

E-myndigheters påverkan på myndighetsanställdas arbete

Kandidatuppsats i Informatik, 10 poäng

Framlagd: Juni, 2007

Författare: Petra Larsson
Roger Jönsson

Handledare: Mia Sassén
Odd Steen

Examinator: Kjell-Åke Holmberg

E-myndigheters påverkan på myndighetsanställdas arbete

© Petra Larsson & Roger Jönsson

Institutionen för Informatik, Lunds Universitet
Kandidatuppsats framlagd i juni 2007

Handledare: Mia Sassén & Odd Steen
Omfång: 95 sidor

Abstrakt

Vi undersökte hur arbetet för anställda inom myndigheter påverkas av den pågående utvecklingen av samverkande e-myndigheter. Elektroniska kommunikationsmedel ska ge medborgare möjlighet att uträtta ärenden 24 timmar om dygnet. Syftet med uppsatsen är att undersöka hur de myndighetsanställdas arbete påverkas av en alltmer elektronisk hantering av arbetsuppgifter. För detta ändamål valde vi att utföra intervjuer med anställda vid två svenska myndigheter. Arbetet behandlar inte de tekniska plattformarna för implementering av tjänster hos e-myndigheter. Undersökningen visade bland annat att de anställdas arbetsuppgifter förändras från masshantering av rutinartade uppgifter till problemlösning av en mer utredande karaktär.

Nyckelord: elektroniska myndigheter, e-myndigheter, e-government, intern påverkan, elektronisk samverkan, myndighetsanställda, e-tjänster

Tack

Vi vill framföra ett stort tack till de personer vid Försäkringskassan och Skatteverket som tog sig tid att ställa upp på intervjuer. Utan er hade vi inte kunnat genomföra den här studien.

Vi vill också tacka vår handledare Mia Sassén och Odd Steen för ert engagemang och alla goda råd på vägen.

Sist men inte minst vill vi också framföra ett tack till Stig Larsson och Anette Särén för korrekturläsning och rättelser.

Roger Jönsson
Petra Larsson

Innehållsförteckning

1.	Inledning.....	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Problem.....	1
1.3	Frågeställning	2
1.4	Syfte.....	2
1.5	Avgränsning.....	2
1.6	Begrepp.....	2
1.7	Sammanfattning	4
2	Utveckling av 24-timmarsmyndigheten	5
2.1	De första kriterierna för 24-timmarsmyndigheten.....	5
2.2	Utveckling mot samverkan	5
2.3	En ny modell och beskrivning av 24-timmarsmyndigheten.....	6
2.4	Verket för förvaltningsutveckling	7
2.5	Sammanfattning	8
3	Organisationer	9
3.1	IT och organisation	9
3.2	Sociotekniska system.....	10
3.3	Sammanfattning	10
4	Elektroniska myndigheter	11
4.1	En utvecklingsmodell	11
4.1.1	Steg 1 - Katalogisering	11
4.1.2	Steg 2 - Transaktion	11
4.1.3	Steg 3 - Vertikal integration	11
4.1.4	Steg 4 - Horisontell integration	12
4.2	Interoperabilitet	12
4.2.1	Politiska infallsvinklar.....	12
4.2.2	Organisatoriska infallsvinklar	13
4.2.3	Förändringsaspekter	14
4.3	Intern påverkan	14
4.3.1	Input/Införande av IT	14
4.3.2	Påverkan (organisatoriska processer).....	15
4.3.3	Påverkan (organisatorisk output)	15
4.4	Hinder för utveckling.....	16
4.5	Sammanfattning.....	16
5	Tillvägagångssätt för undersökningen	17
5.1	Val av teori	17
5.2	Forskningsstrategi och metodval	17
5.3	Urval av källor för empirisk undersökning.....	18
5.3.1	Val av myndigheter	18
5.3.2	Intervjupersoner	18
5.4	Intervjuutförande	18
5.4.1	Intervjuguidens utformning.....	18
5.4.2	Intervjuerna	19
5.4.3	Analys av intervjuer	20

5.5	Sammanfattning	21
6	De undersökta myndigheterna.....	22
6.1	Offentlig organisation.....	22
6.2	Försäkringskassan – Organisation	22
6.3	Skatteverket – Organisation.....	23
6.4	Sammanfattning	24
7	Resultat av intervjuerna.....	25
7.1	Verksamhetsutvecklare på Försäkringskassan	25
7.1.1	Förändring mot e-myndighet.....	25
7.1.2	Förändrade arbetsprocesser	26
7.1.3	Hinder för utveckling	26
7.2	Handläggare på Försäkringskassan	26
7.2.1	Förändring mot e-myndighet.....	27
7.2.2	Förändrade arbetsprocesser	27
7.2.3	Hinder för utveckling	28
7.3	Informationsansvarig på Skatteverket	28
7.3.1	Förändring mot e-myndighet.....	28
7.3.2	Förändrade arbetsprocesser	28
7.3.3	Hinder för utveckling	29
7.4	Handläggare på Skatteverket	29
7.4.1	Förändring mot e-myndighet.....	29
7.4.2	Förändrade arbetsprocesser	30
7.4.3	Hinder för utveckling	31
7.5	Sammanfattning	31
8	Diskussion	32
8.1	Förändring mot e-myndighet	32
8.2	Förändrade arbetsprocesser	33
8.3	Hinder för utveckling.....	34
9	Slutsats	35
9.1	Förslag till vidare forskning	36
10	Bilagor.....	37
	Bilaga 1, Försäkringskassan – Verksamhetsutvecklare	37
	Intervjuguide	37
	Transkription	39
	Bilaga 2, Försäkringskassan – Handläggare	48
	Intervjuguide	48
	Transkription	50
	Bilaga 3, Skatteverket – Informationsansvarig	58
	Intervjuguide	58
	Transkription	60
	Bilaga 4, Skatteverket – Handläggare	72
	Intervjuguide	72
	Transkription	74
11	Referenser.....	91

Figurer och Tabeller

Figur 2.1 Modell över uppföljning inom utveckling av den moderna förvaltningen..... 7

Tabell 5.1 Utdrag ur meningskoncentrerat intervjutranskript 20

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Sedan mitten av 1990-talet har Internet som mediefenomen funnits på samhällsnivå, och utvecklingen har sedan dess gått snabbt framåt. Möjligheterna med datorer och Internet når hela tiden nya höjder, och i samband med detta utvecklas samhälle och kultur (Dahlgren 2002). De senaste åren har elektroniska myndigheter eller e-myndigheter skänkts alltmer uppmärksamhet, både från vetenskapligt och från samhällsligt håll (Norris & Moon, 2005). Krav från allmänhetens sida har ökat i takt med utbredningen av Internet. Att vara tillgänglig på Internet betraktar många organisationer numera som en framgångsfaktor (Laudon & Laudon, 1996). Internet erbjuder således nya möjligheter för annorlunda och mer effektiv spridning och inhämtning av information (Dahlgren, 2002). En elektronisk myndighet ska tillhandahålla allmänheten information och tjänster 24 timmar om dygnet, sju dagar i veckan (Norris, Fletcher & Holden, 2001), samt understödja arbetet inom verksamheten och bidra med ökad effektivitet (Norris & Moon, 2005). Införande av elektroniska myndigheter ska således underlätta arbetet externt (medborgare) och internt (medarbetare) (ibid.). Då myndigheters system upplevs vara enkla och lätthanterliga har de kommit långt i utvecklingen (Benamou, Busson & Keravel, 2004). Genom att använda Internet kan verksamheter minska kommunikations- och transaktionskostnader, öka samverkan och förbättra samarbeten samt höja kunskapsnivån (Laudon & Laudon 1996).

I denna uppsats har vi lagt fokus på det interna perspektivet och vill utreda hur myndigheter påverkas av förändringsarbetet kring e-myndigheter. Införandet av fullt funktionella elektroniska myndigheter verkar vara en svår utmaning (Layne & Lee, 2001) och för att begreppet e-myndighet överhuvudtaget ska infrias krävs en större samverkan där myndigheter utbyter information kontinuerligt (Scholl, 2005). Svårigheter som uppstår i samband med denna förändring befinner sig inte enbart på en teknisk nivå, utan myndigheter står även inför organisatoriska, sociala, politiska och juridiska utmaningar (ibid.). Inga förändringar kan ske utan att människor faktiskt vill förändra verksamheten (Benamou, Busson och Keravel, 2004).

1.2 Problem

Regeringen presenterade 1999 en proposition innehållande ”visionen om 24-timmarsmyndigheten” vilken innehöll förslag på hur myndigheter med hjälp av e-tjänster skulle öka tillgängligheten och servicenivån. Genom att erbjuda medborgarna möjlighet till service dygnet runt 365 dagar om året vill regeringen förenkla kontakten mellan myndighet och medborgare (Regeringen, 2000).

Det har producerats mycket litteratur om elektroniska myndigheter eller e-government som det kallas på engelska. En gemensam nämnare för en stor del av litteraturen är dock att forskare antar ett externt perspektiv i synen på e-myndigheter. Med externt perspektiv menar vi att e-myndigheter beskrivs ur ett medborgarperspektiv. Övergången till elektroniska myndigheter ger dock inte enbart externa konsekvenser utan påverkar också arbetet inom myndigheterna (Benamou et al., 2004). För att de många löften med elektroniska myndigheter ska infrias, krävs förutom tekniska implementationer en rad organisatoriska förändringar (Klischewski, 2004). De organisatoriska omställningarna medför i regel förändringar med avseende på ansvar och flexibilitet såväl som interna affärsprocesser för de anställda inom myndigheterna (Benamou et al., 2004 och Themistocleous, Irani och Love, 2005). Vi saknar en djupare beskrivning av hur myndigheters arbete mot att bli elektroniska myndigheter påverkar de anställdas arbete.

1.3 Frågeställning

Mot bakgrund av detta problem kan frågan formuleras enligt följande:

Hur påverkas arbetet för anställda inom myndigheter av den pågående utvecklingen av samverkande e-myndigheter?

1.4 Syfte

Vi har uppmärksammat att det inom området (införande av e-myndighet ur ett internt perspektiv) inte finns speciellt mycket litteratur och vill därför undersöka hur de myndighetsanställdas arbete påverkas av en alltmer elektronisk hantering av arbetsuppgifter.

1.5 Avgränsning

Uppsatsen behandlar inte de tekniska plattformarna för elektroniska myndigheter, och inte heller elektronisk samverkan ur det externa perspektiv som mycket av litteraturen inom området behandlar. Vi har valt att undersöka hur en gränsöverskridande elektronisk samverkan påverkar de anställda som arbetar med kundrelaterade arbetsuppgifter. Vi kommer alltså inte i första hand att undersöka hur organisationen som helhet påverkas.

Denna uppsats behandlar inte heller i detalj de lagar vilka reglerar utformning av e-myndigheter. Vi finner det dock nödvändigt att nämna den lagliga aspekten då den är grundläggande för utveckling och drift av elektroniska myndigheter.

1.6 Begrepp

Ett flertal av de begrepp som används i denna uppsats har olika betydelse beroende på vilken källa som konsulteras. Nedan följer några förklaringar av begrepp så som vi har tolkat dem i arbetet med denna uppsats.

