



# Processdrivna e-tjänster för näringslivsutveckling i kommuner (PROFET)

## 2. Processdiagnos - upplägg

FoU-projekt med stöd från Vinnova  
2006-2009

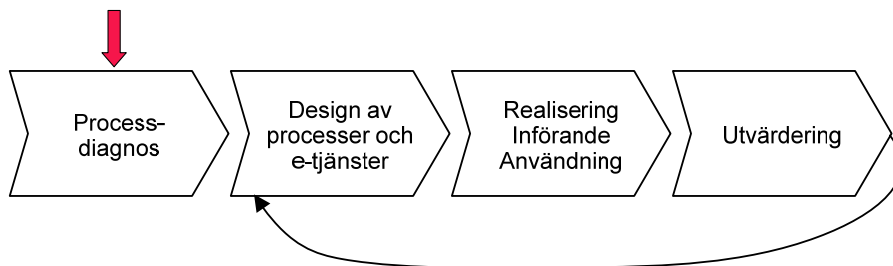


VITS



## Genomförande

Profet genomförs i fyra faser



VITS



## Processdiagnoser?

- Varför genomföra processdiagnoser?
- Varför inte sätta igång och utveckla e-tjänster direkt?
- Vad vill vi uppnå?
- Vad vill vi undvika?



VITS



## Lösning söker problem



”E-tjänster verkar bra”

”Vilka e-tjänster kan vi utveckla?”

**Risk för att IT-utveckling tas för givet!**



VITS



## Processdiagnos ger förutsättningar för:

- att inte ta e-tjänster eller andra IT-lösningar för givet
- att förstå problem
- att förstå olika typer av processer
- att identifiera viktiga behov
- att åstadkomma åtgärder som är:
  - problemlösande
  - helhetsorienterade
  - välförankrade
  - en lämplig kombination av olika typer av åtgärder



VITS



## Processdiagnoser

Genomförs för att identifiera och klargöra:

- olika ärendeprocesser
- samband mellan olika ärendeprocesser
- samverkan mellan företag och kommunen
- samverkan mellan olika kommunala aktörer
- företagens behov av information och vägledning
- kommunens informationsbehov
- viktiga **mål** som ska uppnås, **problem** som bör reduceras och **styrkor** som kan utnyttjas



VITS



## Fyra parallella processdiagnoser genomförs

- Varje diagnos utgår från specifika förutsättningar i aktuell kommun
- Kommuner kan jämföras för att identifiera likheter och skillnader
- Kommuner kan lära av varandra
- De fyra diagnoserna skapar en allsidig grund för utveckling av såväl gemensamma som specifika lösningar
- Diagnoserna ger underlag för utveckling av e-tjänsteapplikationer som kan användas i olika situationer och av olika typer av företag



VITS



## Fokusering

- De olika diagnosernas inriktning och omfattning kan variera
- Specifika förutsättningar gäller för varje kommun
- Diagnosernas djup och bredd påverkas t.ex av:
  - identifierade utredningsteman (kan vara kommunspecifika)
  - kommuners möjlighet att bidra i diagnosprocessen
  - prioriterade verksamhetsområden (kan vara kommunspecifika)
  - diagnoskunskapens bidrag till helheten



VITS



## Arbetsformer

- Intervjuer av politiker, chefer och handläggare
- Studier av olika typer av insamlade dokument
- Studier av IT-system och webbplatser
- Återföringsseminarier



VITS



## Deltagare - kontaktpersoner

Projektledare Per Widman, Linköpings kommun  
(per.widman@linkoping.se; 070-593 88 55)

Peter Larsson, Mjölby kommun  
(peter.larsson@mjolby.se; 0730-60 28 24)

Mats Södling, Motala kommun  
(mats.sodling@motala.se; 070-625 58 37)

Ulf Arumskog, Norrköpings kommun  
(ulf.arumskog@norrkoping.se; 0730-20 22 75)

Forskningsgruppen VITS, Linköpings universitet:

Forskningsledare Göran Goldkuhl  
(goran.goldkuhl@liu.se; 070-552 98 15)

Anders Persson (anders.persson@liu.se; 073-362 76 81)

Annie Röstlinger (annie.rostlinger@liu.se; 070-645 99 65)

Stefan Cronholm (stefan.cronholm@liu.se; 070-855 91 97)

Ulf Melin (ulf.melin@liu.se; 073-404 44 37)



VITS