

Argument och motiv för utveckling av e-tjänster bland svenska kommuner

Arguments and motives for the development of e-services among Swedish municipalities

Examensarbete inom huvudområdet Informationsteknologi
Grundnivå 30 Högskolepoäng
Vårtermin 2019

Jonas Mauritzson

Handledare: Jesper Holgersson
Examinator: Joeri van Laere

Sammanfattning

E-förvaltning har under många år konstant vuxit i världen sedan introduktionen av datorer möjliggjorde användningen av digitala lösningar för myndigheter och regeringars arbetsuppgifter, denna användning av digitala lösningar för myndigheters arbete och tjänster spred sig snabbt allteftersom världen började utnyttja digital teknik mer och mer. Det som till att börja med endast var tillgängligt för stora landstäckande myndigheter blev efter ett tag tillgängligt för kommuner och enskilda städer när kostnader samt den behövda kunskapen blev mer tillgänglig. Syftet med studien är att titta på vilka motiv kommuner i Sverige har när de utför sin offentliga e-tjänst utveckling.

För att få information om hur kommunerna utför sin e-tjänst utveckling har en kvalitativ forskningsmetod används. Material har införskaffats genom en rad semi-strukturerade intervjuer i ett antal Svenska kommuner, materialet analyserades sedan för att få fram ett resultat.

Resultatet indikerar att motiven bakom offentlig e-tjänst utveckling officiellt sägs vara för medborgarens fördel, men ofta kan mer myndighetsfokuserade motiv ligga till grunden för utvecklingen. Det finns däremot tecken på en trend mot mer medborgarinvolverad utveckling inom kommunerna i Sverige, detta är mer märkbart i större kommuner men det finns tecken på att även mindre kommuner är intresserade av införande av sådan involvering.

Nyckelord: e-tjänster, e-förvaltning, e-tjänstutveckling

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	INLEDNING	1
2	BAKGRUNDSKAPITEL	2
2.1	Tjänster	2
2.2	Digitalisering och digitisering	3
2.3	E-tjänster	4
2.4	Offentliga E-tjänster	4
2.4.1	<i>Offentligt etos</i>	5
2.4.2	<i>Ingen Konkurrens</i>	5
2.4.3	<i>Användarnas roll</i>	5
2.5	E-förvaltning och medborgarinvolvering	6
2.6	Svenska förvaltningsmodellen	8
2.6.1	<i>Nationella nivån</i>	8
2.6.2	<i>Regionala nivån</i>	8
2.6.3	<i>Lokala nivån</i>	8
2.7	Sammanfattning bakgrund	8
3	PROBLEMOMRÅDE	10
3.1	Mål och förväntat resultat	10
3.2	Problemfråga	10
3.3	Avgränsningar	11
4	METOD	12
4.1	Val av metod	12
4.2	Datainsamling	12
4.3	Urval av respondenter	14
4.4	Intervjuguide	15
4.5	Dataanalys	16
4.6	Etiska principer	16

5	MATERIALPRESENTATION	18
5.1	Respondenter och genomförande	18
5.2	Material	19
5.2.1	Vad är en e-tjänst	19
5.2.2	Varför skapas och lanseras e-tjänster?	20
5.2.3	Utvecklingsprocessen	22
5.2.4	Väl använda tjänster	25
5.2.5	Nyttor	26
5.2.6	Resursbegränsning	27
6	ANALYS	29
6.1	Definition av e-tjänst	29
6.2	Utvecklingsprocessen	30
6.3	Varför skapas och utvecklas e-tjänster?	31
7	SLUTSATS	34
7.1	Utvecklingsprocesser	34
7.2	Motiv	35
8	DISKUSSION	36
8.1	Resultat	36
8.2	Etiska aspekter	37
8.3	Samhälleliga och vetenskapliga aspekter	37
8.4	Diskussion av forskningsmetod	38
8.5	Framtida forskning	38
	REFERENSER	39

1 Inledning

Allteftersom informations och kommunikationsteknik (IKT) har börjat introducerats mer och mer i människors dagliga liv har mängden e-tjänster från både privata och offentliga organisationer ökat markant. När internetuppkopplingar började bli vanligare bland den globala befolkningen ledde det till att antalet e-tjänster tillgängliga för privatpersoner började introduceras i allt högre takt (Lanzolla & Anderson 2008).

Tillgängligheten av e-tjänster möjliggör fördelar både för användarna av tjänsten och organisationerna som tillgodoser tjänster till användarna. De personer bland allmänheten som inte kan lämna deras hem på grund av sjukdomar eller skador kan numera enkelt tillgodogöra sig flera offentliga tjänster från myndigheter eller privata organisationer, utan att behöva lämna deras hem eller finna en person som kan representera dem i en officiell kapacitet (Christensen et al. 2005).

Historiskt sett har ofta forskning inom e-förvaltning och offentliga e-tjänster indikerat att de primära motiven för skapandet av nya e-tjänster varit effektivisering av interna processer inom myndigheterna, medborgarna och deras behov har då istället endast fått ha en sekundär relevans för utvecklingen av dessa tjänster (Lindgren & Jansson 2013; Holgersson, J., Lindgren, I., Melin, U., & Axelsson, K. 2017).

Nyligen har däremot en studie av Holgersson et al. (2017) resulterat i några oförväntade svar, där svaren verkar indikera att detta perspektiv där myndigheternas nytta är det primära fokuset för utveckling är på väg att förändras i Svenska kommuner. Där istället medborgarnas och allmänhetens intressen blir de primära drivkrafterna bakom utvecklingen, och myndigheternas behov istället tar en sekundär roll.

Denna indikation på en förändring till en mer medborgarfokuserad utvecklingsprocess har öppnat vägen för en djupare studie i motiven för kommunernas offentliga e-tjänstutveckling, och även hur deras utvecklingsprocesser ser ut.

2 Bakgrundskapitel

I detta kapitel introduceras information relaterat till området samt vissa koncept som används i rapporten kommer att definieras.

2.1 Tjänster

Själva konceptet bakom tjänster går tillbaka flera hundra år och existerade långt innan ens elektricitet uppfanns, eller för den delen tanken på IT kom till. Definitionen av tjänster inom den akademiska världen är inte väl definierade ens idag och dess mening har varierat med tiden. Konceptet är däremot vanligtvis associerat med aktiviteter eller handlingar utförda av individer eller grupper där själva aktiviteten anses vara produkten, och inte något fysiskt objekt som resulterar från denna aktivitet. Detta är kanske bättre beskrivet av Kotler och Keller (2009, s. 386) där de definierar service som "... any act or performance one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product". Ett vardagligt exempel på sådana tjänster kan vara saker som att köpa kaffe på ett fikaställe eller anlita en städtjänst. För en städtjänst är städningen vad personen betalar för, medans för kaffet betalar personen både för den fysiska produkten, kaffet, och själva aktiviteten där en person gör kaffet åt den betalande kunden. Den immateriella aspekten av tjänster kan orsaka problem eftersom kopplingen mellan en tjänst och den relaterade aktiviteten kan inte separeras från varandra, det gör att om ett problem uppstår med antingen aktiviteten eller produkten kan det endast upptäckas efter tjänsten är utförd.

Den här effekten kan också ses på grund av att tjänster är mer utspridda jämfört med mer fysiska produkter. Då en tjänst som tillhandahålls av en specifik organisation kan variera i kvalitet från en region till en annan, eller till och med från en butik till en annan i samma stad, eftersom personen som utför tjänsten kan variera i erfarenheten och kompetensen. Detta problem förvärras ytterligare av att det är svårare att bedöma kvaliteten på tjänster än det är fysiska objekt, på grund av tjänsternas immateriella natur och att de är beroende av kundens personliga åsikt gällande tjänstens kvalitet (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990).

En del av den senare forskningen har istället letat efter nya meningar för konceptet av tjänster, där större fokus läggs på kundens upplevda känsla av värde från tjänsten mer än själva aktiviteten i sig (Grönroos 2008). Där själva värdet av tjänsten då istället uppstår i utbytet mellan kunden och personen som tillgodoser behovet av tjänsten, eller som Edvardsson, Tronvoll och Thorsten (2010, s. 332) uttrycker det: "the service exchange takes place between two parties ("customer" and "provider"), who are both resource integrators and beneficiaries of the exchange."

För den här studien kommer istället en mer kortfattad definition av tjänster användas:

service can be understood as a process in which someone is being served and value for the user must be created. Furthermore, service quality is assessed based on the value created for the consumer of the service, hence there is an asymmetrical relationship between user and supplier, in which the experiences of the user is of utmost importance.

(Lindgren, I. & Jansson, G. 2013, s. 166)

För att summera är en tjänst någon form av handling eller aktivitet utförd åt en användare som kan resultera i en fysisk produkt eller inte, där kvalitén på tjänsten mäts genom användarens tillfredsställelse och erfarenhet av den upplevda processen.

2.2 Digitalisering och digitisering

Allteftersom informations och kommunikationsteknik (IKT) blev alltmer avancerade påverkades mer och mer dagliga aktiviteter av tekniken. Saker som datorer, digital media streaming, digitala nyhetskällor och mobiltelefoner, speciellt de senaste åren efter smartphones kom ut på marknaden, har alla haft en markant effekt på hur samt var vi som ett samhälle interagerar med världen och varandra. Men kanske mer än någonting annat har introduktionen av höghastighetsinternet skapat möjligheten för interaktioner på helt nya nivåer, genom att möjliggöra för individer och organisationer att skapa, distribuera och konsumera information på en global nivå (Lanzolla & Anderson 2008).

Beroende på det specifika användningsfallet kan orden digitalisering, digitisering eller digital transformering få olika innebörder. Från de enklare fallen av att konvertera exempelvis text på papper eller annan analog data till ett digitalt format, till bredare meningar där den även innefattar sociologiska och processororienterade aspekter inom organisationer. Eftersom den här studien kommer undersöka motiven för tjänster där båda betydelserna kan vara relevanta kan en bredare definition vara mer användbar, då en sådan definition kan inkludera ett större antal tjänster. En relativt bred definition ges av López Peláez och Marcuello-Servós (2018):

Digitalisation can be defined as the whole relations, structures and elements involved in the assumption of ICTs [Svenska: IKT] in any aspect of life. Digitalisation processes transform interactions with users, as well as their demands and needs. These also transform the organisations were social workers engage in professional practice. And, finally, digitalisation produces a digital environment that creates its own context in which processes of exclusion are redefined, and where it is necessary to develop new strategies for diagnosis, intervention and assessment.

(López Peláez & Marcuello-Servós 2018, s. 801-802)

Den här definitionen ger en bred mening där de olika aspekterna som kan påverkas av introduktionen av informations och kommunikationsteknik i alla aspekter av människors liv inkluderas. Men definitionen lägger även vikt på de möjliga förändringarna i hur användarnas interaktioner sker och förändringar i deras behov som kan uppstå på grund av sådan ny teknik, vilket kan leda till att organisationer behöver skapa nya strategier för att hantera förändringarna.

Inom organisationer anses adoptionen av digitalisering generellt sett resultera i flertalet fördelar jämfört med om organisationen skulle stanna kvar i helt analoga processer. Historiskt sett har fördelarna främst ansetts uttryckas som ekonomiska och effektivitetsbaserade vinster. Men det finns även potentiella vinster för användare av organisationernas tjänster, eftersom digitalisering möjliggör snabbare och enklare tillgång till de olika tjänster, funktioner och procedurer sådana organisationer erbjuder deras användare (Niehaves & Plattfaut 2014).

2.3 E-tjänster

Nu när tjänster och digitalisering har definierats behöver den digitala varianten av tjänster ofta kallade e-tjänster beskrivas. I likhet med den mer analoga varianten anses e-tjänster vanligtvis vara mer fokuserad på värdet givet av själva aktivitet eller tjänsten, mer än någon form av materiell produkt eller vinst. Rowley (2006, s. 341) uttrycker det på följande vis: "deeds, efforts or performances whose delivery is mediated by information technology (including the Web, information kiosks and mobile devices). Such e-service includes the service elements of e-tailing, customer support, and service delivery". Andra forskare lägger däremot avsevärt större vikt på internetbaserade tjänster över andra elektronisk förmedlade tjänster: "comprised of all interactive services that are delivered on the Internet using advanced telecommunications, information, and multimedia technologies." (Boyer, Hallowell & Roth, 2002). Deras definition ger en snävare avgränsning på konceptet än vad Rowley (2006) gör. För den här studiens omfattning är distinktionen mellan internetbaserade och icke-internetbaserade e-tjänster troligtvis av mindre relevans, men överlag refererar numera e-tjänster oftast till internetbaserade lösningar eller tjänster. Likt andra tjänster oavsett om de är digitala eller ej, är användbarheten och tillgängligheten av tjänsten av stor vikt för hur den upplevs av användarna (Lindgren, I. & Jansson, G. 2013).

