

LULEÅ TEKNISKA UNIVERSITET

E-förvaltning ur medborgarnas och företagens perspektiv

Åsa Wallström, Anne Engström,
Esmail Salehi-Sangari & Maria Styvén

Avdelningen för industriell marknadsföring,
e-handel och logistik




LULEÅ TEKNISKA UNIVERSITET

Bakgrund

Både forskning och offentlig verksamhet har huvudsakligen fokuserat på:

- IT/IS
- att **utveckla e-tjänster**
- e-förvaltning från organisationens perspektiv
- nationell nivå
- kundfokus från organisationens/teknikutvecklarnas perspektiv

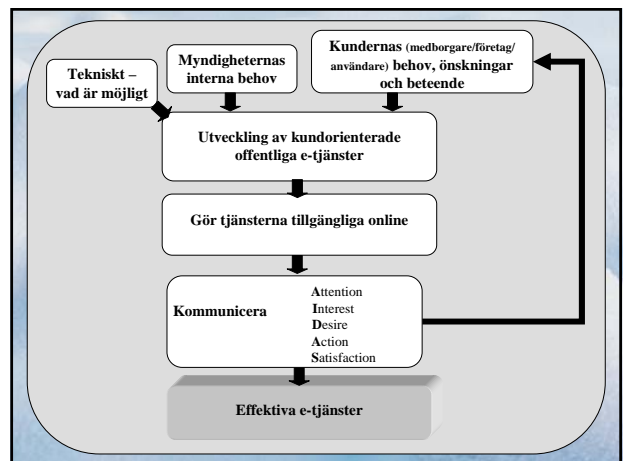
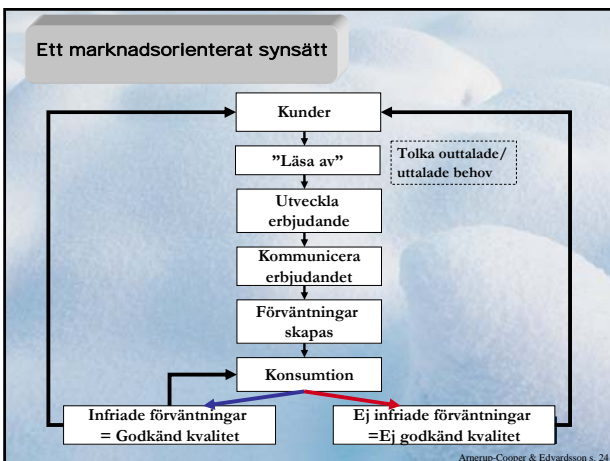
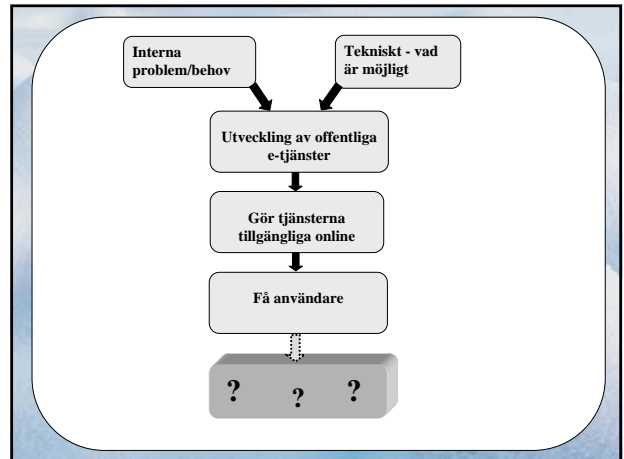
➔ **Låg användning av offentliga e-tjänster**



LULEÅ TEKNISKA UNIVERSITET

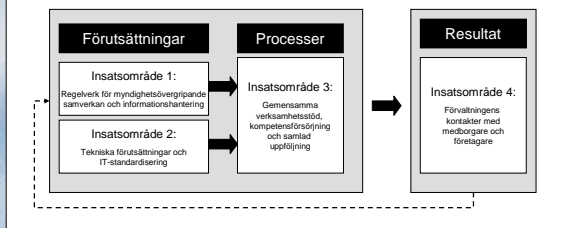
Marknadsföring

- Mer än reklam och försäljning
- Fokus har ändrats: produktion → produkt → försäljning → kund
- Marknadsföring i offentlig sektor

Handlingsplan för eFörvaltning - "Målet: Så enkelt som möjligt för så många som möjligt"

Relationen mellan de fyra insatsområdena



Några frågor som behöver belysas ytterligare:

- Är kunderna (medborgare/företag/användare) redo för och villiga att använda offentliga e-tjänster?
- Vilka kunder väljer att använda/inte använda e-tjänster och varför?
- Känner kunderna till vilka e-tjänster som finns tillgängliga?
- Vilka behov, önsknningar, beteenden har kunderna?
- Hur kan/bör kunderna segmenteras?
- Hur kan myndigheterna påverka/styra kundbeteenden?
- Hur kan myndigheterna kommunicera med/utbilda kunderna?
- Vad kännetecknar bra e-tjänster?
- Vad skapar kundvärde?
- Varför når vi inte högre målpåfyllelse?

Tack för er
uppmärksamhet