



Medborgar- och företagsdriven utveckling av offentliga e-tjänster

Katarina Lindblad-Gidlund & Johanna Sefyrin

Agenda

- Bakgrunden till projektet
- Utgångspunkter i projektet
- Syfte och förväntade effekter av projektet
- Referensram för projektet
- Upplägg, datainsamling och aktiviteter i projektet
- Resultat från projektet
- Slutsatser från projektet

Bakgrunden till projektet

- Förutsättningslös diskussion tillsammans med Bolagsverket kring intressanta forskningsfrågor
 - Ovanlig början
- En matchning mellan Bolagsverkets och Mittuniversitetets (ValIT) behov och syften
 - Bra förankring
- Medborgar- och företagsdriven utveckling av offentliga e-tjänster
 - Aktuell fråga (forskningsmässigt och i praktiken)

Utgångspunkter i projektet

- Att området är efterfrågat
 - Förståelse (att överhuvudtaget närma sig begreppskombinationen)
 - Kunskap (att känna sig trygg med begreppskombinationen)
 - Erfarenheter och resultat (vad begreppskombinationen egentligen innebär)
- En kritisk granskning av begreppskombinationen

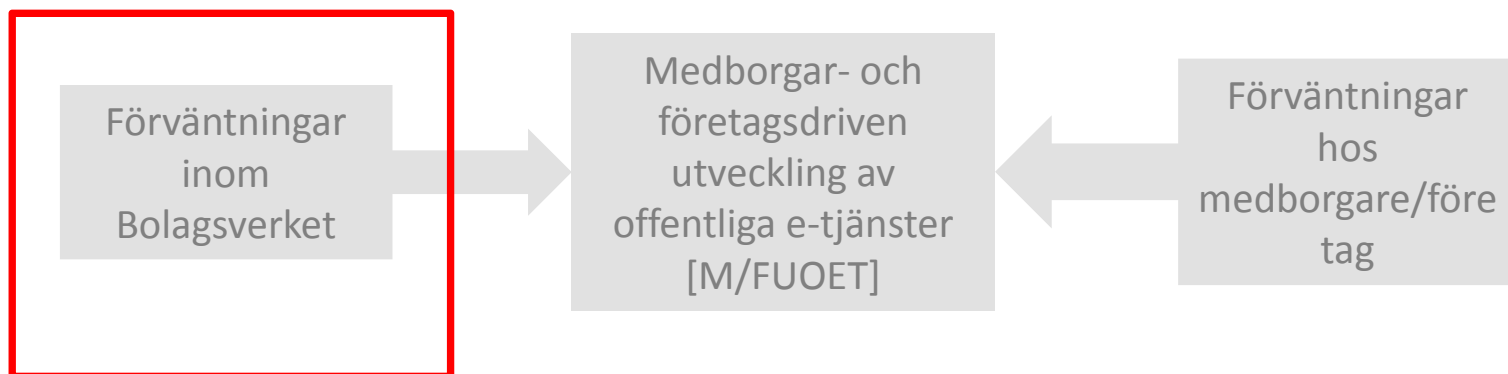
Syfte och förväntade effekter

- Syfte att tillsammans med Bolagsverket (Steg 1) **identifiera** utmaningar och möjligheter med medborgar- och företagsdriven utveckling av offentliga e-tjänster utifrån ett antal olika frågeställningar såsom:
 - Finns det ett glapp mellan olika aktörers förväntningar på deltagande i utvecklingen av offentliga e-tjänster och vad som är realiserbart?
 - På vilka premisser sker deltagande i utvecklingen av offentliga e-tjänster och vilka kan rimligtvis delta?
 - Hur definierar olika aktörer ett idealt deltagande i utvecklingen av offentliga e-tjänster?

Syfte och förväntade effekter

- Analysen (Steg 2) skall **rama in, strukturera och fördjupa förståelsen** kring de utmaningar och möjligheter som är kopplade till medborgar- och företagsdriven utveckling av offentliga e-tjänster
- Projektet avslutas med en sista fas (Steg 3) där den mer strukturerade förståelsen **analyseras gemensamt** och en diskussion inleds kring hur ett fortsatt arbete skulle kunna se ut.
- De förväntade effekterna är att kunna peka på de möjligheter och utmaningar arbetet med medborgar- och företagsdriven utveckling av offentliga e-tjänster uppfattas ge på Bolagsverket.

Utgångspunkt



Referensram

- Forskning om användarcentrering utifrån livari och livari (2006): användarfokus, arbetsfokus, deltagande design, och personifiering.
- Forskning kring användarcentrering i offentlig sektor.
- Forskning om hur olika fenomen och begrepp (såsom medborgardriven, offentlig, och e-tjänster) görs / iscensätts, och därmed får innebörd och mening i lokala praktiker och aktiviteter (baserat på STS).
- Forskning om hur global retorik (tex. användardriven utveckling av offentliga e-tjänster) översätts och blir till lokala praktiker (Giritli-Nygren, 2009).