Elektroniska myndigheter (e-myndigheter)

Elektroniska myndigheter (e-myndigheter) benämns ofta som eGovernment eller eGov i engelskspråkig litteratur och i svenska sammanhang används ibland begreppet 24-timmarsmyndighet.

Med begreppet *elektroniska myndigheter* avses myndigheters användning av kommunikations- och informationsteknologi (exempelvis Internet) med kapacitet att förändra kontakten med medborgare, företag och andra myndigheter. Teknologin kan bland annat tjäna följande syften: bättre myndighetstjänster kan levereras till allmänheten, ökad interaktion med affärsvärld och industri, ökat medborgarinflytande genom bättre tillgång till information och mer effektivt myndighetsutövande. Nyttan av detta kan vara mindre korrupktion, ökad insyn i myndighetens verksamhet, större bekvämlighet (för medborgare), ökade statsinkomster och/eller kostnadsreduktioner. Tidigare interaktion mellan myndigheter och medborgare skedde genom fysiska möten på myndigheters kontor. Med hjälp av utvecklad kommunikationsteknologi (till exempel PC med Internetanslutning) kan myndighetsservice nu flyttas närmare medborgaren. (World Bank, 2007)

Elektroniska tjänster (e-tjänster)

I litteraturen definieras e-tjänster ofta med betoning på att de levereras elektroniskt. Detta resulterar i definitioner där e-tjänster sägs vara ”de tjänster som kan levereras elektroniskt” (Javalgi, Martin, & Todd 2004, s. 561 citerad i Hofacker, Goldsmith, Bridges & Swilley,

2007). Någon definition av vad en tjänst egentligen är undviker dock många författare att göra. Hofacker et al. (2007) presenterar en definition utöver detta där de också definierar innebörden av ordet tjänst (fritt översatt):

...en handling eller prestation som skapar värde och bereder nytta till kunder genom en process vilken är lagrad som en algoritm och typiskt implementeras med hjälp av mjukvara över nätverk. (Hofacker et al. 2007, s.5)

Elektronisk samverkan

Med begreppet elektronisk samverkan syftar vi på det som Klischewski (2004) benämner integration. Detta definierar han som resultatet av samarbete, med avsikt på en för organisationer gemensam strategi och dess implementering, samt interoperabilitet med avseende på de tekniska medel som möjliggör för informationssystem att utbyta meddelanden med varandra. Kort sagt kan detta sägas vara utbyte av information mellan organisationer med hjälp av informationsteknologi.

Interoperabilitet (interoperability)

Vi har inte hittat någon svensk översättning på ordet ”interoperability” och har därför valt att försvenska det engelska ordet och kalla det interoperabilitet. En viss variation i betydelsen av begreppet interoperabilitet kan observeras i litteraturen om e-myndigheter. Vissa författare (t.ex. Klischewski, 2004) menar att det är ett uttryck för informationsutbyte mellan system på en teknisk nivå. Landsbergen och Wolken (2001) menar att det betyder något mer än möjligheten för datasystem att utbyta information mellan varandra. Benamou et al. (2004) talar om två dimensioner av interoperabilitet – organisatorisk och teknisk. Den europeiska kommissionen har utökat denna definition med ytterligare en dimension – den semantiska (IDABC, 2007a).

Med organisatorisk interoperabilitet avses bland annat definition av mål och modellering av affärsprocesser för att möjliggöra samarbete och informationsutbyte mellan organisationer med olika interna strukturer och processer. Begreppet teknisk interoperabilitet täcker de tekniska aspekterna av sammanlänkning av datorsystem. Semantisk interoperabilitet rör aspekter kring säkerställande av korrekt tolkning av den information som utbyts. System ska kunna förstå den precisa meningen av information för att möjliggöra en meningsfull databehandling. (IDABC, 2007a)

Vi har valt att använda oss av den definition som den europeiska kommissionen (IDABC, 2007a) ger. Då vi talar om interoperabilitet kommer vi därför att skilja på teknisk, organisatorisk och semantisk interoperabilitet.

E-legitimation (Elektronisk legitimation)

E-legitimation är en elektronisk motsvarighet till en vanlig ID-handling. Med hjälp av en elektronisk signatur kopplad till ett digitalt certifikat kan en person unikt identifieras på Internet (Anttiroiko och Mälkiä, 2007). Det digitala certifikatet utfärdas av någon leverantör som godkänts av tjänsteleverantören, i praktiken är detta ofta banker.

Det digitala certifikatet består av en fil vilken lagras på datorn eller i ett kort. Med hjälp av e-legitimation kan människor få tillgång till uppgifter om sig själva eller/och företag i olika myndigheters register. E-legitimation används också för att skriva under elektroniska handlingar hos myndigheter. (Skatteverket, 2007b)

Informationssystem

Då vi talar om informationssystem avser vi datorstödda system för behandling av information.

Med behandling avses här insamling, bearbetning, lagring och distribution av information. I definitionen innefattas såväl ett systems tekniska utrustning som dess mänskliga aktiviteter och rutiner. (Nationalencyklopedin, 2007a)

One-stop government

Detta uttryck används i samband med e-myndigheter och betyder att användare från en enda plats kan få tillgång till elektroniska tjänster och elektronisk information från flera olika offentliga myndigheter. Online one-stop government kräver att de medverkande myndigheterna är sammankopplade och att kunder ska ges åtkomst till offentliga tjänster från flera olika myndigheter i samma gränssnitt. För att tjänsterna ska möta kunders önskemål och kunna användas på rätt sätt, krävs också att de är välstrukturerade och användarvänliga. (IDABC, 2007b)

1.7 Sammanfattning

Detta kapitel gav inledningsvis en kort bakgrundsbeskrivning av ämnet varpå vår problemformulering presenterades. Efter detta följde redogörelser för frågeställning och syfte med denna undersökning. De ovanstående begreppsdefinitionerna ger förklaringar på begrepp som är centrala för e-myndigheter.

I nästa kapitel kommer vi att presentera en bakgrund till utvecklingen av e-myndigheter i Sverige. Syftet med dessa bakgrundsfakta är att beskriva hur arbetet mot e-myndigheter har bedrivits fram tills idag.

2 Utveckling av 24-timmarsmyndigheten

Redan 1997 började regeringen pressa på att den svenska förvaltningen skulle öka myndigheternas service gentemot medborgare och företag. Målet var att myndigheter skulle vara tillgängliga och tillmötesgående. Regeringen fastslog att individer ska kunna hämta information och utträta ärenden oavsett tid och plats. Svenska myndigheter borde också förändras på ett sådant sätt att utrymme för självbetjäning (elektronisk förvaltning) finns, utöver de manuella tjänster som erbjuds. Utifrån dessa teorier och tankar började 24-timmarsmyndigheten utvecklas. Regeringen presenterade 1999 en proposition, för utveckling av 24-timmarsmyndigheten inom den offentliga sektorn. Införandet av 24-timmarsmyndigheten skulle bidra till effektivitet, tillgänglighet och bekvämlighet av allmänna tjänster inom den offentliga sektorn. För att 24-timmarsmyndigheten ska fungera krävs en ökad användning av informationsteknologi (IT) i myndigheter. IT kan beskrivas som ett tekniskt system för informationshantering och kommunikation, som bygger på en samordning av olika tekniker och äldre infrastrukturer. Samtidigt är det viktigt att komma ihåg människorna i organisationen, vilka behövs för att bygga upp och använda systemen. I propositionen fastslogs vikten av kompetensutveckling för myndighetsanställda vars arbetssätt kommer att förändras. (Regeringen, 2000)

2.1 De första kriterierna för 24-timmarsmyndigheten

År 1999 fick Statskontoret i uppdrag av Regeringen att utarbeta förslag och grundläggande kriterier för 24-timmarsmyndigheten, samt hur dessa kriterier skulle användas av enskilda myndigheter i arbetet med att utveckla en elektronisk förvaltning.

Tillgängligheten till myndigheter ska vara oberoende av tid och plats, och måste utvecklas i samband med utpräglade servicekanaler. Statskontoret bedömer att det måste finnas en samsyn mellan olika enskilda myndigheter, och att förvaltningarna måste se sig själva som en del i ett nätverk för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst. Följaktligen betyder detta att myndigheter måste betrakta Internet som en servicekanal mot medborgarna och fokusera på att utnyttja den. (Statskontoret, 2000)

Statskontoret utarbetade en vägledningsmodell i form av en ”utvecklingstrappa”, vilken kan användas för att utvärdera var myndigheter befinner sig i utvecklingsprocessen mot en 24-timmarsmyndighet. Det första och mest grundläggande steget i arbetet är att någon form av information om verksamheten visas på myndighetens webbplats, nästa steg innebär att användaren kan interagera med webbsidan. Det tredje steget innebär att användaren kan lämna och hämta säker information. Det sista steget medför att det inte finns några gränser mellan olika myndigheter inom den offentliga sektorn, utan att användaren ska kunna utföra olika tjänster, samt hämta och lämna information, från en och samma webbplats. (ibid.) Statskontorets utvecklingstrappa har stora likheter med den utvecklingsmodell för e-myndigheter som framarbetats av Layne & Lee (2001) och som presenteras mer utförligt i kapitel 3.1 (s. 4.111).

2.2 Utveckling mot samverkan

2001 fick Statskontoret ett annat uppdrag av regeringen vilket innebar att de skulle stimulera och hjälpa myndigheter i sitt arbete med 24-timmarsmyndigheten genom metoder, vägledning och avtal, samt försöka implementera samverkansprojekt. I en rapport från 2003, menar Statskontoret att flera myndigheter gått framåt i sitt arbete med informationstjänster. Dock påpekas att fokus i arbetet har legat på individuellt utformade informationstjänster där inga större krav på samverkan mellan olika myndigheter har ställts, inte heller har kraven på säker

identifiering och elektroniska underskrifter uppfyllts. (Statskontoret, 2003) Även Layne och Lee (2001) påpekar att många myndigheter befinner sig på någon av de lägre nivåerna i den utvecklingsstrappa som tidigare nämnts, och det är få, om ens några, som når upp till de övre nivåerna. För att förverkliga visionen om samverkande myndigheter krävs det ett informationsutbyte mellan de olika förvaltningarna. Målet är att åstadkomma en förvaltning där medborgaren inte ansvarar för att förmedla uppgifter mellan förvaltningar, och där ett ärende inte ska behöva innebära kontakt med flera olika myndigheter. Statskontoret har undersökt vilka myndigheter som innehar de register där information mest frekvent efterfrågas av kommun, landsting och stat då de handlägger ärenden gentemot enskild samt vilken information som då efterfrågas. (Statskontoret, 2003)

Statskontoret har under sin analys kunnat identifiera tre hinder, som försvårar utvecklingsarbetet med e-tjänster och samverkan myndigheter emellan.