2.4 Offentliga E-tjänster

En underordnad del av e-tjänster, konceptet av offentliga e-tjänster används ofta för att referera till de digitala eller elektroniska tjänsterna tillgodosedda till allmänhet av myndighetsorganisationer eller de organisationer som representerar det allmänna intresset åt myndigheter. Beroende på definitionen som används kan dessa organisationer antingen vara privata organisationer anlitate av någon myndighet för att utföra ett uppdrag åt dem eller som konsulterar den myndigheten, det kan även vara organisationer som är del av staten (Buckley 2003). Inom Sverige kan några exempel på

offentliga e-tjänster vara skatteverkets e-tjänst för deklarering som i dagens läge enkelt kan göras online på webben eller mobiltelefoner. Hemsidan där medborgare kan registrera sig för kurser och skolor, antagning.se, är ett annat exempel på offentliga e-tjänster. Däremot börjar det bli svårare att särskilja de offentliga e-tjänsterna från privata e-tjänster eftersom tjänster som tidigare drevs av statliga myndigheter flyttats över till privata organisationer, detta diskuteras av Lindgren, I. och Jansson, G. (2013, s. 167) "The organization of public sector services can vary in regard to ownership, financing and production...". Men trots denna blandning av offentliga och privata tjänster, hävdar de att en åtskillnad bör göras mellan tjänster som tillhandahålls av privata och offentliga organisationer. De uppfattar tre elementära skillnader mellan privata och offentlig organisationer i relation till deras tjänster "(1) the public ethos, (2) lack of exit and (3) the role of the users" (Lindgren, I. & Jansson, G. 2013, s. 167).

2.4.1 Offentligt etos

Resonemanget är att offentliga organisationer har andra drivkrafter och intressen när de jämförs med privata organisationer. Privata organisationer är vanligtvis mer vinstdrivna och placerar ett större intresse på deras specifika kundbas (Lindgren, I. & Jansson, G. 2013). Offentliga organisationer och myndigheter däremot är antingen menade att direkt eller indirekt tjäna allmännyttan och medborgarna, inte bara en begränsad grupp av kunder. Eftersom finansiering för offentliga organisationer kommer från skattebetalarna är även en liten underavdelning av den offentliga sektorn indirekt skyldigt till skattebetalare att inte slösa deras pengar i onödan och följa politiska beslut (Christensen, T., Lægrid, P., Roness, P. G., & Røvik, K. A. 2005). Det här konceptet där en offentlig organisation har en skyldighet till medborgarna kallas av Lindgren, I. och Jansson, G. (2013) för det "offentliga etos".

2.4.2 Ingen Konkurrens

Tjänster inom den privata sektorn är ofta endast en av flera möjliga tjänster tillgängliga för användaren av tjänsten, där individen kan välja vilken tjänst hen vill betala för och från vilken organisation de vill ha tjänsten. Detta är ofta inte fallet när det kommer till offentliga tjänster eftersom det i flera fall inte finns några alternativ för vilken organisation som tillgodoser tjänsten och var den kan bli åtkommen (Hirschman 1970). I kort kan offentliga tjänster ofta inte ge en möjlig utgång till andra alternativ om användaren inte gillar eller önskar den specifika tjänsten, ett koncept Lindgren, I. och Jansson, G. (2013) kallar "Ingen Konkurrens".

2.4.3 Användarnas roll

Den här oförmågan att kunna välja kombinerat med det offentliga etos skapar en miljö där användaren inte längre bara är en kund, utan en medborgare (Lindgren, I. & Jansson, G. 2013). Eftersom medborgare har vissa rättigheter enligt lag som privata organisationer ofta inte behöver betänka, då privata organisationer vanligtvis

tillgodoser en produkt eller tjänst som av sin natur är frivillig för användaren. Myndigheter däremot kan ha krav på att de ska tillgodose sina medborgare vissa tjänster. Rättigheter av de slagen varierar från ett land till ett annat, exempelvis garanterar många Europeiska länder någon nivå av hälsovård till sina medborgare vilket många andra länder i världen inte gör. Kraven för hur sådan obligatoriska tjänster ska göras åtkomliga för medborgarna kan även de variera. I Sverige finns det i nuläget en "digital först" policy bland vissa delar av landet, där det uttalade målet är att första valet för medborgaren när de vill interagera med myndigheter borde vara genom någon form av digital tjänst, där ett sådant alternativ är relevant och resonligt (eSamverkansprogrammet 2018). Ett exempel på detta resonliga alternativ är inom just hälsovården där det finns ett flertal olika digitala kommunikationsmöjligheter, men det är fortfarande resonligt av en medborgare att hen ska kunna gå in på en akutavdelning utan att först behöva kontakta avdelningen genom digitala medel först. Därför varierar kraven när det kommer till olika tjänster och hanteringen av deras analoga alternativ. Den här skillnaden kallas för frivillighetsgraden inom eSamverkansprogrammet (2018) och konceptet beskriver hur och när digitala och analoga tjänster bör erbjudas till medborgare. En stor del av frivillighetsgraden beskriver när äldre analoga tjänster behöver vara kvar för de personer som ogillar eller inte kan använda informations och kommunikationsteknik av olika anledningar. Det är däremot ovanligt att de här reglerna hindrar skapandet och bruket av digitala tjänster så länge den gamla analoga tjänster får vara kvar. När en ny digital tjänst förbjuds är det vanligtvis orsakat av formella krav i lagar eller regler, men de här fallen är mer undantag än en norm (eSamverkansprogrammet 2018).

För den här studien har Lindgren, I. och Jansson, G. (2013) en passande definition av offentlig e-tjänst som innefattar alla tre tidigare nämnda aspekter och ordets användning:

the main characteristics of public, in contrast to private, organizations and services involve a different legal framework as well as logic (the public ethos); a lack of exit or restricted choice for service users, in particular for certain welfare services whereby the supplier has the upper hand; and finally, a different role of the user who as a citizen has certain rights in terms of access to services as well as protection of these rights.

(Lindgren, I. & Jansson, G. 2013, s. 168)

2.5 E-förvaltning och medborgarinvolvering

E-förvaltning är ett ibland vagt och illa definierat koncept när det används inom forskning (Lindgren & Jansson 2013). Med det sagt argumenterar Lindgren och Jansson (2013) att e-förvaltning är nära besläktat till konceptet av offentlig e-tjänst. Deras argument är att större delen av koncepten som innefattar e-förvaltning är även innefattade av offentlig e-tjänst, på så vis att e-förvaltning försöker förbättra

medborgarens möjlighet att interagera med myndigheter. Vanligtvis genom att förbättra myndigheternas interna administrativa processer genom implementeringen av digital teknologi.

Men dessa fördelar kan ibland vara motstridiga i naturen, eftersom fördelarna med den interna myndighetens verksamhet ofta är mer inriktade på de potentiella ekonomiska eller andra interna vinster för myndighetens istället för potentiella vinster för medborgare (Lindgren & Jansson 2013; Holgersson, J., Lindgren, I., Melin, U., & Axelsson, K. 2017). En del forskare gör distinktioner emellan de interna och externa delarna av myndigheternas tjänster (Axelsson, Melin & Lindgren 2010), där de offentliga e-tjänsterna anses vara de externa medborgarfokuserade tjänsterna medan e-administrationssystem används för att beskriva de interna systemen och tjänsterna. E-administrationssystem kan vara en del av offentliga e-tjänster som den interna myndighets inriktade sidan av tjänsten. Där medborgarens användning av systemen och data de inför i tjänsterna hanteras, eller så kan det vara ett helt internt system menat för endast interna myndighetsprocesser med endast en indirekt koppling till medborgarna (Axelsson, Melin & Lindgren 2010).

Detta fokus på främst interna fördelar kan resultera i skapandet eller utvecklingen av offentliga e-tjänster som inte tar hänsyn till användarens behov, eller i fallet av e-förvaltning medborgarens behov. Detta inåtriktade fokus beskrivs av Millard (2010, s. 5) på följande vis: "It is clear that most current eGovernment services are simply existing service put online which are still basically silo-centric, top-down, with little service innovation, expensive, and with just as many failures as successes. In other words, their main focus remains first and foremost to serve the needs of the government". Även flera andra forskare har betonat vikten av medborgarinvolvering för att offentliga e-tjänster ska bli lyckade, där exempelvis Jones, Hackney och Irani (2007, s. 150) beskriver det på följande vis "key to the success of any e-government deployment is the citizen". Resultatet av att ignorera medborgarna i utvecklingen kan vara offentliga e-tjänster som ignoreras av medborgare till fördel för mer traditionella metoder, exempelvis telefonsamtal eller personliga möten. Sådana misslyckade utvecklingsprojekt kan vara dyra och slösa tid för myndigheten eftersom ett nytt utvecklingsprojekt kan behöva startas, alternativt ändringar görs till den misslyckade tjänsten eller systemet. Motsatt till det kan man genom att inkludera medborgarna i utvecklingsprocessen öka sannolikheten att utveckla bra e-tjänster (Holgersson & Karlsson 2014).

Studien från Holgersson et al. (2017) som inspirerade det här examensarbetet noterar att fokuset på interna nyttor och vinster för myndigheter kan vara på väg att ändras, för att istället ersättas av en mer användardriven utvecklingsprocess för nya offentliga e-tjänster likt de metoderna som har varit vanliga i den privata mjukvaruutvecklingsidan under en längre tid (Pilemalm 2018).

2.6 Svenska förvaltningsmodellen

Strukturen för den svenska förvaltningsmodellen är uppdelad i tre huvudsakliga nivåer av ledning. Den nationella nivån, den regionala nivån och den kommunala nivån (Regeringskansliet 2014).

2.6.1 Nationella nivån

Detta är den högsta nivån i förvaltningsmodellen där Riksdagen och Regeringen arbetar. De invalda medlemmarna till Riksdagen skriver och ändrar lagar, ser till att den nuvarande valda regeringen inte överskrider sitt mandat och fattar beslut om landets budget. Det är även på den här nivån flera större myndigheter som skatteverket och transportverket arbetar och implementerar direktiven givna av Regeringen (Regeringskansliet 2017).

2.6.2 Regionala nivån

Den här nivån av förvaltningsmodellen inkluderar län och landsting. De övergripande administrativa ansvaret för den här nivån är att implementera de nationella målen, samtidigt som de ska ta hänsyn till regionala omständigheter där dem kan påverka den implementeringen. Den här nivån är även ansvarig för hälsovården, delar av den högre utbildningen, kollektivtrafiken med flera (Regeringskansliet 2015b).

2.6.3 Lokala nivån

Den lägsta nivån är kommunnivån och ansvarar för ett brett antal områden som involverar exempelvis grundskolor, äldreomsorg, väg, vatten och avlopp och energifrågor. Det är även på den här nivån flera tillstånd ges ut, exempelvis serveringstillstånd för alkohol samt bygglov. Kommuner styrs av en folkvald kommunfullmäktige som ansvarar för flera av de lokala besluten. Kommunfullmäktige utser även kommunstyrelsen som är ansvariga för att besluten från kommunfullmäktige utförs i kommunen. Kommuner har flera verksamheter och förvaltningar som ansvarar för att olika delar av kommunens arbete utförs (Regeringskansliet 2015a).

