



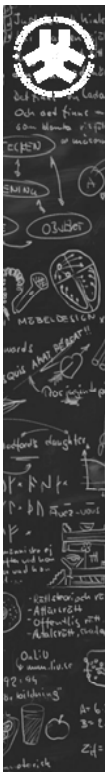
Processdrivna e-tjänster för näringslivsutveckling i kommuner (PROFET)

3. Processdiagnos - resultat

FoU-projekt med stöd från Vinnova
2006-2009



VITS



Förbättrad näringslivsutveckling i kommuner

Resultat från PROFET-projektets
fyra processdiagnoser i

- Linköping
- Mjölby
- Motala
- Norrköping



VITS



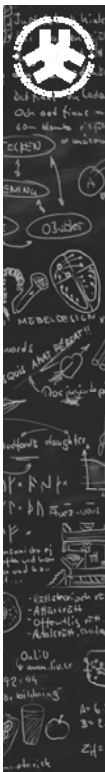
Bärande projektidéer

Utveckling av processdrivna e-tjänster och IT-system

- Verktyg för att samordna olika typer av ärendeprocesser
- E-tjänster fungerar både som enskild kanalstrategi och i samverkan med fronthandläggare
- Bidra till ökad intern processeffektivitet i kommunen samtidigt som e-tjänster bör vara attraktiva och användbara för företagare
- Fyra kommuner samverkar för att dela på lösningar och uppnå transkommunalt lärande



VITS



Fyra processdiagnoser

Fyra processdiagnoser har genomförts för att:

- pröva lämpligheten i föreslagna lösningsinriktningar, dvs utveckling av e-tjänster, interna IT-stöd och effektivare ärendeprocesser
- ytterligare precisera lösningsinriktningarna och identifiera andra viktiga förändringsåtgärder

Processdiagnoserna grundar sig bl.a på intervjuer:

- 76 inom de fyra kommunerna
- 24 företag



VITS



Genomförda processdiagnoser har givit:

- allmän verksamhetskunskap
- översiktliga kunskaper om generella problem, styrkor, mål och behov
- ökat stöd för behov av utveckling av e-tjänster, interna IT-stöd och ärendeprocesser
- lösningsidéer kring e-tjänster, interna IT-stöd och ärendeprocesser
- insikter om kompletterande utvecklingsbehov för utveckling av handläggroller och attityder
- kunskaper om specifika problem, styrkor, behov och förutsättningar till förändring inom respektive kommun



VITS



Utvecklingsområden för fortsatt arbete

- Ärendeprocesser
 - Planering, samordning och uppföljning
- Information, kommunikation och kunskap
 - Gentemot företagare
 - Internt inom kommunen (mellan kontor)
- Handläggroller och attityder
 - Fungerande samspel mellan servicegivning och myndighetsutövning
 - Processamordnare (internt – externt)



VITS



IT-utveckling

■ E-tjänster

- Avsett för företagare
- Samlad information om företagande i kommunen
- Kunna hämta information, få kontakt, ställa frågor, få svar
- Kunna initiera ärenden
- Följa ärenden
- Ärendehistorik

■ Internt IT-system

- Avsett för olika handläggare i kommunen
- Samlad information om företag
- Planering, samordning och uppföljning av företagsprocesser
- Dokumentation av kontakter
- "Titthål" in till olika ärendesystem
- Ärendehistorik



VITS



Varför e-tjänster? Slutsatser från processdiagnoser (1)

- Företag har bristande kunskaper om regler som gäller inom olika områden
 - Kommungemensamma regler (nationell nivå)
 - Kommunspecifika regler
- Företag behöver kunskaper och vägledning för att kunna agera och förändra sin verksamhet
 - Information om regler inom olika områden
 - Information om handläggningsprocesser på typnivå
 - Information om avgifter och handläggningstider



VITS



Varför e-tjänster? Slutsatser från processdiagnoser (2)

