅNGSFAKTORER

En utvärdering som bygger på telefonintervjuer av de personer som deltagit från kommunernas sida visar på följande framgångsfaktorer:

- Aktiv forskarmedverkan i projektet.
- Att kommunerna tillsammans har kunnat ta fram best practice vad gäller arbetssätt och rutiner, samt ställa krav på de framtagna IT artefakterna.
- Att Sambruk finns som samlande nätverksorganisation i den här typen av projekt.

HINDRANDE FAKTORER

- Otidsenlig och motsägelsefull lagstiftning
- Inte ens lagstiftning räcker som styrande principer, då myndigheter prioriterar sina utvecklingsprojekt
- Inga fungerande finansieringsmodeller inom stat och kommun för samverkansprojekt och utveckling av e-infrastrukturer
- Inlåsta system med dålig informationsstruktur

FORTSATT ARBETE

Man måste hitta lösningar på de hindrade faktorerna som beskrivs ovan. Förutom detta behövs en nätverksorganisation på den statliga sidan som kan vara samlande i den här typen av projekt.

ÖVRIGA PROJEKTDELTAGARE

Medverkande också från Sambruk med ansvar för delprojekt BITA: Lotta Ruderfors
lotta.ruderfors@sambruk.se

Forskningspartner har varit Forskningsgruppen VITS vid Linköpings universitet (www.vits.org).
Medverkande forskare: Göran Goldkuhl (vetenskaplig

ledare) goran.goldkuhl@liu.se, Owen Eriksson
owen.eriksson@im.uu.se, och Jonas Sjöström
jonas.sjostrom@im.uu.se Forskningsgruppen VITS,
Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling,
Linköpings universitet i samverkan med Institutionen
för Informatik och Media, Uppsala universitet

Program för slutkonferens e-tjänsteprojekt

28 MARS 2012

Konferensprogram

Välkommen till slutkonferens för projekt som finansierats av VINNOVA inom utlysningarna Innovativa användare i en samverkande e-förvaltning och Hållbara affärs- och verksamhetsmodeller för e-tjänster! Konferensen samlar projektledare och en ytterligare deltagare per projekt för att tillsammans diskutera projektresultat och erfarenheter samt knyta nya kontakter. Under dagen kommer du även att få information om kommande VINNOVA-satsningar.

När: Onsdagen den 28 mars kl 09.30-ca17.00 med efterföljande mingel (slutar kl 19.00), kaffe och registrering från 09.00

Var: Tändstickspalatset, Västra Trädgårdsgatan 15 i Stockholm

09:00	Registrering, kaffe och nätverkande
09:30	Välkomna och presentation av dagen <i>Anna Bjurström och Madeleine Siösteen-Thiel, VINNOVA</i>
09:40	Vad tänkte vi då? Hur gick tankarna hos VINNOVA och i bedömningsgrupperna när utlysningarna gjordes 2008? Vilka förväntningar fanns och vilka reflektioner kan man göra idag? <i>VINNOVA samt representanter från bedömningsgrupperna</i>
10.00	Nya kontakter och intryck Samtal med din bordsgranne på stående fot
10:15	Kunskaps- och erfarenhetsspridning mellan projekten Tema 1: Samverkan – hur åstadkommer vi gemensamma nyttor? Tema 2: Öppenhet – för ökad affärs- och samhällsnytta
11:45	Lunch
13:00	Kunskaps- och erfarenhetsspridning mellan projekten (fortsättning) Tema 3: Kundnytta och användarbehov – lätt i teorin men svårt i praktiken? Tema 4: E – för effektivitet på insidan
14:30	Hur jobbade vi – framgångsfaktorer och förbättringsmöjligheter? Diskussion i mindre grupper kring HUR man arbetade i projekten. Vilka erfarenheter finns och hur kan dessa utnyttjas i framtida projekt?
15:00	Kaffe och nätverkande
15:30	Var finns dagens och morgondagens utvecklingsbehov? Diskussion i mindre grupper kring framtida utvecklingsbehov. Vilka utmaningar kan identifieras och hur och av vem bör dessa adresseras? Återsamling och diskussion i helgrupp
16:30	Aktuellt från VINNOVA Ann-Mari Fineman, Johan Lindberg och Madeleine Siösteen-Thiel berättar om VINNOVAs agenda. Vilka möjligheter finns inom EU:s program och vilka insatser är aktuella hos VINNOVA?
17:00	Mingel och nätverkande
19:00	Avslut

