



Portföljrapport 2022

Intraservice

Innehållsförteckning

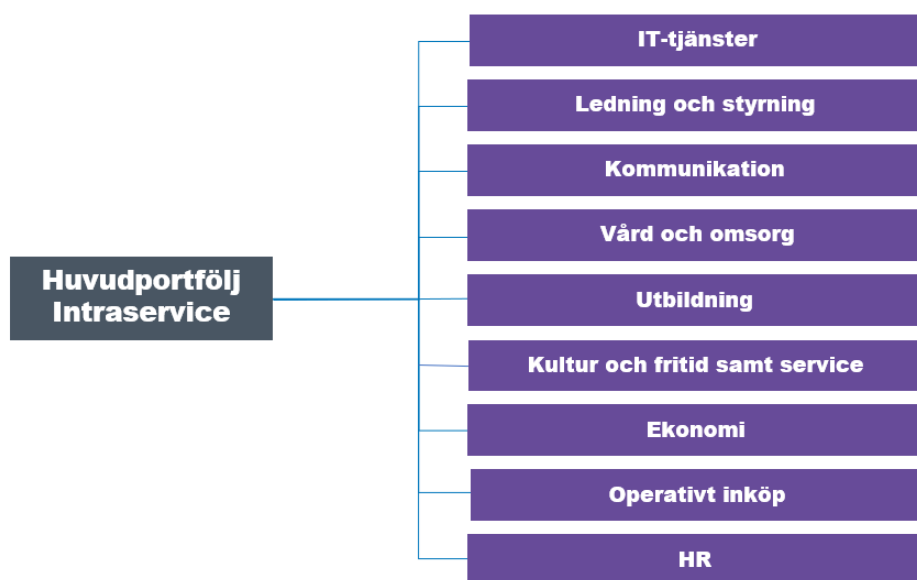
1	Inledning	3
2	Status – Övergripande summering av läget i portföljerna ..	4
2.1	Summering 2022 i siffror.....	4
2.2	Sammanfattning 2022	6
3	Risker – Sammanlagd riskbild i portföljerna	8

1 Inledning

Projektverksamheten vid Intraservice

Projekten som bedrivs vid Intraservice är placerade i portföljer. Portföljerna är indelade per tjänsteområde. Huvudportföljen står för förvaltningsgemensam samordning och innehåller inte några projekt.

Under året har ansvaret för förvaltning och utveckling av verksamhetsspecifika tjänster inom område Utbildning samt Kultur och fritid flyttats till skolförvaltningarna, som en del i övergången till den nya styrmodellen för digitalisering och IT i Göteborgs Stad. Ansvaret för de portföljerna och deras pågående projekt inom tjänsteplan är inkluderat i denna övergång och redovisas bara till del i denna rapport.



