

# Att utveckla e-tjänster för och med entreprenörer

Ulf Melin och Karin Axelsson  
Forskningsgruppen VITS  
Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling, Linköpings universitet  
[ulf.melin@liu.se](mailto:ulf.melin@liu.se); [karin.axelsson@liu.se](mailto:karin.axelsson@liu.se)

LiU expanding reality

## Agenda

- Bakgrund
- Syfte, mål och studieobjekt
- Forskningsansats
- Analys, erfarenheter och resultat
- Reflektioner och jämförelse med andra studier
- Fritt efter:
  - Melin, U., Axelsson, K. och Lundsten, M. (2008) *Talking to, not about, entrepreneurs – Experiences of public e-service development in a business start up case*, in Cunningham, P., Cunningham, M. (Eds., 2008), *Collaboration and the Knowledge Economy – Issues, Applications, Case Studies*, pp. 383-390 (Proceedings of eChallenges, Stockholm, Sweden 22-24 October 2008)

VINNOVA NUTEK LiU  
Eggenstjärn - Roneby 2008-11-05

## Bakgrund

- Många e-förvaltningsinitiativ motiveras av följande två typer av mål
  - Medborgarnytta
  - Myndighetsnytta
- Dock...
  - Enklare och mera vanligt att fokusera intern effektivitet, utveckling av processer och IT-system, än...
  - Att verkligen identifiera vad medborgare behöver
  - "Gissar" ibland medborgarbehov

VINNOVA NUTEK LiU  
Eggenstjärn - Roneby 2008-11-05

## Bakgrund

- Inte uppfinna hjulet igen inom e-governmentområdet
- Använda behovet av och argumenten för att användare skall delta vid utvecklingen av IT-system från informationssystemområdet
  - T.ex. enligt Mumford (1979) och Lynch & Gregor (2004)
  - Nyttja metoder och ansatser för att nå detta
- Fokusgrupper som en ansats för att nå effektiv och nödvändig användarmedverkan
  - Kvalitetssäkring av e-tjänster

VINNOVA NUTEK LiU  
Eggenstjärn - Roneby 2008-11-05

## Syfte, mål och studieobjekt

- Presentera erfarenheter från
  - Utformning och användning av fokusgrupper för att underlätta och förstå *entreprenörers* behov av e-tjänster vid start av företag
  - Sätta detta i ett sammanhang av erfarenheter från liknande studier
  - Samverkan mellan forskare och praktiker i ett aktionsforskningsprojekt
- Två applikationer i en e-tjänst
  - "Mitt Företag" – en företagsstartportal
    - Planeringsverktyg (low-fidelity prototype)
    - Registrering av företag (medium-fidelity prototype)
  - Åtta fokusgrupper i "Mitt Företag"

VINNOVA NUTEK LiU  
Eggenstjärn - Roneby 2008-11-05

Registrering av företag

En samarbete mellan Bolagsverket och Skatteverket för enkla företagsstart. Du slipper lösa samma uppgifter flera gånger, till olika myndigheter.

Skicka registrering

Fyllt i alla fält? Kolla igen om du har felaktigheter. Fyll i alla fält för att kunna registrera ditt företag.

Är du redo att skicka in din registrering? Klicka på "Skicka in registrering" för att skicka in din registrering till Bolagsverket.

Om du redan har ett företag kan du:
 

- Leta upp ditt företag
- Leta upp ditt företag
- Använd ditt företag
- Använd ditt företag

VINNOVA NUTEK LiU  
Eggenstjärn - Roneby 2008-11-05

**MITT FÖRETAG**

På Mitt företag får du hjälp att starta, driva och avsluta företag. Vilken fas är du i?

- Funderar du på att starta företag?** Är det rätt läge för dig just nu? Vilka är dina förutsättningar? Hur är det att vara företagare?
- Planera och starta** Har du bestämt dig för att starta företag? Ta hjälp av vår interaktiva affärsplan och andra verktyg för att utvärdera din affärsplan och planera företagsstarten.
- Registrera och ansöka** Har du planerat din företagsstart och är redo att börja? Här får du hjälp med registrering och annat som du behöver för att starta företaget.
- Driva och utveckla** Vad händer förta företaget? Vad behöver du göra för att driva ditt företag, vill du ha hjälp med att utveckla ditt företag?

Guidad hjälp: Starta företag, Interaktiva affärsplaner

Aktuellt i din region: Nätverksstraffar, rådgivning, lokala bidrag... Välj region

Sök: [Sök]

Mina sidor: Tjänster för just ditt företag, e-tjänster, personliga checklistor

Logga in eller skapa konto

Mer företag är ett vinnande mellan hjälpsam entreprenörskap

Logga in | ALMI | Arbetsförmedlingen | Bolagsverket | Företagsplanern | NUTEK | Skatteverket | VERVA

### Forskningsansats

- Kvalitativ, tolkande, fallstudie
- Vår tolkning baserat på organisering och användning av fokusgrupper som en del i e-tjänstutveckling
- Sätta detta i ett teoretiskt sammanhang
- Ett aktionsforskningsprojekt
- Samtidiga mål att
  - Bidra till praktisk nytta
  - Bidra till vetenskaplig kunskap i form av nya begrepp, teorier och modeller (se t.ex. Baskerville och Wood-Harper, 1996; Rapoport, 1970)