- Frånvaro av utvecklad infrastruktur för säkert informationsbyte.
 - Oklarheter i rättsläget vad gäller formkrav för elektronisk förvaltning.
 - Brist på effektiva finansieringsformer för investeringar i förvaltningsgemensamma IT-system, för utveckling av verksamhetssystem som berör flera aktörer samt för angelägna tjänster som inte kan finansieras genom rationaliseringsvinster.
- (Statskontoret, 2003, s. 19-20)

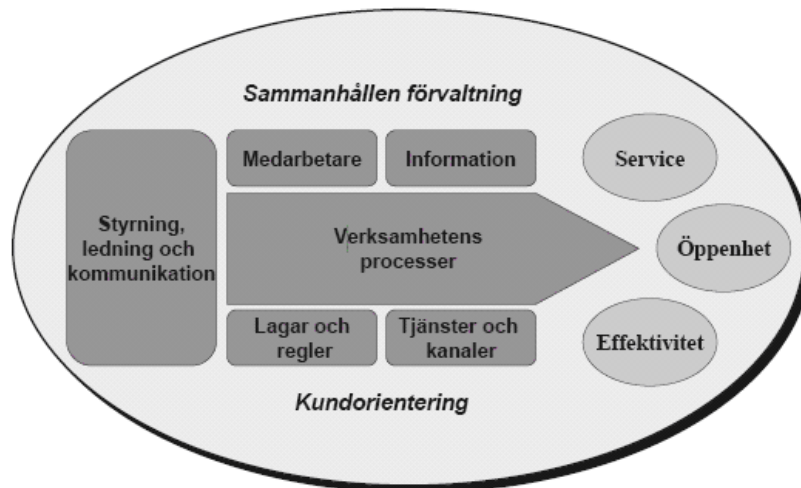
Den sammanfattade bedömning som Statskontoret gör i denna rapport, är att utvecklingsarbetet har kommit en bra bit på väg, sett till myndigheternas tillgänglighet på Internet. Om målet är samverkande myndigheter där all service ska ges elektroniskt, och där ärenden ska kunna utföras genom kontakt med endast en myndighet, har arbetet bara påbörjats. För att uppnå en välfungerande 24-timmarsmyndighet med god service och tillgänglighet, krävs dessutom ett engagemang hos personalen och en förändring i arbetssätt för de anställda. Statskontoret menar vidare att utvecklingen mot en elektronisk förvaltning har skett inom ramen för ”stuprörmyndigheter”, det vill säga att varje enskild myndighet fungerar autonomt. Det fortsatta arbetet kräver mer samverkan inom den offentliga sektorn, samt en bredare medverkan där gemensamma mål finns. (ibid.)

2.3 En ny modell och beskrivning av 24-timmarsmyndigheten

Enligt ett beslut från regeringen, skulle Statskontoret 2004 utveckla ett uppföljningssystem för 24-timmarsmyndigheten. I den slutgiltiga rapporten från Statskontoret finns ett ramverk för uppföljning av 24-timmarsmyndigheten och dess vidareutveckling. I rapporten konstateras att Sverige successivt går från en traditionell förvaltning till en modern förvaltning, där fokus ligger på en sammanhållen och kundorienterad myndighet, vilken tillvaratar de möjligheter som informations- och kommunikationsteknologin erbjuder. Detta utvecklingsarbete har pågått under en längre tid, men Statskontoret menar att uppföljningen har varit spretig och att det inte funnits gemensamma mål att sträva mot. (Statskontoret, 2005)

Modellen för uppföljning som utvecklats av Statskontoret, syftar till att stärka regeringens möjligheter att följa upp och styra arbetet mot en 24-timmarsmyndighet, samt att användas som en guide för de enskilda myndigheternas utvecklingsarbete. Till skillnad mot tidigare analyser som gjorts fokuserar denna rapport på en utvidgning av ramarna, och presenterar en modell för hur förändringsarbetet kan gå till väga, samt vilka resultat det förväntas ge. Modellen omfattar värdeskapare, det vill säga de områden inom verksamheten som arbetat med utveckling, vilket i sin tur skapar värde inom områdena service, öppenhet och effektivitet. Verksamheter utgår ofta från de avsikter som ledningen har. Det är sedan ledningens uppgift att koppla samman arbetet med organisationens mål, vision och strategi, så

att en modern förvaltning kan utvecklas. Dessa mål, visioner och strategier förverkligas genom de verksamhetsprocesser en organisation har. Verksamhetens processer följs upp genom kompetenta medarbetare, verkningsfulla IKT-system (Information och Kommunikationsteknologi), anpassade lagar och regler, samt bra kanaler för tjänster. Detta resulterar sedan i service, öppenhet och effektivitet gentemot medborgare och företag, vilka nyttjar de tjänster myndighet erbjuder. Från dessa resultat får sedan ledningen återkoppling beträffande vad som måste förbättras för att uppnå en modern förvaltning. (ibid.)



Figur 2.1 Modell över uppföljning inom utveckling av den moderna förvaltningen. (Statskontoret, 2005, s. 8)

Denna uppsats behandlar främst medarbetarna ur ett internt perspektiv och kommer därför att redogöra för den delen av modellen lite utförligare. Det är viktigt att medarbetarna känner sig delaktiga under förändringsarbetet och ser nyttan med förändrade arbetsprocesser. Det handlar om att tillvarata och utveckla den kompetens som behövs för en fungerande modern förvaltning, samt att motivera de anställda till användning av modern teknik. Myndigheter bör även undersöka vilka konsekvenser det ökande användandet av modern teknik får på medarbetarna, med avseende på arbetsuppgifter och arbetsmiljö. (ibid.)

I rapporten beskrivs även underliggande faktorer vilka ligger bakom utvecklingen inom den offentliga sektorn. Det konstateras att automatisering av vissa enkla arbetsuppgifter, som i dagsläget utförs manuellt, kommer att bli nödvändig. Statskontoret anser att detta till stor del beror på åldersstrukturen i Sverige, där många människor kommer att gå i pension samtidigt, och myndigheterna därför förlorar arbetskraft. I rapporten konstateras också att det övriga samhället och då främst medborgare, förväntar sig en ökad tillgänglighet, med framförallt större spridning av elektroniska tjänster. Kraven på myndigheternas tjänster ökar i takt med att individer kan utföra andra sysslor via Internet. Vidare menar Statskontoret att arbetet med 24-timmarsmyndigheten måste integreras i den ordinarie verksamhetsutvecklingen vilken pågår inom och mellan myndigheter. (ibid.)

2.4 Verket för förvaltningsutveckling

Den 1 januari 2006 bildades verket för förvaltningsutveckling (VERVA), med uppgiften att ansvara för utvecklingen av en, för individer och företag lättillgänglig förvaltning. VERVA ska se till att kontakten mellan myndigheter, landsting och kommuner ska upplevas som enkel och användbar. Om detta ska fungera behövs det utarbetade elektroniska metoder som används på rätt sätt, samt att information kan utbytas på ett säkert sätt. VERVA ansvarar för upphandlingar av IT för hela den offentliga sektorn, och erbjuder understöd vid

implementering samt utbildning för användning av IT och teknik. Verket arbetar också med att fastställa standarder för hur elektroniskt informationsutbyte mellan myndigheter ska hanteras. VERVAs största utmaning är således att utveckla en e-förvaltning, där informations- och kommunikationskanaler används i samband med organisationsförändring och ny kompetens hos personalen inom offentlig sektor (VERVA, 2007).

Under VERVAs första år har arbetet inriktats på att skapa ett ramverk för hur en statlig myndighet ska se ut, samt att skapa riktlinjer för de krav som ställs på en statlig myndighet. Den svenska förvaltningsmodellen kännetecknas av självständiga myndigheter som med utgångspunkt i definierade mål och krav på resultat, själva utformar sin verksamhet inom ramen för de regler och lagar som finns. Fokus i utvecklingsarbetet har därför hittills legat på att effektivisera varje myndighets egen verksamhet, och därför har inte mycket arbete lagts på att åstadkomma samverkande myndigheter. (ibid.)

2.5 Sammanfattning

I detta kapitel har vi försökt ge läsaren en inblick i hur arbetet mot elektroniska myndigheter har bedrivits fram till idag. Vad vi kan urskilja är att utvecklingen gått framåt, men att mycket arbete återstår innan en färdigutvecklad, väl fungerande elektronisk myndighet skapats. För att uppnå detta krävs en rad förändringar som kommer att innebära ett förändrat arbetssätt för de myndighetsanställda.

Elektroniska myndigheter har uppmärksammats av forskningsvärlden och de senaste åren har ett stort antal artiklar och böcker producerats i ämnet. De två nästa kapitlen ger en sammanfattning av teori rörande elektroniska myndigheter och i viss mån även organisationer. I nästa kapitel ska vi närmare beskriva organisationer och IT samt utformningen av sociotekniska informationssystem.

3 Organisationer

Organisationer kan betraktas ur många olika perspektiv men en vanlig uppfattning är att de uppstår och utvecklas som instrument för att uppnå bestämda mål (Abrahamsson & Andersen, 1996). I boken *Organisation* (1996, s. 12) definierar Abrahamsson och Andersen organisationer enligt fyra egenskaper:

1. Organisationer har inrättats för att uppnå mål.
2. Organisationer är sociala enheter sammansatta av samverkande positioner.
3. Organisationer är medvetet strukturerade och noga koordinerade.
4. Organisationer existerar som en del av en större social omgivning.

Detta sammanfattas i följande definition: ”En organisation är en planmässigt inrättad sammanslutning av personer, vilka har syftet att nå vissa mål.”(Abrahamsson & Andersen, 1996, s. 13)

3.1 IT och organisation

Organisationer står i dagens samhälle inför en rad utmaningar, bland annat ökad globalisering och internationalisering, samt ökad användning av informations- och kommunikationsteknik. På grund av dessa påtryckningar, är det för organisationens överlevnad speciellt viktigt att vara mottaglig för dessa förändringar. (Jacobsen & Thorsvik 2002). Modernister beskriver även förändringar i omvärlden och att organisationer tvingas till omorganisering på grund av snabba och kontinuerliga förändringar av produkter, marknader, teknologier och samhällen (Hatch 1997). Benamou et al. (2004) menar att speciellt den offentliga sektorn står inför en tid av förändring på grund av nya krav från omgivningen, där effektivitet och enkelhet krävs.

Även fast organisationer måste förändras för att överleva, kan det uppstå vissa svårigheter när en organisationsförändring ska genomföras (Luftman, 2004). Människor har ett inbyggt motstånd mot förändringar då de kan rubba invanda och trygga mönster. Individer är för det mesta bekväma, och är nöjda med hur arbetsprocesser fungerar. Införande av IT i en organisation är en förändring som för det mesta kräver en omställning för människorna i organisationen. När informationssystem implementeras är det viktigt att lägga vikt vid mjukvara, hårdvara, processer och människor (ibid.). Det är en utmaning att integrera dessa fyra delar så att implementeringen och användningen av teknologin blir lyckad. Det är oftast svårt att veta om problemen härstammar från själva teknologin eller om problemen uppstår under människors användning av den. (ibid.)

Hur som helst menar Laudon & Laudon (1991) att det måste finnas ett ömsesidigt förhållande mellan organisationer och informationssystem. För det första måste informationssystemet vara anpassat för organisationen, och för det andra, måste också organisationen vara öppen för informationssystemet och medveten om det. Detta är nödvändiga kriterier för att erhålla fördelar med införandet av ny teknologi.

