



MEDBORGARES INSTÄLLNING OCH VILJA TILL ATT DELTA I UTVECKLING AV OFFENTLIGA E-TJÄNSTER

Jesper Holgersson, Högskolan i Skövde
Fredrik Karlsson, Örebro Universitet och
Högskolan i Skövde

AGENDA



- Frågeställning
- Befintlig forskning
- Tre approacher för användarmedverkan
- Metod
- Analys av approacher för användarmedverkan
- Slutsatser

FRÅGESTÄLLNING



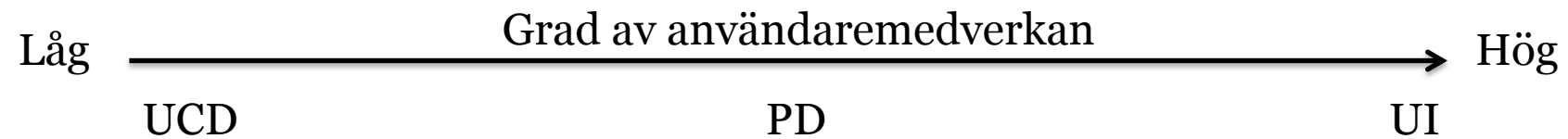
- Är (svenska) medborgare intresserade av att medverka i utveckling av offentliga e-tjänster?
- Har medborgarna kompetens till att medverka?
- Om det finns intresse och kompetens, hur vill medborgare i så fall medverka i utveckling av offentliga e-tjänster

BEFINTLIG FORSKNING



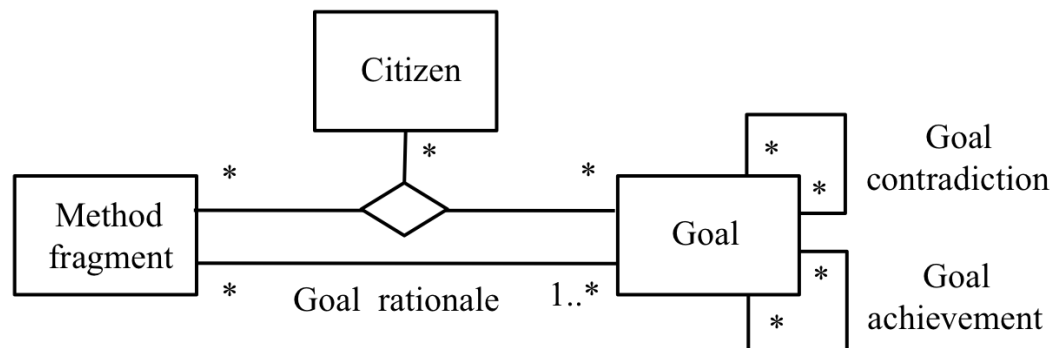
- Användarmedverkan är värdefullt i utveckling av offentliga e-tjänster såväl som inom all annan utveckling av informationssystem
- Det finns få studier kring medborgares vilja att medverka i utveckling av offentliga e-tjänster
- Det finns få studier kring medborgares möjligheter att medverka i utveckling av offentliga e-tjänster baserat på approcher för användarmedverkan
- Det finns få studier kring utveckling av offentliga e-tjänster där olika approcher för användarmedverkan utvärderas mot varandra

APPROACHER FÖR ANVÄNDARMEDVERKAN



METOD & ANALYS- RAMVERK

- Ett metod fragment “refers to a description of a systems development method, or any coherent part thereof”
- Metodrationaltet – metodfragment finns i metoder av en andledning
- Delar medborgarna målen med metodfragmenten/kan de uppfylla målen?



DATAINSAMLING OCH ANALYS

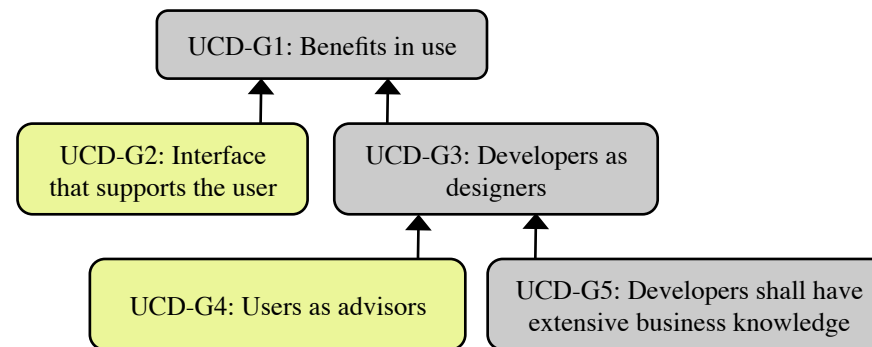


- Semistrukturerade intervjuer indelade i tre huvudområden
 - Grundläggande IT-kompetens
 - Intresse av att medverka i utveckling av offentliga e-tjänster
 - Domänkunskap
 - Konstruerade baserade på målen med de tre approacherna, dvs vad ställer approacherna för krav
- 20 intervjuer genomfördes över ett brett spektrum
- Analyserat hur respondenterna vill och/eller kan uppfylla målen

