

Utvärderingsmodeller för e-tjänster

Monika Magnusson

Avd. Informatik och projektledning

Karlstads universitet



Nätverksträff eGovernment, Örebro,
2012-03-29

Agenda

- Varför e-tjänster och varför utvärdera e-tjänster?
- Status quo – användning och utvärdering av e-tjänster
- Förutsättningar för att utvärdera e-tjänster
- Några utvärderingsmodeller
- Presentation av ett ramverk för utvärderingar, ver 1.0

Varför e-tjänster?

Övergripande mål: Så enkelt som möjligt för så många som möjligt att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter samt att ta del av förvaltningens service

Delmål (SKL & E-delegationen):

- Enklare vardag för privatpersoner och företag
- Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet
- Högre kvalitet och effektivitet i offentlig verksamhet

Drivkrafter enligt kommunerna själva (SKL 2011):

- Höja servicenivån
- Följa med tiden
- Effektivisera verksamhetens processer etc.

Varför utvärdera e-tjänster?

After years of substantial investments of public funds, the potential benefits of eGovernment can no longer be assumed, but must be demonstrated.

Dawes (2008)

”Utvärdering” före införandet (nyttokalkyl):

- Beslutsunderlag för ev. införande
- Prioritera mellan e-tjänster eller mellan e-tjänster och alternativa sätt att använda skattemedlen
- Skapa engagemang, klargöra mål etc.

Utvärdering efter införandet:

- Skapar e-tjänster den nytta de syftar till? (reell nytta) →
- Vettig användning av skattemedel (reell kostnad)?
- Underlag för kunskapsöverföring och förbättring

Användning av offentliga e-tjänster

E-tjänst - en tjänst som tillhandahålls via ett elektroniskt gränssnitt och som helt eller delvis utförs elektroniskt

(E-delegationen)

- 74 % av de undersökta statliga myndigheterna erbjöd ca 640 st e-tjänster via gränssnittet maskin-till-människa (E-delegationen 2011b)
- 36 % hade ca 150 st e-tjänster via gränssnittet maskin-till-maskin (E-delegationen 2011b)
- 82 % av de undersökta kommunerna i SKL:s studie (SKL 2011) erbjöd någon av de 38 tjänster som efterfrågades men bara 11 % hade fler än 15 tjänster

Utvärdering av e-tjänster – vad görs i praktiken?

”Verktyg”	Andel kommuner som använder i ganska hög eller mycket hög grad	Andel statliga myndigheter som ofta eller alltid använder
Behovsanalys	40%	69 %
Effektmål som kopplas till verksamhetsmål	37%	55 %
Kostnads-/nyttoanalyser	28 %	50 %
Uppföljning av effektmål och realiserade nyttor	25 %	39 %

(SKL, 2011; E-delegationen, 2011b)

Röster från telefonintervjuer (Dec 2011 –mar 2012):

- ”Vi har varit jättedåliga på att utvärdera efteråt”
- ”Vi har inte riktigt kommit igång med det”
- ”Oavsett verksamhetsnytta – vi måste få ut e-tjänster till medborgarna!”

Några utvärderingsmodeller

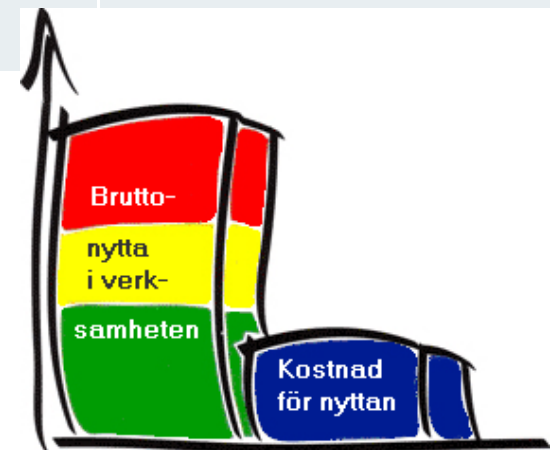
- **Kostnads-/nyttoanalyser**

Ärenden	Antal idag	Antal om 3 år
Antal ärenden/år		
Antal ärenden som e-tjänst		

Tidsbesparing	Administratör	Specialist
Tid per ärenden idag		
Tid per ärenden som e-tjänst		

