



VINNOVA INFORMATION

VI 2008:11

(ersätter VI 2006:17)

Projekt inom programmet

*E-tjänster i  
offentlig verksamhet*

(English version VI 2006:18)

**D**en offentliga verksamhetens tjänster kan utföras och tillhandahållas mer effektivt och till lägre kostnad genom utveckling och användning av elektroniska interaktiva tjänster. Tvärdisciplinär forskning och teknisk utveckling kommer att skapa nya funktioner som ger snabbare hantering av ärenden, effektiva arbetsprocesser, förenklad organisation och en nätverksförvaltning som förenklar myndighetskontakterna för enskilda och företagare. Stora marknadsmöjligheter, även på den internationella marknaden, öppnas för företag som utvecklar och tillhandahåller nya typer av tjänster och produkter samt tekniska lösningar. Avgörande för om e-tjänster ska bli framgångsrika är också den offentliga förvaltningens förmåga att på olika sätt identifiera behoven och efterfrågan av tjänsterna samt bedöma nyttan av tjänsterna.

VINNOVAs program **E-tjänster för offentlig verksamhet** omfattar tjänster som den offentliga förvaltningen erbjuder medborgare, företag, intresseorganisationer och andra myndigheter. E-tjänster ska stödja myndighetsutövning, underlätta för individer och företag att få del av den offentliga verksamhetens tjänster eller fullgöra sina åtaganden samt ge stöd för demokratiska processer och andra former för ökat inflytande.

VINNOVAs roll är att stimulera behovsmotiverad FoU där nära samverkan mellan aktörsgrupperna offentlig förvaltning, universitet och högskolor samt företag kan leda till att nya innovativa och gränsöverskridande offentliga e-tjänster utvecklas. Dessa tjänster ska tillgodose tydliga användarbehov och efterfrågan samt ge mätbara effekter. Med gränsöverskridande menar vi att de ska vara generiska, d v s vara av intresse för annan offentlig verksamhet antingen genom att de lämpar sig för samverkan mellan olika myndigheter eller genom att de, efter smärre anpassning, kan användas av andra. VINNOVA menar att dessa tjänster ska utvecklas med utgångspunkt i användarens behov och efterfrågan och inkludera såväl teknik- som process-, organisations- och kompetensutveckling.

VINNOVA stödjer den pågående utvecklingen mot en sammanhållen förvaltning med färre kontaktpunkter för användarna. Användarnas upplevelse av tillgänglighet och användbarhet samt upplevd nytta är prioriterat.



Information om programmet **E-tjänster i offentlig verksamhet** finns i VINNOVAs verksamhetsplanering; [www.VINNOVA.se](http://www.VINNOVA.se) (länk) och under programmet (2006-2009).

Ytterligare information om programmet lämnas av

**Madeleine Siösteen Thiel**, programledare

Tel: 08-473 31 42; Fax: 08-473 30 05

e-post: [madeleine.siosteen-thiel@VINNOVA.se](mailto:madeleine.siosteen-thiel@VINNOVA.se)

Svar på frågor av administrativ karaktär lämnas av:

**Eva Nystrom**, assistent

Tel: 08-473 31 21; Fax: 08-473 30 05

e-post: [eva.nystrom@VINNOVA.se](mailto:eva.nystrom@VINNOVA.se)

VINNOVA nås på :

Postadress: VINNOVA, 101 58 Stockholm.

Besöksadress: Mäster Samuelsgatan 56, Stockholm

Tel växel: 08-473 30 00; Fax: 08-473 30 05

[www.VINNOVA.se](http://www.VINNOVA.se) e-post: [VINNOVA@VINNOVA.se](mailto:VINNOVA@VINNOVA.se)

## Inter-organisatoriska e-körkortstjänster – för enkel och effektiv hantering av körkortsärenden

FoU-projektet syftar till att utveckla e-tjänster för körkortsrelaterade ärenden samt en webbportal där denna typ av tjänster tillsammans med information kring körkortsprocessen finns lätt åtkomlig. Tillsammans utgör dessa e-tjänster samt webbportalen generiska resultat som kommer att utnyttjas av tjugotvå myndigheter (Vägverket samt Sveriges tjugoen länsstyrelser) samt medborgare. Genom denna portal och dess tjänsteutbud kommer en tydlig tjänstefokusering av gränsöverskridande karaktär att uppnås och den idag delvis oklara organisatoriska rollfördelningen och gränsdragningen reduceras väsentligt.