2.7 Sammanfattning bakgrund

Bakgrunden har gått över hur traditionella tjänster definieras och deras innebörder, där vikten av kunden eller användarens upplevelse av hur tjänsten utförs mer än någon specifik fysisk produkt skapad av tjänsten definierar tjänstens upplevda värde. Digitaliseringens introduktion i dagliga livet för allmänheten har i sin tur lett till skapandet av e-tjänster när tidigare tjänster blev digitaliserade i olika former. E-tjänster har i sin tur lett till nya möjligheter inom det offentliga rummet genom bland annat offentliga e-tjänster. Skillnader mellan privata och offentliga e-tjänster är ibland komplexa, men kan ofta återkopplas till en offentlig myndighets ansvar till dess medborgare, samt hur dessa medborgare ofta saknar alternativ när offentliga tjänster inte fungerar. Relationen mellan offentliga e-tjänster, e-förvaltning och innebörden av e-

förvaltning inom forskning samt hur e-förvaltningen relaterar till medborgarna har även försökts förtydligats. Slutligen har den svenska förvaltningsmodellen och dess tre huvudsakliga nivåer beskrivits för att förtydliga vad en kommuns ansvarsområde är i relation till studien. Genom att tillhandahålla ett vetenskapligt underlag i bakgrunden är tanken att skapa en grund som kan användas för att ge ett sammanhang till den information som senare erhållits i analysen. Förhoppningen är att detta kommer ge ett tydligare svar på problemen som presenteras i nästa kapitel.

3 Problemområde

Tidigare forskning inom området e-förvaltning har indikerat att en generell sanning rörande utveckling av e-tjänster är att myndigheter utvecklar e-tjänster för att förenkla och effektivisera interna processer, där medborgarnas behov istället har fått en sekundär roll till myndigheternas interna behov. På senare tid finns forskning som antyder att den etablerade samsynen inom forskning om e-förvaltning rörande de primära motiven för utveckling av e-tjänster inte längre stämmer. Holgersson et al. (2017) menar att det kan vara så att myndigheter alltmer är på väg att nedprioritera sina egna interna behov och istället primärt fokusera på invånares behov vid utveckling av e-tjänster. Detta innebär rent konkret att eventuella interna effektiviseringar inte prioriteras först utan istället ligger prioriteringen på hur invånares behov kan mötas.

Då de potentiella ekonomiska kostnaderna av sådana misslyckade utvecklingar kan vara relativt höga (Jerräng 2014), tjänar det både medborgare och myndigheter att fokusera på medborgarens behov istället för möjliga interna vinster, eller för den delen politiskt drivna beslut som kan sakna koppling till faktiska användarbehov (Lindgren, I. & Jansson, G. 2013). Problemet förvärras av konceptet ingen konkurrens tidigare beskriven i bakgrunden, när en given tjänst är den enda existerande versionen medborgare kan använda blir det då ännu viktigare att betänka medborgarens behov. Då det ofta inte finns något alternativ om de inte kan använda en tjänst ifall den är oanvändbar på grund av olika anledningar (Lindgren, I. & Jansson, G. 2013; Axelsson, Melin & Lindgren, 2010).

3.1 Mål och förväntat resultat

Huvudmålet för denna studie är att undersöka motiven för existerande e-tjänster och nyutvecklingen av e-tjänster inom svenska kommuner. Förhoppningen är att försöka se om svenska kommuners motiv och synsätt till utvecklingen av e-tjänster har förändrats från motiven presenterade i tidigare forskning.

Studien utförs på grund av indikationer funna i en tidigare studie genomförd av Holgersson et al. (2017) i Sveriges kommuner. Vissa av svaren givna under studiens intervjuer men som var annars orelaterade till studiens resultat och mål, gav enligt Holgersson et al. (2017) indikationer på att motiven som ligger till grund för besluten att skapa nya tjänster kan vara på väg att röra sig ifrån de äldre tankebanorna. Där kommunerna istället för att fokusera på möjliga interna vinster och fördelar lägger potentiellt sett större vikt på medborgarnas möjliga intressen och vinster. Denna studie hoppas kunna bekräfta de vaga observationerna som noterades i den tidigare studien, vilket i sin tur skulle skapa en bättre empirisk bas som skulle kunna användas i framtida forskning inom detta område.

3.2 Problemfråga

Det finns en huvudfråga denna studie försöker besvara:

- Vilka är svenska kommuners huvudsakliga motiv för att utveckla e-tjänster?

3.3 Avgränsningar

Det generella området kring e-tjänstutveckling och e-förvaltning är relativt brett i sin omfattning. Där metoder och implementeringar varierar inte bara från land till land utan även inom enskilda länder, där olika regioner och även städer eller kommuner har kommit fram till varierande lösningar och processer. Då det är orimligt för studien att undersöka hur e-tjänster utvecklas och hanteras i ett helt land på olika nivåer kommer den istället begränsas till ett antal kommuner utspridda i Sverige för att försöka skapa en översikt av kommunernas attityder till ämnesområdet.

4 Metod

Detta kapitel kommer gå över valet av forskningsmetodologi, arbetsprocessen, analysmetoden samt forskningsetiska krav.

4.1 Val av metod

Syftet med studien är att få fram motiveringar och attityder relaterade till hur e-tjänster utvecklas och hanteras inom kommuner och myndigheter i Sverige. Ska en bra förståelse för detta område skapa behövs information om hur ansvariga personer inom olika myndigheter upplever utvecklingen av e-tjänster, samt hur de upplever kommunernas inställningar till utvecklingen sådana tjänster. För att samla in sådan information är kvalitativa forskningsmetoder passande eftersom kvalitativ forskning täcker en relativt bred samling av metoder som förlitar sig på språklig data, oftast används dessa metoder för studier som undersöker eller försöker klarifera mänskliga erfarenheter (Polkinghorne 2005). Berndtsson, Hansson, Olsson och Lundell (2008) beskriver att målet med en kvalitativ undersökning är mer om att öka förståelsen för ett specifikt område än det handlar om att förklara hur eller varför någonting görs på ett specifikt sätt. Därför bör en sådan metodologi vara passande för denna studie då den försöker få fram personliga attityder och åsikter hos de kommunalanställda för att hitta underliggande motiv och drivkrafter till kommunens resonemang bakom utvecklingen av e-tjänster. Svaren på sådana djupgående frågor kan vara väldigt svåra att inkludera i en lista med fördefinierade svar, vilket hade möjliggjort användandet av en kvantitativ ansats istället för en kvalitativ i denna studie.

4.2 Datainsamling

Tidigare nämndes att kvalitativa metoder är en metod som förlitar sig på språkligt data, sådan kvalitativ språklig data beskrivs av Polkinghorne (2005) på följande vis:

The data required to study experience require that they are derived from an intensive exploration with a participant. Such an exploration results in languaged data. The languaged data are not simply single words but interrelated words combined into sentences and sentences combined into discourses. The interconnections and complex relations of which discourse data are composed make it difficult to transform them into numbers for analysis.

(Polkinghorne, 2005, ss. 138)

Beskrivningen ger att språklig data ofta är komplexa svar givna under djupgående undersökningar av individers åsikter. Resultaten från sådan språklig data kan vara svåra att kvantifiera på sätt som gör det möjligt att använda numeriska analysmetoder, vilket ofta används inom kvantitativa angreppssätt. Enligt Polkinghorne (2005) är intervjuer eller dokument bland de vanligare sätten att införskaffa sådan djupgående kvalitativ

data. Eftersom det inte finns några existerande dokument att dra relevant informationen ifrån till studien i denna rapport, inskaffas istället informationen genom intervjuer.

Berndtsson et al. (2008) beskriver två huvudsakliga typer av intervjuer, öppna och stängda intervjuer, där stängda intervjuer i sin renaste form har fördefinierade frågor med begränsade svarsalternativ där frågor inte kan tas bort eller läggas till under intervjun. Resultatet av stängda intervjuer möjliggör ofta statistiska analysmetoder i enlighet med mer kvantitativa angreppssätt. Öppna intervjuer har däremot få eller inga fördefinierade frågor och intervjuaren kan lägga till nya frågor under intervjuns gång baserat på givna svar samtidigt som intervjuaren bör undvika ledande och stängda frågor. Respondenten till öppna intervjuer är dessutom mer fri att tala om vad de personligen finner relevant till frågorna ställda av forskaren i jämfört med stängda intervjuer (Berndtsson et al. 2008).

Datainsamlingen för studien gjordes genom en rad huvudsakligen semi-strukturerade intervjuer, denna typ av intervju är en kombination av den öppna och stängda intervjutypen. Kombinationen av stängda och öppna intervjuer skapas genom att intervjuaren har ett antal fördefinierade huvudfrågor samt ett antal följdfrågor menade att guida respondenten till olika ämnespunkter av intresse för intervjuaren, men respondenten har relativt stor kontroll över vad de vill säga inom ramarna för intervjuarens frågor. Den här blandningen av intervjustil används för studien då Berndtsson et al. (2008) noterar att intervjuare med mindre erfarenhet av öppna intervjuer kan ha svårt att få relevant information av rent öppna intervjuer, men studiens problemområde inte är passande för mer kvantitativa metoder enligt helt slutna intervjuer eftersom en det är svårt att skapa frågor i förväg som täcker alla relevanta svar för ämnet. Genom att kombinera ett antal fördefinierade frågor från den stängda intervjutypen med flexibiliteten av öppna intervjuer kan då nackdelarna med båda intervjutyperna minskas, vilket bör leda till data av högre kvalitet.

Första steget för intervjuprocessen var välja relevanta respondenter och därefter kontakta dem för att undersöka deras intresse av att medverka i intervjun, när dem visar intresse för medverkande schemaläggs då en intervjutid. Detta var första steget i processen för att det säkert skulle finnas respondenter tillgängliga senare i arbetsprocessen, annars fanns det en risk att arbetet skulle ligga i dvala medans de schemalagda intervjuerna väntades in.

Andra steget involverar specificering av ett antal huvudfrågor och följdfrågor som ska ligga till grund för intervjuerna. Eftersom intervjuerna är menade att vara semi-strukturerade är dessa frågor menade att vara ledsagande frågor för att rikta respondentens svar mot relevanta områden för studien, frågorna kommer därför försöka fokusera respondenten på medborgarinvolvering kring e-tjänster och utvecklingsprocesser för e-tjänsters i kommunen.

Intervjuerna kommer främst utföras med telefon, ett fåtal respondenter föredrog att göra personintervjuer och när möjligt ackommoderades dessa önskemål. Intervjuerna

spelades in digitalt för att möjliggöra transkribering och analys senare i processen. I de fallen en respondent inte ville eller inte kunde bli inspelad utfördes inte en intervju, då det skulle vara alldeles för svårt att ta tillräckligt detaljerade anteckningar under intervjun för att senare kunna utföra en analys med anteckningarna.

4.3 Urval av respondenter

Eftersom studien fokusera på kommuners motiv för utvecklingen av e-tjänster och hur medborgarna inkluderas i processen, kommer studien begränsa de möjliga respondenterna till dem som arbetar inom kommunernas IT avdelningar. Det är även nödvändigt att kommunen i sig har e-tjänster tillgängliga för medborgarna. Mer specifikt för respondenterna behöver de ha kunskap om deras kommuns e-tjänstutveckling och motiven bakom utvecklingen för att kunna ge trovärdiga svar på frågorna. Detta betyder att selektionen endast bör inkludera de kommunanställda med en överblick av sin kommuns e-tjänstutveckling och processerna relaterade till denna utveckling, sådana personer kan vara exempelvis IT-chefer eller verksamhetsansvariga för e-tjänster inom kommunen.

Studien kommer undersöka olika kommuner i landet där storleken och invånarantalet i kommunerna kommer variera, fokus kommer främst ligga på kommuner med mindre städer/tätorter och större städer då dessa typer av kommuner är relativt representativa för större delen av Sveriges kommuner. Den huvudsakliga distinktionen mellan olika kommuntyper och statstyper är invånarantal, beskrivningarna och avgränsningarna för dessa typer är tagna från Sveriges Kommuner och Landsting (2017) och visas i tabell 1 kommungrupper.

