

Projekt slutrapport

Innovativa Digitala Tjänster (IDT)

Projekt:	Innovativa Digitala Tjänster (IDT)	ID-nr/dnr:	KS/2019:282
Huvudprojekt		ID-nr/dnr:	
Delprojekt:		ID-nr/dnr:	
Beställare:	Kommunledningskontoret, Andreaz Strömgren, kommunchef		
Version:			
Skriven av:	Monica Ljungmark Åfeldt	Datum:	2019-05-22
Godkänd av:	Projektets styrgrupp	Datum:	2019-05-29
Projektwebbplats:			

1 Innehållsförteckning

1	Innehållsförteckning	3
2	Inledning	4
2.1	BAKGRUND	5
2.2	VERKSAMHETENS MÅL OCH STRATEGIER	5
3	Mål	5
3.1	EFFEKTMÅL	5
3.2	PROJEKTMÅL	5
3.3	VIKTIGA HÄNDELSER	6
4	Projektresultat jämfört med projektmål	8
4.1	UTFALL PROJEKTMÅL	8
4.2	INDIKATION EFFEKTMÅL	11
4.3	UTFALL TIDSPLAN	12
4.4	UTFALL RESURSER	12
4.5	UTFALL PRIORITERING	13
5	Organisation, roller och resurser	13
6	Överlämning/leverans av projektet	14
7	Restlista	15
8	Erfarenhet och förbättringar	15
9	Kommentarer från projektet	16

Förändringshistorik

Version	Datum	Status och eventuell förändringsorsak	Utfärdare
0.1	2019-05-20	Första version av slutrapport	Monica L Åfeldt
1.0 a	2019-05-22	Första utkast av slutrapport för remissrunda till projektgruppen	Monica L Åfeldt
1.0 b	2019-05-28	Andra utkast av slutrapport efter resultat från remissrunda hos projektgruppen	Monica L Åfeldt
1.0	2019-05-29	Fastställd slutrapport efter beslut i styrgruppen	Monica L Åfeldt

Relaterade dokument

Version	Datum	Benämning	Beslutsinstans
1.0	2018-01-11	Projektdirektiv	Styrgrupp
1.1	2018-10-17	Projektplan	Styrgrupp
1.0	2019-03-16	Förvaltningsplan	Styrgrupp

2 Inledning

Digitalisering bedöms vara den enskilt starkaste förändringsfaktorn i samhället fram till år 2025. För svenska kommuner är det avgörande att vara aktörer i denna förändring, inte minst för att möta förväntansbilden hos de som bor, verkar och vistas i kommunen. Det är därför avgörande att Timrå successivt transformerar sin tjänsteleverans för att leva upp till den förväntan som finns och kommer att finnas på kommunen.

Svenska kommuner kommer även generellt stå inför utmaningen att behoven av välfärdstjänster ökar, men att tillgången till arbetskraft minskar, samtidigt som skatter, statsbidrag och avgifter inte kommer att öka i den utsträckning som krävs för att finansiera morgondagens välfärdstjänster. Att effektivisera genom verksamhetsutveckling och digital omställning är därför en given ambition.

I Timrå kommun är inriktningen att göra just detta, med utgångspunkt från dem som vi finns till för. Ambitionen är att både förbättra och effektivisera våra tjänsteleveranser genom att ta avgörande steg i den digitala transformationen av kommunens verksamheter i samverkan med samhället i stort.

2.1 Bakgrund

Innovativa Digitala Tjänster är en naturlig fortsättning på kommunens digitaliseringsresa, som kan följas från 2011 och som har gått från utveckling av infrastruktur till verksamhetsutveckling med stöd av IT inom leveransområden som utveckling av processer och arbetssätt, skapande av digitala tjänster samt digitaliserade och automatiserade ärendeflöden.

Projektet har varit den lokala motsvarigheten till eSamverkansprojektet, den regionala samverkan mellan nio kommuner. Detta för att möjliggöra resursförstärkning, hemtagning av leveranser och spridning av kunskap i den egna organisationen.