Ett centralt mål med FoU-projektet är att utveckla en webbportal med e-tjänster med hög grad av förebildlighet. Vid sidan av e-tjänster och körkortsportal kommer projektet att resultera i en metod för inter-organisatorisk e-tjänsteutveckling, vars främsta avsikt är att möjliggöra för andra offentliga aktörer att dra nytta av FoU-projektets erfarenheter och kunskapsutveckling.

Projektet innebär ett nära samarbete mellan flera intressenter; forskare och praktiker, som tillsammans arbetar växelvis med utvecklings-/design- och utvärderingsaktiviteter inom det integrerade området verksamhets-, tjänste- och IT-utveckling.

*Projektledare: Karin Axelsson*, Linköpings universitet, Institutionen för datavetenskap. *E-post: karax@ida.liu.se*

## REMS – Remissluss

Ett grundläggande problem inom hälso- och sjukvården är brister i samverkan mellan vårdgivande organisationer, vilket leder till ökade kostnader samtidigt som patienter placeras i långa vårdköer. Ett medel för att förbättra samverkan är process- och tjänsteorienterade arbetssätt med stöd av elektroniska tjänster. Projektet REMS fokuserar på den vårdsamverkan som avgränsas av remisshantering, vilket gör det möjligt att snabbt nå användbara resultat.

Projektets övergripande mål är att utveckla och testa ett antal elektroniska tjänster för remisshantering, Remisslussen, vilken möjliggör för patienter att slussas effektivt och med hög kvalitet genom hälso- och sjukvården. Baserat på Remisslussen utvärderas också ett nytt organisato-

riskt angreppssätt där vårdgivare dynamiskt kan mobilisera sina resurser för patientens vårdflöde.

Projektet förväntas bidra till säker, snabb och behovsanpassad vård för patienten på rätt nivå av rätt vårdgivare samt effektivt utnyttjande av vårdgivarnas resurser. Projektet är ett samarbete mellan S:t Eriks Ögonsjukhus, Stockholms Läns Landsting, KTH och OOpix Syd AB.

*Projektledare: Angeles Bermudez-Svankvist*, S:t Eriks Ögonsjukhus AB, Stockholm.

*E-post: angeles.bermudez-svankvist@sankterik.se*

### **Hälsotjänster – en offentlig e-tjänst för det samlade vårdutbudet**

Projektets mål är att utveckla en infrastruktur för informations- och kunskapshantering, utformas efter de standards som tillämpas inom hälso- och sjukvården och i Region Skåne idag, så att funktionaliteten kan tillgås genom redan befintliga IT-stöd. Hälsotjänsten underlättar för vårdgivare att identifiera samarbetspartners, oavsett huvudman, t ex i utformningen av individuellt utformade vårdplaner där behandlingen ges av många olika vård- och omsorgsgivare.

Projektets betydelse ligger i att visa att det är möjligt att beskriva hälso- och sjukvården utifrån ett tjänsteperspektiv. Projektet syftar till fortsatt samarbete genom att knyta samman en bred kompetensbas inom innovationssystemet. Det är utgångspunkten i en tjänstekatalog för hälso- och sjukvården som vår föreslagna e-tjänst skiljer sig från t ex Vårdguiden eller Sundhed.dk.

I konsortiet ingår representanter för sjukvårdsproducenter; patientföreträdare, forskar- och konsultkompetens från såväl interaktions- som industri- och tjänstedesign, en IT-leverantör, en facklig organisation inom vårdsektorn, samt ett nätverk för affärsmässiga utvecklingsprojekt.