USER CENTERED DESIGN



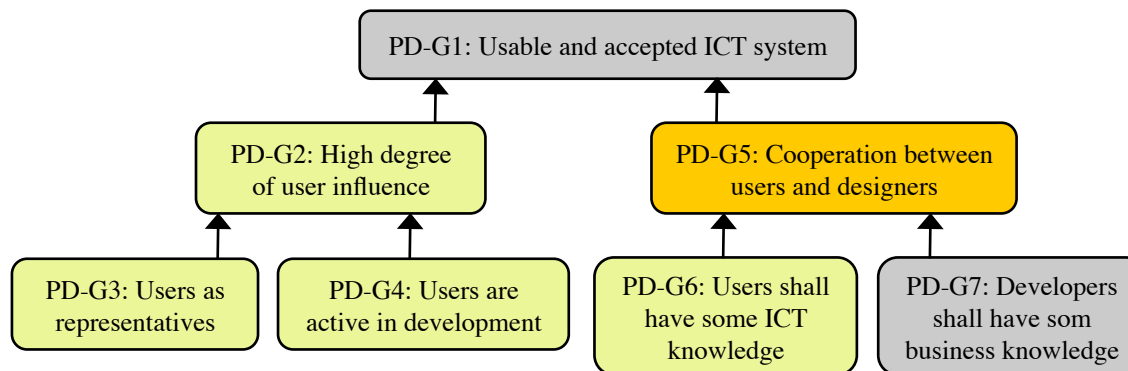
- Medborgaren är passiv och rådgivande. Medborgaren medverkar tidigt och sent i utvecklingsprocessen



PARTICIPATORY DESIGN



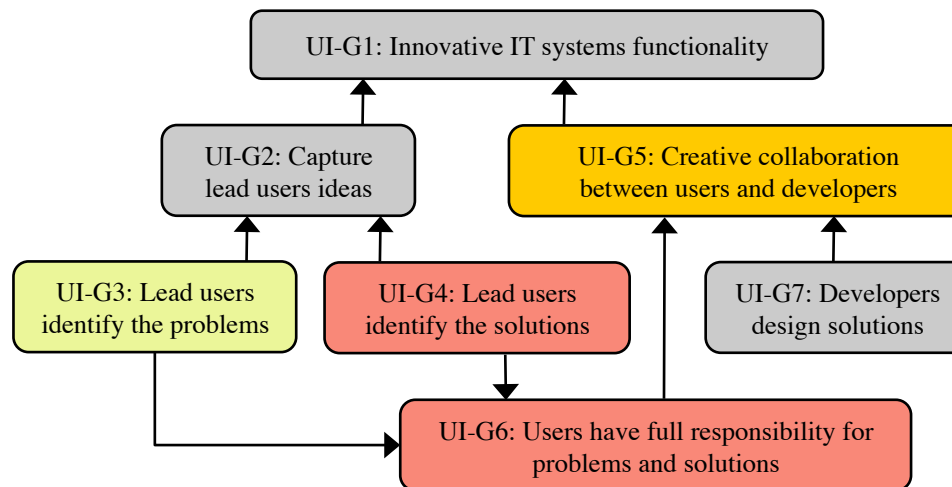
- Medborgaren samarbetar aktivt tillsammans med myndigheten under stora delar av utvecklingsprocessen



USER INNOVATION



- Medborgaren identifierar problem och potentiella lösningar och är mycket drivande genom hela utvecklingsprocessen



SLUTSATSER



- Att få användare att medverka
 - Intresserade generellt – men tiden ett hinder
 - Medborgarens koppling till e-tjänsten är av stor vikt
- Kompetens
 - Medborgarna har hög IT-kompetens som användare
 - Medborgarna har låg kompetens om offentlig förvaltning (men de tror de har kompetens)
 - Låg kännedom om lagar och ramverk
- Preferenser för någon approach
 - Föredrar PD, framför UCD och UI