2.2 Verksamhetens mål och strategier

Timrå kommun ska vara en stark kommun i en växande region 2025. Det ska vi nå genom att vara det självklara valet för inflyttning och företagande, proffs på service, ha motiverade medarbetare, ekonomi i balans samt erbjuda livskvalitet med en mångfald av upplevelser, en trygg tillvaro och ett klimatsmart liv.

För att nå dit har vi som strategi att arbeta långsiktigt med utifrån- och in perspektiv samt omvärldsbevakning. Med mod, vilja och nyfikenhet samt helhetssyn och samarbete ska vi ta oss an samhällsutmaningarna, och gärna i ett större regionalt sammanhang. Det gäller även för arbetet med att ställa om samhällslivet med digitalisering som förändringsfaktor, vilket framgår av kommunens styrmodell med tillhörande mål och strategier.

3 Mål

3.1 Effektmål

Timrå kommun har i projektet tagit sin utgångspunkt från nationella strategier – Digitalt först – som en viktig del i arbetet med att skapa en enklare, öppnare och effektivare förvaltning:

Digitala tjänster, när det är möjligt och relevant, ska vara förstahandsval i kommunens kontakter med medborgare, företag och besökare. En ökning av digitala tjänster/möten driver fram behovet av en mer effektiv hantering i den egna verksamheten.

Kommunen ska kunna uppvisa ärendeflöden som har transformerats utifrån medborgarens, besökarens eller företagets behov så att hela kedjan är digital och med inslag av automatisering med effektivisering av verksamheten som följd. Timrå ska även kunna stödja och förvalta den basstruktur som behövs för digitaliseringsinitiativ och förbättringsarbeten som initieras och drivs i kommunens verksamheter.

3.2 Projekt mål

Projektmålen har under 2018 och första kvartalet 2019 varit att:

- Påbörja implementering av minst två digitala ärendeflöden: a) Serverat för restaurangföretagare b) Automatiserat ärendeflöde inom ramen för e-samverkan. Genomförandet ska ske

i nära dialog med de som ska använda tjänsten och verksamhet som ansvarar för aktuella flöden.

- Säkerställa en förvaltningsgemensam basstruktur, metoder och principer för verksamheternas tillika kommunens fortsatta utveckling av nya och befintliga e-tjänster. Upprätthålla kompetens i verksamheterna för att kunna utveckla e-tjänster.
- Vid behov bygga mer avancerade tjänster som kräver utveckling/särskilt stöd eller innehåller avancerad funktionalitet, efter beslut i styrgrupp.
- Säkerställa en förvaltningsgemensam basstruktur, metoder och principer för processers framtagande och utformning som kommunala verksamheter som vill verksamhetsutveckla, digitalisera och transformera ärendeflöden kan utgå ifrån. Upprätthålla kompetens och nätverk för att kunna göra processkartläggning och driva processutveckling med verktyget 2c8 i kommunens verksamheter:
 - *Stödja och vidareutveckla processkartläggning av prioriterade insatser avseende:*
 - *Utveckling av digitala ärendeflöden*
 - *Verksamheters förbättringsarbete*
- Bemanna och aktivt delta i eSamverkan 2018/19 genom att aktivt följa utvecklingen av e-tjänster på Open ePlatform och delta i kravställningen av tjänster och funktionalitet samt insatser för behovsdriven utveckling, säkerställa arbetssätt för effektiv ajourhållning av planbestämmelsekarta på webben m.m.

Projektmålen har brutits ner till preciserade projekt mål med kriterier för leverans och avgränsningar i syfte att underlätta genomförande och resultatuppfyllelse.