*Projektledare: Lena Jernberg*, Region Skåne.

*E-post: lena.jernberg@skane.se*

*Projektägare: Region Skåne*

### **E-student passport ("e-Me")**

E-student passport syftar till att få fram attraktiva och effektiva e-tjänster för studenter. Här skall studenten, före under och efter studierna, erbjudas sin egen 'elektroniska representant' en så kallad "e-Me". Denna e-Me tar emot, sorterar och hanterar erbjudanden, frågor, information etc. allt efter

egna preferenser. e-Me blir alltså som en sorts brevlåda med en assistent. En sådan e-Me tjänst interagerar med såväl offentliga som privata, lokala och nationella serviceproducenter på medborgarens villkor, därmed skapas en effektiv infrastruktur för konsumtion av elektroniska tjänster.

Projektet skall drivas av ett konsortium bestående av starka parter från näringslivet och högskolesektorn. Initiativet till projektet har tagits av Ladokenheten vid Umeå universitet, SSCO, Borås högskola, Intel och Calistoga Springs Research Institute.

Ytterligare aktörer har erbjudit sig delta med olika resurser. Några av dessa är WM-data, Microsoft, VISA, SL och CSN. Tidsplanen för projektet sträcker sig över 2 år.

*Projektledare: Sören Berglund*, Ladokenheten vid Umeå universitet.

*E-post: soren.berglund@adm.umu.se*

## Bygga Villa

Beslutet att bygga en villa är ett av Familjen Anderssons större beslut i livet. Det är många frågor att ta ställning till. Beslutet grundas på en rad överväganden som kräver bra information. Idag kan det vara krångligt och svårt för familjen att skaffa sig nödvändig information och att få kontakt med de många myndigheter och företag som har roller i Bygga Villa-processen. Familjens behov av informations- och beslutsstöd tillgodoses i framtiden genom e-tjänsten Bygga Villa. Den nås via olika aktörers hemsidor- en dörr in. En illustrerad idé finns på länken <http://gis.ebolaget.com/byggabo/>

Projektets syfte är att utveckla denna 'en-dörr-in'-lösning genom samverkan mellan kommuner, företag, statliga myndigheter, universitet och högskolor, banker och intresseorganisationer. Familjen Anderssons behov står i centrum. En sammanhållen och överblickbar e-tjänst skapas för familjen Anderssons villabyggarprocess. Målet är att e-tjänsterna ska ge familjen Andersson bättre möjligheter att lyckas med sitt bygge.

*Projektledare: Patrik Ottoson*, Lantmäteriet, Gävle.

*E-post: patrik.ottoson@lm.se*

## E-tjänster för Sambruk

I samverkan mellan 30 kommuner har grunden lagts för framtagandet av kommunala e-tjänster. Sambruksplattformen har skapat förutsättningar för ett gemensamt utvecklingsarbete av kommunala e-tjänster där sam-

spelet med övrig offentlig sektor utgör en viktig del. Alla Sveriges kommuner kommer att kunna ta del de utvecklingsinsatser som görs.

Målen med sambruksplattformen är:

- att sänka kommunernas kostnader för utveckling och drift av e-tjänster samt
- att minska ledtiderna för utveckling och införande av tjänsterna.

Målet för projektet är både att utveckla fyra prioriterade kommunala e-tjänster samt vidareutveckla av två av dessa och genom detta skapa ny kunskap och metodik för nätverksbaserad e-tjänsteutveckling. Vidare är målet att tydliggöra hur villkoren och spelreglerna för ekonomi, roller och ansvar, ledning/styrning, regelverk, hård och mjuk infrastruktur mm påverkas när gränsöverskridande samverkan sker mellan oberoende offentliga aktörer över traditionella förvaltningsgränser.