Organisationen måste förnya mål och operationer, samt förändra relationer till sina medarbetare och andra organisationer vid användning av avancerad informationsteknologi. Informationssystem påverkar organisationer och organisationer har ovillkorligen inverkan på designen av informationssystemet. (ibid.)

3.2 Sociotekniska system

Forskning inom informationssystem påvisar en mångsidig och tvärvetenskaplig inriktning, där inga speciella teorier eller perspektiv inom ett specifikt ämne dominerar (Laudon & Laudon 1996). Generellt kan begreppet informationssystem delas upp i två delar, teknik och beteendevetenskap. Informationssystem är därför av socioteknisk natur (ibid.). Även fast det är uppbyggt av maskiner och "hård" fysisk teknologi, behövs ett omfattande socialt, organisatoriskt och intellektuellt engagemang för att få informationssystem att fungera korrekt. Daft (2007) beskriver sociotekniska system på liknande sätt. Den sociotekniska synen identifierar interaktionen mellan tekniska och mänskliga behov och kombinerar krav från de anställda med organisationens krav på den tekniska effektiviteten. Ordet "socio" avser människor och grupper som arbetar inom organisationen, samt hur arbetet är organiserat och hur individerna samarbetar. Ordet "teknisk" avser material, verktyg, maskiner och processer som används i organisationen.

Hellriegel, Slocum och Woodman (1998), (refererad av Daft, 2007) presenterar tre komponenter som måste fungera i ett sociotekniskt system. Det sociala systemet, vilket inkluderar alla mänskliga element – såsom individer, grupper, organisationskultur, ledarskap och kommunikationsmöjligheter – som kan påverka arbetssituationer och prestationer. Den andra komponenten, det tekniska systemet, refererar till vilken sorts teknologi som nyttjas och i vilken utsträckning den används. Målet (den tredje komponenten) med dessa två system är att designa organisationen så att systemen anpassas till varandra. Sociotekniska system fokuserar på att hitta en balans mellan människors viljor och behov samt de tekniska krav som ställs på organisationer för att de ska fungera (Fox, 1995, refererad av Daft, 2007). För en optimal användning av informationssystem måste således organisationer utveckla teknologin på ett sätt som passar individernas behov (Laudon & Laudon 1996). I och med detta måste teknologin utvecklas, och på samma sätt måste människorna i organisationen utvecklas och utbilda sig för att lära sig hur teknologin fungerar (ibid.). På så sätt influerar teknologin hela tiden människorna och tvärtom.

3.3 Sammanfattning

Informationssystem måste anpassas efter den organisation de ska verka i, samtidigt som organisationen måste vara mottaglig för nya arbetssätt. Nya arbetssätt kräver omställningar för människorna i organisationen, vilket inte alltid sker problemfritt. Informationssystem med mänskliga användare kan generellt delas upp i två delar, en social och en teknisk och brukar därför benämnas som sociotekniska system. Denna sociotekniska syn identifierar ett behov av samverkan mellan människor och teknik för att skapa ett fungerande system.

Då denna uppsats handlar om hur myndighetsanställdas arbete påverkas av övergången till e-myndigheter har vi till största delen inkluderat teori som behandlar ämnet ur ett myndighetsinternt perspektiv vilket vi kommer att beskriva i nästa kapitel.

4 Elektroniska myndigheter

4.1 En utvecklingsmodell

Layne och Lee (2001) menar att praktiserandet av e-myndigheter, trots de åtskilliga initiativ och insatser som myndigheter faktiskt gjort, verkar kaotiskt och svårstyrt. Att uppnå god funktionalitet hos e-myndigheter verkar vara en svår utmaning (ibid.) och de hinder som kan identifieras vid införandet är inte enbart tekniska, utan även organisatoriska, juridiska, politiska samt sociala (Scholl, 2005). Som hjälp i utvecklingen mot att bli en fullt funktionell e-myndighet presenterar Layne och Lee (2001) en fyrstegsmodell vilken myndigheter kan använda i utvecklingsarbetet. I detta arbete återfinns tekniska såväl som organisatoriska utmaningar, vilka myndigheter måste ta i beaktande då de använder sig av modellen.

Baserat på tekniska och organisatoriska möjligheter, samt ledningens potential menar Layne och Lee (2001) att e-myndighet och dess affärsverksamhet är ett utvecklingsfenomen och följaktligen ska behandlas och implementeras därefter. Med avseende på detta har forskarna utarbetat en utvecklingsmodell, innehållandes fyra steg, 1) katalogisering, 2) transaktion, 3) vertikal integration och 4) horisontell integration.

När dessa fyra steg är implementerade kommer interaktionen med myndigheter att vara optimal för medborgare. Dessa kommer dygnet runt att ha tillträde till myndigheters tjänster på olika nivåer och de funktionella väggar inom myndigheten är osynliga för användare. (ibid.)

4.1.1 Steg 1 - Katalogisering

Modellens första steg innebär att myndigheten etablerar sig och upprättar sin existens på Internet. Detta steg kallas katalogisering eftersom fokus ligger på att presentera information om myndigheten på webben. Slutstadiet av denna fas innebär att myndigheter etablerar indexsidor och portaler vilka organiseras så att användare kan söka och ladda hem olika elektroniska dokument. (ibid.)

4.1.2 Steg 2 - Transaktion

Modellens andra steg kallas transaktion och fokuserar på att myndigheten kopplar det interna systemet till gränssnittet på Internet, vilket tillåter användare att interagera med myndigheten elektroniskt. Myndighetens insatser ligger här i att länka samman databaser med den egna hemsidan. Möjligheten för användare att förnya licenser och betala avgifter är exempel på funktioner som introduceras i detta steg. Antalet funktioner ökar hela tiden och därför är det nu viktigt att myndigheter fokuserar på integration mellan webbgränssnitt och databaser eller kopplar ihop webbgränssnitt med det egna funktionella intranätet. Det idealiska vore om webbtransaktioner direkt kunde skickas till det interna myndighetssystemet utan interaktion med personalen. (ibid.)

4.1.3 Steg 3 - Vertikal integration

Det tredje steget avser en ”vertikal integration” mellan en myndighets system på lokal-, regional- och nationell nivå (ibid.). Allmänhetens förväntningar på myndigheters tjänster kommer att öka i takt med att de når större spridning bland medborgarna. Då transaktionstjänster har blivit allmänt utbredda hos myndigheter kommer allmänheten att ställa krav på vertikal och horisontell integrering av myndigheters system. Den vertikala integreringen förväntas ske före den horisontella då skillnaderna mellan olika nivåer (lokalnivå, länsnivå, riksnivå) av en myndighet är mindre än skillnaderna mellan myndigheter

inom olika verksamhetsområden. Sammanfattningsvis kan sägas att vertikal integration innebär att myndigheters system på lokal, regional och nationell nivå länkas samman, eller åtminstone kommunicerar med varandra. Den horisontella integrationen gör det lättare för medborgare att veta vart de ska vända sig då de söker efter en specifik tjänst. (ibid.) Rollen som medarbetare på myndigheterna förändras också i takt med att utvecklingen mot elektroniska myndigheter fortgår. I den traditionella, icke Internet-anslutna myndigheten arbetar ett stort antal anställda med att handlägga standardiserade ärenden. Då handlägningsprocessen kan automatiseras med hjälp av integrerade system och ett utökat informationsflöde mellan myndigheter förändras också de anställdas roller i organisationen. Från att ha arbetat med handläggning av enkla ärenden på ett sätt som kan jämföras med ett löpande band, antar de myndighetsanställda nu rollen som övervakare av de automatiserade processerna. (ibid.)

4.1.4 Steg 4 - Horisontell integration

Det sista steget i modellen av Layne och Lee (2001) innebär att olika myndigheter länkas samman och erbjuder medborgare att ta del av tjänster i ett gemensamt gränssnitt. Horisontell integration avser sammanlänkning och integration av system med olika funktioner. Då en transaktion sker på en myndighet kan den genererade informationen automatiskt kontrolleras mot data på andra myndigheter. På detta sätt erbjuds även andra myndigheter tillgång till aktuell och uppdaterad information. (ibid.)

För medborgare kommer myndigheter då det fjärde steget är implementerat, att uppfattas som integrerade och sammanhållna system. Det kommer inte längre vara uppenbart för en användare var gränser mellan olika myndigheter går, då dessa genom sammanlänkning kan tyckas vara transparenta. Denna integration kommer att främja utvecklingen mot det som kommit att kallas "one-stop government". Myndigheter kan också tjäna på detta informationsutbyte genom att undvika lagring av redundant eller motsägelsefull data. (ibid.)

4.2 Interoperabilitet

Att införa interoperabla system är ett förhållandevis nytt tänkesätt, men nästan en nödvändighet för att myndigheter ska kunna erbjuda e-tjänster (Benamou et al. 2004). Att enbart fokusera på de tekniska aspekterna i detta sammanhang inför begränsningar i utvecklingsarbetet. Vikt bör även läggas på organisatoriska aspekter vilka också är viktiga för att analysera politiska och beteendevetenskapliga aspekter, samt frågor som rör ledarskap (ibid.).

4.2.1 Politiska infallsvinklar

Strategiska förändringar uppträder inte självmant utan är ofta uppbyggda genom en vision, en politisk vilja. På den lokala nivån är betydelsen av politik förstärkt genom att tjänster generellt tillhandahålls av ett antal aktörer vilkas organisationer och motiv skiljer sig åt. Koordination och styrning är i dessa fall lika avgörande som den politiska drivkraften. (ibid.)

EU-kommissionen föreslog 2005 en ny strategisk ram, i2010 – Europeiska informationsamhället 2010 med allmänna riktlinjer, som ska främja en öppen och konkurrenskraftig digital ekonomi. Inom denna strategi ska IKT fungera som en motor för ökad integration och livskvalitet. "Att uppnå ett europeiskt informationsamhälle där alla kan delta som främjar tillväxt och sysselsättning på ett sätt som överensstämmer med hållbar utveckling och som prioriterar bättre offentliga tjänster och livskvalitet" (Europeiska gemenskapernas kommission, 2005, s. 4), är en av de prioriteringar som beskrivs i i2010. I strategin ingår förbättring och ökad tillgänglighet av offentliga tjänster, samt att tjänsterna ska vara mer kostnadseffektiva. IKT har bidragit till ökad utbyggnad av tjänster, men det finns

fortfarande mycket kvar att göra med tanke på ekonomi och social acceptans. (Europeiska gemenskapernas kommission, 2005)

Den politiska drivkraften med avseende på administration och kultur är dock väldigt olika mellan Europeiska länder. Även fast decentralisering är en genomgående trend, är det fortfarande en stor skillnad mellan länder. Följande tre infallsvinklar är viktiga vid utveckling av samverkande e-myndigheter. (Benamou et al. 2004)

1. ”Top-down”, den centrala myndigheten anger regler och riktlinjer och de lokala kontoren är ansvariga för att detta implementeras.
2. ”Bottom-up”, initiativ kommer från lokala myndigheter, men är stödda av nationella integrationsstrategier. Det kan även komma andra förslag från lokala kontor, men dessa idéer stannar ofta på lokal nivå, beroende på dålig koordination inom de regionala nivåerna i organisationen.
3. En kombination av de båda ovanstående infallsvinklarna.