3.3 Viktiga händelser

Datum	Viktiga händelser
2018-03-22	Beslut om ny leverans: Utöka kommunens ramverk med intressent- och applikationsmodeller
2018-03-22	Beslut om ny leverans: Beskriva kommunens ledningsprocess med start hösten 2018
2018-03-22	Beslut om ny leverans: Genomföra workshops med Ledningsgrupp Timrå kring målbild för digitala kundmöten
2018-04-27	Beslut om ny leverans: Ta fram förslag på struktur och rollfördelning för kommunens fortsatta e-tjänsteutveckling
2018-04-27	Ändringshantering: Ändrad leverans från tre handböcker till en gemensam handbok och en uppritad standard för Lite-användare (2c8)
2018-05-30	Genomförd demo för politiker och tjänstepersoner i syfte att presentera projektet och hittills uppnådda resultat
2018-05-30	Inriktningsbeslut: Fördjupat integrationsarbete tillsammans med Kultur och Teknik kring flödet Anmälan om uppehåll i hämtning av kärl och säckavfall (förberedelser, test)

2018-06-07	Studiebesök hos Skellefteå kommun för utbyte kring digitalisering, kontakt-nät och stöd i fortsatt arbete
2018-06-21	Inriktningsbeslut: Fortsättning med vald integrationslösning mellan system och förlängd period för genomförande
2018-06-21	Beslut om ny leverans: Förtydliga kravställningen gentemot systemleverantörer gällande integration till e-tjänsteplattformen via integrationsmotorn TEIS
2018-06-21	Inriktningsbeslut: Förlängt pilotförsök med automatisering (RPA) för Ansökan till Kulturskola
2018-09-24	Ändringshantering: Leveransen Utredning av teknisk integration ändras till Utredning och förberedelse av integration
2018-09-24	Ändringshantering: Leveransen Påbörjad integration till verksamhetssystem utgår från projektet på grund av tidsförskjutning
2018-09-24	Beslut om ny leverans: Ta fram förslag på mottagningsprojekt för 2019 i syfte att överbrygga glapp
2018-09-24	Inriktningsbeslut: Fortsätta ett införande av automatiserat ärendeflöde för Medgivande vaccination inom skolhälsovården
2018-11-28	Ändringshantering: Leveransen om att ta fram förslag på mottagningsprojekt för 2019 utgår och ersätts med att ta fram en förvaltningsplan för det som behöver omhändertas
2018-11-28	Beslut om ny leverans: Fortsätta ett införande av Serverats e-tjänster, inriktning serveringstillstånd
2018-11-28	Beslut om ny leverans: Ta fram rollbeskrivning, kompetenskrav och förslag på utbildningsinsats för processer (verktyget 2c8)
2018-11-28	Beslut om ny leverans: Skapa några interna e-tjänster (referenstjänster) på den utvecklade interna e-tjänsteplattformen
2018-11-28	Ändringshantering: Leveransen Minst en inspirationsträff per förvaltning ändrar inriktning till Intern kampanj om e-tjänster i syfte att sprida resultat och möjligheter
2018-11-28	Ändringshantering: Leveransen Målbild för digitala kundmöten utgår till följd av andra insatser inom området

4 Projektresultat jämfört med projektmål

4.1 Utfall projektmål

Projektmål:

Påbörja implementering av minst två digitala ärendeflöden:

- a) Serverat för restaurangföretagare.
- b) Automatiserat ärendeflöde inom ramen för e-samverkan.

Genomförandet ska ske i nära dialog med de som ska använda tjänsten och verksamhet som ansvarar för aktuella flöden.

Projektresultat:

- Anslutning till Serverat: ett nationellt koncept för enklare restaurangföretagande.
- Två nationellt ensade och standardiserade e-tjänster för restaurangföretag är införda: Anmäl och registrera livsmedelsverksamhet samt Anmälan om försäljning och servering av folköl.
- Ytterligare en e-tjänst är införd och tre förberedda inom konceptet Serverat, med inriktning Serveringstillstånd.
- Juridiskt och tekniskt ansluten till den nationella infrastrukturkomponenten Sammansatta bastjänsten, för förifyllnad av företagsuppgifter i e-tjänster i syfte att förenkla. Företagsuppgifter hämtas från Bolagsverkets, Skatteverkets och SCBs register.
- Anslutning till och införd checklista på företagarpportalen verksamt.se i syfte att vägleda företag vid start av restaurang respektive hotell.
- Uppföljd kundnöjdhet för e-tjänster till restaurangföretag och återkoppling av förbättringsmöjligheter till den egna organisationen, SKL och Tillväxtverket.
- Utredd och förberedd integration mellan e-tjänsteplattform (Open ePlattform) och verksamhetssystem (Lex) för obrutet digitalt flöde och effektiv ärendehantering. Ett utvecklat samarbete med Kultur och Teknik för förberedelse av flöde inför test och införande.
- Förtydligad kravställning gentemot systemleverantörer gällande integration till e-tjänsteplattformen (Open ePlattform).
- Genomfört försök (Proof of Concept, PoC) med automatiserat ärendeflöde med hjälp av robotprogramvara (Robotic Process Automation, RPA) för ansökan till Kulturskolan.
- Införd automatiserad process (RPA) för att hämta in medgivande vaccination från vårdnadshavare till skolhälsovården. Lösningen har anpassats efter Timrås behov och förutsättningar samt utvecklats med stöd av tjänstedesign.
- Genomförd nyttoanalys och uppföljning av tjänsten ovan som underlag för beslut om fortsatt införande.

Måluppfyllelse:

Bedömningen är att projektmålet med nytillkommande leveranser har uppfyllts för ett enklare restaurangföretagande, skapade förutsättningar för digitala och effektiva ärendeflöden samt införande av automatiserade processer som minimerar dagens manuella hantering.

Betydande avvikelser:

Ambitionen från projektets sida var initialt att integrera system i skarp drift för att möjliggöra en effektiv hantering. Det var dock inte möjligt inom tidsperioden med hänsyn till beroenden som fanns till eSamverkansprojektets prioriteringar och andra parter inom utvecklingsområdet. Efter avslutat projekt och fortsatt omhändertagande har det nu gjorts fungerande test, vilket innebär att möjlighet till realisering finns givet tillgängliga resurser.

Projekt mål:

- a) Säkerställa en förvaltningsgemensam basstruktur, metoder och principer för verksamheternas tillika kommunens fortsatta utveckling av nya och befintliga e-tjänster.
- b) Upprätthålla kompetens i verksamheterna för att kunna utveckla e-tjänster.
- c) Vid behov bygga mer avancerade tjänster som kräver utveckling/särskilt stöd eller innehåller avancerad funktionalitet.

Projektresultat:

- Kartlagd process med beskrivna roller och verktygslåda (mallar, checklistor, rutiner och manualer) för kommunens fortsatta införande och publicering av e-tjänster.
- Etablerat nätverk med utbildade e-tjänstebyggare från respektive förvaltning.
- Behovsanpassad och uppdaterad katalog för e-tjänster i e-tjänsteportalen Självservice.
- Införd och vidareutvecklad intern e-tjänsteplattform för att skapa e-tjänster som syftar till en effektiv hantering inom kommunen.
- Utveckling av en intern referenstjänst och genomförd kampanj för att sprida möjligheten med interna e-tjänster i hela organisationen.
- Påbörjad nyttoanalys av införda e-tjänster i samverkan med Mittuniversitetet.
- Framtaget och beprövat förslag på arbetsmodell för samordnad e-tjänsteutveckling i kommunen.
- Tillgängligt stöd vid utveckling av mer avancerade e-tjänster och/eller behov av utökad funktionalitet, exempelvis barnkort som krävde ett införande av betaltjänst. Här ingår även insatser som gjorts kring e-tjänster, som förutsättning för att automatisera flöden.
- Projektet har ansvarat för löpande systemförvaltning av Open ePlatform och support.