*Projektledare: Claes-Olof Olsson*, Föreningen Sambruk  
Rådhuset, Jönköping. *E-post: claesolof@bredband.net*

## **E-samhället och företagen, ESAM**

Målet med projektet är att till slutet 2007 ha utvecklat och implementerat 7 e-tjänster i två kommuner. E-tjänsterna ska betjäna företagen på Orust- och Upplands-Väsby kommun och tydligt riktas till företagens behov. Projektet ska skapa en portalfunktion som direkt vänder sig till företagen utifrån deras behov. Det ska leverera en dokumenterad metodik som kan spridas fritt till Sveriges kommuner.

Projektet ska använda forskning för att mäta och analysera behov, användbarhet, kompetensklimateffektivitet i e-tjänsterna.

När samtliga e-tjänster är etablerade skall arbetet från implementeringen till leveransgodkännande dokumenteras som metodexempel och lämnas fritt att använda av Sveriges kommuner så att:

- alla kommuner kan återanvända vad andra har presterat
- även små kommuner har råd att införa e-tjänster.

Av dagens analoga ärendehantering skall 70% av alla berörda ärenden hanteras digitalt i e-tjänsterna vid slutet av 2008.

*Projektledare: Johannes Helfrich*, Helfrich HumanTech, Skogås.

*E-post: johannes@pedtek.se*

*Projektägare: VERVA – Verket för Förvaltningsutveckling*

## E-tjänst Säkra Gruvor

Produkten, som projektet syftar att skapa, är innovativ. Den kan sägas vara både resurssparande och tillväxtfrämjande. Den ger alltså inte bara det svenska utan även det internationella samhället omedelbar access till de regelsystem som legat fördolda i de administrativa systemen. Projektet uppfyller därmed sin del i samhällets övergång till en eServicemodell. Medborgarnas behov tillvaratas dessutom genom samordning av gränssnitten hos tjänsterna i form av en standard, dvs. den offentliga verksamhetens olika delar finns i samma tjänst.

Det privata företaget Zert AB utvecklar prototypen i samarbete med forskare från Umeå universitet och med berörda myndigheter och företag, samt marknadsför den. Projektet uppfyller samtidigt intressenternas behov av en smidig, överblickbar riskhantering med stark kvalitetssäkring. Genomförandet förenklas väsentligt även om entreprenörerna har olika modersmål. Marknadskontrollerande myndigheter inom gruvnäringen exempelvis länsstyrelsen får presenterat via webbtjänstens inloggning de så kallade månatliga miljörapporterna från gruvbolaget.

*Projektledare: Anna Norberg, Umeå universitet, Lycksele Näringsliv och Samhälle. E-post: anna.norberg@adm.umu.se*

*Projektägare: Lycksele Lärcentrum*

## Mitt Företag

Projektets mål är att utveckla en myndighetsgemensam e-tjänst som gör att vägen från idé till eget företag blir tydligare och enklare. Sverige behöver fler nya livskraftiga företag med goda förutsättningar för att växa och syftet med tjänsten är att minska befintliga etablerings- och tillväxthinder och att göra det enklare att starta företag.

E-tjänsten underlättar för nyföretagaren genom tydliggöra vägen till eget företag och skapa möjlighet att redan tidigt i processen starta företag, kunna spara viktig information som kan återanvändas och lämnas till flera myndigheter samtidigt vid den formella företagsstarten. Med hjälp av en interaktiv affärsplan innehållande budget och automatgenererade nyckeltal kan nyföretagaren kvalitetssäkra information vilket har ett högt användarvärde för både företag och myndigheter.

Projektet tar till vara och vidareutvecklar befintliga tjänster och samarbeten som till exempel Företagsregistrering.se och Nuteks Företagarguide.



I Projektet medverkar de för nyföretagare viktigaste myndigheterna i Sverige. En myndighetsgemensam syn på starta företag-processen blir en framgångsfaktor.

*Projektledare: Magnus Lundsten*, Nutek, Verket för näringslivsutveckling, Stockholm. *E-post: magnus.lundsten@nutek.se*

## **Processdrivna e-tjänster för näringslivsutveckling i kommuner**

Ett aktivt näringsliv är en förutsättning för god kommunal utveckling. Kommunens betydelsefulla roll är att skapa förutsättningar för ett väl fungerande näringsliv. Krav på samverkan mellan kommun och företag varierar med den fas ett företag är inne i etablering, expansion eller kontinuerlig drift.