Projektportföljer vid Intracore under 2022

2 Status – Övergripande summering av läget i portföljerna

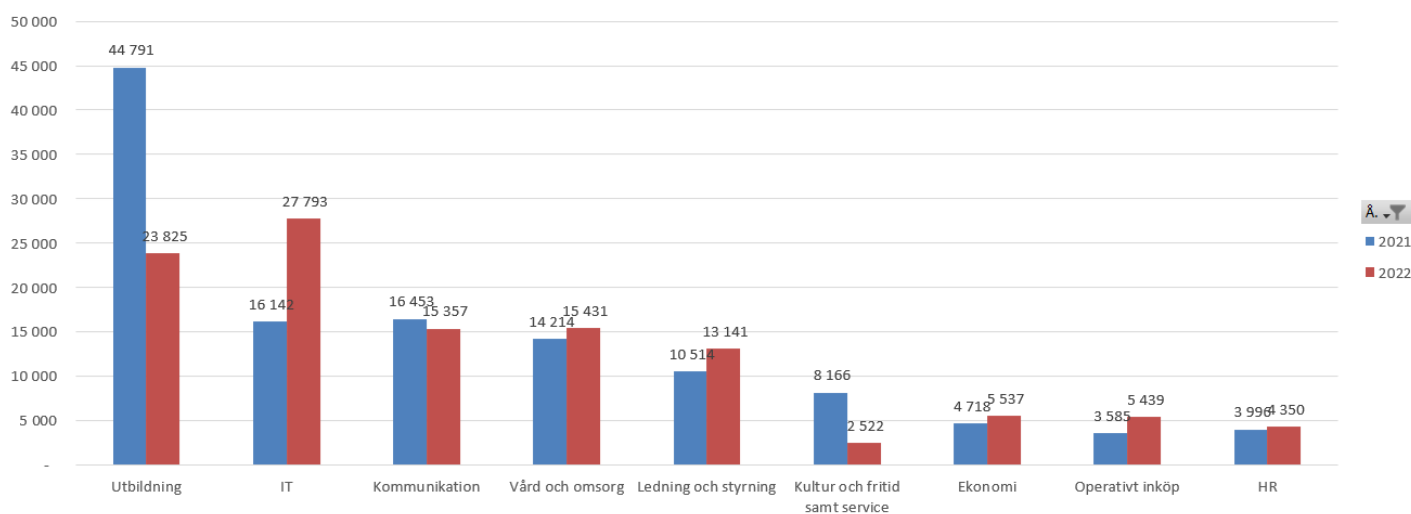
2.1 Summering 2022 i siffror

Rapporterad tid

Per den 30 november 2022 har 335 personer rapporterat sammanlagt cirka 115 000 timmar i projekten inom Intraservices tjänsteplansinitiativ. Denna tid innefattar främst sådan tid som rapporteras av personal som arbetar mer kontinuerligt i projekten. Kortare avstämningar, viss tid av förvaltningspersonal och arbete som utförs av personal i nära anslutning till ordinarie linjeuppdrag rapporteras vanligtvis inte. Projektägare och styrgrupp rapporterar inte heller tid i projekten.

Under 2022 har tjänstebaserad tidrapportering införts stegvis vid förvaltningen och efterlevnaden gällande tidrapportering i projekt har ökat. Prognossäkerheten kring planerad och rapporterad tid har därmed också blivit bättre.

Rapporterade timmar per portfölj för tjänsteplansinitiativ 2022



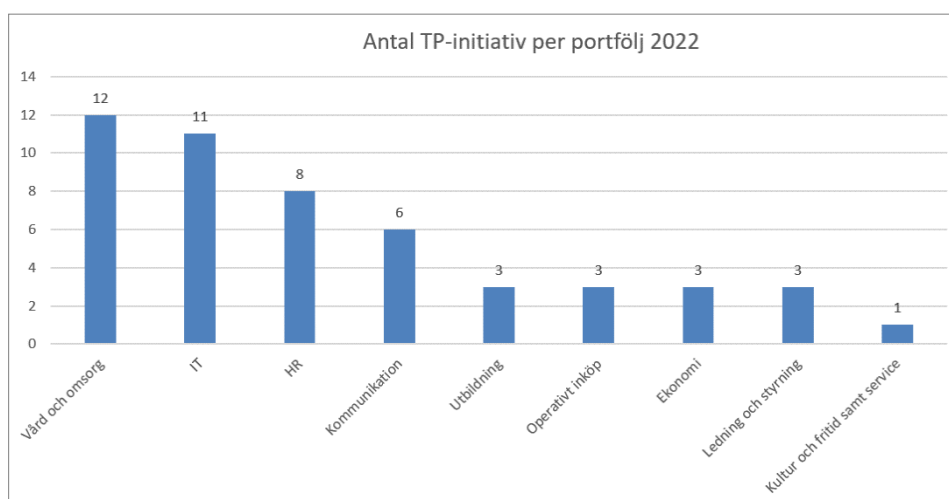
Portföljernas storlek utifrån rapporterade timmar i tjänsteplansinitiativ 2022

Jämfört med 2021 kan vi se att de stora skillnaderna finns i portföljerna Utbildning, IT samt Kultur och fritid. Ansvar för förvaltning och utveckling av verksamhetsspecifika tjänster inom område Utbildning samt Kultur och fritid flyttades över till skolförvaltningarna i augusti, som en del i övergången till den nya styrmodellen för digitalisering och IT i Göteborgs Stad. Ansvar för de portföljerna och deras pågående projekt inom tjänsteplan var inkluderade i denna övergång och redovisades således bara fram till övergången.

Ökningen av rapporterad tid i IT-portföljen beror till stor del på en tydligare planering och arbetsfördelning och därmed förmåga att leverera inom tjänsteplansprojekten jämfört med tidigare år.