- **PENG-modellen**

se t.ex. Dahlgren et al. (2003)



Utvärdering av e-tjänster - förutsättningar

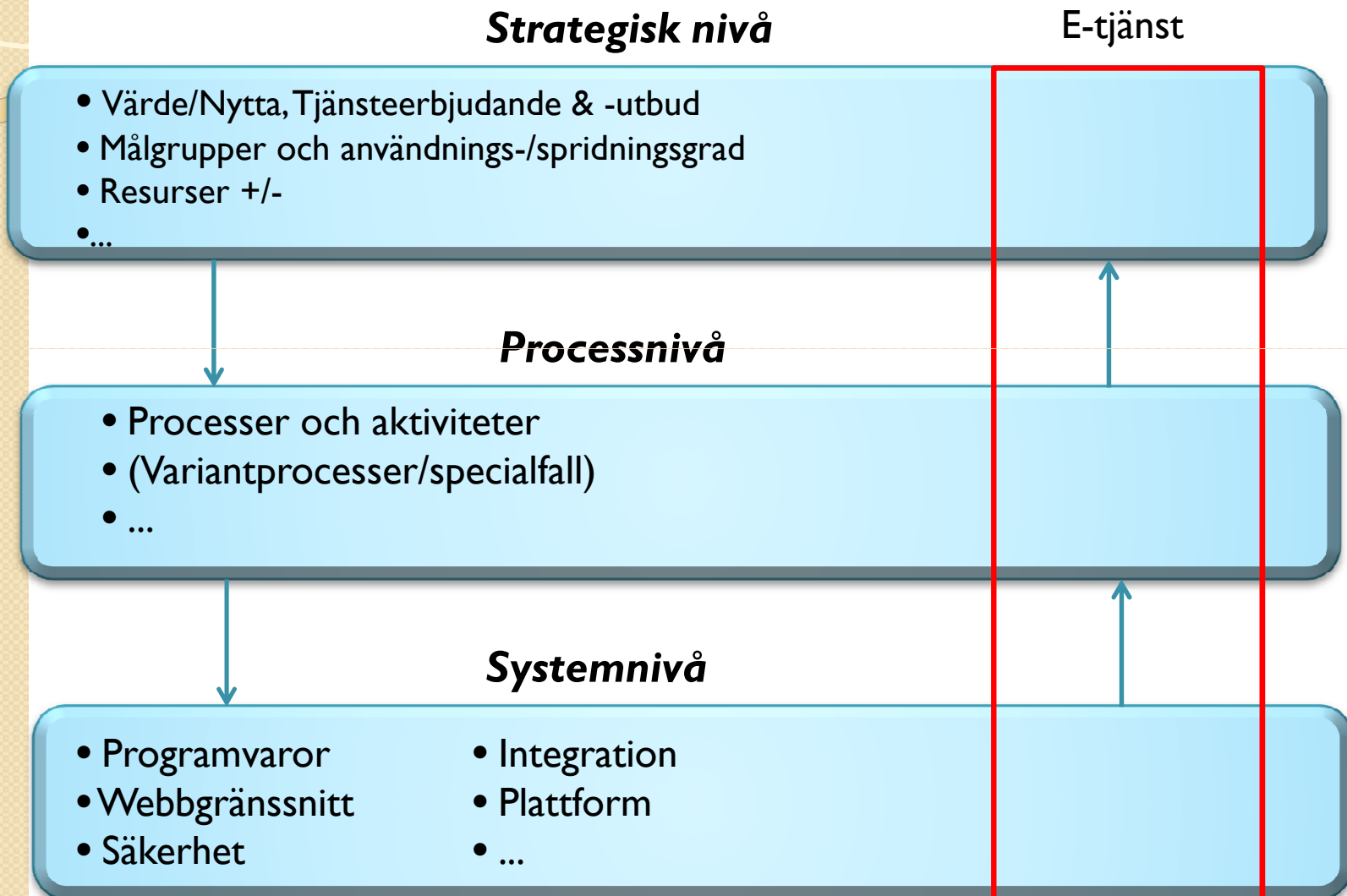
- Mål på olika nivåer
 - Transnationell nivå
 - Nationell nivå
 - På kommun-/myndighetsnivå
 - På förvaltnings- eller projektnivå
- ...men målen kan vara implicita, ”mjuka”, bristfälliga ...
- Förvaltningsövergripande processer
- Generellt svårt att utvärdera informationssystem