Projektet handlar om att utveckla processdrivna e-tjänster. Sådana e-tjänster är verktyg för interaktion mellan kommun och företag.

Avsikten är att utveckla kommuner som goda företagsmiljöer genom att förenkla, tidsförkorta och säkerställa kommunikation och samverkan mellan kommun och företag vid tillhandahållande av förutsättningar för företagen. Näringslivsutvecklingen avser kommuners tillhandahållande av förutsättningar för företags etablering, drift eller expansion. Utveckling av företagsmiljön berör olika processer och förvaltningar i kommunen och en mängd olika ärenden som markärenden, byggärenden, serveringsärenden, miljöärenden. Företagsmiljön berör företagen men också allmänheten, anställda, kunder och leverantörer.

Projektet innebär ett samarbete mellan kommunerna Linköping, Mjölby, Motala och Norrköping samt Linköpings universitet (Forskningsnätverket VITS), Regionförbundet Östsam och IT-företaget Ibitec.

*Projektledare: Per Widman*, Linköpings kommun.

*E-post: per.widman@linkoping.se*

## **Planeringsportalen**

Planeringsportalen avses bli en webbtjänst till stöd för fysisk planering, infrastrukturplanering samt lokalisering och tillståndsprövning av byggnader och anläggningar. Via portalen ska företag, kommuner, andra myndigheter, organisationer och enskilda kunna söka efter, titta på och hämta i stort sett all geografisk information som är relevant för dessa ändamål. Planeringsportalen kommer förhoppningsvis att bidra till en rationell och effektiv samhällsbyggnadsprocess. Handläggningstiden för plan- och

tillståndsärenden förkortas. Genom Planeringsportalen får företagen tag i nödvändig information och den vägledning de behöver för att bedöma lämplig lokalisering och utformning av ny bebyggelse och nya anläggningar.

Projektet delas in i fem delprojekt:

1. Användar- och behovsanalys
2. Uppbyggnad av Planeringsportalen version 1
3. E-tjänst för planering, lokalisering och tillståndsprövning av vindkraftverk
4. Harmonisering av planeringsinformation
5. Prototyp för Planeringsportalen version 2.

Forskare från universiteten i Lund och Linköping samt från högskolorna i Gävle och Blekinge deltar i projektet. Ledningsgruppen utgörs av deltagare från Boverket (huvudman), Lantmäteriet, Statistiska Centralbyrån, Sveriges länsstyrelser, Energimyndigheten, WM-data och Future Position X. En mängd kommuner, myndigheter och företag kommer att ingå i en referensgrupp.

*Projektledare: Pål Karlsson*, Boverket, Karlskrona. *E-post:* pal.karlsson@boverket.se

## **Elektronisk offentlig upphandling av telekommunikation**

Syftet med detta projekt är att ta fram en modell och en portal för offentlig upphandling av telekommunikationstjänster. Portal med en allmän tillgänglig modell ger upphandlande myndigheter ett verktyg för att på enklare sätt själva göra effektivare upphandlingar som svarar mot myndighetens specifika behov. Samtidigt ökar möjligheterna för ett större antal företag att konkurrera och komma in på den offentliga marknaden. Det gäller inte minst mindre och medelstora företag, genom att de kan bjuda på ett urval av tjänster och/eller på ett geografiskt begränsat område. Genom en ökad tillgänglighet ökar konkurrensen vilket leder till bättre kvalitet och/eller lägre priser samt att kunders och leverantörers transaktionskostnader för att delta i den offentliga upphandlingen minskar. En allmän tillgänglig modell baserad på offentlighetsprincipen har en stor förbättringspotential där myndigheter, leverantörer, tillverkare och enskilda medborgare fritt kan diskutera, ge kommentarer och förslag, distribuera och förändra den för eget bruk.

