

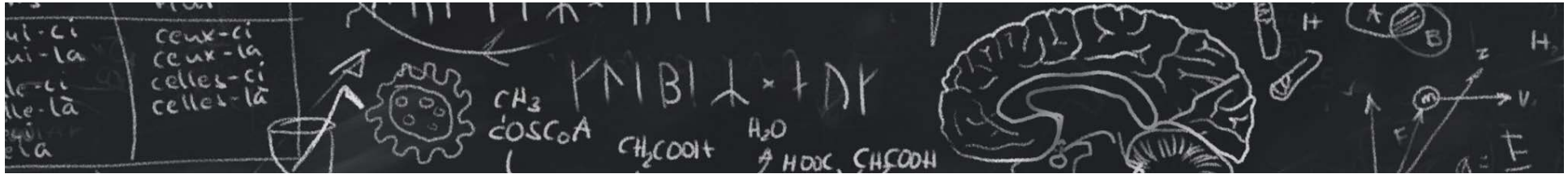
Projekthantering och kritiska framgångsfaktorer vid konsultdrivna e-förvaltningsprojekt

Karin Axelsson

Forskningsnätverket VITS www.vits.org

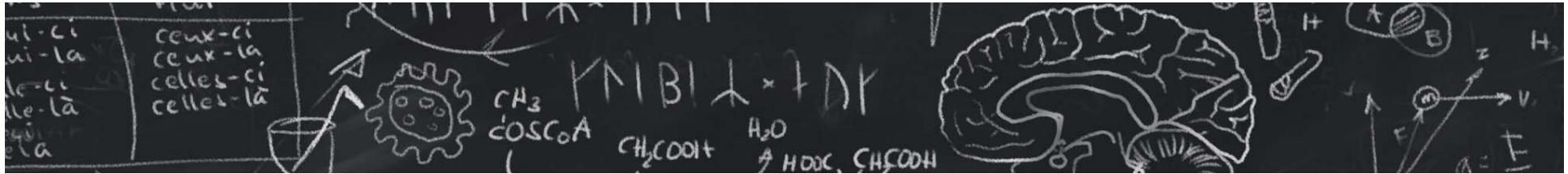
Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling

Linköpings universitet



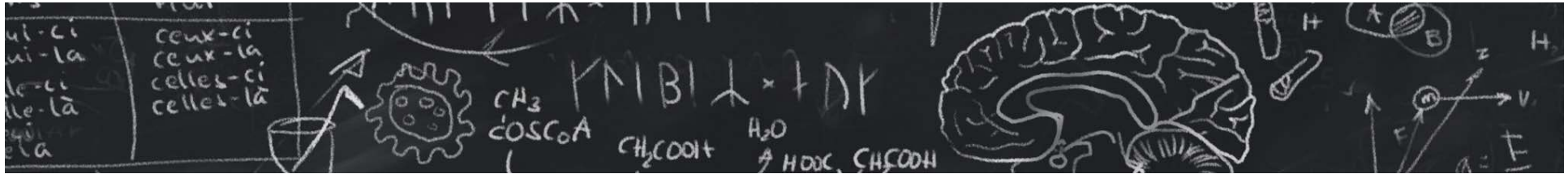
FoU-projektet

- Samverkansprojekt med landets 21 länsstyrelser, Vägverket och LiU
- Finansiering från Vinnovas GRO-program
 - 2005-08
- Följer och studerar två utvecklingsprojekt
 - E-tjänst för ansökan om körkortstillstånd
 - Körkortsportal



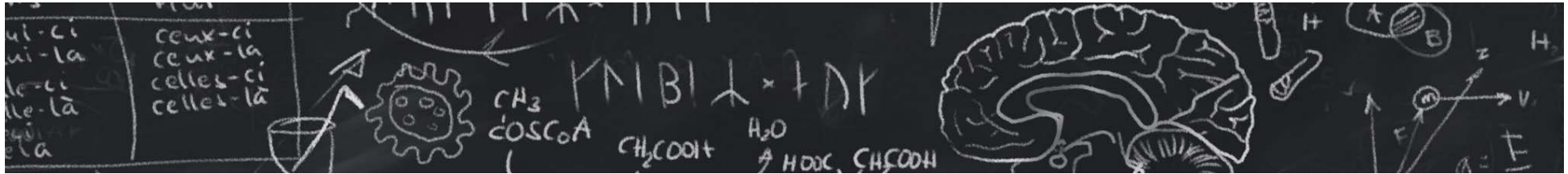
Förväntade resultat: e-tjänster, webbportal och metod

- e-tjänster för ansökan om körkortstillstånd
 - Ansökan, hälsodeklaration, synintyg, handledarskap, handledarutbildning
- Körkortsportal med information och e-tjänster för hela körkortslivscykeln
 - Tydliggöra körkortets livscykel
 - Förenkla för medborgaren
 - Överbrygga organisatoriska gränser – ”one-stop-government”
 - Samla gemensam information på ett ställe
 - Ge information, förklara stegen i processen, FAQs
- Metodstöd för utveckling av inter-organisatoriska e-tjänster
 - Fokusgrupper
 - Kommunikationsanalys
 - Tillgänglighetsanalys
 - ...
- Teoribidrag kring utveckling av e-tjänster i samverkan etc.