Utvärdering av e-tjänster – några vägval

Vi behöver bl.a. bestämma:

- NÄR – före, under och/eller efter införandet?
- VARFÖR – vad ska utvärderingen användas till?
- VEMs perspektiv? (Samhälle-Förvaltning-Privatperson-Företag-Anställd etc.)
- **VAD** – vilket är utvärderingsobjektet?
- HUR – vilken strategi och metod?

Utvecklings- och utvärderingsnivåer (VAD)



Modifiering av Österlee, 1995 & Nilsson, 1999

Utvärderingsstrategier (HUR)

- Strategi – målbaserad, målfri eller kriteriebaserad (Cronholm & Goldkuhl, 2003)
- Målbaserad strategi – utvärdera mål på transnationell-, nationell-, organisations-, avdelnings- och projektnivå – hur integrera, implementera och mäta?
- Kriterier – utvärdera generella kriterier för tjänstekvalitet, webbgränssnitt etc.

Ramverk för utvärdering av e-tjänster

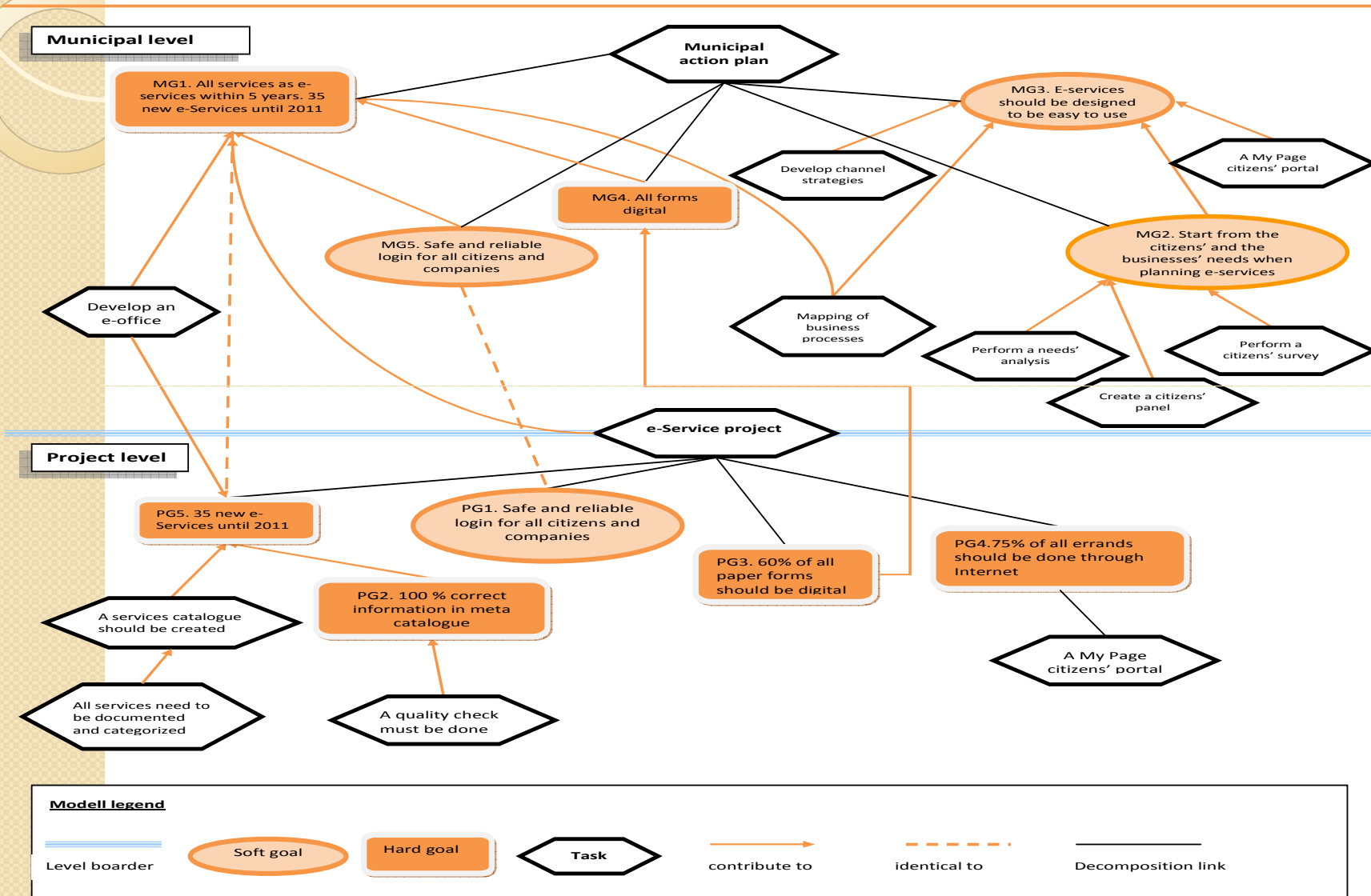
Nivå \ Perspektiv	Organisation	Brukare	Anställd
Strategisk nivå	Värde/Nytta, Tjänsterbudande & -utbud, målgrupp, resurser etc.		
<ul style="list-style-type: none"> • Målbaserad • Målfri • Kriteriebaserad 	<p><i>Ex.målbaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Måluppfyllelse av nationella och lokala mål <p><i>Ex.målfri utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Migrationens positiva och negativa effekter för förvaltn. <p><i>Ex. kriteriebaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • E-delegationens värderingsprinciper 	<p><i>Ex.målbaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • E-demokratiökning <p><i>Ex.målfri utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Migrationens positiva och negativa effekter för brukare <p><i>Ex. kriteriebaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • SERVQUAL 	<p><i>Ex.målbaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • "Empowerment" <p><i>Ex.målfri utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Migrationens positiva och negativa effekter för anställda <p><i>Ex. kriteriebaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • AvI-Index