Tabell 1 Kommungrupper

Huvudgrupp	Kommungrupp	Kort definition
Grupp A Storstäder och storstadsnära kommuner	A1. Storstäder	Minst 200 000 invånare i kommunens största tätort
	A2. Pendlingskommun nära storstad	Minst 40 % utpendling till storstad eller storstadsnära kommun
Grupp B Större städer och kommuner nära större stad	B3. Större stad	Minst 40 000 och mindre än 200 000 invånare i kommunens största tätort
	B4. Pendlingskommun nära större stad	Minst 40 % utpendling till större stad
	B5. Lågpendlingskommun	Mindre än 40 % utpendling till större stad

	nära större stad	
Grupp C Mindre städer/ tätorter och landsbygds kommuner	C6. Mindre stad/tätort	Minst 15 000 och mindre än 40 000 invånare i kommunens största tätort
	C7. Pendlingskommun nära mindre stad/tätort	Minst 30 % ut- eller inpendling till mindre stad/tätort
	C8. Landsbygdskommun	Mindre än 15 000 invånare i kommunens största tätort, lågt pendlingsmönster
	C9. Landsbygdskommun med besöksnäring	Landsbygdskommun med minst två kriterier för besöksnäring, dvs. antal gästnätter, omsättning inom detaljhandel/hotell/ restaurang i förhållande till invånarantalet

4.4 Intervjuguide

Intervjuguiden skapades både för att ge ledsagande frågor under intervjuerna, samt för att skapa en grund till de olika teman analysen använder efter intervjuerna. Frågorna var samma under alla intervjuer och var menade att vara relativt öppna för att inte driva in respondenten till att ge korta eller väldigt specifika svar, utan tillåta dem tala mer fritt om ämnet i enlighet med deras personliga åsikter och erfarenheter. Ett antal uppföljningsfrågor togs även fram men användes inte alltid beroende på deras relevans till de givna svaren. Dessa uppföljningsfrågor var främst menade att användas när det fanns potentiella behov av att leda respondenten mot mer specifika riktningar eller områden under intervjun.

Tabell 2 Intervjuguide

Frågor	Teman och motiv
Beskriv vad en e-tjänst är från ert perspektiv?	Få fram en definition som gör organisationens syn på begreppet tydlig.
Varför skapar och lanserar ni nya e-tjänster?	Undersök vilken agenda eller motiv som finns, är det flera som samverkar eller är det ett primärt skäl.
Hur arbetar ni normalt när e-tjänster tas fram?	Undersök om det finns en genomtänkt process eller om den ser olika ut från fall till fall.
Vilka är de mest välkända och välanvända e-tjänsterna riktade mot medborgare/företag?	Fånga in vad som finns idag och hur dessa e-tjänster har tagits fram och under vilka

	premisser.
Vilka nyttor upplever ni att nuvarande tjänsterna ger till invånare/företag, och även myndigheterna kopplade till dem?	Undersök vilka konkreta effekter som upplevs idag mellan intern och extern nytta, vem tjänar på att e-tjänsterna finns.
Hur skulle ni eller kommunen vilja utveckla e-tjänster om det inte fanns några hinder på grund av resurser eller personal?	Undersöka skillnaden mellan hur saker görs rent praktiskt jämfört med hur kommunen skulle vilja göra något.

4.5 Dataanalys

Braun och Clarke (2006) beskriver den tematiska analysen som en flexibel och grundläggande metodologi inom kvalitativ forskning. Den fortsätter med att beskriva metoden på följande vis: "Thematic analysis is a method for identifying, analysing, and reporting patterns (themes) within data. It minimally organises and describes your data set in (rich) detail." (Braun & Clarke, 2006, ss. 6). De diskuterar även två olika angreppssätt för en tematisk analys, en induktiv och en teoretisk analysmetod. Där den teoretiska analysen är fokuserad på forskarens teoretiska intresse för området, vilket resulterar i en mer detaljerad analys av ett specifikt dataset (Braun & Clarke 2006). En induktiv analys däremot är en mer botten-upp metod där forskaren istället kopplar teman till data i sig och inte forskarens egna teoretiska intresse, eller i deras egna ord "Inductive analysis is therefore a process of coding the data without trying to fit it into a pre-existing coding frame, or the researcher's analytic preconceptions" (Braun & Clarke, 2006, ss. 12). Eftersom tanken med studien är att analysera insamlad data för att hitta potentiellt nya mönster i denna data, kommer därför en induktiv analysmetod användas. Detta innebär att efter intervjuerna utförs kommer de transkriberas till digitala textfiler. Transkriberingarna kommer sedan användas för att sortera relevant text baserat på de olika teman som uppstår i relation till huvudfrågorna enligt forskarens tolkning av materialets mening. Citat kommer sedan tas upp för att stärka de olika teman som tas upp i rapporten.

4.6 Etiska principer

Den svenska organisationen vetenskapsrådet har specificerat flera etiska principer de anser nödvändiga för forskare att följa under en forskningsstudie, så att individers och organisationers konfidentialitet inte risksätts antingen under en pågående studie eller efteråt (Vetenskapsrådet 2002).

När respondenterna kontaktades om deras intresse inkluderades en beskrivning av deras etiska rättigheter och forskarens skyldigheter att följa dess principer. Innan intervjuerna startade upprepades dessa principer kortfattat och möjligheter till frågor gällande etiken erbjöds för respondenterna, möjligheten till frågor upprepades även efter intervjun.

Vetenskapsrådet har fyra stycken huvudprinciper de anser bör följas.

- Informationskravet: "Forskaren skall informera de av forskningen berörda om den aktuella forskningsuppgiftens syfte." (Vetenskapsrådet, 2002. ss. 7).

Medverkande personer ska informeras om så mycket som möjligt om forskningens ändamål innan de medverkar i forskningen. När kunskap om forskningens syfte kan påverka resultatet är det rekommenderat att informera medverkande personer så mycket som möjligt om forskningen syfte, och när det är behövt komplettera denna information efter medverkan är över (Vetenskapsrådet 2002). För studien informerades det medverkan om studiens syfte när de kontaktades om potentiell medverkan.

- Samtyckeskravet: "Deltagare i en undersökning har rätt att själva bestämma över sin medverkan." (Vetenskapsrådet, 2002. ss. 9).

Kravet specificerar att personer som medverkar i en studie behöver vara medvetna om deras medverkan och kunna välja om det vill vara delaktiga eller inte. Eftersom denna studie kontaktade alla respondenter och tillfrågade dem om de ville medverka i en studie eller ej hade alla respondenter möjligheten att själva bestämma deras involvering.

- Konfidentialitetskravet: "Uppgifter om alla i en undersökning ingående personer skall ges största möjliga konfidentialitet och personuppgifterna skall förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem." (Vetenskapsrådet, 2002. ss. 12).

Tillgängligheten av inspelad data, personuppgifter och transkriberingar kopplade till studien begränsas till forskaren. Dessa uppgifter kommer även raderas när studien är slutförd. Alla referenser till personer, organisationer, företag och myndigheter i rapportens text kommer anonymiseras från identifierande information.

- Nyttjandekravet: "Uppgifter insamlade om enskilda personer får endast användas för forskningsändamål." (Vetenskapsrådet, 2002. ss. 14).

Inga personliga uppgifter insamlade i samband med studien kommer ges ut till andra eller användas för andra ändamål än de som beskrev när respondenterna kontaktades om medverkan i studien.

5 Materialpresentation

I detta kapitel presenteras insamlat material från intervjuerna som kommer ligga till grund för analysen senare i rapporten. En kort beskrivning ges även om de medverkande kommunerna de olika respondenterna representerar i studien.

5.1 Respondenter och genomförande

Studien har genomfört åtta intervjuer med olika kommuner, sammanlagt är det elva respondenter då tre intervjuer involverade två respondenter för kommunerna. Alla medverkande kommuner är svenska men varierar i storlek, invånarantal och geografisk placering i landet, där majoriteten ligger i södra halvan av landet och några ligger i norra halvan av landet. Respondenterna är antingen IT-chefer för kommunen eller någon form av verksamhetsansvarig inom kommunen med koppling till IT eller e-tjänster.

Ett mål på helst sju intervjuer från sju olika kommuner sattes upp i början av planeringen, det slutgiltiga antalet intervjuer blev åtta stycken så detta mål uppfylldes. Totalt kontaktades 26st kommuner om medverkan i intervjun men det flesta gav aldrig något svar eller tackade nej på grund av olika anledningar, oftast på grund av tidsbrist. Längden på intervjuerna varierade från 9 minuter upp till 24 minuter, men en del tid tillkom utöver det för hälsningar, frågor om etik samt andra diskussioner utanför intervjus syfte. Citaten presenterade senare i rapporten kan ibland ha blivit rensade från en del talspråk, halvfärdiga meningar eller upprepningar när de var omeddelbara att förtydliga någonting som var svårt att höra för intervjuaren.

Eftersom alla respondenter och kommuner kommer vara anonyma i denna studie ges därför inga namn ut på varken respondenter eller kommunerna de representerade, men en kort beskrivning av kommunernas storlek ges nedan för varje respondent i enlighet med kommunindelningen given tidigare i rapporten. För de kommuner med mer än en respondent kommer det inte visas någon distinktion över vem av de två respondenterna som gav svaren på en given fråga, utan dem får representera kommunen som en helhet. Sex av intervjuerna gjordes via telefon och de resterande två gjordes på plats i kommunerna då de respondenterna uttryck en önskan om det, samt att avståndet till de kommunerna inte var ett nämnbart hinder för intervjuaren. Beskrivningen av respondenternas kommuntyper togs från Sveriges Kommuner och Landsting (2017), där alla Sveriges kommuner och deras indelningar är listade.

Kommun 1 (K1)

Typ: Mindre stad/tätort

Kommun 2 (K2)

Typ: Större stad

Kommun 3 (K3)

Typ: Lågpendlingskommun nära större stad

Kommun 4 (K4)

Typ: Landsbygdskommun

Kommun 5 (K5)

Typ: Pendlingskommun nära mindre stad/tätort

Kommun 6 (K6)

Typ: Övriga kommuner, mer än 25 000 invånare

Kommun 7 (K7)

Typ: Större städer

Kommun 8 (K8)

Typ: Större städer

5.2 Material

Detta underkapitel presenterar materialet insamlat från intervjuerna. Huvudfrågorna i intervjuguiden låg till grund för intervjuerna och materialet kommer presenteras utefter dessa huvudfrågor.

5.2.1 Vad är en e-tjänst

Innan resten av frågorna ställdes var det relevant att först definiera vad respondenterna menade när de talade om e-tjänster, då meningen historiskt sett inte är ett exakt och väldefinierat koncept (Lindgren, I. & Jansson, G. 2013; Rowley, 2006).

Överlag hade de flesta respondenterna liknande svar på vad e-tjänster var och hur konceptet användes inom deras kommuner. K7 beskriver deras användning med: "det är allt från enkla blankett och formulärsättningar till mer komplexa ersättningar, system eller funktioner." här finns det liknande beskrivningar från K2, K3 och K5-K8 där alla inkluderar blanketter, formulär och även mer komplexa e-tjänster i sina exempel. K6 utvecklar beskrivningen lite mer utöver användningen av blanketter till:

"Generellt sett är meningen att kunna förenkla för medborgarna när de själva vill kunna göra en ansökan, lämna information eller begära information via vår e-tjänstplattform." (K6).

Komplexa e-tjänster beskrivs generellt sett som tjänster där användaren kan göra mer än att endast fylla i blanketter eller formulär med information och skicka in dem. K4 uttrycker skillnaden mellan enklare och mer komplexa e-tjänster på följande vis:

"Det finns olika digitala tjänster. Från en enkelt e-blankett till mer komplicerade där vi bygger in någon form av logik och bättre flöden så det blir mer användbart för kunden, där de mer komplexa är e-tjänster för oss." (K4).

K1 definierar e-tjänster lite annorlunda och gör en distinktion mellan e-service och e-tjänst vilket ingen av de andra respondenterna gör. K1 anser att e-service är en e-tjänst där användaren upplever tjänsten som digital, medans kommunens sida av tjänsten är huvudsakligen analog. Medans en e-tjänst i K1 är en tjänst där även den interna sidan av tjänsten riktad mot arbetarna är delvis eller helt digital.

Med undantag av K3 där det fanns en skriftlig definition tagen från en förstudie gjord några år tillbaka använder resten av respondenterna informella definitioner för vad e-tjänster är. Det saknades alltså skriftliga specifikationer för vad kommunen ansåg vara en e-tjänst. Vissa av respondenterna, exempelvis K6, uttryckte däremot att de höll på att ta fram officiella definitioner för olika koncept likt e-tjänst som en del av deras nuvarande arbete.

5.2.2 Varför skapas och lanseras e-tjänster?

Varför skapar och lanserar kommunen nya e-tjänster? Flertalet anledningar gavs av de olika respondenterna till varför nya e-tjänster lanseras i deras respektive kommuner. Relativt få av respondenterna angav politiska angelägenheter som en drivande faktor för nya tjänster. Några respondenter, K1, K3-4, K6 uttryckte en mer generell vilja från den politiska sidan att det skulle utvecklas nya e-tjänster men inte nödvändigtvis ett tryck för specifika tjänster, utan mer en allmän vilja att prioritera området.