4.2.2 Organisatoriska infallsvinklar

Då e-tjänster utvecklas behöver befintliga informationssystem uppdateras och organisationen anpassas. Denna process kan antingen bestå av delvis eller fullständig integration av organisationens inre avdelningar. Samverkan är optimal när de inre avdelningarna är helt integrerade. En organisation behöver inte alltid genomgå radikala förändringar, för att uppnå en god samverkan, utan det finns olika genvägar verksamheten kan ta för att utveckla nätverk. Dock existerar det ingen universallösning, eftersom typen av ledarskap beror på sammanhanget, flexibiliteten och anpassningsförmågan hos organisationen, samt hur tjänsterna som ska utvecklas ser ut. (Benamou et al., 2004)

Två olika dimensioner kan användas för att beskriva komplexiteten vid utveckling av tjänster: 1) antalet steg i försörjningskedjan och 2) antalet tjänster som ska utvecklas. Det enklaste fallet (en tjänst, ett steg) behöver ingen avancerad organisationsförändring och kan implementeras utan komplicerad teknik. Ett exempel kan vara då en användare interagerar med en webbsida för att bekräfta sin deklARATION. Ju mer komplexa tjänsterna blir, desto mer behöver organisationen förändras, och i de allra extremaste fall kan flera avdelningar vara involverade i flera tjänster. (ibid.)

För att analysera organisationens flexibilitet och anpassningsförmåga, har en fallbeskrivande infallsvinkel hjälpt till i utvecklingsarbetet av en empirisk modell, där tre kategorier beskrivs:

1. **Status quo:** Tjänsten är elektronisk men har utvecklats utan någon större organisatorisk förändring. Aktuella arbetsflöden som involverar flera aktörer med lång erfarenhet av samarbete blir i detta steg kompletterade med digitala medel.
2. **Partiell Integration:** En interoperabel plattform möjliggör att varje medarbetare kan fortsätta arbeta mot de befintliga system som redan finns i organisationen. Användningen av universella, modulbaserade komponenter möjliggör en ökning av tjänstekvalitet utan krav på omfattande organisatoriska förändringar.
3. **Fullständig Integration:** De inre avdelningarna har genomgått tydliga förändringar och 1) kundkontakten sköts nu av en ensam avdelning eller 2) av flera decentraliserade enheter. (ibid.)

Steg 1 och 2 är en bra början mot att bli en integrerad organisation, men uppenbarligen räcker inte detta för att åstadkomma en helt integrerad myndighet. De utgör dock en förbättring och ett steg i rätt riktning, där medarbetare till viss del får praktisera de delar som krävs av en fullständigt integrerad verksamhet. (ibid.)

4.2.3 Förändringsaspekter

Rekonstruktion av organisationen och förändring av verksamhetsprocesser är nödvändigt för att bygga en interoperabel organisation. Dock kan inget av detta göras utan människors vilja att förändra organisationen. Benamou et al. (2004) har identifierat tre aspekter som speglar detta:

1. Förändringsstrategier: Studier av förändringar inom byråkratiska organisationer har visat att chansen att lyckas är större med en gradvis implementering. Om samtliga involverade individers intressen tillvaratas då gamla vanor sammanlänkas med nya arbetssätt, ökar chanserna att åstadkomma en framgångsrik implementering. Det är snarare en fråga om evolution än revolution, menar flera metodutvecklare (Cayela Guilloux, Mallein och Toussaint 1998, refererad av Benamou et al. 2004). De förespråkar en förhandlingsbaserad, pragmatisk vision (evolution, korsning mellan gammalt och nytt) då de anser den vara mer effektiv än en övertalningsbaserad, utopisk vision av förändring (revolution, ersättning).
2. Kunskapsutveckling: I en serviceinriktad organisation, måste medarbetarna kunna förändra sitt arbetssätt. De måste kunna arbeta i en öppen och komplex miljö, samt agera som rådgivare gentemot användarna. Tjänstemännen som verkar i en interoperabel e-myndighet måste ha vetskap om de utvecklade tjänster som finns och anta en kunskapspridande roll gentemot användarna (ge goda råd, ge förslag på de bäst lämpade tjänsterna och agera professionellt i individuella fall).
3. Mänskliga resurser och övning: Samverkande e-myndigheter kommer antagligen, med avseende på ansvar och flexibilitet, att förändra arbetssättet för de medarbetare som har kundkontakt. Detta innebär införande av nya arbetssätt vilka inte alltid är kompatibla med de i dagsläget gällande lagarna. Förändringar av dessa kommer alltså att bli nödvändiga. Utbildning kommer i denna process att vara väldigt viktig. Denna utbildning bidrar till kulturella förändringar och kunskapsöverföring samt möjliggör nyttjande av ny teknik.

4.3 Intern påverkan

Vid införande av elektroniska myndigheter menar Norris & Moon (2005) att myndigheter påverkas på ett eller annat sätt. Vi ska nu titta lite närmare på hur och varför myndigheter berörs vid användning och införande av IT.

4.3.1 Input/Införande av IT

I den första dimensionen försöker forskare analysera hur olika variabler, inom och utanför myndigheten, påverkar införandet av IT. Många studier har visat att organisationens storlek är en av de faktorer som påverkar införandet av IT (Holden, Norris, and Fletcher 2003, refererad av Norris & Moon, 2005). Det har identifierats demografiska variabler, som har inverkan på införandet av IT, så som struktur och utseende på myndighet, samt placering och storlek på staden där verksamheten ligger (Norris & Moon, 2005). Andra forskare (till exempel Brudney & Selden, 1995, refererad av Norris & Moon, 2005) har urskiljt hur organisationens omgivning har betydelse i förhållande till storlek på myndighet samt hur olika krav från allmänheten också påverkar införandet. Vidare urskiljer författarna organisatoriska faktorer som inverkar på införandet av IT, så som professionalism, dåliga resurser och administrativa faktorer.

Enligt Northrop, Alana, Kraemer, Dunkle, och King (1994) existerar tre individuella faktorer (övning, inställning till mjukvara och tidigare datorvana) vilka påverkar acceptans och användning av datorer. Generellt sett är det många forskare inom detta område som menar att organisationen och individen är avgörande faktorer vid organisatorisk (myndighetens) acceptans och användning, av IT (Norris & Moon 2005).

4.3.2 Påverkan (organisatoriska processer)

Den andra dimensionen speglar effekten av införande av IT i förhållande till organisationens strukturer och processer. Forskare försöker utreda hur användning och införande av IT påverkar organisationen. Några aspekter som utreds är IT och centralisering/decentralisering samt hur IT påverkar strukturen (bland annat Kreamer & Dedrick, 1994). Andra aspekter som utreds är IT och organisationskultur (Garson, 2003), IT och besluts- och verksamhetsprocesser (Norris 2003), samt den effekt IT har på personalen (Holden, Norris & Fletcher 2003, refererad av Norris & Moon 2005). För att förstå effekten av IT i organisationer menar Laudon & Laudon (1996) att ekonomiska och beteendevetenskapliga teorier måste användas.

Laudon & Laudon (1996) menar att informationssystem är en organisatorisk och managementbaserad lösning, vilken i grunden byggs upp av informationsteknologi, för att stå emot förändringar som cirkulerar i omvärlden. Informationssystem är mer än bara datorer, och för att implementeringen ska bli framgångsrik måste ledningen ha en djupare förståelse för organisation, management och informationsteknologi. Elementen i en organisation är människorna, strukturen, procedurerna, politiken och kulturen (ibid.). Dessa delar bygger upp och utgör organisationen, och bidrar till organisationens utseende. Verksamheten har en entydig struktur och de anställda är utbildade för att utföra vissa arbetsuppgifter. Hur påverkar då informationssystem organisationen? För att förklara detta menar Laudon & Laudon (1996) att vi måste titta på ekonomiska och beteendevetenskapliga teorier.

Medan ekonomiska teorier försöker förklara hur företag ska överleva på marknaden, handlar de beteendevetenskapliga teorierna om forskning inom sociologi, psykologi och politik (ibid.). Därmed är de beteendevetenskapliga teorierna relevanta för att beskriva beteenden inom organisationer (ibid.).

Forskare inom beteendevetenskap har endast hittat ett fåtal bevis på att informationssystem automatiskt förvandlar en organisation. Dock kan systemen ha en bidragande effekt när en organisation väl bestämmer sig för att använda informationssystem (ibid.). Forskning har påvisat att informationsteknologi kan förändra hierarki och beslutsfattande i organisationer. Information kan överföras direkt från ledning till medarbetare via informationssystem och beslut kan då med hjälp av den kunskap informationen ger, fattas längre ner i organisationen. Detta möjliggör decentralisering av organisationen.

4.3.3 Påverkan (organisatorisk output)

Den andra dimensionen fokuserar också på hur IT påverkar organisationen, men ur ett annat perspektiv, nämligen produktiviteten och effektiviteten. Det har under lång tid pågått en diskussion om huruvida IT ökar produktiviteten i organisationer (Kreamer & Dedrick, 1994). Vissa forskare hävdar att det finns ett samband mellan IT och produktivitet, och att IT-användning ökar produktiviteten (bland annat Kreamer & Dedrick, 1994). Senare studier har också påvisat en positiv trend inom myndigheter, nämligen att införande av IT har effektiviserat processer. Detta har dock inte skett helt utan hinder. (Norris & Moon, 2005)

Sammanfattningsvis menar Norris & Moon (2005) att användningen av IT får konsekvenser, vissa är önskade, andra inte. I dagsläget är emellertid många forskare inom ämnet överens om att införande av IT i myndigheter ger ett positivt resultat, dock inte helt problemfritt. IT ökar alltså effektiviteten, noggrannheten och användbarheten, samt underlättar arbetsuppgifterna och understödjer existerande organisatoriska strukturer. Samtidigt finns vissa hinder, och några typiska sådana är problem med funktionaliteten av hårdvara och mjukvara, samt brist på övning och praktik där medarbetare kan lära sig hur systemen fungerar.

4.4 Hinder för utveckling

För att uppnå en integrerad myndighet behöver legala och formella aspekter för styrning av myndigheter förtydligas och uppdateras (Wimmer, 2002). Offentliga myndigheter i Europa är hårt reglerade av lagstiftningar, vilka påverkar utvecklingen och implementeringen av e-myndigheter. Automatisering av processer måste ske inom ramen för vad lagarna tillåter och detta är sällan självklart. Wimmer (2002) påpekar att myndigheter noggrant måste tolka lagar innan förändringar kan genomföras.

Svenska myndigheters utvecklingsarbete mot samverkande e-myndigheter regleras bland annat av en rad lagar och bestämmelser inom områdena tryckfrihet (Sekretesslagen och Personuppgiftslagen) och elektronisk kommunikation (Lagen om elektronisk kommunikation). Vi kommer inte att gå närmare in på lagarnas utformning utan nöjer oss med att konstatera att det integritetsskydd lagarna ger, inte alltid möjliggör utbyte av information mellan myndigheter (Andersson, 2001).