VINNOVA | NUTEK | LiU

Egenvärkverk - Rönneby 2008-11-05

### "Mitt Företag"

- Att utveckla en e-tjänst som förenklar processen att starta ett företag
- En sammansatt "one-stop" webbportal
- Portalen med länkade e-tjänster
  - Till en början
    - Planeringsverktyg inkl. stöd för att göra en affärsplan
    - Företagsregistrering

VINNOVA | NUTEK | LiU

Egenvärkverk - Rönneby 2008-11-05

### Fokusgrupper

- Organisering och genomförande

Introduktion | Scenariobaserad diskussion | Begrepps-baserad diskussion

Fas 1 | Fas 2 | Fas 3 | Fas 4 | Fas 5 | Fas 6

Brainstorming | Utvärdering | Avslutning

VINNOVA | NUTEK | LiU

Egenvärkverk - Rönneby 2008-11-05

### Direkta resultat från fokusgrupperna - exempel

- Entreprenörers attityder, känslor och värderingar gällande
  - Myndigheter
  - Byråkrati
  - E-tjänster i allmänhet och offentliga e-tjänster i synnerhet
- Ett antal direkta frågor och invändningar vidarebefordrade till utvecklingsgruppen
  - Målgruppsutmaningar
  - E-tjänsternas positionering till andra e-tjänster
  - Aktivitets- och informationsflödet i uppstartsprocessen
  - Känslan som "Mitt Företag" ger uttryck för

VINNOVA | NUTEK | LiU

Egenvärkverk - Rönneby 2008-11-05

### Direkta resultat från fokusgrupperna - exempel

- Axplock från empiriska data
  - "Offentliga enheter saknar servicekänsla"
  - "Myndigheterna har inte koll på sina målgrupper"
  - "Man måste också ringa till någon. E-tjänsterna i sig räcker inte"
  - "Myndigheternas webbplatser skall ha funktionen av att vara "first-line support". Sedan skall personliga kontakter komma in"
  - "Telefon är oersättligt vid frågor"

VINNOVA | NUTEK | LiU

Egenvärkverk - Rönneby 2008-11-05

## Erfarenheter från fokusgrupper

- Att tala *med* medborgare istället för *om*
- Att *ersätta* deltagare för medverkan istället för att *köpa* åsikter
- Kräver förberedelser – inte en "happening"
- Ett tydligt formulerat huvudsyfte
- Två moderatorer med olika roller

VINNOVA

Eggenstörk – Borreby 2008-11-05

NUTEK

LiU

Expanding reality

## Erfarenheter från fokusgrupper

- Ett "sunt" diskussionsklimat
- Generativa frågor för diskussion
- Scenarion för diskussion
- Prototyper för diskussion
- Bearbeta data snabbt efter

VINNOVA

Eggenstörk – Borreby 2008-11-05

NUTEK

LiU

Expanding reality

## Erfarenheter från fokusgrupper

- Metodaspekter
  - Att rekrytera deltagare...
  - Gruppens sammansättning
  - Progress och process för gruppkativitet
  - Prototypens färdighetsgrad

VINNOVA

Eggenstörk – Borreby 2008-11-05

NUTEK

LiU

Expanding reality

## Erfarenheter från samverkan

- Samverkan mellan forskare och praktiker i ett aktionsforskningsprojekt
  - Stimulerande från båda parter perspektiv
  - Ömsesidig kunskap och förståelse
  - Nyttjandet av komparativa fördelar
  - Samverkansprojekt med en tendens att vara
    - Tidskrävande
    - "Stökiga"
      - Ömsesidig respekt för agendor, roller och kvalitetskrav
      - Respekt för verksamhetslogiker
      - Öppenhet för lokala problem och frågor vs. generella/abstrakta problem och frågor
  - Förutsättningar för att bedriva rigorös och nyttig forskning kan etableras

VINNOVA

Eggenstörk – Borreby 2008-11-05

NUTEK

LiU

Expanding reality

## Slutsatser

- Fokusgrupper kan nyttjas som en ansats för att
  - Inhämta och analysera medborgarperspektiv, nytta och synpunkter
  - Nå mera ändamålsenliga e-tjänster
- Samverkansprojekt är
  - Givande
  - Dynamiska
  - Krävande

VINNOVA

Eggenstörk – Borreby 2008-11-05

NUTEK

LiU

Expanding reality

## Reflektioner och jämförelse

- Betydelsen av
  - Prototypens karaktär och färdighetsnivå
  - Typ av artefakt som utvecklas
  - Betydelse för användaren/medborgaren
    - "Enkel" ansökan – engångsbesök
    - Försörjningsavgörande sysselsättningsbeslut
      - Engagemang
      - Känslor
      - Värdering, politiska dimensioner av företagande, företagsklimat, skatte- och finansieringssystem
      - Kulturella aspekter
  - Rekrytering av fokusgruppsdeltagare
    - Fritt sökande vs. riktat sökande i viss population

VINNOVA

Eggenstörk – Borreby 2008-11-05

NUTEK

LiU

Expanding reality