”Det är politiskt prioriterat att vi ökar e-tjänster generellt sett inom kommunen, men de har aldrig sagt till oss att prioritera den eller den tjänsten” (K6).

Ett fåtal uttryckte att de i nuläget inte har märkt av något direkt politiskt tryck, men de uteslöt inte att politiska angelägenheter kunde bli drivande i framtiden.

Utöver de mer politiska angelägenheterna var medborgarnas intressen de vanligaste upprepade anledningarna. Alla respondenter uttryckte ett intresse för medborgarnas behov eller intressen i någon form, det varierade från ökad valbarhet och tillgänglighet där speciellt tillgängligheten togs upp av alla respondenterna:

”Främst att skapa valmöjlighet, så användaren kan göra saker på flera sätt. Vi tittar ju oftast på stora volymer användare, många gör detta hur kan vi göra det enklare för dem, eller skapa mer tillgänglighet för användare” (K4).

”Jag skulle säga det är två skäl, det ena är att man vill öka tillgängligheten till kommunens service för kommuninvånarna och företagen och det andra är att man vill effektivisera verksamheten” (K3).

En del respondenter nämnde även att tjänster kunde skapas som en reaktion på medborgarnas åsikter eller användande. Exempelvis K7-K8 beskriver att de ibland

märker när vissa äldre e-tjänster inte används av medborgare, medans de mer analoga varianterna av samma tjänst ibland används regelbundet. Då försöker de kontrollera varför användandet är så, vilket ibland kan leda till skapandet av nya e-tjänster då den gamla ansågs vara för krånglig eller teknisk i sin utformning. Alternativt kan den redan existerande tjänsten ändras om det anses tillräckligt för att tjänsten ska bli funktionell och använd av medborgare.

”vi får ju inget direkt [från medborgare], utan förvaltningarna få ju in en del. Exempelvis skolan kan få frågor av föräldrar då, exempelvis vi vill kunna fylla i sitt schema säg. Då vill de [skolan] ha en sådan e-tjänst, då blir det en dialog med medborgaren och respektive förvaltning.” (K5).

I andra fall kan vissa verksamheter och förvaltningar bli tillfrågade av medborgare om vissa tjänster finns som e-tjänst eller hur en e-tjänst fungerar (K1-K2, K4, K7-K8). Vilket då kan leda till att förvaltningen kontaktar kommunen om skapandet av nya e-tjänster eller en ändring av existerande tjänster. Respondenterna uttryckte däremot att detta endast undantagsvis ledde till nya e-tjänster, det är istället vanligare att sådan feedback leder till förändringar i existerande e-tjänster.

Några av respondenterna uttrycket att de medvetet har gått och samlat in åsikter från medborgare på olika vis, exempelvis K2 har ringt invånare i kommunen och frågat efter deras åsikter.

”vi har gjort undersökningar ifrån kontaktcenter. Där invånare har blivit uppringda och invånarna har blivit frågade om de hade valt att lösa den här frågan eller problemet X med en e-tjänst om det funnits en sådan tjänst” (K2).

K3 hade inkluderar frågor om de existerande e-tjänsterna och utbudet av tjänster i en tidigare medborgarundersökning där de sedan använder svaren som underlag när de planerar ny e-tjänster. K7 beskrev den mest utförliga medborgarinvolveringen av alla respondenterna. De kunde exempelvis göra telefonundersökningar likt K2 men även gå ut på stadens torg och ställa frågor till förbipasserande, flera andra möjliga metoder beskrevs även av respondenten.

”Eller att att vi tar kontakt med personer som söker bygglov och frågar dem, eller vad man nu söker, kan var förskola eller vad det nu handlar om, är ju så mycket man söker om i kommunen. Så det är ju väldigt olika hur man ska närma sig en tänkt kund, ibland är det ju liksom mer professionell verksamhet det handlar om och då kontaktar vi kanske företagsföreningar istället” (K7).

Vilken metod de använder varierar då enligt respondenten beroende på vad en planerad tjänst handlar om och vilka den tjänsten berör, likt hur de kontaktar personer som söker bygglov. Alternativt om det är en mer allmän insamling av

data för att få nya idéer till tjänster, där de exempelvis kan fråga personer på torget vad de skulle vilja ha för tjänster.

Både K3 och K8 beskrev att de i nuläget har planer på att involvera medborgarna mer i utvecklingsprocessen.

”man alltid ska involvera dem som ska använda tjänsten och få in synpunkter därifrån, och gärna innan e-tjänsten är skapad också, och gärna att den verksamheten som ska ansvarar för e-tjänsten ska ha dem kontakterna så dem lär sig lite mer om hur kunderna tänker. Men vi har inte riktigt kommit dit än” (K3).

Både K3 och K8 beskriver att de i nuläget håller på att byta ut deras gamla system för e-tjänster mot nya system och gör därför inte många nya tjänster eller ändringar på redan existerande tjänster. K8 förmedlade att de har låst deras gamla system för alla ändringar och tillägg, och inga ändringar kommer göras för kommunens e-tjänster tills det nya systemet är igång och börjat användas.

Utöver de tidigare nämnda anledningarna beskrev även flera respondenter att kommunen eller den berörda verksamheten kan få interna nyttor av e-tjänster, vilket kan ligga till grund för skapandet av nya e-tjänster.

”Bättre kundservice och vissa vinster internt kan man väl säga” (K1).

”Ofta är det någonting verksamheten ser skulle kunna underlätta för dem” (K3).

Det var även flera kommuner där respondenter förmedlade att e-tjänster skapas baserat på vilka tjänster som är regelbundet använda i olika verksamheter.

”vi tittar på vad som efterfrågas mest då. Vi kollar på förvaltningar och verksamheter, vad de har de för ärenden, sen utgår vi från det”. (K5)

Utöver respondent K5 förmedlade även K1 och K4 att de kontrollerar volymen av användare för deras tjänster när de ska ta beslut om skapandet av nya e-tjänster.

5.2.3 Utvecklingsprocessen

Flertalet respondenter uttrycker att det inte finns några officiella processer för hur e-tjänster utvecklas inom kommunerna, utan utvecklingsprocessen är istället beroende på vad det är för tjänst och verksamhet som är involverad i utvecklingen. Ett par av respondenterna, K2 samt K6 beskrev att de hade officiella processer eller checklistor för åtminstone delar av utvecklingsprocessen

”Vi har en nedskriven process, det brukar vara att man träffar den verksamheten och går igenom vad som behövs” (K2).

Ett antal av de andra respondenterna, K4-K5, K7 förmedlade däremot att de använder inofficiella processer för olika delar av arbetet.

”vi har ett arbetssätt kring det men vi har inget nedskrivet” (K4).

”Beror på vad den [e-tjänsten] innehåller, vi har ingen specifik nerskriven process för allt” (K5).

K7 har i nuläget den mest strukturerade metodiken av respondenterna, där respondenten förmedlar att de försöker arbeta utefter tjänstedesign konceptet till största möjliga grad för deras processer.

”vi försöker ju arbeta mycket med tjänstedesign konceptet, och i det ligger ju mycket med att både träffa tänkbara kunder i form av medborgare eller företag och även jobba med att försöka försätta sig i deras situation när man försöker designa tjänsten. Så vi försöker jobba med det som utgångspunkt” (K7).

Men även K7 beskriver en inofficiell process där deras utvecklingsteam försöker arbeta utefter de metoderna till deras bästa förmåga och möjlighet, men kommunen har inte specificerat att arbetet ska utföras enligt den processen. K7 beskriver även varför utvecklingsteamet valde just tjänstedesign för deras arbetsprocess:

”Men själva skälet till att vi valde tjänstedesign är ju inte bara att vi ville ha kunden i centrum, utan även kunna vara i kundens ställe. För att kunna maximera kundens fördelar och kunna utveckla vår service i förhållande till hur mottagaren vill konsumera den snarare än hur vi vill producera den” (K7).

Tidigare nämndes att K3 och K8 utförde systembyten i nuläget, båda respondenterna beskriver även planerade ändringar i deras metoder och processer.

”Då är det så att vi håller på att hitta våra arbetsformer, hittills har verksamhetens behov drivit det hela. Så då har det ju varierat mycket hur mycket kontakt man har med kunder och verksamheter mm. Det vi framförallt vill se är då att styra upp själva processen till vem som faktiskt fattar vilka beslut kring e-tjänster” (K3).

K8 tittar specifikt på att implementera tjänstedesign i sin tjänsteutveckling likt K7, och förmedlar likvärda anledningar som respondent K7 till varför de anser detta vara ett bra val av metodik.

Tidigare beskrevs att vissa kommuner involverade medborgare för att få idéer till nya e-tjänster, det var även flera respondenter som beskrev att medborgare involveras efter

en e-tjänst släpps. Uppföljningen kan ske på olika vis, exempelvis genom att kontaktmöjligheter inkluderas i tjänsterna.

”Varje tjänst innan den används presenterar telefonnummer eller mejladress man kan använda för att ställa frågor” (K6).

Andra respondenter beskrev att de ibland kunde ta direkt kontakt med medborgarna efter en tjänst släppts genom exempelvis enkäter eller fokusgrupper.

”Sen lyssnar vi ju in mycket på synpunkter vi får in från medborgare och följer upp med en enkät på alla e-tjänster vi gör” (K4).

Hur ofta sådan uppföljningar görs varierade mellan kommunerna, exempelvis K6 förmedlade att de gör uppföljningar på alla tjänsterna de får in respons på. K4 däremot förmedlade i ovan citat att de följde upp alla deras nya e-tjänster med enkäter. Andra respondenter beskrev en mer begränsad uppföljning där en liten del av deras e-tjänster fick återkoppling och resten ingen alls.

Alla respondenter förmedlade däremot att de uppmärksammar när medborgare personligen kontaktar kommunen eller relevant verksamhet och anmäler problem på tjänsterna.

”Man får ju feedback främst när man har gjort dåliga saker, de kan skicka email eller ringa och så, men gör man någonting bra så bryr sig ingen att kommentera och den används bara mycket istället” (K7).

Gemensamt för alla respondenternas beskrivna processer är att de utförs efter e-tjänsten har börjats användas av allmänheten. Ingen av kommunerna förmedlade att de hade någon form av medborgarinvolvering under själva utvecklingsprocessen, utan endast innan utvecklingen påbörjats för att få idéer till nya tjänster, eller efter tjänsten redan börjat användas. K1 beskriver varför de anser medborgarinvolvering inte är nödvändigt för enklare e-tjänster, en åsikt som även uttrycks av K3:

”För enklare tjänster så tar det bara någon timme att sätta upp den så då är det ingen större ide att fråga eller undersöka om dess behov för det skulle ta så mycket längre tid att göra, så då sätter man upp den och ser hur många som använder den och om ingen eller få personer gör det kan man ta bort den eller ändra den lite” (K1).

”Sen finns det mindre tjänster där det rätt snabbt går att göra en grundversion efter lite diskussion internt, sen kan man justera efteråt om det behövs” (K3).

Respondenterna menar även att hur involverad en verksamheten kopplad till e-tjänsten som skulle utvecklas eller ändras var i utvecklingsprocessen berör i slutändan resultatet av den utvecklingen. Alla respondenter förmedlade i någon form även ett behov av medverkan från berörda verksamheter för att utvecklingsprocessen ska gå bra. K6 beskrev även hur engagerade en verksamhet upplevdes vara i processen kunde påverka när eller om en utvecklingsprocess påbörjas.

”Det varierar väldigt mycket på verksamheterna, är de väldigt sugna och engagerade hamnar de högt i prion. Dem som inte bryr sig över huvud taget eller inte visar nått engagemang de hamnar långt ner om vi inte ser att det är en kommunövergripande samhällsviktig e-tjänst, då tar vi tag i den och övertygar verksamheten att nu måste vi göra det här” (K6).

5.2.4 Välanvända tjänster

Respondenterna gav flera olika svar för vilka de vanligaste och mest använda e-tjänsterna var för deras kommuner. Bland de givna svaren var bygglov samt skolrelaterade tjänster de vanligaste, men ett antal andra tjänster nämndes utöver dem.