Lagstyrning av myndighetsarbete har flera funktioner och kan ses både som en begränsande faktor och en vägledning för administrationen. I rättsstaten fungerar lagar som ett skydd för medborgerliga rättigheter och reglerar myndigheters inflytande över individen. Lagar är också de styrande politikernas medel för att reglera myndigheters verksamhet. (Wimmer, 2002)

En annan del som kan komplicera arbetet inom organisationen är så kallad "red tape" (ibid.) vilket betyder *onödig byråkrati* (Nationalencyklopedin, 2007a) och "präglas av kvävande, tidsödande och onödiga rutiner" (Nationalencyklopedin, 2007b). Exempel på detta kan vara överdrivet pappersarbete och att olika beslut måste gå igenom flera led av människor innan ett fastställande kan göras (Wimmer, 2002).

4.5 Sammanfattning

Utveckling av e-myndigheter kräver organisatoriska och sociala förändringar. Dessa bör ske stegvis för att nå acceptans hos användare, vilket presenteras i en utvecklingsmodell (Layne & Lee, 2001). Utvecklingen bromsas bland annat av onödig byråkrati och lagar vilka reglerar myndigheters informationsutbyte. Kapitlet innehåller också en beskrivning av hur myndigheter påverkas internt vid införande av IT. Efter att vi nu har presenterat en teoretisk bakgrund till organisationer (Kapitel 3) och e-myndigheter (Detta kapitel), kommer vi i nästa kapitel att beskriva hur vi gått tillväga i vår undersökning.

5 Tillvägagångssätt för undersökningen

5.1 Val av teori

För att skapa oss en god teoretisk bild av e-myndigheter har vi under arbetet med uppsatsen sökt och tagit del av ett antal artiklar och böcker rörande e-government. Eftersom utvecklingen av e-myndigheter kräver vissa organisatoriska förändringar hos myndigheter (Layne & Lee, 2001) fann vi det nödvändigt att också inkludera teori rörande organisationer och IT. Den teori vi använder har framförallt hämtats från akademiska bibliotek och databaser, eftersom vi eftersökte vetenskapligt granskade teorier om ämnet. I teoridelen återfinns en del sekundära källor, och anledningen till detta är att vi inte med de medel vi förfogade över gavs åtkomst till originalkällorna.

5.2 Forskningsstrategi och metodval

Vi ville undersöka hur de myndighetsanställdas arbete påverkas av den pågående utvecklingen av samverkande e-myndigheter. Vi valde att göra detta genom att fånga upplevelsen hos de anställda och för detta ändamål passade en kvalitativ strategi bra (Bryman, 2006, s.39). Vi ville inte begränsa oss till på förhand definierade frågor då vi misstänkte att vi kunde gå miste om viktig information. Detta hoppades vi kunna undvika genom användning av ett kvalitativt explorativt angreppssätt.

Vi ville, genom att fånga upplevelser hos de myndighetsanställda, utreda hur elektroniska myndigheter påverkar det kundrelaterade arbetet. Vi valde att basera undersökningen på intervjuer då denna metod lämpar sig väl för att fånga människors förståelse och upplevelse av ett fenomen (Widerberg, 2002). I planeringen av vår undersökning tog vi hjälp av Kvaless (1997) tre nyckelord för tematisering av en intervju och ställde oss följande frågor:

Vad vill vi undersöka?

Varför vill vi undersöka detta?

Hur ämnar vi undersöka detta?

Innan vi ger oss i kast med *hur* genomförandet ska se ut bör vi enligt Kvale (1997) ha bestämt *vad* vi ska undersöka och *varför* intervjuundersökningen ska utföras. "För att man ska kunna finna målet eller visa någon annan vägen till målet, behöver man veta vad målet är." (Kvale, 1997, s.91)

Då vi studerade litteratur inom ämnet elektronisk samverkan och e-myndigheter slog det oss att författarna ofta studerar detta utifrån ett (från myndigheterna sett) externt perspektiv, där de fokuserar på den nytta elektroniska myndigheter genererar till allmänheten. Detta finner vi inte konstigt då ökad service och tillgänglighet för medborgarna är centrala begrepp i arbetet med e-myndigheter och elektronisk samverkan. Vi saknar dock ett internt perspektiv där medarbetare på myndigheter beskriver hur de upplever att elektronisk samverkan påverkar deras arbetssituation. Denna avsaknad av ett internt perspektiv på elektroniska myndigheter gav svar på frågorna *vad* och *varför* vi valde att studera detta.

Nästa fråga att ställa var *hur* vi skulle nå fram till målet och vi bestämde oss för att genomföra intervjuer på det sätt som Bryman (2006) kallar semistrukturerat. Denna metod är flexibel och tonvikten ligger på intervjupersonens upplevelse av vad som är viktigt för att förklara och förstå händelser, mönster och beteenden (ibid.).

5.3 Urval av källor för empirisk undersökning

5.3.1 Val av myndigheter

Vi ville belysa hur e-myndigheter och elektronisk samverkan påverkar arbetet för de anställda i offentlig sektor. Vårt arbete är därför baserat på uppgifter från anställda inom myndigheter, där ärenden, vilka innehåller information med ursprung ur olika myndigheters register, handläggs.

I Statskontorets undersökning 2003:18 presenteras en lista över de myndigheter som innehar de register där information mest frekvent efterfrågas av kommuner, länsstyrelser och övriga myndigheter. I denna lista återfinns Försäkringskassan och Riksskatteverket (numera Skatteverket) vilka vi valde att koncentrera oss på. Dessa myndigheter har arbetat mot att bli 24-timmarsmyndigheter sedan flera år tillbaka (Statskontoret, 2003) och erbjuder numera ett antal tjänster över Internet. Att de arbetat med detta är även observerbart utifrån och var den ursprungliga anledningen till att vi valde att koncentrera oss på de här myndigheterna. Med påståendet att det är observerbart utifrån syftar vi på det faktum att vi genom ett besök på deras webbsida kunde konstatera att de erbjuder ett antal elektroniska tjänster.

Försäkringskassan och Skatteverket lämpar sig väl för vår undersökning då de handlägger komplicerade ärenden vilka är beroende av uppgifter ur egna såväl som andra myndigheters register. Myndigheter med komplicerade ärenden av denna typ är intressanta eftersom integration kan leda till avsevärt förkortade handläggningstider (ibid.).

5.3.2 Intervjupersoner

Magne Holme och Krohn Solvang (1997) skiljer mellan informant- och respondentintervjuer. En respondentintervju är en intervju med en person som är direkt involverad i den studerade företeelsen. En informantintervju är en intervju med en person som inte är direkt involverad men som har mycket att säga om ämnet eller företeelsen (ibid.). Vi kontaktade Försäkringskassan och Skatteverket med förfrågningar angående möjligheten att göra informant- och respondentintervjuer. Vi fick erbjudande om att intervjua Sara Knutsson som arbetar som handläggare på Försäkringskassan och Bengt Lagerlov som arbetar på Skatteverket med handläggning av ärenden. Handläggarna arbetar själva med den studerade företeelsen och dessa intervjuer faller därför in under begreppet respondentintervjuer. Handläggare passade även vårt syfte bra då de arbetar med kundrelaterade arbetsuppgifter.

Förutom en handläggare vid varje myndighet gavs vi möjlighet att intervjua Skatteverkets informationsansvarige Anders Andersson för Region Södra samt en verksamhetsutvecklare Lena Glennert vid Försäkringskassan. Intervjun med den informationsansvarige vid Skatteverket klassificerar vi som en informantintervju då denne inte personligen arbetar med ärendehandläggning där flera myndigheter samverkar. Intervjun med verksamhetsutvecklaren vid Försäkringskassan ser vi som en blandning av informant- och respondentintervju då hon är direkt involverad i arbetet med utveckling av samverkande tjänster men inte själv är användare av dem. Denna spridning av undersökningsenheter är enligt Magne Holme och Krohn Solvang (1997) eftersträvansvärd då den bidrar till att ge en så nyanserad kunskap som möjligt om det studerade fenomenet.

5.4 Intervjuutförande

5.4.1 Intervjuguidens utformning

Inför intervjuerna utformade vi en intervjuguide (Bilaga 1-4) vilken innehöll frågor på de teman vi önskade behandla under intervjuerna. För att svara på frågeställningen behövde vi skapa oss en nyanserad uppfattning av hur de anställda upplever att e-myndigheter påverkar

deras arbetssituation. Av denna anledning valde vi att inkludera flera olika teman som kan kopplas till e-myndigheter. Innehållet i guiden utformades som frågor men då intervjuerna utformades som semistrukturerade samtal, användes intervjuguiden endast som en mall för att täcka in de teman vi önskade. Då intervjuer genomfördes med en informant och en respondent vid två olika organisationer (Försäkringskassan och Skatteverket) anpassades intervjuguidens frågor efter respektive verksamhet (Bilaga 1-4). Förutom dessa verksamhetsspecifika anpassningar märks också några mindre skillnader mellan de frågor som användes vid informant- respektive respondentintervjuerna. Skillnaderna är dock små och de teman som täcks in är gemensamma för de fyra intervjuguiderna.

5.4.2 Intervjuerna

Tre av intervjuerna utfördes på myndigheternas kontor i den miljö där de anställda normalt arbetar, något som enligt Bryman (2006) kan vara bra för att underlätta tolkningen och förståelsen av intervjuerna. Två av dessa tre intervjuer utfördes med en ensam respondent. Den tredje intervjun utfördes som en gruppintervju med två respondenter närvarande. När vi anlände till intervjun med Bengt Lagerlov på Skatteverket, blev vi tillfrågade, om även Renée Liljesson kunde närvara under intervjun då de ansåg att detta skulle underlätta intervjun och stärka det som sades. Även Renée arbetar med handläggning av ärenden på Skatteverket och har samma befattning som Bengt. ”En viktig fördel med gruppsamtal är att deltagarna kan säga emot varandra, komplettera varandra och exempelvis gemensamt rekonstruera ett händelseförlopp” (Halvorsen, 1992, s.108 med referens till Walker, 1985). Vi noterade att de båda respondenterna i denna intervju vid flera tillfällen förlitade sig på att de skulle få medhåll av varandra i sina uttalanden. Till största delen uttryckte de liknande åsikter och kompletterade varandra i de uttalanden de gjorde. Den fjärde intervjun tvingades vi göra över telefon då vi inte hade möjlighet att besöka den anställda på grund av det geografiska avståndet (den intervjuade arbetade i Stockholm). Telefonintervjun skiljde sig något från de andra intervjuerna då samspelet mellan oss och respondenten endast kunde ske genom tal. Nickningar och ansiktsuttryck gick här förlorade som kommunikativt verktyg.

I samband med att intervjuerna bokades, informerades deltagarna om syftet med intervjuerna, samt fick information om vilket ämne som skulle behandlas. För att ge respondenterna möjlighet att bekanta sig med ämnet översände vi intervjuguiden innan intervjuerna skulle utföras. Ingen av de intervjuade hade några invändningar då vi bad om tillåtelse att spela in samtalen. Samtliga intervjuer spelades därför in med diktafon för att vi senare skulle ha möjlighet att analysera intervjuerna ingående.