Processnivå			
<ul style="list-style-type: none"> • Målbaserad • Målfri • Kriteriebaserad 	<p><i>Ex.målbaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidsbesparing <p><i>Ex.målfri utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Förvaltn. Uppfattning om processen <p><i>Ex. kriteriebaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • LEAN-principer 	<p><i>Ex.målbaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Enkelt att följa status på ärende <p><i>Ex.målfri utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brukarnas uppfattning processen <p><i>Ex. kriteriebaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • SERVQUAL 	<p><i>Ex.målbaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Åtkomst till information över förvaltningsgränser <p><i>Ex.målfri utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • De anställdas uppfattning om processen <p><i>Ex. kriteriebaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • AvI-Index
Systemnivå			
<ul style="list-style-type: none"> • Målbaserad • Målfri • Kriteriebaserad 	<p><i>Ex.målbaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kravspec <p><i>Ex.målfri utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Förvaltningens uppfattning om systemstödet <p><i>Ex. kriteriebaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Designprinciper webbsidor 	<p><i>Ex.målbaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Säker inloggning <p><i>Ex.målfri utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brukarnas uppfattning om systemstödet <p><i>Ex. kriteriebaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Designprinciper webbsidor 	<p><i>Ex.målbaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • standardiserade gränssnitt <p><i>Ex.målfri utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • De anställdas uppfattning om systemstödet <p><i>Ex. kriteriebaserad utvärdering:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • AvI-Index