Tabell 3 Mest använda e-tjänster

Kommun	Mest använda e-tjänster	Kommentar
K1	Ledighetsansökan för skolbarn, anmälan till simskola	
K2	Bygglov, arkivritningar	
K3	Bygglov, Skolrelaterat	
K4	Synpunktshantering, skolrelaterade tjänster	Synpunktshantering berör sakers som snöskottning, sopning, fritids osv.
K5	Ändring av sopabonnemang, skolrelaterade tjänster	Säsongsboende i kommunen stänger av/på sophämtning för deras tomt under året.
K6	Tomtansökan, anmälan till simskola	Tomtansökan gäller ansökan till att få köpa tomtmark i kommunen.
K7	Skolrelaterade tjänster, felanmälan	Felanmälan täcker trasiga lampor, väggropar mm.

K8	Bygglov, skolrelaterade tjänster	
----	----------------------------------	--

K6 hade en helt o-digital bygglovsansökan i nuläget, men respondenten ansåg den kunde bli en av de mest använda tjänsterna när den väl digitaliseras. När respondenterna tillfrågades varför just de tjänsterna var de mest välanvända var det flera respondenter som uttryckte att de inte kunde ge säkra svar på frågan, eftersom de inte visste varför just dessa tjänster var de mest välanvända. För de respondenter där just bygglov angavs uttryckte däremot ett antal respondenter följande anledning:

”Just bygglov är nog att det är svårt att få tag på dem annars” (K2).

K4 ansåg att de mest använda e-tjänsterna troligtvis var de e-tjänster som hade den bredaste gruppen användare inom kommunerna.

”de tjänsterna riktade mer brett helt enkelt, de är ju väldigt välanvända” (K4).

5.2.5 Nyttor

En del nyttor med e-tjänster har beskrivits tidigare i kapitlet, men när respondenterna konkret blev tillfrågade om vilka nyttor de kände av från e-tjänsterna var tillgängligheten för medborgaren noterad av alla respondenter.

”Tillgängligheten, man kan sitta när som helst och var som helst och göra det ärendet man vill” (K5)

Respondenter inkluderade även vinster i form av tid eller pengar för myndigheter eller verksamheter, främst i form av minskat manuellt arbete för kommunens personal.

”Sen har vi ju skalat av en hel del manuellt arbete, där någon sitter och skriver in data från ett ställe till ett annat, vilket sparar tid och minskar felen när det är helt automatiskt utan handarbeten. Det är ju till stor del där interna vinster dyker upp, både tidsmässiga och pengavinster” (K1).

K6 förmedlade även att digitala tjänster ger en bättre möjlighet för att information ska förbli korrekt i systemet när mänsklig hantering av data i processen minskar, då digitala system är bättre på att flytta och kopiera information utan misstag.

”Största nyttan är man slipper pappershantering, man får spårbarhet och riktighet. Alla inlägg och ändringar loggas och vi kan kontrollera att personen är den de säger sig. Har minskat administrativa jobbet på flera delar” (K6).

Utöver förbättrad tillgänglighet och nerkortade handläggningstider för många ärenden kunde däremot ingen respondent säkert säga vilka nyttor medborgarna upplevde från e-

tjänsterna, då ingen respondent kände till något fall där deras kommun faktiskt utfört några direkta mätningar om medborgarnas upplevelser från den synvinkeln.

5.2.6 Resursbegränsning

När respondenterna tillfrågades vad de skulle göra om de inte behövde tänka på resursbegränsningar i form av pengar, tid och personal resulterade det i ett flertal svar.

Ett par respondenter, främst K2 och K3 förmedlade ett intresse av att integrera olika verksamhetssystem som i nuläget är separata system, för att kunna öka samordningen emellan de olika verksamheterna.

”Vi har inte rätta verktyget, utan vi behöver verktyg för att kunna göra mer. Sen kan det ju bli väldigt dyrt om man ska börja integrera mot andra system, ofta ligger e-tjänstplattformen och förvaltningsplattformen på olika system och då måste man ju föra över emellan dem” (K2).

Andra respondenter, K1, K5-K6 uttryckte intresse för att skapa nya e-tjänster eller nya lösningar till existerande tjänster där de nu inte har tid att göra dem, även om de har idéer om vad de vill göra.

K4, K6-K7 ville involvera verksamheterna mer direkt i utvecklingen genom att få dem att tänka i nya banor eller bara ge dem möjligheterna att medverka mer direkt i utvecklingsprocessen, där de annars inte hade kunnat på grund av verksamhetens egna resursproblem.

”Jag skulle vilja få igång verksamheterna att tänka lite annorlunda, tänka lite bortanför det mer traditionella det har gjort. Mycket det här traditionella med blanketter och telefon man skickar mycket papper och blanketter, man skulle vilja att det tänkte lite mer nytt. Och mycket då förändra de interna processerna, för det är mycket arbetsprocessen bakom e-tjänsten som gör att man är begränsat i dess användning” (K4).

”Kanske skulle vi göra så att de olika verksamheterna hade mer resurser för att samarbeta med oss för att skapa och utveckla tjänsterna. För en väldigt begränsande faktor för oss är att verksamheten har tid, möjlighet och viljan att medverka i processen” (K7).

Tre respondenter, K6-K8, beskrev ett intresse för mer medborgarinvolvering under själva utvecklingsprocessen, istället för endast innan eller efter tjänsten är skapad och tillgänglig för allmänheten.

”Man skulle kunna ha någon form av medborgarpanel som skulle kunna vara en form av första testgrupp bland medborgare” (K6).

“Det är klart att man kan ju aldrig egentligen göra det för mycket [användarinvolvering], men det är ju lite lurigt för hur säkerställer man att representanterna för allmänheten faktiskt är representativa för dem. Det är ju inte säkert att de som skriker högst representerar allmänhetens behov, så det är ju lite lurigt men skulle ju vilja inkludera allmänheten mer så länge man kan få användbar information” (K7).

Alla tre av dessa respondenter förmedlade däremot en viss osäkerhet kring hur medborgarinvolveringen skulle kunna utföras på ett effektivt sätt, där medborgarna skulle vara representativa av kommunens invånare. De uttryckte ett behov för någon form av filter eller sortering bland medverkande för att sälla bort de personerna som då inte var representativa av kommunens invånare överlag.

6 Analys

Här analyseras materialet från intervjuerna och jämförs med varandra och tidigare forskning.

Under studiens utförande samlades en stor mängd information in, i slutändan var inte all informationen nödvändigtvis direkt relaterad till studiens frågeställning. Men mycket av informationen var fortfarande intressant och informativ, det sagt även om informationen inte nödvändigtvis är direkt relaterad till motiven i frågeställningen kan den fortfarande ha en indirekt påverkan eller ge indikationer till motiven. Därför inkluderades den informationen i rapporten som en lite extra bonus.

6.1 Definition av e-tjänst

Tidigare har rapporten tagit upp hur konceptet av e-tjänst kan variera i dess innebörd när ämnet diskuteras inom forskning. Denna ibland ospecifika definition täcker även koncepten av e-förvaltning och offentlig e-tjänst när dem koncepten används (Lindgren & Jansson 2013). Sådan variation i betydelser kan orsaka problem när ämnet skall diskuteras både bland forskare, och likt fallet för denna rapport där personer vars arbetsområden inkluderar dessa områden ska tala om dem. För att därför kunna förstå bättre vad respondenterna talade om behövde därför intervjun definiera respondenternas bruk av ordet e-tjänst. För denna rapport överlappar konceptet av e-tjänst med offentlig e-tjänst då alla respondenter arbetar inom den offentliga sektorn och den huvudsakliga distinktionen mellan e-tjänster och offentliga e-tjänster är om den tjänsten tillgodoses av den allmänna sektorn eller ej (Buckley 2003).

Överlag hade de flesta respondenterna en relativt likvärd användning av konceptet där i princip alla digitaliserade tjänster inkluderades i meningen e-tjänst av respondenterna. Det kunde alltså variera från enkla blanketter till mer komplicerade tjänster där systemen använde sig av automatisering för att utföra funktioner begärda av användaren. K4 var däremot en distinkt uteliggare bland respondenterna för detta, då endast mer komplicerade tjänster inkluderades i deras definition av e-tjänster. För denna studie och analys skapar det en viss effekt i de fallen när andra respondenter diskuterar vad för dem är enklare e-tjänster och hur utvecklingen för dessa tjänster hanteras, eftersom K4 inte inkluderar sådana enklare tjänster när de diskuterar sin utvecklingsprocess är deras svar inte alltid direkt överförbara i de fallen vilket fick tas i akt när analysen utfördes.

När det kommer till distinktionen mellan e-tjänst och e-service uttryckt av K1 lär det inte vara märkbart för studien då det huvudsakligen berör den interna administrativa sidan av e-tjänsterna i likhet med distinktionen mellan interna och externa e-tjänster gjord av Axelsson, Melin och Lindgren (2010), men då studien fokuserar på medborgarnas sida av e-tjänster lär det inte påverka resultatet märkbart.

Slutligen kan det då sägas att problemen med dåliga definitioner kring konceptet e-tjänster även gäller för respondenternas definitioner, men trots dessa variationer är deras definitioner tillräckligt lika för att de inte bör ha någon större påverkan på analysen eller resultatet.

6.2 Utvecklingsprocessen

Flera olika attityder till utvecklingsprocesser uppmärksammades bland de olika respondenterna. Det var väldigt ovanligt med officiella processer och metoder för utvecklingen och olika former av ad-hoc metoder verkar vara vanligast där processen utfördes baserat på den givna tjänsten.

”Beror på vad den [e-tjänsten] innehåller, vi har ingen specifik nerskriven process för allt Det blir en dialog med förvaltningen” (K5).

Trots att det var en inofficiell process använde K7 tjänstedesign som deras metod, vilket är en klart mer användarfokuserad process jämfört med de mer traditionellt fokuserade processerna inom kommuners utveckling (Millard 2010). Även K8 planerade att införa tjänstedesign som deras arbetsmetod senare i 2019 när deras nya e-tjänstesystem var implementerat. Flertalet forskare som exempelvis Lindgren, I. och Jansson, G. (2013) har tidigare uttryckt hur inkluderingen av medborgare är av stor vikt för att förbättra användarnas upplevelser av offentliga e-tjänster (Jones, Hakney & Irani 2007), och det verkar i nuläget som att en del kommuner börjar lägga mer fokus på just sådan medborgarinvolvering.

Men även de respondenterna som inte hade direkt användarfokuserade utvecklingsprocesser har åtminstone börjat involvera medborgare på olika vis i en del av deras utveckling.

”vi har gjort dem [fokusgrupper], sen får förvaltningen kommentera på det och vi gör ändringar baserat på det” (K5).

”vi utvärderar löpande gör vi ju, och rättar efter åsikter och kommentarer” (K4).

”Sen finns det medborgare som kan skriva synpunkter på det e-tjänster som finns, där dem skulle vilja kunna göra det och det” (K2)

Här märks då en flytt bort från mer traditionella internt riktade drivkrafter likt dem beskrivna av bland annat Millard (2010), mot mer användarfokuserade motiv där målet åtminstone på ytan verkar vara att förbättra användbarheten och tillgänglighet på tjänsterna.

6.3 Varför skapas och utvecklas e-tjänster?

Flertalet motiv till varför nya e-tjänster skapas gavs av de olika respondenterna i studien. Det klart vanligaste argumentet givet av respondenterna till varför nya e-tjänster skapas är att den nya tjänsten på olika vis kommer vara av intresse för medborgarna eller företagen i kommunen. Bland dessa argument är den ökade tillgängligheten för medborgarna det klart vanligaste argumentet för skapandet av nya e-tjänster och togs upp av alla respondenter. Detta kom inte som en överraskning då möjligheten att komma åt en tjänst från en persons hem, telefon eller andra platser med internetuppkoppling oavsett tid på dygnet är klart hjälpsamt för medborgare, vilket även följer vad tidigare forskning uttrycker vara fördelarna med digitalisering (Niehaves & Plattfaut 2014).

”Tillgängligheten, man kan sitta när som helst och var som helst och göra det ärendet man vill” (K5)

Men då ingen av respondenterna säker kunde säga att deras kommun faktisk försökt mäta vad medborgarna upplevde för nytta med kommunens e-tjänster, blir det då svårt att säga ifall ökad tillgänglighet är ett drivande motiv för utvecklingen eller mer av en bonus för medborgaren bland respondenternas kommuner. Det är problematiskt då kvalitén på en tjänst är till större delen bedömd utifrån hur användaren upplever tjänstens värde (Lindgren, I. & Jansson, G. 2013), och det kan vara relativt svårt att uppskatta deras tycke om tjänstens värde när de sällan om någonsin tillfrågas.