Måluppfyllelse:

God måluppfyllelse med övergång från en centraliserad till decentraliserad lösning för att hämta hem, skapa och vidareutveckla tjänster som riktas till medborgare och medarbetare. Det finns tillgång till en gemensam basstruktur och samordnad samt överförd kompetens i verksamheterna. I dagsläget kan vi möta behov av utökad funktionalitet i våra tjänster för att ta vara på nya lösningar som införande av automatiserade flöden med hjälp av robotprogramvara (RPA).

Betydande avvikelser:

En av projektets leveranser var att utreda och ta fram förslag på införande av Mina meddelanden för möjligheten att erbjuda medborgare digital post via den nationella tjänsten. Det skulle ske samordnat inom eSamverkansprojektet. Till följd av kommungemensamma omprioriteringar har leveransen inte kunnat utföras under projektperioden (se restlista).

Projekt mål:

- a) Säkerställa en förvaltningsgemensam basstruktur, metoder och principer för processers framtagande och utformning som kommunala verksamheter som vill verksamhetsutveckla, digitalisera och transformera ärendeflöden kan utgå ifrån.
- b) Upprätthålla kompetens och nätverk för att kunna göra processkartläggning och driva processutveckling med verktyget 2c8 i kommunens verksamheter:
 - *Stödja och vidareutveckla processkartläggning av prioriterade insatser avseende:*
 - *Utveckling av digitala ärendeflöden.*
 - *Verksamheters förbättringsarbete.*

Projektresultat:

- Etablerat ramverk (standard) för kommunens processer med tillhörande metoder och verktyg som stöd för kommunens processinriktade arbetssätt.
- Infört och prövat intressentmodeller i ramverket för behovsdriven utveckling.
- Utarbetat underlag för fortsatt utveckling av ramverket tillika arkitekturen: applikationsmodeller.
- Etablerat ett nätverk med utbildade verksamhetsrepresentanter från samtliga förvaltningar som modellerar processer.
- Framtagen rollbeskrivning och kompetenskrav för att säkra fortsatt utveckling.
- Utökad stöd till specifika gränsöverskridande processer som rehabiliteringsprocessen, SKIP, nämndsprocessen KS/KF och systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM).
- Genomlysning av livshändelser och livssituationer samt inventerat intresse i verksamheterna av behovsdriven utveckling. Fortsatt arbete med initiativ som finns.
- Stöd i arbetet med ledningsprocess och översyn av kommunens styrmodell.

Måluppfyllelse:

God måluppfyllelse där verksamheterna kan använda ett för kommunen gemensamt ramverk för processarbetet, och där det behovsdrivna synsättet är en naturlig utgångspunkt. Det finns upparbetad kompetens i organisationen för att kunna genomföra processkartläggning och driva processutveckling. I dagsläget finns det cirka 140 beskrivna processer runt om i kommunen som underlag för förbättrade arbetssätt och tillvaratagande av digitala lösningar. Processarbetet har varit en viktig förutsättning för bland annat automatisering av ärendeflöden.

Betydande avvikelser:

-

Projekt mål:

Bemanna och aktivt delta i eSamverkan 2018/19 genom att aktivt följa utvecklingen av e-tjänster på Open ePlatform och delta i kravställningen av tjänster och funktionalitet samt insatser för behovsdriven utveckling, säkerställa arbetssätt för effektiv ajourhållning av planbestämmelsekarta på webben m.m.

Projektresultat:

- Timrå kommun har varit utvecklings- och referenskommun i eSamverkansprojektets sex delprojekt med tillhörande hemtagning av resultat som:
 - Stöd för införande av tjänsten Välkommen Hit.
 - Automatiserade och digitaliserade ärendeflöden.
 - Framtagande av Digitaliseringsguiden, verktygslåda för digitalisering.
 - Lednings- och beslutsstöd.
 - Behovs- och tillgänglighetsanpassad karta med utveckling av Open eMap v. 2.0 och fortsatt utveckling av källkod.
 - Utvecklingsstöd i form av utvecklade e-tjänsteplattform, tekniskt införande av eIDAS, genomförd digital mognadsmätning och upphandlingsunderlag för Open ePlatform.