*Projektledare: Helena Lindskog*, Linköpings universitet, Ekonomiska institutionen. *E-post:* helli@eki.liu.se

*Projektägare: IT-företagen.*

## Summary

Public e-services are electronic services which can be accessed, for example, via the Internet, TV or mobile devices, and which are offered to citizens, companies, professional organisations, interest groups and other official bodies by organisations in the public sector. Some of the benefits of e-services include the ability to handle cases more quickly, support for democratic processes, increasing other forms of influence, effective work processes, simpler organisational structures and a network management system which simplifies contacts with public authorities for individual citizens and members of the business community.

The new e-services must be designed to meet specific user requirements and demands. They must also have a measurable impact and break down barriers, for example by improving cooperation between different authorities or by being designed for use by more than one public sector organisation. Each project must involve cooperation between at least three players, at least one of which must come from the public sector and one from a university.

The research and development projects are being financed through the VINNOVA programme **Innovative development of cross-boundary public e-services** within the R&D Programme **e-services in Public Administration**. Programme Manager is *Madeleine Siösteen Thiel*, Ph: 08-473 31 42; Fax: 08-473 30 05; e-mail: [madeleine.siosteen-thiel@vinnova.se](mailto:madeleine.siosteen-thiel@vinnova.se)

The approved six projects include:

- **Inter-organisational e-services for driver licenses** is to develop e-services and a web portal for driver license matters.  
*Karin Axelsson*, Linköping University.
- **REMS** is to improve collaboration between caregiving organisations by developing and testing several electronic referral services.  
*Angeles Bermudez-Svankvist*, St. Erik's Eye Hospital, Stockholm.
- **e-Health Service** is to develop an e-services catalogue for public health care. This service will help caregivers find the right partners, for example when drawing up health care plans.  
*Lena Jernberg*, Region Skåne.
- **E-student Passport ("e-Me")** is to develop effective e-services for students. This service will for example sort and manage offerings, issues and information according to students' personal wishes.  
*Sören Berglund*, Umeå University.
- **The Building Permit Guide** is an e-service to facilitate planning, construction and to help homeowners. Services will for example include help for those applying for a building permit as well as when registering property and title when building a home.  
*Patrik Ottoson*, Lantmäteriet.
- **E-services for cooperative use** is a project liaising 30 municipalities for the development of local government e-services.  
*Claes-Olof Olsson*, Sambruk.

- **E-society for business communication.** This project will develop seven e-services in a portal function to serve businesses in the municipalities of Orust and Upplands-Väsby. *Johannes Helfrich*, Helfrich HumanTech, Skogås (VERVA)
- **E-service for safe mining.** This project will create a multilingual e-service to provide companies in the mining industry, both in Sweden and worldwide, with relevant information on safety work in a mining project, among other things via environmental reports. *Anna Norberg*, Umeå University, Learning Centre, Lycksele.
- **Starting up a business.** This project is a joint authority e-service to make the path from idea to own business clearer and simpler. *Magnus Lundsten*, Swedish Agency for Economic and Regional Growth – Nutek.
- **Process-driven e-services for growth of trade and industry in municipalities.** This project will develop e-services as tools for interaction between municipalities and businesses on a wide range of issues such as land issues, construction issues, alcohol licensing issues and environmental issues. *Per Widman*, Municipality of Linköping.
- **The Planning Portal.** This project will be a web service to support the physical planning, infrastructure planning and siting of buildings and plants and the consideration of applications for permits for them. *Pål Karlsson*, National Board of Housing, Building and Planning – Boverket.
- **Electronic Procurement of Telecom Services for the Public Sector.** This project will develop a portal for public procurement of telecom services. This will be a tool for procurement authorities and will also allow companies, primarily small and medium-sized ones, greater opportunity to compete on the public sector market. *Helena Lindskog*, Linköping University (Swedish IT & Telecom Industry).



VINNOVA främjar hållbar tillväxt genom att finansiera behovsmotiverad forskning och utveckla effektiva innovationssystem.

VINNOVA's mission is to promote sustainable growth by funding problem-oriented research and developing effective innovation systems.