

Pressrelease

Högskolan Väst, Sambruk och Jayway i banbrytande samarbetsprojekt, med FoU-finansiering från VINNOVA

Högskolan Väst i Trollhättan har, tillsammans med den kommunala intresseföreningen Sambruk och utvecklingsföretaget Jayway i Malmö, fått drygt 7,1 miljoner kronor av VINNOVA, för att gemensamt forska kring och utveckla innovativa IT-stöd i öppen källkod för kompetensutveckling och verksamhetsstöd för kundservice i kommuner.

Många kommuner i Sverige arbetar med att utveckla sin service till medborgare och näringsliv på olika sätt. En modell brukar benämnas Kundcenter, eller Medborgarcenter. Det är viktigt att införande av Kundcenter sker i samarbete mellan alla berörda och att alla har god kompetens för att hantera detta.

Samtidigt satsar hela den offentliga sektorn – inte minst kommunerna – på att utveckla och införa nya e-tjänster, något som många gånger ses som ett i huvudsak tekniskt projekt. Teknik, människor, arbetsuppgifter och organisation hänger dock samman i en helhet och en ändring i den ena variabeln påverkar alla de andra.

Utveckling av funktionen Kundcenter berör hela den kommunala organisationen i alla dess delar. Därför är det viktigt att engagera alla som involveras i arbetsflödena.

Fenomenet e-tjänster är förhållandevis nytt inom offentliga organisationer och här behövs en kompetensutveckling av både tjänstemän och politiker. Genom en innovativ ansats, både vad gäller forskningsstöd för modell- och kompetensutveckling, samt de e-tjänster som ingår i projektet, kommer projektet att fokusera på att leverera nyttoeffekter inom tre huvudområden:

- Kompetensutveckling av berörd personal i samband med planering för och införande av Kundcenterkoncept
- Identifiering av olika modeller för att etablera Kundcenter
- Utveckling av en helt ny plattform i öppen källkod för innovativa e-tjänster, både mellan externa intressenter (medborgare, näringsidkare, m fl) och berörd kommun, samt mellan Kundcentret och fackförvaltningar inom kommunen

Per Flensburg, professor i informatik vid Högskolan Väst, leder projektet:

"Vi är naturligtvis oerhört glada och stolta att vi med Vinnovas finansiering får möjlighet att aktivt bidra till en innovativ ansats vad gäller förbättring av kommunal kundservice. Vi är övertygade om att kombinationen forskarstödd utveckling av webbaserad kompetensutveckling, utvärderade och dokumenterade införande-modeller, samt utveckling av en helt ny plattform för en effektiv ärendehantering för Kundcenterfunktionen kommer att underlätta införande av ett sådant koncept i flera svenska kommuner."

"Några kommuner har startat upp en Kundcenter-funktion och ett litet fåtal har kunnat visa positiva effekter av detta. Med detta projekt vill vi hjälpa fler kommuner att "göra rätt" hela vägen, från planeringsstadiet till fullt infört koncept. Nu kan vi ta ett rejält grepp om vanliga frågor och problemställningar, utmaningar och möjligheter, för att med ett aktivt forskarstöd ta fram värdefulla planerings- och beslutsunderlag för att på ett effektivt sätt utveckla den kommunala servicen", säger Claes-Olof Olsson, Sambruks Verkställande tjänsteman. "Genom samarbetet med utvecklingsföretaget Jayway kommer vi också att utveckla en helt ny generation e-tjänster i öppen källkod, som kommer att effektivisera såväl kundservicen, som den kommunala handläggningen av alla typer av ärenden", fortsätter Claes-Olof. "Detta projekt är speciellt intressant för oss eftersom vi inom ramen för andra Vinnova-stödda projekt även arbetar med affärsmodeller för bl a öppen källkod."

"För Jayway är detta projekt det första i sitt slag, där vi som leverantör av innovativa IT-lösningar nu kan arbeta i mycket nära samverkan med såväl ledning och användare i kommunal verksamhet, som med engagerade forskare" framhåller Rickard Öberg på Jayway.

"Jayway är marknadsledande inom Javautveckling. Våra nuvarande kunder finns främst inom näringslivet och med den investering vi nu gör i detta projekt, får vi möjlighet att expandera vårt kunnande och våra lösningar även till den offentliga sektorn" säger Thomas Dagsberg, VD för Jayway.

"Projektet innehåller en kraftfull kombination av kommuner i samverkan, IT-företag och akademi, som berikar varandra och skapar innovativa lösningar, vilket är en förutsättning när det gäller planering och införande av en funktion som på ett så fundamentalt sätt ändrar befintliga strukturer, förutsättningar och arbetsrutiner i den kommunala verksamheten" avslutar Claes-Olof Olsson.

För ytterligare information kontakta:

- Professor Per Flensburg, Högskolan Väst, tel 0733 - 97 51 75
- Claes-Olof Olsson, Verkställande tjänsteman, Sambruk, tel 0703 - 14 11 92
- Mats Weidmar, Jayway, tel 0768 - 51 00 30
- Madeleine Siösteen-Thiel, programansvarig, VINNOVA, tel 08 - 473 31 42

Se även

www.hv.se

www.sambruk.se

www.jayway.se

www.vinnova.se

Högskolan Väst, som har cirka 10.000 studenter och 500 anställda, har ett brett utbildningsutbud och en tydlig profil mot arbetsintegrerat lärande, AIL. Stora delar av högskolans forskning sker i nära samverkan med näringsliv och offentliga aktörer och inom området Industriprocesser är högskolans forskning internationellt ledande. En stark uppbyggnad av forskningsmiljön "Lärande i och för det nya arbetslivet" pågår för närvarande och det nya projektet "Innovativa e-tjänster" faller väl in i denna uppbyggnad.

Sambruk är en intresseförening, öppen för alla Sveriges kommuner, som idag omfattar ett 80-tal medlemskommuner, som samarbetar för utveckling av kommunal e-förvaltning och därtill hörande områden. Medlemmarna i Sambruk är jämnt spridda över hela landet och är såväl kommuner i glesbygd som i storstad.

Jayway är ett svenskt konsult- och utvecklingsföretag som är marknadsledande inom sitt specifika segment, Javateknologi.