Måluppfyllelse:

God måluppfyllelse i takt med eSamverkansprojektets leveranser och tidplan, samt utifrån de prioriteringar som gjorts gemensamt mellan deltagande kommuner.

Betydande avvikelser:

Arbetet med integration mellan e-tjänsteplattform och verksamhetssystem har prioriterats ner till förmån för ett införande av automatiserade ärendeflöden, vilket har påverkat kommunens egen tidplan.

4.2 Indikation effektmål

Den eftersträvarsvärda effekten kommer att nås på sikt. Projektet har levererat i riktning mot effektmålen, och skapat förutsättningar för att komma vidare i arbetet med digital transformation, med en verksamhetsutveckling som tillvaratar teknikens möjligheter.

Det finns idag en basstruktur för såväl digitala tjänster som processer för främjande av nya arbetssätt. Genom fortsatt och utökad användning nyttiggörs de insatser och investeringar som gjorts i projektform.

Likaså finns ärendeflöden som helt eller delvis har automatiserats, och som redan nu uppvisar nytta i form av besparad arbetstid och ökad nöjdhet bland medborgare och medarbetare. Med den lösning som utvecklats för integration mellan system möjliggörs digitala, obrutna flöden för en mer effektiv hantering av ärenden gentemot dagens manuella överflyttning av information.

4.3 Utfall tidsplan

Projektet startade i januari 2018 som planerat och gick sedan i takt med tidplanen för besluts-punkterna 1 Förbereda och 2 Planera. Likaså gick projektet in i beslutspunkt 3 Genomföra inom angiven tidsram. Genomförandefasen förlängdes från den 31 januari till den 29 mars, med överlämning av leveranser till styrgruppen. Förlängningen gjordes främst med anledning av kvarstående leveranser, främst de som tillkommit, och för att möjliggöra ”mjuk” övergång till mottagande verksamhet. Det medförde naturligt att projektets avslutsdatum flyttades fram till den 29 maj.

Av projektets 44 preciserade leverabler är det ett tiotal som förlängts inom den samlade tidsplanen. Anledningar till det har varit periodvis resursbrist, beroenden till andra aktörer och tillgängligt tidsutrymme i kommunens verksamheter.

4.4 Utfall resurser

Utfall resurstimmar för projektgruppen 2018-01-22 – 2018-12-31:

Planerade resurstimmar	Utfall resurstimmar	Avvikelse
3 610 timmar	4 560	+ 950 timmar

Resurstimmar har följts upp och beräknats för projektgruppen under ett budgetår i syfte att få en bild över behov och tillgång. För 2019 har de planerade 1 000 resurstimmarna successivt trappats av i takt med projektets slutförande och avslut.

Resultatet visar att behovet av insatser har överstigit antalet planerade resurstimmar med + 950 timmar under perioden. De främsta anledningarna till det har förutom vidare- och nyutveckling varit omhändertagande av löpande drift och förvaltning samt tillkommande leveranser under projektperioden. Det har även funnits vissa svårigheter att särskilja insatser från den ordinarie linjeverksamheten. Av det totala antalet upparbetade timmar (4 560) står IT för cirka 200 timmar och kommunikation cirka 60 timmar, motsvarande cirka 6 procent.

Utfall budget:

Budgetpost	Årsbudget 2018	Utfall 31/12 -18	Differens
Personalkostnader	1 690 000	1 609 000	+81 000
Licenser och systemkostnader	250 000	110 000	+140 000
Konsulter	200 000	68 000	+132 000
Utbildning och resor	140 000	81 000	+59 000
Övriga oförutsedda kostnader	101 500	3 000	+98 500
Summa	2 381 500	1 871 000	+510 500

Projektets budget för 2018 var redan innan start en given parameter baserad på tidigare års budgetering av kostnader. Det i kombination med vissa oförutsägbara kostnader för förvaltning, vidareutveckling och nyutveckling inom projektet har gjort den löpande bedömningen något svår under den aktuella perioden.