VINNOVAs publikationer

Maj 2012

För mer info eller för tidigare utgivna publikationer se WWW.VINNOVA.SE

VINNOVA Analys VA 2012:

- 01 Impact of innovation policy - Lessons from VINNOVA's impact studies. *För svensk version se VA 2011:10*
- 02 Lösningar på lager - Energilagringstekniken och framtidens hållbara energiförsörjning
- 03 Friska system - eHälsa som lösning på hälso- och sjukvårdens utmaningar
- 04 Utan nät - Batterimarknadens utvecklingsmöjligheter och framtida tillväxt
- 05 Sveriges deltagande i sjunde ramprogrammet för forskning och teknisk utveckling (FP7) - Lägesrapport 2007 - 2011. *Finns endast som PDF*

VA 2011:

- 01 Smart ledning - Drivkrafter och förutsättningar för utveckling av avancerade elnät
- 02 Framtid med växtverk - Kan hållbara städer möta klimatutmaningarna?
- 03 Life science companies in Sweden including a comparison with Denmark
- 04 Sveriges deltagande i sjunde ramprogrammet för forskning och teknisk utveckling (FP7) - Lägesrapport 2007-2010, fokus SMF. *Finns endast som PDF. För kortversion se VA 2011:05*
- 05 Sammanfattning Sveriges deltagande i FP7 - Lägesrapport 2007-2010 - Fokus SMF. *Kortversion av VA 2011:04*
- 06 Effektanalys av forskningsprogram inom material från förnyelsebara råvaror
- 07 Effektanalys av starka forsknings- & innovationssystem. *Finns endast som PDF. För kortversion se VA 2011:08*
- 08 Sammanfattning - Effektanalys av starka forsknings- & innovationssystem. *Kortversion av VA 2011:07*
- 09 Samarbete mellan Sverige och Kina avseende vetenskaplig sampublicering - aktörer, inriktning och nätverk. *Finns endast som PDF*
- 10 När staten spelat roll - lärdomar av VINNOVAs effektstudier. *För engelsk version se VA 2012:01*

VINNOVA Information VI 2012:

- 02 Så blir Sverige attraktivare genom forskning och innovation - VINNOVAs förslag för ökad konkurrenskraft och hållbar tillväxt till regeringens forsknings- och innovationsproposition
- 03 Idékatalog - Sociala innovationer för äldre
- 04 Innovation i offentlig upphandling - Ett verktyg för problemlösning
- 05 Årsredovisning 2011
- 06 Färdplaner för framtidens fordon och transporter - Strategiska milstolpar framtagna av myndigheter och fordonsindustrin inom samverkansprogrammet FFI
- 07 Din kontakt till EU:s forsknings- och innovationsprogram
- 08 Uppdrag att stärka det svensk-kinesiska forsknings- och innovationssamarbetet. *Finns endast som PDF*
- 09 Projektkatalog eTjänster. Slutkonferens - summering och reflektioner

VI 2011:

- 01 Framtidens personresor - Projektkatalog
- 02 Miljöinnovationer - Projektkatalog
- 03 Innovation & Gender
- 04 Årsredovisning 2010
- 05 VINN Excellence Center - Investing in competitive research & innovation milieus
- 06 VINNOVA Sweden's Innovation Agency
- 07 Challenge-driven Innovation - VINNOVA's new strategy for strengthening Swedish innovation capacity. *För svensk version se VI 2011:08*
- 08 Utmaningsdriven innovation - VINNOVAs strategi för att stärka svensk innovationsförmåga och skapa nya hållbara lösningar för näringsliv och offentlig verksamhet. *För engelsk version se VI 2011:07*
- 09 *UTGÅR, ersätts av VI 2012:02*
- 10 Projektkatalog - Innovationer för framtidens hälsa.
- 11 *UTGÅR, ersätts av VI 2012:06*