- Företag kan ha svårt att få kontakt med "rätt" person vilket kan ge många kontaktpunkter som ger olika budskap
 - Kommunen behöver agera som samlad aktör
 - Synliggöra handläggare – e-post & telefon
 - Det ska vara enkelt att få kontakt med kommunens handläggare
- Handlägningsprocessen kan ta lång tid pga ofullständiga handlingar
 - Företag behöver stöd för att på ett enkelt sätt kunna lämna in korrekta & kompletta handlingar



VITS



Varför e-tjänster? Slutsatser från processdiagnoser (3)

- Företag har svårt att veta vad som händer med ärenden i den egna processen
Företag vill kunna:
 - ha överblick över processen; se olika ärenden och dess relation till utvecklingsprocessen (helheten)
 - följa olika ärenden och dess förlopp
 - få kvitton & lägesrapporteringar
 - få information om planerade handläggningstider
 - få förhandsbesked och prognoser om förväntat utfall
 - ha "titthål" in till kommunen för att vara säker på att processen är igång



VITS



Varför e-tjänster? Slutsatser från processdiagnoser (4)

- Behov av förbättrad informationsspridning från kommun till företag
 - Mer information
 - Relevant information
 - Aktuell information
 - Säkerställd information
 - Lättillgänglig information
 - Snabb informationsspridning
- Kommunen inte alltid tillräckligt proaktiv mot företag
 - Kanal för erbjudanden till företag



VITS

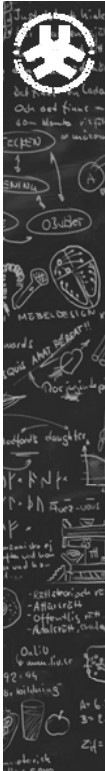


Varför internt IT-system? Slutsatser från processdiagnoser (1)

- Samordning av komplexa ärendeprocesser är svårt
 - Helhetssyn istället för fragmenterade delprocesser
 - Bättre kommunikation mellan olika handläggare
 - Resurseffektivitet i delprocesser
 - Möjligheter att samutnyttja information/dokumentation
- Planering av företagsprocesser sker ad hoc
 - Bättre planering önskvärd
 - Hur ser totalprocessen ut (beståndsdelar)
 - Grund för tidsättning
 - Effektivare handläggning på kommunen
 - Effektivare processer för företagen
 - Småföretagsärenden kan "ramla mellan stolar"



VITS



Varför internt IT-system? Slutsatser från processdiagnoser (2)

- Många kontaktvägar in till kommunen
 - Viktigt veta vem som sagt vad
 - E-postförfrågningar är ofta inte lika genomtänkta
 - Möjliggöra kommunen som **"en samlad aktör"**
- Behov av helhetsbild (samlad kunskap) av företag
 - Fragmenterade ärendeidentiteter
 - Kunskapsspridning bland personal
 - Göra ärendehistorik tillgänglig



VITS



Varför internt IT-system? Slutsatser från processdiagnoser (3)

- Personberoende och ej enhetliga processer/rutiner
 - Ökad transparens
- Kunskap om andra regelverk och andra ärendeprocesser är svag
 - Lärinstrument
- Uppföljning av ärendeprocesser sker sällan
 - Möjliggöra lärande och kontinuerlig förbättring
 - Lärande inom kontor och mellan kontor
- Behov av kommunikationssystem mellan e-tjänster och interna ärendesystem



VITS



Olika handläggarroller

Myndighetsutövning vs rådgivning och service

- Stora kulturskillnader finns mellan olika *kontor* och mellan olika *handläggare*
- Vissa ser problem att *handlägga* sina egna *råd*
- Vissa ser det som självklart att stödja företag vid ärendeinitiering (bistå vid ansökan, avråda)