Budgeterade kostnader upparbetades inte helt enligt tabellen ovan. En av anledningarna är resurser som kunnat användas från det regionala eSamverkansprojektet, bland annat för integrationslösning och införande av automatiserade ärendeflöden med hjälp av robotprogramvara.

Överskottet beslutades av styrgruppen att gå in i kommunens samlade resultat. Från 2019 skapades ingen egen budget för projektet, utan blev istället del av den nybildade enhetens budget (Verksamhetsutveckling med stöd av IT).

4.5 Utfall prioritering

Projektet har prioriterat funktion och kvalitet inom givna ekonomiska ramar (kostnad) framför tid, vilket har ansetts vara en framgångsfaktor. Vidare har ett stegvis införande förordats för möjligheten att skala upp vid lyckade resultat. Det har präglat projektet från start och har inte förändrats under den aktuella projektperioden.

5 Organisation, roller och resurser

Organisationen har bestått av beställare, styrgrupp och projektgrupp. I projektet har även ingått att bemanna eSamverkansprojektets olika arbetsgrupper inom prioriterade områden.

Ansvarig beställare: Andreaz Strömgren, kommunchef.

Styrgrupp:

Namn	Roll	Notering
Andreaz Strömgren	Kommunchef	Ordförande och sammankallande
Ann-Christin Isaksson	Förvaltningschef BoU	
Klas Lundgren	Förvaltningschef MoB	
Stefan Eriksson	Enhetschef KLK	Till och med 2018-12-31
Anki Wanhatalo	Enhetschef KLK	Från och med 2019-01-03

Projektgrupp:

Resurs	Roll	Notering
Monica Ljungmark Åfeldt	Projektledare, verksamhetsutvecklare	
Charlotte Sjöström	Projektmedlem, verksamhetsutvecklare	
Helene Olofsson	Projektmedlem, verksamhetsutvecklare	Till och med 2018-12-31
Susanne Wadell	Projektmedlem, verksamhetsutvecklare	
Elin Berglund	Projektmedlem, verksamhetsutvecklare	Till och med 2018-11-12
Robin Nylander	Projektmedlem, IT	
Marie Zetterlund och Lisa Källberg	Projektstöd, Kommunikation	

Såväl styrgrupp som projektgrupp har varit sammansatt med resurser från kommunens olika förvaltningar för att tillgodose behovet av övergripande utvecklingsarbete. Genom projektets aktiviteter har tillfälliga grupperingar skapats med bred medverkan från olika verksamheter.

6 Överlämning/leverans av projektet

Projektets leveranser överlämnades till och godkändes av styrgruppen 2019-04-01. Leveranser och övriga resultat finns sammanställda och dokumenterade i en framtagna förvaltningsplan.

Dokumentation från projektet finns i den gemensamma katalogen på K: och den struktur som finns för projekt som ingår i den förvaltningsövergripande portföljen:

K:\Projektportföljen i Timrå kommun NY\Projekt\Innovativa Digitala Tjänster

7 Restlista

Beskrivning	Status	Ansvarig
Införa tre e-tjänster inom konceptet Serverat, inriktning Serveringstillstånd	Pågår	CS/AF
Skapa ytterligare en referenstjänst för interna e-tjänsteplattformen (mer komplex karaktär)	Pågår	CS/HP
Genomföra utbildning i handläggargränssnittet för Open ePlattform (september)	Planeras	CS/MLÅ
Slutföra nyttoanalys e-tjänster i samverkan med Mittuniversitetet (oktober)	Pågår	MLÅ
Ställningstagande och införande av eIDAS för kommunens e-tjänster	Överlämnas	AW
Utredning och förslag på införande av Mina meddelanden	Överlämnas	AW

Restlistan innehåller sådant som inte har slutförts eller levererats enligt projektplanen. Förbättringsförslag som identifierats under projektet och behov av fortsatt arbete för att nyttiggöra sig av det som byggts upp beskrivs i Förvaltningsplan för Innovativa Digitala Tjänster 2019, bilaga 1.