En del respondenter uttryckte även att skapandet av nya e-tjänster var till stor del förväntat av medborgare:

”Det förväntas av oss, jag antar du inte först letar efter en blankett på ett kontor det första du gör?” (K1).

Ett argument som för åtminstone de yngre generationerna troligtvis är korrekt i de flesta fallen. Det passar även in med de prioriteringar eSamverkansprogrammet (2018) ställer på kommuner, eftersom de vill att kommunerna ska fokusera på att ha digitala tjänster samt att de digitala tjänsterna ska vara förstavalet för medborgarna. Men även här finns en del möjliga problem med hur motiven används, för även om medborgarna förväntar sig att kommunerna ska producera nya och bättre e-tjänster betyder det inte nödvändigtvis att tjänsterna som skapas kommer vara bra. När anledningen till att e-tjänster utvecklas i grunden är att kommunen anser det förväntas av dem istället för att undersöka vilka tjänster medborgarna vill ha, blir då resultatet en ökad risk för att den resulterande e-tjänsten kan bli bristfällig (Jones, Hakney & Irani. 2007; Holgersson, J & Karlsson, F. 2014).

Historiskt sett har myndigheters interna vinster i olika former varit vanligt förekommande argument för införandet av nya e-tjänster enligt tidigare forskare (Millard 2010; Lindgren & Jansson 2013; Holgersson, J., Lindgren, I., Melin, U., &

Axelsson, K. 2017). Flera respondenter beskriver fortfarande motiv som driver den typen av fokus i kommunerna när de gör utvecklingsarbetet eller planerar för det.

”Ofta är det någonting verksamheten ser skulle kunna underlätta för dem” (K3).

”Men relativt ofta kommer det ur att vi gör en verksamhetsinsats och då ser vi att de här delarna bör vi lösa genom en e-tjänst” (K7).

”Största nyttan är man slipper pappershantering, man får spårbarhet och riktighet. Alla inlägg och ändringar loggas och vi kan kontrollera att personen är den de säger sig. Har minskat administrativa jobbet på flera delar” (K6).

Då respondenterna kunde ge klara och direkta motiv till myndigheternas nyttor, och i flera fall även har utfört mätningar för att kvantifiera nyttorna ger det distinkta indikationer på att interna faktorer fortfarande är ett starkt motiv bland många respondenter i enlighet med tidigare forskning från bl.a. Axelsson, Melin och Lindgren (2010)

Det är inte oresonligt att ha vinstdrivande motiv för myndigheterna inom offentlig e-tjänstutveckling, eftersom effekter av det slaget fortfarande kan vara hjälpsamma för medborgare i längden, genom att öka tillgängligheten och snabba upp handläggningstiden för tjänsten (Niehaves & Plattfaut 2014). Även rent ekonomiska interna vinster kan till viss del vara av fördel för medborgare då det är deras skattepengar myndigheten använder, att minska en myndighets utgifter ger då indirekt vinst för medborgaren i enlighet med det offentliga etos tidigare nämnt i rapporten (Lindgren, I. & Jansson, G. 2013). Men det är fortfarande indirekta vinster där medborgarna inte inkluderas i processen, vilket går emot andra svar från respondenterna när de uttrycker ett mer direkt intresse att involvera medborgare i utvecklingen.

”man alltid ska involvera dem som ska använda tjänsten och få in synpunkter därifrån, och gärna innan e-tjänsten är skapad också, och gärna att den verksamheten som ska ansvarar för e-tjänsten ska ha dem kontakterna så dem lär sig lite mer om hur kunderna tänker. Men vi har inte riktigt kommit dit än” (K3).

I detta fall är K3 uppenbarligen medveten om att de inte har uppnått deras uttalade mål kring medborgarinvolvering oavsett deras intresse för att öka involveringen, några andra respondenter hade även de planer på att öka medborgarinvolvering de inte implementerat ännu. Anledningarna verkade variera men för en del respondenter likt K3 verkade det mer vara att de höll på att ändra och utveckla metoderna de använde under utvecklingen än någon direkt begränsning i resurser och kunskap. Andra kommuner var klart mer begränsade av deras tillgängliga resurser när det kom till

utveckling. När kommuner inte behövde tänka på deras resursbegränsningar för utvecklingen blev det klart fler uttryckta tankar kring att involvera medborgare och verksamheterna i själva utvecklingsprocessen. Det indikerar en möjlig anledning till att kommuner inte involverar medborgarna mer i utveckling är att de helt enkelt saknar resurser att göra det på effektiva sätt.

Vissa respondenter har däremot redan börjat ta in medborgarnas önskemål och feedback på existerande tjänster som en regelbunden del i deras utvecklingsprocesser. Speciellt K7 har kommit relativt långt med medborgarinvolvering i kontrast med andra kommuner. Även om de inte är ensamma om att ha involvering i någon form när man tittar på deras utvecklingsmotiv, är de i nuläget den kommunen med den mest framträdande och regelbundna medborgarinvolveringen.

”Eller att att vi tar kontakt med personer som söker bygglov och frågar dem, eller vad man nu söker, kan var förskola eller vad det nu handlar om, är ju så mycket man söker om i kommunen” (K7).

”vi har gjort undersökningar ifrån kontaktcenter. Där invånare har blivit uppringda och invånarna har blivit frågade om de hade valt att lösa den här frågan eller problemet X med en e-tjänst om det funnits en sådan tjänst” (K2).

När man även noterar att respondenterna i denna studie med den mest direkt uttryckta medborgarinvolveringen eller planer för det, exempelvis K7-K8, kommer från de större kommunerna förstärker det synen att kommunernas motiv för utveckling begränsas av deras resurser.

7 Slutsats

I detta kapitel används materialet och analysen för att besvara forskningsfrågan given i frågeställningen "Vilka är svenska kommuners huvudsakliga motiv för att utveckla e-tjänster?". Först kommer däremot en del slutsatser dras om utvecklingsprocessen inom kommunerna.

7.1 Utvecklingsprocesser

Respondenterna beskriver en vilja bland kommunerna att inkludera medborgarnas behov och nytta när de utvecklar tjänsterna, men att de ofta saknar möjligheter och resurserna att inkludera medborgarna i processen. Ett antal av respondenterna har däremot skiftat till att inte endast vilja ha en ökad medborgarinvolvering, utan att införa en praktisk implementering av sådan involvering i delar av utvecklingen. Huvudsakligen är den involveringen fokuserad kring att få in idéer för nya e-tjänster, samt att ta in kommentarer på en tjänsts funktionalitet efter att e-tjänsten har släppts till allmänheten. Detta är en klar skillnad jämfört med tidigare processer beskrivna inom forskningen där medborgarna sällan är direkt involverade i utvecklingen. Det var däremot ingen uttalad involvering av medborgare under själva utvecklingsprocessen innan tjänsten släpptes till allmänheten, det fanns dessutom endast begränsat intresse från respondenterna att försöka inkludera medborgarna i den delen av utveckling. Men trots detta syns en klar riktning mot mer faktiskt medborgarinvolvering i utvecklingsprocessen och inte bara en uttryckt tanke att tjänsten ska gynna medborgarna. Det märks däremot en klar skillnad emellan de olika kommunernas resurstillgångar i hur väl de har implementerat sådan användarinvolvering i nuläget. De kommunerna med större befolkningar och mer resurser verkar ha märkbart bättre möjligheter att implementera medborgarinvolvering i utvecklingen av e-tjänster när de jämförs med de mindre kommunerna. Skillnaden märks även när man tittar på kommunernas nuvarande planer för framtida förändringar till deras utvecklingsprocesser, där större kommuner har mer utförliga planer för medborgarinvolvering eller hur verksamheterna involverar sig i utvecklingen av deras e-tjänster. Men trots att de mindre kommunerna saknar resurserna att direkt involvera medborgare i utvecklingsprocessen märks en vilja att göra detta. Både genom deras tankar kring vad de skulle vilja åstadkomma om de hade resurserna att utföra deras önskemål till mer praktiska lösningar, som att se vad andra kommuner har gjort tidigare och ta inspiration eller direkt införskaffa deras lösningar för att minska deras kommuns arbetsbelastning. Däremot finns det indikationer som antyder att även de kommuner som har introducerat medborgarinvolvering i utvecklingsprocessen, inte nödvändigtvis lägger mycket fokus på att ta reda på medborgarnas nytta av tjänsterna. Utan i detta område ligger fortfarande tankebanorna mer åt de traditionella forskningsmotiven kring interna nytta och vinster för myndigheterna.

7.2 Motiv

Studien ger klara indikationer på att ett fokus kring medborgardriven utveckling av offentliga e-tjänster ligger som grund till utvecklingen inom svenska kommuner, där medborgarnas tillgänglighet för kommunens tjänster är det klart vanligaste uttalade motivet givet för utvecklingen av e-tjänster. Tyvärr är sådan inkludering klart ovanligare i praktiken, där istället interna beslut och motiv verkar driva mycket av besluten och medborgarna ofta inte har möjlighet att ge några åsikter. Det traditionella argumentet gett av forskare där interna ekonomiska och administrativa skäl är de primära argumenten för utveckling är säkerligen fortfarande relevant för utvecklingen av ett stort antal e-tjänster inom Sveriges kommuner.

I slutändan är motiven för utvecklingen av e-tjänster inom kommuner beroende av flertalet faktorer kopplade till tjänstens tänkta användare, storleken och komplexiteten på tjänsten, tillgängliga resurser för kommunen samt flera andra faktorer. Dessa komplexa interaktioner kan göra det svårt att komma fram till distinkta motiv till varför en given tjänst utvecklas av en kommun, men överlag verkar kommunerna gå mot mer användarfokuserade motiv både i deras uttalade anledningar samt i praktiken. Detta kan då vara ett tecken på att indikationerna Holgersson et al. (2017) noterade om en möjlig förändring i motiven från mer interna vinster till användarfokuserade nyttor kan stämma, men i nuläget verkar interna motiv vara den större drivkraften bakom utveckling.

8 Diskussion

Detta arbete tar upp saker forskaren upplevde under arbetets gång, vad gick bra, vad gick dåligt, vad resultatet kan leda till.

8.1 Resultat

Resultatet i denna studie ger insyn till motiven för kommuners utveckling av e-tjänster. Förhoppningsvis kan kommuner använda detta resultat för att få idéer till hur de kan inkludera mera medborgare i utvecklingsprocessen framöver. Ett flertal tidigare studier har berört ämnet i denna studie, men ingen av studierna verkar specifikt ha fokuserat just på vilka motiv kommunerna faktiskt har till deras utveckling utan tog endast upp det indirekt eller som en del av deras resultat eller diskussion. Detta gjorde det intressant att specifikt undersöka motiven för att kunna ge en bild av hur Svenska kommuner i nuläget inkluderar medborgarnas motiv i utvecklingen av deras e-tjänster.

Även om endast tredjedel av alla kontaktade kommuner valde att medverka i studien var det enkelt att hitta kontaktpersoner för de flesta kommunerna, detta gjorde att det relativt snabbt gick att planera in ett passande antal intervjuer för studien. Alla respondenter hade även bra kunskap om ämnet och kunde ge utförliga svar på de flesta frågorna vilket hjälper stärka resultatens trovärdighet. Ett större antal respondenter hade kunnat öka trovärdigheten ytterligare men det hade även ökat komplexiteten kring analysen. En svaghet med resultatet är att den är väldigt kopplat till att hitta ibland osagda eller annars underliggande motiv till forskningen vilket kräver att intervjuaren kan uppfatta och tolka dessa motiv korrekt. Ett av de större problemen låg i att isolera vilka motiv var de huvudsakliga motiven för de olika respondenterna. Delvis kommer svårigheten ifrån komplexiteten kring skapandet av e-tjänster, det finns ofta ett flertal olika motiv till varför en tjänst kan skapas och dessa motiv interagerar ofta med varandra istället för att exkludera varandra. Det kan resultera i fall där tjänster skapas på grund av både interna och externa motiv, i de fallen blir det en tolkningsfråga ifall ena motivet väger tyngre än det andra eller i bästa fall är jämställda. Ofta var det ett fall av att forskaren fick tolka respondenternas motiv utifrån hur de har svarat och inte bara vad de har svarat, forskaren försökte alltså läsa mellan raderna för att hitta dessa osagda eller underliggande motiv hos respondenterna. Men även bland de direkta svaren fick en vägning göras om vilket svar hade en tyngre vikt än de andra för analysen. Denna tolkning är ju en klart personlig sådan från forskarens sida baserad på forskarens erfarenheter och kunskaper, vilket gör att det forskaren anser vara de huvudsakliga motiven inte nödvändigtvis behöver vara det. Överlag är forskaren däremot relativt nöjd med sin tolkning av svaren, trots svårigheterna i att tolka av vad de huvudsakliga motiven är för respondenterna.