Upplägg, datainsamling och aktiviteter

- Upplägg och aktiviteter (6 månader, 2 forskare)
 - (Steg 1a) 4 förberedande intervjuer med nyckelpersoner
 - 60 min., semistrukturerade intervjuer som bandas
 - (Steg 1a) 3 fokusgrupper
 - 120 min., semistrukturerat underlag, 4-7 personer
 - (Steg 2a) Framtagande av en analysram
 - (Steg 3a) Mellantidsrapportering för ledningsgruppen
 - (Steg 3b) 1 workshop med nyckelpersoner
 - 240 min., x personer
 - (Steg 2b) Justering och komplettering av analysram
 - (Steg 3c) Slutrapportering för ledningsgruppen

Preliminära resultat vid mellantidsrapporteringen

Medborgar- och företags

driven

utveckling

offentliga e-tjänster

VEM

- Otydlig alternativt mångfacetterad motpart (medborgare företag, kund, andra tjänstemän?)
- således svåra att definiera
- vilket också gör dem svåra att nå
- kanalstrategier aktualiseras

HUR

- Hur driver de?
- Skall de driva?
- Vad deltar de i?
- Hur bjuds de in?

GRAD

- Grad av utveckling?
- Helt nya?
- Förbättra existerande?

VILKA

- Vilka tjänster?
- Regelverk och förutsättningar

Forts. preliminära resultat

- **Vem** / vilka är företagen / medborgarna / användarna av tjänsterna / kunderna?
 - Kundbegreppet väl förankrat
 - Men, otydlighet kring motparten (medborgare, företag, andra tjänstemän)
 - Refererar tillbaka till "ngt dokument" som alla känner till att det finns men inte har så stor detaljkunskap om
 - Lite osäkra på vad som egentligen menas

Forts. Preliminära resultat

- **Hur** ska 'kunderna' driva utvecklingen?
 - Idag mest i form av 'synpunkter' på redan befintliga tjänster
 - Sammantaget något ostrukturerat, ingen egentlig strategi som är känd
 - På specifik nivå finns det utvecklade strategier men de går inte riktigt att härleda tillbaka till den övergripande idén
 - Metoderna [M/FDUOET] otydliga och inbördes orelaterade

Forts. preliminära resultat

- **Grad** av utveckling (nyutveckling? Små förändringar av existerande tjänster?)
 - Idag framförallt förbättring av existerande tjänster
 - I feedback form kring existerande funktioner
 - Inte så mycket nya funktioner
 - Inte så mycket total nyutveckling (nya tjänster), delvis för att det upplevs som svårt att veta vad/hur man skall göra

Forts. preliminära resultat

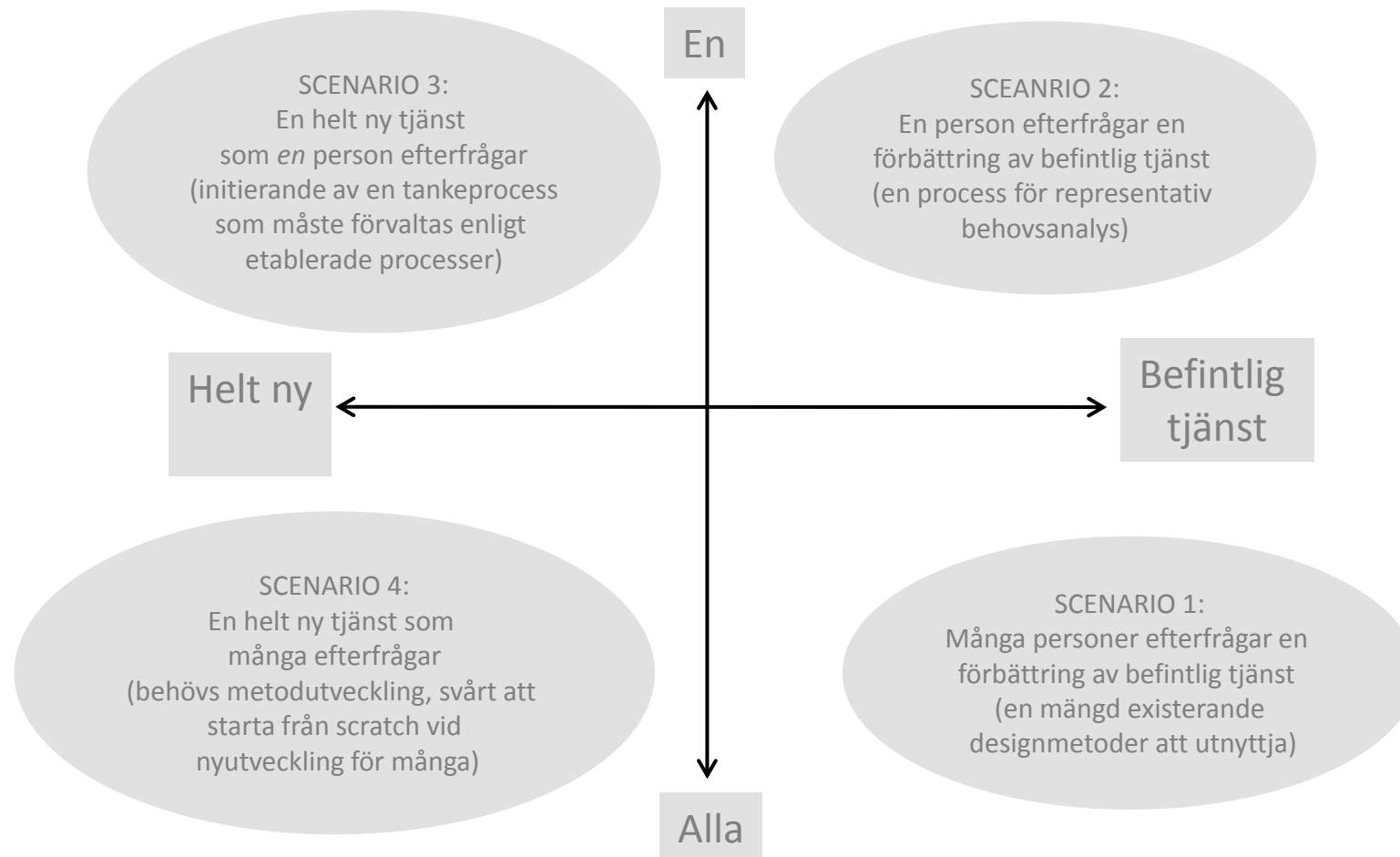
- **Vilka** tjänster är det som (ska) utvecklas?
 - Vilket kanske också är lämpligt (utvecklingsgrad) och skulle förtydligas
 - Ny- och vidareutveckling av tjänster begränsas också av existerande förutsättningar, tex. i form av lagar och regelverk
 - Behov av att särskilja existerande/nyutveckling och relatera det till metoder
 - Total nyutveckling en annan process