8 Erfarenheter och förbättringar

Från projektgruppens sida har vi identifierat några framgångsfaktorer som bidragit till uppnådda resultat:

- Att det har funnits en mix av olika kompetenser inom olika områden, då det behövs en palett av både generella och specifika kunskaper för att ta sig an digitaliseringens möjligheter och utmaningar.
- Att projektgruppen i egenskap av samordnande funktion för kommunens digitaliseringsarbete inom prioriterade områden har bestått av personer från olika förvaltningar och verksamhetsområden. Det har underlättat involvering och förankring samt gjort realisering av insatser möjligt.
- Digitalisering är verksamhetsutveckling med stöd av teknikens möjligheter. Det nära samarbetet mellan verksamhetsutvecklare, IT och kommunikation har varit en förutsättning för att nå resultat.
- Styrgruppen, som också har varit sammansatt från olika delar av kommunens verksamhet, har fungerat som en viktig strategisk resurs som möjliggjort leveranser och snabbt kunnat agera situationsanpassat för att möta behov och förändringar. Det goda samspelet mellan styrgrupp och projektgrupp har varit en mycket viktig faktor i utvecklingsarbetet.

- Uppbyggnaden av kompetens, både ute i verksamheterna och på kommunövergripande nivå har varit en investering på kortare och längre sikt. Vår bedömning är att organisationen behöver egen kompetens för att nå den utveckling som önskas, och att det inte helt kan överlåtas till externa kompetensgivare.
- Att testa idéer och jobba med ett införande i liten skala för att sedan skala upp när det fungerar väl har varit ett bra angreppssätt som skapat engagemang hos fler. Likaså har det varit framgångsrikt att starta förändring där drivkraft och motivation finns.
- Nationell och regional samverkan har haft stor betydelse för att ta hem lösningar och skapa nödvändig resursförstärkning. Digitalisering har inte organisatoriska gränser.

Förbättringspotentialer som finns för ett fortsatt arbete och kommande projekt är:

- Nödvändigheten av att säkra resurser för ett genomförande, oavsett om det handlar om ett projekt eller uppdrag i linjen. Ostadig resurstillgång och oklarheter kring resurssättning riskerar att sinka insatser och skapa oro.
- Färre resurser på mer tid är att föredra framför fler resurser på mindre tid. Det senare riskerar att bli upphackat med svårigheter att kombinera mellan projekt och ordinarie linjeverksamhet. Insatser på mindre tid än 50 % är inte den mest optimala lösningen.
- Större tydlighet kring vad som händer efter ett projekts slut, överlämning och mottagning av leveranser för fortsatt arbete. Annars finns risk för att resultat inte omhändertas och fortsätter nyttiggöras.

Slutligen ser vi att det som har startats upp i den här delen av resan och de resultat som hittills uppnåtts behöver fortsätta utvecklas till nytta för medborgare, företag och besökare. Här ingår även medarbetares möjligheter att tillgodogöra sig nytta. Det är först när digitalisering kommer till användning som mervärden skapas.

9 Kommentarer från projektet

I samband med projektets beslutspunkt 3, överlämning av leveranser gjorde styrgruppen en självutvärdering av projektet. Några av de reflektioner som framkom var:

”Vi har byggt kompetens och arbetat på annat sätt, är också en kulturreisa”.

”Imponerad av hur det har gjorts, vi har fått ut mycket av det som kommunen lagt in. Det har varit en relativt liten projektgrupp med stort ansvar hos var och en”.

”Nått större resultat än förväntat, exempelvis kring automatisering av Medgivande vaccination. Det har byggts kompetens i kommunen. Önskemålet hade varit att redan från start få ta med flöden som både syftar till medborgarnytta och helt interna flöden för effektivisering”.

”En lärdom är att arbete med processutveckling inte alltid leder till digitalisering.”

”Demoaktiviteten var ett tillfälle att se och ta del av allt som pågår kring digitalisering i kommunen”.