Allteftersom intervjuerna utfördes blev frågorna mer fokuserade vilket ledde till bättre och mer relevanta svar. Under den slutgiltiga analysen noterades flera möjliga

följdfrågor som kunde ha ställts för att få ut mer relevant information till vissa av områdena, detta kunde i sin tur ha stärkt resultatens trovärdighet ännu mer. Ett klart problem är tyvärr att inspelningen av intervjun för K8 var korrumpad, och kunde därför inte transkriberas ordagrant eller lyssnas på igen. Detta problem märktes som tur var direkt efter intervjun hade utförts, vilket gjorde att en del anteckningar för de mer minnesvärda kommentarerna kunde göras.

8.2 Etiska aspekter

Vetenskapsrådet (2002) har beskrivit flera principer för hur material och information från individer och organisationer som medverkar i studier bör behandlas av forskare. Dessa fyra principer tas upp i kapitel 4.6 och är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Dessa principer följdes genom att information om deras rättigheter och syftet med intervjun inkluderades i e-målet där personerna kontaktades för medverkande i intervjun, dessa rättigheter togs även upp senare i intervjun och möjlighet för frågor om rättigheterna gavs både innan och efter intervjun utfördes vilket uppfyller informationskravet. Då personerna blev tillfrågade om de ville medverka i undersökningen och de själva behövde ge svar och kunde avbryta intervjun om de så ville är även samtyckeskravet uppfyllt. Alla respondenter och deras kommuner är endast refererade som K1, K2... i rapporten, endast begränsad information om kommunens storleks ges och inga citat med identifierande information har använts i rapporten för att bevara respondenternas anonymitet. Insamlat material för rapporten har endast hanterats av forskaren och inte getts ut till andra eller gjorts tillgängligt för andra, materialet kommer dessutom förstöras efter rapporten är färdig.

8.3 Samhälleliga och vetenskapliga aspekter

För de samhälleliga aspekterna anser jag att rapporten kan bidra till ett intresse i kommuner för en mer användarfokuserad e-tjänstutveckling i framtiden. Även om studien inte inkluderar specifika metoder för hur en sådan medborgarinvolvering ska implementeras i en kommun kan de skapa medvetenhet kring ämnet bland kommuner. En sådan medvetenhet kan förhoppningsvis leda till att dessa kommuner undersöker eller funderar över hur en sådan involvering skulle kunna införas i deras kommun, även om endast i vissa begränsade nivåer beroende på kommunens nuvarande förutsättningar. Slutmålet är att det skulle kunna leda till bättre e-tjänster för medborgare i de kommuner som tar del av rapporten.

För den vetenskapliga delen tycker forskaren att studien ger kompletterande information relaterat till motiven för kommunen, vilket tidigare studier inte verkar ha tittat direkt på utan endast indirekt berört. Tidigare studier har ofta tittat på hur myndigheter utvecklar e-tjänster och vilka aspekter som berör det, exempelvis tillgängliga resurser och kunskap inom IT-avdelningar, eller hur de implementerar medborgarinvolvering i utvecklingen. Däremot är det mindre vanligt, åtminstone för forskning inom Sverige, att de specifikt försöker titta på varför de skapar e-tjänster och

hur de tänker på medborgarna i de fallen utöver de mer ytliga argumenten. Förhoppningen är att denna studie kan ge kompletterande information för den delen av forskningen.

IT-utveckling är en värld som konstant ändras och utvecklas baserat på nya fynd och idéer vilket gör att mer forskning konstant behöver utföras och bekräftas. Skulle denna studie göras tio år framåt i tiden förväntas att resultaten kommer se väldigt annorlunda ut mot idag.

8.4 Diskussion av forskningsmetod

Valet av semi-strukturerade intervjuer var i slutändan ett bra val. Till att börja med låg valet emellan helt strukturerade intervjuer och helt öppna intervjuer. Möjligheten till att använda helt strukturerade intervjuer kastades snabbt bort då de inte var passande för ändamålet i studien där en mer djupgående insyn i respondenternas motiv behövdes. Helt öppna intervjuer hade kunnat användas, men då forskaren är relativt oerfaren när det kommer till intervjuer hade troligtvis materialet från helt öppna intervjuer varit av både låg reliabilitet och låg validitet. Genom att utföra semi-strukturerade intervjuer kunde validiteten på resulterande materialet höjas trots forskaren oerfarenhet som intervjuare, genom att använda huvudfrågorna som ankarpunkter i intervjun kunde följdfrågorna användas för att mer specifikt undersöka motiven och processerna. Antalet respondenter var relativt passande för studien, många fler och det hade blivit svårt att hinna med analysen av materialet, men ett färre antal och flera relevanta synpunkter från respondenterna hade kunnat missas istället.

8.5 Framtida forskning

Resultatet från denna studie ger en grund för framtida studier i området andra forskare kan bygga vidare på. Det finns flera möjliga områden för framtida studier att antingen utveckla resultatet givet här eller ta den i andra riktningar, exempel skulle kunna vara att titta mer specifikt på hur skillnader mellan kommunernas storlek påverkar motiven och processerna. Alternativt kan en undersökning göras på de kommuner som har slagit samman sina IT-avdelningar med andra kommuner för att dela resurser, eftersom den här studien exkluderade sammanslagna avdelningar från de potentiella respondenterna för att minska de potentiella variablerna under analysen. Resultatet från en sådan studie skulle exempelvis kunna jämföra hur ensamma kommuner skiljer sig från sammanslagna avdelningar. Ett tredje alternativ kan vara att utföra en liknande studie om ett par år för att se hur utvecklingen går, några respondenter i denna studie beskrev planer på att införa nya processer och metoder i deras utveckling. En framtida studie kan då se om dessa kommuner är uteliggare eller om andra kommuner utför eller kommer utföra liknade projekt i närmaste tiden.

Referenser

- Axelsson, K., Melin, U. and Lindgren, I. (2010). Exploring the importance of citizen participation and involvement in e-government projects. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 4(4), pp.299-321.
- Boyer, K. K., Hallowell, R. and Roth, A. V. (2002) "E-services: operating strategy-a case study and a method for analysing operational benefits," *Journal of Operations Management*, 20(2), pp. 175-188. doi: 10.1016/s0272-6963(01)00093-6.
- Braun, V. & Clarke. V. 2006. "Using thematic analysis in psychology" *Qualitative Research in Psychology*. 3(2): pp. 77-101.
- Buckley, J. (2003) "E-service quality and the public sector," *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(6), pp. 453-462. doi: 10.1108/09604520310506513.
- Christensen, T., Lægrid, P., Roness, P. G., & Røvik, K. A. (2005). Organisationsteori för offentligsektor. Malmö: Liber.
- Computersweden (2014). *Polisen lägger ner Pust*.
<https://computersweden.idg.se/2.2683/1.547909/polisen-lagger-ner-pust> [2019-03-12]
- Edvardsson, B. Tronvoll, B. and Gruber, T. (2010). Expanding understanding of service exchange and value co-creation: a social construction approach. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 39(2), pp.327-339.
- eSamverkansprogrammet (2018). *Vägledning_Rättsliga förutsättningar för digitalt i första hand*. Stockholm: eSamverkansprogrammet
http://www.esamverka.se/download/18.5c941007162f6338fa536a9b/1524828770326/Vägledning_Rättsliga_förutsättningar_för_digitalt_i_första_hand.pdf
- Grönroos, C. (2008). Service logic revisited: Who creates value? And who co-creates? *European Business Review*, 20(4), 298-314.
- Hirschman, A. O. (1970). Exit, voice, and loyalty: Responses to decline in firms, organizations, and states. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Holgersson J., Axelsson K., Melin U. (2017) External User Inclusion in Public e-Service Development: Exploring the Current Practice in Sweden. In: Janssen M. et al. (eds) Electronic Government. EGOV 2017. *Lecture Notes in Computer Science*, vol 10428. Springer, Cham
- Holgersson, J., Lindgren, I., Melin, U., & Axelsson, K. (2017). Not Another New Wine in the same Old bottles - Motivators and Innovation in Local Government E-Service Development. ECIS.

- Holgersson, J. and Karlsson, F. (2014). Public e-service development: Understanding citizens' conditions for participation. *Government Information Quarterly*, 31(3), pp.396-410.
- Jones, S., Hackney, R. and Irani, Z. (2007). Towards e-government transformation: conceptualising "citizen engagement". *Transforming Government: People, Process and Policy*, 1(2), pp.145-152.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management*. London: Pearson Education Ltd.
- Lanzolla, G. & Anderson, J. (2008). Digital Transformation. *Business strategy review*.19(2): pp. 72-76.
- Lindgren, I. and Jansson, G. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework. *Government Information Quarterly*, 30(2), pp.163-172
- López Peláez, A. and Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), pp.801-803.
- Löfstedt, U. (2010). Kommunal e-tjänster — fokus, utveckling och medborgardeltagande. In K. Lindblad-Gidlund, A. Ekelin, S. Eriksén, & A. Ranerup (Eds.), *Förvaltning och medborgarskap i förändring*. Lund: Studentlitteratur.
- Marcus Jerräng (2014). *Här är hela kostnaden för Pust*.
<https://computersweden.idg.se/2.2683/1.549467/har-ar-hela-kostnaden-for-pust>
 [2019-03-12]
- Millard, J. (2010). Government 1.5 -Is the bottle half full or half empty? *European Journal of ePractice*, 9, 1-16.
- Niehaves, B. and Plattfaut, R. (2014). Internet adoption by the elderly: employing IS technology acceptance theories for understanding the age-related digital divide. *European Journal of Information Systems*, 23(6), pp.708-726.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pilemalm, S. (2018) "Participatory Design in Emerging Civic Engagement Initiatives in the New Public Sector," *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 25(1), pp. 1-26. doi: 10.1145/3152420.
- Polkinghorne, E. D. 2005. Language and meaning: Data collection in qualitative research. *Journal of Counseling Psychology* 52 (2): 137--145. doi: 10.1037/0022--0167.52.2.13
- Pollitt, C. (2011). Mainstreaming technological change in the study of public management. *Public Policy and Administration*, 26(4), 377-397.

(2014). *Den svenska förvaltningsmodellen - tre nivåer*. <https://www.regeringen.se/lattlast-information-om-regeringen-och-regeringskansliet/den-svenska-samhallsmodellen/den-svenska-forvaltningsmodellen---tre-nivaer/> [2019-03-11]

Regeringskansliet (2017). *Den nationella nivån - riksdag och regering*. <https://www.regeringen.se/sa-styrs-sverige/det-demokratiska-systemet-i-sverige/den-nationella-nivan---riksdag-och-regering/> [2019-03-11]

Regeringskansliet (2015b). *Den regionala nivån - län och landsting*. <https://www.regeringen.se/sa-styrs-sverige/det-demokratiska-systemet-i-sverige/den-regionala-nivan---lan-och-landsting/> [2019-03-11]

Regeringskansliet (2015a). *Den lokala nivån – kommuner*. <https://www.regeringen.se/sa-styrs-sverige/det-demokratiska-systemet-i-sverige/den-lokala-nivan---kommuner/> [2019-03-11]

Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: Towards a research agenda. *Internet Research*, 16(3), 339–359.

Sveriges Kommuner och Landsting (2017). *Kommungruppsindelning 2017*. https://skl.se/tjanster/kommunerregioner/faktakommunerochregioner/kommungruppsindelning_2051.html [2019-03-13]

Vetenskapsrådet. 2002. *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet

Wollner, A. (2014). *Användaren glöms bort i it-systemet*. <https://computersweden.idg.se/2.2683/1.553145/anvandaren-gloms-bort-i-it-systemet?queryText=pust> [2019-03-12]

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service. Balancing customer perceptions and expectations. *New York: The Free Press*.