Initiativ

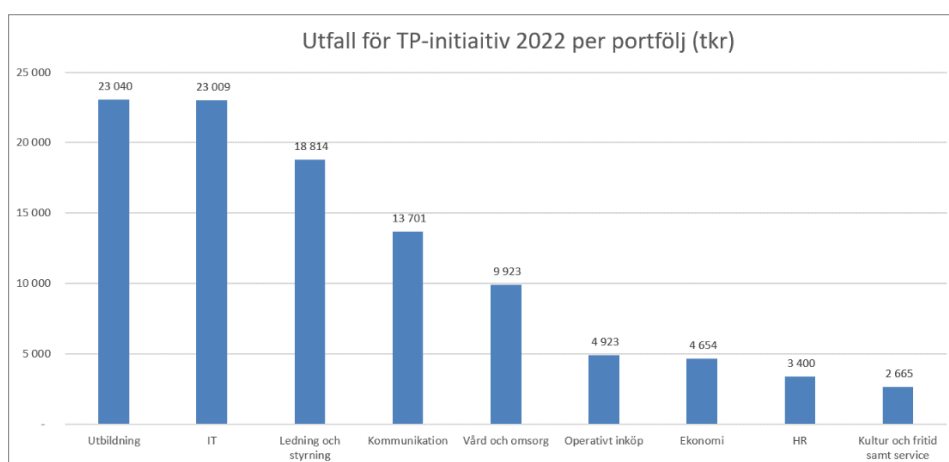
Totala antalet initiativ uppgår till 50 tjänsteplansprojekt under 2022. Initiativen varierar i storlek, allt ifrån mindre utredningar i form av uppdrag till stora, fleråriga projekt med komplexa leveranser. Antalet samtidigt pågående initiativ har varierat mellan 40 och 45 projekt. Fördelningen under året har varit jämn, projekten kom igång bättre än tidigare år och arbetet har varit mer stabilt under året.



Portföljernas storlek utifrån antal tjänsteplansinitiativ 2022

Ekonomi

Den totala kostnaden för Intraservices tjänsteplansinitiativ uppgick till cirka 110 mkr per den 30 november 2022. Arbetssätt och rutiner för hantering av ekonomiskt utfall i vårt projektverktyg har gett säkrare prognoser kopplat till tid och personalkostnader, vilket också har gett bättre projektprognoiser löpande under året.



Portföljernas storlek utifrån ekonomiskt utfall/total kostnad (tkr) för tjänsteplansinitiativ 2022

2.2 Sammanfattning 2022

Status

Portföljernas summering av den generella statusen varierar stort. Portföljerna ekonomi och inköp signalerar god status avseende tid, kostnad och resultat. Medan för portföljer med flera beroenden som tex kommunikation och IT ser man en påverkan på alla dimensionerna. Portföljen för vård och omsorg lyfter påverkan på tidplaner och det gör även portföljen för HR, medan HR-portföljen generellt ligger bra till ur dimensionerna kostnad och resultat.

Verksamhetsövergång

Inom portföljen för vård och omsorg har man sett effekter av osäkerheten inför den stundande verksamhetsövergången vid årsskiftet 2022/2023. Flera nyckelresurser har lämnat organisationen och det har påverkat leveransförmågan hos projekten inom portföljen. Arbetet har trots detta fortgått och 13 projekt har genomförts under året. Socialförvaltningarna tar nu över portföljen med 5 pågående projekt. När det gäller portföljen för ekonomi och inköp har Intraservice under året samarbetat med förvaltningen inköp och upphandling (INK) inom automatiseringsprojekten då INK tar över helt när det gäller inköp vid årsskiftet.

Resursbrist

Flera portföljer lyfter resursbrist och att detta har påverkat arbetet i projekten. Orsakerna är flera:

- Prioritering av resurser mellan utvecklingsportföljen och förvaltning. För HR portföljen har detta lett till påverkan på tidplanen.
- Portföljen för kommunikation: har haft ett större behov av systemutvecklingsresurser än vad som funnits tillgänglig för projektet
- Portföljen för vård och omsorg: flera nyckelresurser har valt att lämna organisationen, vilket påverkat leveransförmågan
- På Verksamhetsområde IT (VOIT) har man brottats med de extra långa ledtider som krävs för att ta in konsulter i kombination med svårigheter att rekrytera specialistkompetens främst inom identitet/åtkomst, säkerhet och integration/automation.

Bristande konkurrens

Upphandlingen av ersättningssystem för vård och omsorg försenades och nytt planeringssystem för vård- och omsorgsboenden avbröts. Båda på grund av bristande konkurrens.