- 12 Projektkatalog Smartare, snabbare, konvergerande lösningar - inom området IT och data/telekommunikation i programmet Framtidens kommunikation
- 13 *UTGÅR, ersätts av VI 2012:04*

VINNOVA Policy VP 2011:

- 01 Tjänstebaserad innovation - Utformning av insatser som möter behov hos företag och organisationer. *Finns endast som PDF*
- 02 Regeringsuppdrag Kina - "Föreslå områden för förstärkt långsiktigt forsknings-, innovations- och utbildningssamarbete med Kina" U2010/7180/F. *Finns endast som PDF*
- 03 Behov av kunskap och kompetens för tjänsteinnovationer
- 04 Utveckling av Sveriges kunskapsintensiva innovationssystem - Huvudrapport - Underlag till forsknings- & innovationsproposition
- 05 Utveckling av Sveriges kunskapsintensiva innovationssystem - Bilagor - Underlag till forsknings- & innovationsproposition

VINNOVA Rapport VR 2012:

- 01 Utvärdering av Strategiskt gruvforskningsprogram - Evaluation of the Swedish National Research Programme for the Mining Industry
- 02 Innovationsledning och kreativitet i svenska företag
- 03 Utvärdering av Strategiskt stålforskningsprogram för Sverige - Evaluation of the Swedish National Research Programme for the Steel Industry
- 04 Utvärdering av Branschforskningsprogram för IT & Telekom - Evaluation of the Swedish National Research Programme for IT and Telecom
- 05 Metautvärdering av svenska branschforskningsprogram - Meta-evaluation of Swedish Sectoral Research Programmes
- 06 Utvärdering av kollektivtrafikens kunskapslyft. *Finns endast som PDF*

VR 2011:

- 01 Hundra år av erfarenhet - Lärdomar från VINNVÄXT 2001 - 2011
- 02 Gender across the Board - Gender perspective on innovation and equality. *För svensk version se VR 2009:20*
- 03 Visioner och verklighet - Några reflexioner kring eHälsostategin för vård och omsorg. *Finns endast som PDF*
- 04 Hälsa genom e - eHälsorapporten 2010. *Finns endast som PDF*
- 05 Halvtidsutvärdering av branschforskningsprogrammet för skogs- & träindustrin - Mid-term evaluation of the Swedish National research programme for the forest-based sector
- 06 Leadership Mandate Programme - The art of becoming a better centre director. *För svensk version se VR 2010:18*
- 07 The policy practitioners dilemma - The national policy and the transnational networks
- 08 Genusvägar till innovation - Erfarenheter från VINNVÄXT. *Finns endast som PDF*
- 09 Att utveckla Öppna Innovationsarenor - Erfarenheter från VINNVÄXT
- 10 White Spaces Innovation in Sweden - Innovation policy for exploring the adjacent possible
- 11 Etapputvärdering av centrumbildningen Virtual Prototyping and Assessment by Simulation - ViP. *Finns endast som PDF*

- 12 Tjänsteinnovationer i offentlig sektor - Behov av forskningsbaserad kunskap och konsekvens
- 13 Competences supporting service innovation - a literature review. *Finns endast som PDF*
- 14 Innovationsdrivande forskning i praktiken - Samverkan mellan forskare och praktiker för att skapa organisatoriska innovationer. *Finns endast som PDF*
- 15 Det offentliga stödsystemet för hantering av företags immateriella tillgångar - Kartläggning och analys
- 16 Innovative Growth through Systems Integration and Glocalisation - International evaluation of the 2004 VINNVÄXT programme initiatives
- 17 Ready for an early Take Off? - International evaluation of the VINNVÄXT initiatives in early stages



VINNOVA utvecklar Sveriges innovationskraft
för hållbar tillväxt

VERKET FÖR INNOVATIONSSYSTEM – SWEDISH GOVERNMENTAL AGENCY FOR INNOVATION SYSTEMS

VINNOVA, SE-101 58 Stockholm, Sweden Besök/Office: Mäster Samuelsgatan 56
Tel: +46 (0)8 473 3000 Fax: +46 (0)8 473 3005
VINNOVA@VINNOVA.se www.VINNOVA.se