Bild 14

j1

Jag förstår nog inte vad du menar med den här meningen.
johsef; 2011-05-20

Förslag till analysram (för att arbeta fram en strategi och en metodkarta) som presenterades vid mellantidsrapporteringen



Analys

- Utifrån modellen diskuterade vi frågor såsom:
 - Hur realistiska är dessa scenarier? Förekommer de? Hur ofta?
 - Hur många personer är ”många”?
 - Vad är en ny tjänst?
 - Varför går en viss åsikt eller synpunkt vidare? Hur avgörs detta? Vem avgör det?
 - Vilka rutiner och processer finns för att hantera inkomna åsikter?
 - Uppkommer det situationer när en person efterfrågar en helt ny tjänst och Bolagsverket utvecklar den tjänsten?

Forts. Analys

- Det var tydligt att en synpunkt går vidare framförallt om BV anser den 'bra', samt om ett tillräckligt stort antal kunder efterfrågar förändringen. I så fall uppstår en 'vinna-vinna-situation', dvs. en situation där både 'kunder' och BV kan uppnå fördelar.
 - Avgörandets makt låg alltså på BV
- Diskussionerna av modellen analyserades i termer av värderingar, filter och processer

Slutsatser

- Medborgar- och företagsdriven utveckling av offentliga e-tjänster görs på olika sätt, och kan betyda olika saker för olika aktörer, både inom och utanför BV.
- Det här är inte klassisk användarcentrering, utan snarare ett krav om att inhämta feedback ifrån 'kunderna', som dock inte djupare involverade i utvecklingsprocessen.
 - Det är Bolagsverket som har möjligheten att avgöra vilka av dessa förslag som ska gå vidare.
- Frågor uppstår kring hur detta avgörs, och vem som avgör det, samt hur denna process är utformad idag, och skulle kunna vara utformad.

Forts. slutsatser

- De tre nyckelorden värdering, filter och process, lyfter fram viktiga frågor / områden att arbeta vidare med:
 - Hur värderas input på Bolagsverket (utifrån vilka ställningstaganden)?
 - Hur filtreras input (av vilka och varför)?
 - Vikten av att arbeta igenom och förankra flödesschemat (så att alla som arbetar på Bolagsverket kan se sin roll i ett större sammanhang).

Flera centrala frågor kvarstår

- Vad kan det innebära att medborgare och företag ”driver” utvecklingen av offentliga e-tjänster? Är det rimligt att de gör det?
 - Det handlar om vikten av att vara tydlig med att dessas möjligheter att påverka Bolagsverkets verksamhet är begränsade.
- Hur kan medborgare och företag ’driva’ utveckling av offentliga e-tjänster, utan man samtidigt ger intryck av att ge dessa medborgare och företag mer inflytande än de i verkligheten har?
- Hur hanteras synpunkter som är omöjliga att (i nuläget) hantera för BV, men intressanta för andra myndigheter?



Tack för oss!

Kontaktuppgifter:

katarina.lindblad-gidlund@miun.se

johanna.sefyryn@miun.se