Vid samtliga intervjuer var vi (Jönsson och Larsson) närvarande för att kunna komplettera varandra. Innan varje intervju poängterade vi att intervjun skulle utformas som ett samtal och att den intervjuade inte skulle uppfatta det som ett förhör. Intervjuerna flöt på smidigt och de i förväg formulerade frågorna i intervjuguiden, behövde endast användas vid något enstaka tillfälle.

Efter genomförandet av intervjuerna transkriberades de och transkripten (Bilaga 1-4) översändes till de intervjuade för validering. Ingen av respondenterna hade några synpunkter på innehållet i transkripten. Det var inte heller någon av de intervjuade som önskade tillägga eller klargöra något i intervjuerna varpå vi kunde påbörja analysen av materialet.

5.4.3 Analys av intervjuer

Vi vill påpeka att vi inte har någon personlig koppling till eller tidigare erfarenhet av arbete inom myndigheter. Detta ser vi positivt på då vi anser att det minskar risken för en fördomsfull (*biased*) analys.

Intervjumaterialet analyserades utifrån de transkript vi framställt genom utskrift av de inspelade intervjuerna. Analysen genomfördes med hjälp av flera olika metoder vilket kan liknas vid det som Kvale (1997) benämner ”ad hoc”. Vi började med att läsa igenom utskrifterna för att få en uppfattning om helheten i intervjuerna. Detta betraktade vi som ett nödvändigt steg för att skapa oss den övergripande bild som Magne Holme och Krohn Solvang (1997) beskriver i sin helhetsanalys. Efter detta gjorde vi en meningskoncentrering av respondenternas uttalanden för att göra materialet mer överskådligt. Vi gjorde denna meningskoncentrering var för sig på samtliga intervjuer för att sedan jämföra våra resultat. Om vi hade meningsskiljaktigheter vid meningskoncentrering resonerade vi om varför uppfattningen var olika och kom efter diskussion fram till ett gemensamt resultat. Analysen utfördes på detta sätt för att stärka reliabiliteten i vår analys. Bryman (2006) beskriver intern reliabilitet vid kvalitativ forskning, som betyder att människorna (om det är fler än en) i forskarlaget kommer överens om hur de ska tolka data. Traditionellt har meningskoncentrering förknippats med fenomenologi. Kvale (1997) noterar dock att detta angreppssätt inte är begränsat för fenomenologiska studier utan också har tillämpats inom andra former av kvalitativa studier. Koncentreringen av intervjutranskripten genererade en mer överskådlig samling intervjusvar vilka sedan sorterades enligt de ämneskategorier som används i resultatredovisningen (kapitel 7). Denna kategorisering gav materialet struktur och underlättade sammanställningen av resultatet. För att stärka reliabiliteten i denna del av analysarbetet (kategorisering) har samtliga avsnitt granskats av oss båda. I de fall vi hade olika uppfattningar om en tolkning nådde vi enighet genom diskussion. Nedan följer ett utdrag ur ett meningskoncentrerat intervjutranskript:

Renée:	men däremot är det ju så att folkbokföringens register. Alltså folkbokföringens register det är ju det som ligger till grund för alla andra myndigheters register... om medborgarna så att säga, eller de som bor i landet. För att det aviserar ut, de här registren, till NAVET och sen så köper ju då... alltså både statliga aktörer och privata aktörer köper ju då sina uppgifter ifrån det registret så i botten är det ju folkbokföringsregistret som ligger.	Folkbokföringens register ligger till grund för andra myndigheters register över människor i Sverige. Uppgifterna säljs till myndigheter och företag.
--------	---	---

Tabell 5.1 Utdrag ur meningskoncentrerat intervjutranskript.

Efter att intervjutranskripten analyserats översändes resultatet till respondenterna för validering. Detta för att se om vi (Larsson & Jönsson) hade uppfattat intervjuerna på rätt sätt. Detta kallar Bryman (2006) för respondentvalidering eller deltagarvalidering och målet med detta är att forskaren får bevis på att de uppfattat respondenterna på rätt sätt. Respondenterna från gruppintervjun önskade göra ett förtydligande av, och ett tillägg till det som sagts under intervjun. Denna information kompletterade det som tidigare sagts utan att förändra innebörden av resultatet. Detta förtydligande och tillägg bifogas efter intervjutranskriptet i Bilaga 4.

Ingen av de övriga respondenterna önskade göra några förtydliganden eller tillägg till de intervjutranskript eller de resultat vi presenterade för dem. Med dessa åtgärder anser vi att validiteten i resultatet är stärkt och att dess innehåll därför representerar de intervjuades åsikter på ett bra sätt.

5.5 Sammanfattning

Detta kapitel beskriver hur vi gått tillväga och vi framlägger argument för valet av ett kvalitativt angreppssätt med semistrukturerade intervjuer. För att skapa en bättre förståelse för hur de undersökta myndigheterna ser ut, kommer vi i nästa kapitel ge en kort genomgång vad en offentlig myndighet är och sedan beskriva Försäkringskassans och Skatteverkets organisationer, samt några av deras tjänster.

6 De undersökta myndigheterna

6.1 Offentlig organisation

En statlig myndighet är ett organ som rättsligt sett är en del av staten. Den enskilda myndigheten är dock i motsats till staten inte en juridisk person. (Petersson, 2005) ”Det är myndigheterna som ska tillämpa de lagar och utföra den verksamhet som regeringen och riksdagen beslutar om” (Regeringen, 2006a). Myndigheter är en del av statens eller kommunernas förvaltning och finns för att sköta det som är bestämt att staten och kommunerna ska ansvara för i samhället (Nationalencyklopedin, 2007a). Det är regeringskansliet som är ansvarigt för att ta fram regleringsbrev och förordningar, där det finns beskrivet vad de olika myndigheterna ska utföra. Myndigheterna gör varje år en årsredovisning till regeringen, där verksamheten beskriver resultat för året. Det är viktigt att resurserna inom den offentliga sektorn används på bästa sätt och därför är dessa årsredovisningar nödvändiga. (Regeringen, 2006a) Myndigheternas verksamhet granskas och kontrolleras också av en rad kontrollorgan, såsom Justitieombudsmannen (JO), Justitiekanslern (JK) och Riksrevisionen (Petersson, 2005).

Eftersom myndigheter har statens och kommunernas maktbefogenheter i samhället, är det de myndighetsanställda som svarar för att verksamheten bedrivs på ett korrekt sätt gentemot medborgare. Med anledning av detta finns det stränga regler för hur arbetet ska genomföras på en myndighet, och allt arbete som genomförs måste följa lagar och regler. (Nationalencyklopedin, 2007a) De anställda lyder under brottsbalken och lagen om offentlig anställning (Petersson, 2005). De speciella reglerna kan innebära strängare krav på handläggning, straffansvar och skadeståndsansvar för det allmänna (Nationalencyklopedin, 2007a). Tidigare var anställningsförhållanden inom offentliga sektorn annorlunda jämfört med den privata sektorn. Numera är de offentliganställdas förhållanden alltmer lika de privatanställdas då lönesättning, anställningsformer och karriärvägar avregleras och individualiseras. (Petersson, 2005)

Nedanstående beskrivning är hämtad från de undersökta myndigheternas webbplatser och representerar således den uppfattning de har av den egna verksamheten. Avsikten med att inkludera denna information i uppsatsen är endast att ge en empirisk introduktion till myndigheterna.

6.2 Försäkringskassan – Organisation

Försäkringskassan är sedan 1 januari 2005 en central förvaltningsmyndighet, som främst ansvarar för socialförsäkringen, samt andra mindre områden som sköts genom lagar och regler. Försäkringskassan leds av en styrelse, som består av nio medlemmar (där en av dem är generaldirektör) och är utsedda av regeringen. Det finns i dagsläget ungefär 330 kontor vilka är spridda över hela landet. (Försäkringskassan, 2007c) Försäkringskassan har i nuläget ca 16000 anställda (Försäkringskassan, 2007b).

Organisationen är uppbyggd av en myndighetsledning, sex staber, produktionsdivisionen, försäkringsdivisionen, utvecklingsdivisionen och en avdelning för gemensam service. Utöver detta finns även den interna revisionen och det Allmänna ombudet. Under produktionsdivisionen finns 21 länsorganisationer samt en avdelning för nationellt koncentrerad försäkringsverksamhet. Länsorganisationernas huvudsakliga uppgift är att handlägga enskilda ärenden inom socialförsäkrings- och bidragssystemet samt att svara för samhällets samordning av den arbetslivsinriktade rehabiliteringen. (Försäkringskassan, 2007c)

Försäkringskassan har i år påbörjat ett förändringsarbete med avsikt att bättre försöka tillgodose omgivningens krav. Myndigheten eftersträvar en modernisering och hela dess organisation ska utredas och utvecklas till en offentlig verksamhet som tillfredställer användarnas behov. Försäkringskassan säger sig sträva efter att mötet med den ska vara enkelt, samtidigt som en hög grad av rättssäkerhet på handläggningen ska bibehållas. (Försäkringskassan, 2007b)

På Försäkringskassans webbplats kan användare ladda ner och beställa hem olika typer av blanketter. Användare kan även interagera med hemsidan och utföra vissa av tjänsterna på egen hand. I de allra flesta fall behövs det en e-legitimation, vilken används för identifiering och elektronisk underskrift. Genom att logga in på webbplatsen med hjälp av e-legitimation, kan användare ta del av information rörande de egna ärendena inom myndigheten. (Försäkringskassan, 2007a)

6.3 Skatteverket – Organisation

Skatteverket är en fristående myndighet vilken lyder under regeringens finansdepartement. Verket bildades 2004 genom sammanslagning av Riksskatteverket och de tio regionala skattekontoren. I mars 2006 var totalt 11 415 personer anställda vid verkets kontor som finns spridda på 113 orter över hela landet. Skatteverket hanterar skatteärenden för medborgare och företag, ärenden om folkbokföring, fastighetstaxering och bouppteckningar samt gör brottsutredningar. (Skatteverket, 2007d)

Verksamheten är uppdelad i sju regioner vilka styrs av en generaldirektör vid huvudkontoret (ibid.), vilket utgörs av det tidigare Riksskatteverket. Verket har också en styrelse med uppdrag att pröva om verksamheten bedrivs effektivt och i överensstämmelse med dess syfte. Styrelsen är sammansatt av ordförande samt nio ledamöter och två personalrepresentanter. Ordförandeposten innehas av generaldirektören för Skatteverket. (Skatteverket, 2007c) Huvudkontoret består av utvecklingsstaben, personalstaben, kommunikationsstaben, säkerhetsstaben och IT-staben samt rättsavdelningen och produktionsavdelningen. Dessutom är Kronofogdemyndigheten knuten till Skatteverket för administrativ ledning och styrning i strategiska frågor. (Skatteverket, 2007d)

Skatteverkets uppdrag från regeringen är att "...säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv samt motverka brottslighet" (Regeringen, 2006b).