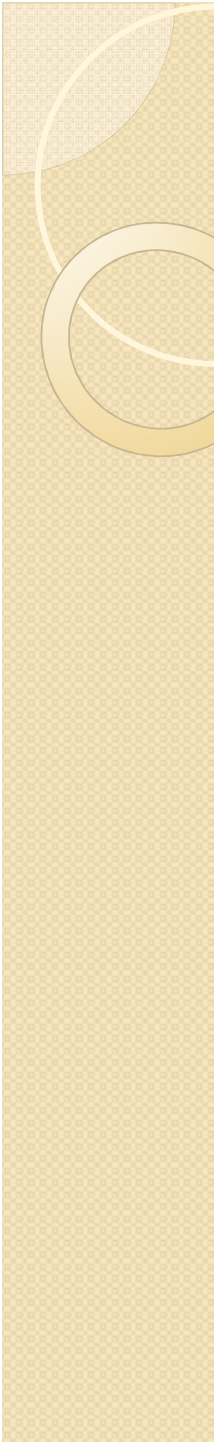
Tillämpning av ramverket

- **Utvärdera** en nivå ur olika intressenters perspektiv – t.ex. processens effektivitet
- **Utvärdera** e-tjänst-/er ur ett helhetsperspektiv för respektive intressent

	Organisation	Brukare	Anställd
Strategisk nivå	<ul style="list-style-type: none">• Målbaserad• Målfri• Kriteriebaserad	<ul style="list-style-type: none">• Målbaserad• Målfri• Kriteriebaserad	<ul style="list-style-type: none">• Målbaserad• Målfri• Kriteriebaserad
Processnivå	<ul style="list-style-type: none">• Målbaserad• Målfri• Kriteriebaserad	<ul style="list-style-type: none">• Målbaserad• Målfri• Kriteriebaserad	<ul style="list-style-type: none">• Målbaserad• Målfri• Kriteriebaserad
Systemnivå	<ul style="list-style-type: none">• Målbaserad• Målfri• Kriteriebaserad	<ul style="list-style-type: none">• Målbaserad• Målfri• Kriteriebaserad	<ul style="list-style-type: none">• Målbaserad• Målfri• Kriteriebaserad

Steg I Målbaserad utvärdering – kartlägg mål på olika nivåer och målstrukturer: vilka mål kan/bör vi utvärdera?





Steg I Kriteriebaserad utvärdering – kartlägg generella riktlinjer och principer: vilka kriterier bör vi utvärdera?

- E-delegationens riktlinjer för *e-förvaltning*
- Riktlinjer och principer *tjänstedesign*
- Riktlinjer och principer för *design av webbgränssnitt/–interaktion*
- M.fl.

Bidrag och fortsatt forskning

Bidrag:

- Gemensamt ramverk för offentliga organisationer?
- Binder samman verksamhetsutveckling med utvärdering
- Förenar olika intressenter/perspektiv
- Kan tillämpas för olika strategier, på olika nivåer och för olika utvärderingsobjekt

Fortsatt forskning:

- Partnerorganisationers nytta behöver integreras i modellen
- Legala aspekter behöver integreras i modellen
- Teorigrunda: Identifiera relevanta generella mål och kriterier, stäm av mot E-delegationens "vägledning", explicitgör/ifrågasätt ramverkets bakomliggande synsätt och begrepp
- Empirigrunda: Pröva ramverket empiriskt och involvera användare
- Utveckla vägledande frågor, checklistor och mallar för VAD och HUR
- Ev. utveckla/integrera processmodell för utvärderingar

Referenser

- Cronholm, S. Goldkuhl, G. (2003) "Strategier for Information Systems Evaluation – Six Generic Types", *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, Vol 6, Issue 2.
- Dahlgren, L. E., Lundgren G. and Stigberg, L. (2003) *Öka nyttan av IT inom vården! Att skapa och värdera nytta i verksamhet med hjälp av peng-modellen*, Ekerlids förlag, Stockholm.
- Dawes, S.S. (2008) "An Exploratory Framework for Future E-government Research Investments" in Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences.
- E-delegationen (2011a) *Vägledning i nyttorealiserings*, Version 1.0.
- E-delegationen (2011b) *Uppföljning av myndigheternas arbete med e-förvaltning och e-tjänster 2011*, Stockholm, E-delegationen.
- Magnusson, M. & Christiansson, M-T (2011) "Using Goal Modelling to Evaluate Goals for e-Service Development in Government", Publicerad i: *Proceedings from the 5th European Conference on Information Management and Evaluation*.
- SKL (2011) *E-förvaltning och e-tjänster i Sveriges kommuner 2011*, Stockholm, SKL.