VITS



Strikta byråkrater och fixande konsulter

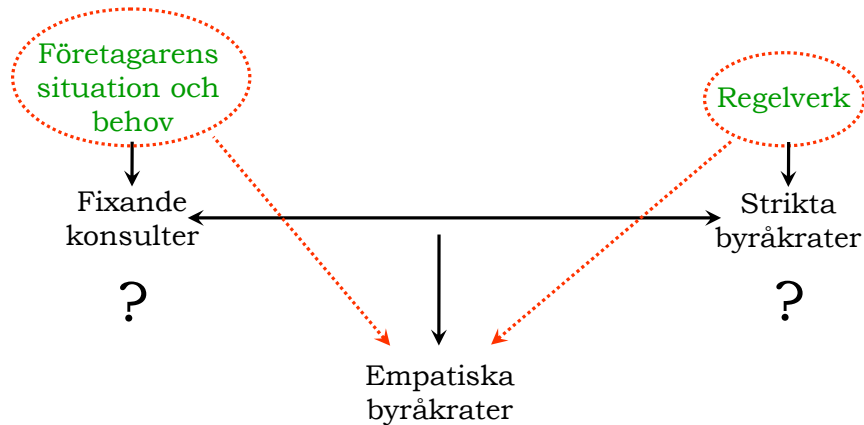
- Strikta byråkrater
 - Avgränsade till specifikt myndighetsområde
 - Uppfattar att myndighetsutövning och service står i konflikt
 - Stark betoning av regelverket och lite stöd till företagen
 - "Det är inte vår skyldighet att ge service"
- Fixande konsulter
 - Förhållningssätt: Pro företag
 - Problemfixande framför myndighetsutövning
 - Försöker "runda" myndighetsområden
 - Skapa snabba och "företagsvänliga" resultat
 - Kan ibland resultera i obehagliga överraskningar



VITS



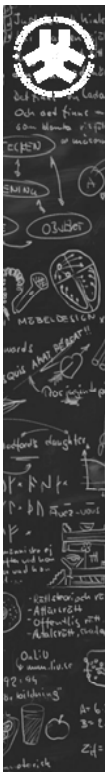
Handläggarroller i kommuner



Redskap för en aktiv näringspolitik
Regelkunniga problemlösare i företagets tjänst



VITS



Empatiska byråkrater

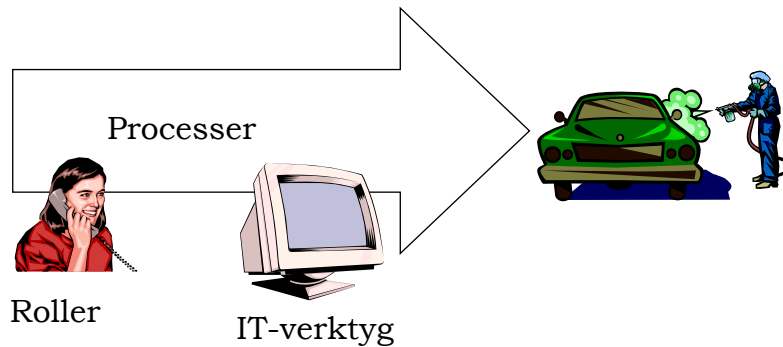
- Anstränger sig för att sätta sig in i och förstå företagets situation
- Agerar problemlösare och rådgivare
 - Naturligt att se företagarens process
 - Kan ibland "vända" processer
 - Beredd att ta ansvar för att helheten skall fungera
 - Både process och slutresultat
 - Ser sin del som en del av helheten
 - Bistår med utformning av handlingar
- God kunskap om olika regelverk
 - Kan/ser möjligheter och begränsningar
 - Identifierar snabbt eventuella hinder på vägen
 - Kan avråda företag som har svaga förutsättningar att klara myndighetsprövning



VITS



Förbättra kommuners arbete med näringslivsutveckling



En samlad aktör
Samordnade delprocesser
Resultatinriktad kommunikation
Samklang i processer, roller och verktyg



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