Beroenden

Kommunikationsportföljen har haft omfattande organisatoriska och verksamhetsmässiga beroenden, både internt på Intraservice och mot andra förvaltningar. Projekten inom portföljen präglas även i hög grad av tekniska beroenden. I portföljen för Ledning och styrning har arbetet präglats av stor påverkan på, och stark kravbild från, kundorganisationerna samt omfattande beroenden till andra projekt, tjänster och beslut utanför portföljen (exempelvis projektet *Ny organisation för stadsutveckling* (NOS)). Den stora mängden beroenden har fått konsekvenser på både tid och kostnad i båda dessa portföljer.

Inom portföljen för Vård och omsorg har två projekt tvingats senarelägga leveranser till följd av omprioriteringar hos leverantörerna av berörda verksamhetssystem.

Automatiseringsprojekt

Portföljen för Vård och omsorg lyfter att automatiseringen av försörjningsstöd tagits emot mycket positivt i verksamheten och på kort tid fått stort genomslag. Man har nu en metod för automatisering som kommer att kunna användas för flera nya tjänster under kommande år. Inom portföljerna för Ekonomi och Inköp har man också arbetat fram och implementerat en process, arbetssätt och organisation för automatisering inom drift och förvaltning from 2023.

3 Risker – Sammanlagd riskbild i portföljerna

Riskerna har varierat i portföljerna under året. Bland de återkommande riskområden som lyfts fram återfinns arbetet med informationssäkerhet och dataskydd, resursbrister för utvecklingsarbete och bristande framförhållning från andra förvaltningar i planeringen av utvecklingsinitiativ.

Portföljerna Ekonomi och Inköp

För ett av delprojekten i ekonomiportföljen har frågeställningar kring dataskydd uppstått och risker för tredjelandsoverföring av personuppgifter har lyfts av DSO. Verksamhetsområdet har lyft behovet av att Göteborg stad behöver ha ett gemensamt förhållningssätt och strategi kring riskhantering och riskbedömning i samband med tredjelandsoverföring

Portföljen för HR

Portföljen har under året identifierat några större riskområden bland projekten.

- Arbetet med informationssäkerhet är komplext och svårnavigerat för projekten.
- Begränsningen i resurser och därmed behovet av prioritering av resurser. Portföljen har över tid blivit större och ska projekten genomföras innebär det att resurser behöver tas från förvaltning till utveckling.
- Planeringshorisonten. Utvecklingsinitiativ som inte är med i vår framtida planering och som vi därmed inte kunnat planera över tid innebär en risk.

Portföljerna Kommunikation samt Ledning och styrning

Under året har det funnits utmaningar och risker kopplat till att utvecklingen av viss funktionalitet varit mer avancerad och omfattande än beräknat och därmed behövt betydligt mer utvecklarkapacitet än vad som funnits tillgänglig. Utvecklingen har för vissa delar blivit fördröjd bland annat på grund av stor rörlighet bland resurserna som till viss del varit svåra att rekrytera.

Portföljen för IT-tjänster

Riskerna som är rapporterade i portföljens projekt har varit av olika karaktär. De flesta risker är kopplade till projektstyrning och portföljen har haft några avvikelser i prognoserna med ökande kostnader som har behövt adresseras. Tjänsteområdet såg ingen anledning till att ta fram åtgärdsplaner då kostnader har

kunnat fördelas mellan projekten under året. Utfallet i november ligger mycket nära den prognos vi hade i våras.

Inte lika många projekt rapporterar resursbrist 2022, vilket också syns i prognoserna och riskerna. En återkommande utmaning är initiativ och uppdrag som uppkommer under innevarande året och då inte alltid med tillhörande budget.

Utmaningen gäller framför allt initiativ som inte har en hemvist i någon av tjänsteområde IT:s tjänsteerbjudanden. Detta får påverkan på prioritering och leveransförmåga i samtliga initiativ och uppdrag som har behov av IT/IS resurser.

Portföljen för Vård och omsorg

Under året finns några risker som återkommit i flera projekt. En otydlig process runt informationssäkerhet har försvårat beslutsprocessen och lett till förseningar. Brist på projektledare under andra halvåret har påverkat leveransförmågan.

Den främsta risken inför nästa år är att de mottagande förvaltningarna ännu inte byggt upp organisation och processer för portföljstyrning och att digitaliseringen inom vård och omsorg stannar av tills detta kommit på plats. Även avsaknaden av etablerade samarbetsformer med leverantörsförvaltningarna riskerar att påverka projekten negativt.