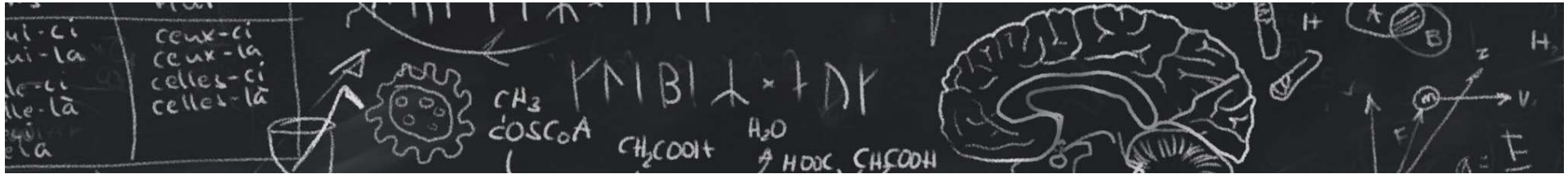
Projektkaraktärisering

Analysdimension	E-körkort	Körkortsportalen
Samverkan	Fyra konsultfirmor, 21 LST	VV + informatörer från några LST
Projektledning	LST + konsultstöd, projektledaren är inte beslutsfattare	VV, driven och erfaren projektledare, förankring hos verksledningen, nära till beslutsfattare
Projektmognad	Låg (LST)	Hög, använder väl fungerande projektmodell



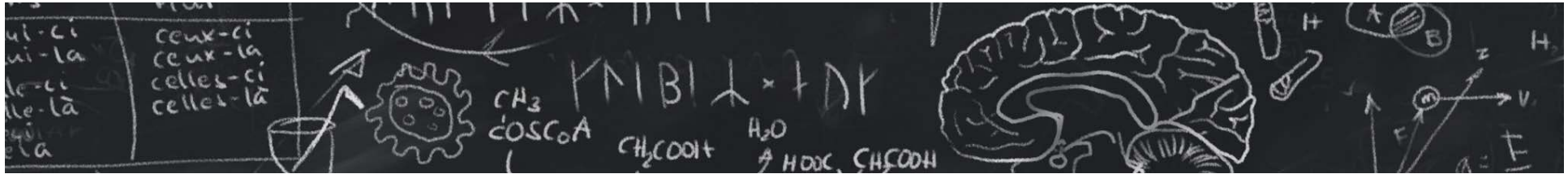
Projektkaraktärisering (forts.)

Analysdimension	E-körkort	Körkortsportalen
Yttre förutsättningar	Integrerat i LSTs 24-timmarssatsning, delprojekt med inbördes beroenden	Kan fyllas successivt med information och e-tjänster
Artefaktens karaktär	Hög komplexitet, publikt och internt system	Relativt enkel, information och länkade e-tjänster
Resurser	Oklara principer för projektbemanning och resursallokering	Viss motsättning mellan VVs och LSTs principer för bemanning
Måluppfyllelse	Oklara mål, förseningar	Uppfyller målen, tidsramar hölls, under budget



Kritiska framgångsfaktorer

- Från vision till förändring
 - Identifiera vinsten, vad vill man åstadkomma, förmedla det till alla i verksamheten
- Bemanning (projektledare och projektgrupp)
- Samordning – ”ordning och reda”
 - Avtalsmässigt (leveranser, ändringshantering)
 - Projektledning, beställarstöd
 - Tekniskt kravställande
- Målgruppsanalyser
 - Olika interna och externa målgrupper
 - Nyttå för vem? Vad innebär det att erbjuda en e-tjänst?
 - Medborgarna måste synliggöras



Kritiska framgångsfaktorer, forts.

- Tydlig plan för testpersoner i myndighetsregister
 - Personas med namn och personnummer
- Förvaltningsorganisationen tidigt
 - Vem ska ta hand om resultatet?
- Systemarkitekt behövs som kan bevaka samverkan med övriga system och verksamheter
- Lansering och marknadsföring
 - "Styra" medborgarna till e-tjänsten
 - Genomtänkt flerkanalstrategi – offentliga e-tjänsteprojekt kan aldrig bygga på en en-kanalslösning