För att uppnå visionen säger sig verket arbeta med service och kontroll. Syftet med service är att medborgarna ska ta tillvara på sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter. Syftet med kontrollen är att så få som möjligt ska vilja fuska. (Skatteverket, 2007a)

Skatteverket har ställt upp sex långsiktiga mål vilka ska vara uppfyllda år 2012. Dessa mål innefattar även ett arbete mot en "...öppen och samverkande e-förvaltning." (Skatteverket, 2007e) För att kunna uppfylla de långsiktiga målen har Skatteverket brutit ned dem i kortsiktiga mål vilka löper på årsbasis. Under 2007 är några av de kortsiktiga målen bland annat att 10 procent av flyttanmälningarna och 50 procent av inkomstdeklarationerna ska anmälas på nätet. (ibid.)

Skatteverkets definition av vad en e-tjänst är, avviker något från den begreppsdefinition som vi har valt att använda då de med e-tjänst här endast avser "...sådana aktiviteter på webbplatsen som kräver en särskild säkerhetslösning" (Skatteverket, 2007f). De tjänster som

inte kräver inloggning benämner Skatteverket servicetjänster. Totalt erbjuder Skatteverket i dagsläget ett tiotal tjänster vilka kräver säker inloggning samt ungefär dubbelt så många där detta inte krävs.

6.4 Sammanfattning

I detta kapitel har vi gett en översiktlig beskrivning av offentliga organisationer. Vi har även presenterat de studerade myndigheternas organisation, Försäkringskassan och Skatteverket. Detta har gjorts för att ge en introducerande bild av organisationen, där de intervjuade personerna arbetar. Vi kommer i nästa kapitel redovisa den data vi erhållit genom intervjuer på de ovan nämnda myndigheterna.

7 Resultat av intervjuerna

I detta kapitel redovisar vi data från de intervjuer vi genomfört inom ramen för uppsatsen. Referenser till bilagorna finns markerade i varje del. Under rubriken 7.1.1 återfinns data från Bilaga 1, och referenserna är utformade enligt mönstret [1:X] där 1 avser bilagans nummer och X avser numret på den rad i bilagan där data hämtats. Referenserna under de efterföljande rubrikerna är ordnade efter samma mönster.

7.1 Verksamhetsutvecklare på Försäkringskassan

Lena arbetar på Försäkringskassan och har titeln verksamhetsutvecklare. Hon arbetar med att utveckla e-tjänster och framförallt med vilka e-tjänster som ska utvecklas, hur de ska utformas samt vilken nytta de ger. [1:2]

7.1.1 Förändring mot e-myndighet

Lena tror att Internet har varit en bidragande orsak till den förändringsprocess som pågår. Beroende på att människor använder Internet och får kunskap, måste även Försäkringskassans organisation utvecklas och bidra med tjänster på denna nivå. Försäkringskassan måste helt enkelt förändra sitt arbetssätt och anpassa sig mot en myndighet som erbjuder tjänster elektroniskt, eftersom det ställs krav från allmänheten. Detta, menar Lena, bidrar i sin tur till att Försäkringskassan måste utveckla fungerande IT-system som är kompatibla med e-tjänster. [1:101, 103, 105]

-Systemen måste hänga ihop, för vi kan ju inte visa upp kunders ärende på Internet om det ligger i pappersakter hos oss här bak, säger Lena. [1:101]

Vidare tror hon att medborgare förväntar sig att olika myndigheter innehar personlig information och utbyter den sinsemellan. Generellt har människor idag en större förståelse för samverkan och utbyte av information, tror Lena. [1:48]

Lena berättar att Försäkringskassan erbjuder 47 olika förmåner eller ärendetyper, av vilka vissa handläggs elektroniskt medan andra inte gör det. Detta beror på att en del av förmånerna finns som e-tjänster och medborgare således kan ansöka om dessa elektroniskt. Vid sidan av detta finns också möjligheten att ansöka om förmånerna på papper och därför kommer dessa ansökningar in i pappersform. Lena menar dock att personalen har bättre uppsikt över de ansökningar som kommer in elektroniskt. [1:16] Vidare menar Lena att det pågår en överföringsprocess, där personalen omvandlar de inkomna pappersakterna till datoriserade akter. Eftersom Försäkringskassan har gamla och olika handläggningssystem för olika ärenden, tar denna process lång tid och det kan vara omständigt. [1:18]

Försäkringskassan har dock ganska nyligen utvecklat ett nytt system, där ärendehandläggningsprocessen ska vara generell för alla tjänster. I detta system ska, efter viss anpassning, alla 47 förmåner finnas och kunna handläggas på likartat sätt. [1:18]

Anpassningen är tidskrävande och invecklad, eftersom en iterativ process används: förändringar genomförs, personalen reflekterar och ger respons på förändringarna, som sedan förbättras igen och så vidare. [1:38] En annan del i systemet som ska utvecklas för de enklare ärendetyperna är beslutsfattande, och eftersom dessa ärenden inte handläggs manuellt måste speciella regelmotorer byggas in, som kontrollerar uppgifterna på ett helt annat sätt [1:73].

Lena tror personalen i grunden har varit positiv till införande av IT, men förändringarna har trots detta inte skett friktionsfritt. Till exempel är användbarhet av system en del som Försäkringskassan från början inte jobbade tillräckligt mycket med. [1:30]

Försäkringskassan har två typer av e-tjänster, dels kan användare beställa blanketter via hemsidan och dels kan de interagera med hemsidan och använda de e-tjänster som erbjuds. Vid användning av e-tjänster krävs en e-legitimation. [1:80, 82] Försäkringskassan bedriver tillsammans med en rad andra myndigheter utveckling av gemensamma tjänster där e-legitimation används för digitala signaturer. [1:58]

Detta samarbete leds av Verva och kallas ”Mina sidor” vilket ska fungera på följande sätt: med hjälp av e-legitimationen ska användare logga in och följa sina ärenden som de skickat in, från början till slut, på respektive myndighet. [1:61] Om begreppet ”Mina sidor” förverkligas skulle arbetet för Försäkringskassans telefonister förändras, och avlastas drastiskt. Anledningen är att många frågor som inkommer handlar om handlägningsprocessen och när eller om användaren får sina pengar. [1:90] En annan fördel med ett införande av ”Mina sidor” är att medborgare får mycket större insyn i Försäkringskassans verksamhet. Lena menar ”att vi kan då inte lura dig på något sätt”, utan användaren själv har kontroll på sina uppgifter. [1:128]

Försäkringskassan samverkar elektroniskt med Skatteverket, genom att folkbokföringen automatiskt överförs till Försäkringskassans register [1:40]. A-kassorna är en annan myndighet som Försäkringskassan samverkar med. Här görs inga automatiska överföringar, utan det görs en kontroll mot A-kassans system, för att bekräfta information från medborgare. [1:42] Försäkringskassan diskuterar även samlokalisering med andra myndigheter. Genom att olika myndigheter är belägna i samma lokaler ökar möjligheterna till personliga kontakter mellan personal vid olika myndigheter. Detta underlättar också för kunder samtidigt som det sänker lokalkostnaderna för myndigheter. [1:56]

7.1.2 Förändrade arbetsprocesser

Det verksamheten arbetar med för tillfället, är att försöka öka användningen av de e-tjänster som tillhandahålls allmänheten, menar Lena [1:11]. Detta bidrar även till en ökad användning av IT inom Försäkringskassan, vilket förändrar arbetssättet för personalen. Lena berättar till exempel att dokument kan sparas på ett helt annat sätt än tidigare, och det är enklare att hålla ordning på och söka efter olika dokument. [1:14]

En annan fördel med ökad IT-användning är att medarbetare har tillgång till samma information, och kan utifrån detta göra likartade bedömningar under handlägningsprocessen [1:122]. Det ökar rättssäkerheten i arbetsprocessen och ger ökade möjligheter för styrning och kontroll av handläggningen, menar Lena [1:126].

7.1.3 Hinder för utveckling

Lena ställer sig väldigt positiv till en ökad elektronisk samverkan, men på grund av lagstiftningen inom området är det inte alltid genomförbart [1:48].

7.2 Handläggare på Försäkringskassan

Sara Knutsson arbetar som handläggare på Försäkringskassan i Lund. Hon handlägger ansökningar om bostadsbidrag och tillfällig föräldrapenning. Hon jobbar även som telefonist, och svarar på frågor angående dessa ärendetyper. [2:2]

7.2.1 Förändring mot e-myndighet

Den pågående omorganiseringen inom Försäkringskassan medför stora förändringar för myndigheten. Sara menar att Försäkringskassan i dagsläget arbetar för att få medborgare att använda de e-tjänster som tillhandahålls. För att användningen ska öka i framtiden krävs att Försäkringskassan utvecklar användarvänliga e-tjänster samt lätthanterliga system inom organisationen. [2:50] Sara tycker att informationen om förändringsprocessen kunde ha varit bättre från ledning till medarbetare, och menar med detta att kommunikationen inte fungerar i alla led. Samtidigt säger hon att det är svårt att uppdatera personalen hela tiden, och ”oftast blir det ju problem när man går från en organisation till en annan”. [2:58] Sara säger att organisationen är ”mer toppstyrd nu” och tror att detta bidrar till att ge sämre kommunikationsmöjligheter mellan personal och ledning. Hon upplever att det kan vara svårt att föra förslag och idéer uppåt i organisationen. [2:56]

Den nuvarande omorganiseringen har skett löpande och i princip pågått sedan Försäkringskassan blev en statlig myndighet, menar Sara [2:63]. Förändringarna har genomförts stegvis med mycket diskussioner emellan, dock har personalen inte blivit informerad om det egentliga syftet med omorganiseringen [2:62]. En av de konkreta förändringar som nu verkställs är nedskärning av personalstyrkan. Detta bidrar till förändrade arbetssätt för de anställda, vilka kommer att ha mer specialiserade arbetsområden [2:67].

7.2.2 Förändrade arbetsprocesser

I dagsläget känner Sara att hon är helt beroende av de system som finns, och tror att verksamheten har effektiviserats genom den ökade IT-användningen [2:26-31]. Så länge de e-tjänster som erbjuds endast innebär ett nytt sätt att lämna uppgifter till Försäkringskassan, snarare än en automatisering av behandlingen, tror inte Sara att de anställdas arbetssätt påverkas speciellt mycket. De inkomna uppgifterna är ju samma som tidigare, skillnaden är att de nu överförs automatiskt till systemet. Däremot tror hon att de system som används inom organisationen kan utvecklas och bli mer användarvänliga. [2:52]

Sara beskriver handläggningsprocessen för ärendetypen bostadsbidrag. Det första som händer är att ansökan inkommer på papper från den sökande, uppgifterna registreras sedan i två olika system, dels i ett handläggningssystem, dels i ett system för statistikberäkning. Dessa två system är inte sammankopplade, utan verkar oberoende av varandra. Handläggaren granskar ärendet och kompletterar med den information som eventuellt saknas. Kompletterande information kan begäras in från den sökande och/eller från andra myndigheter. Information från Folkbokföringsregistret överförs automatiskt från Skatteverket. Sara menar att denna information är nödvändig för att Försäkringskassan överhuvudtaget ska kunna handlägga ärenden. I vissa speciella fall måste handläggaren fråga efter information från andra myndigheter, till exempel från Socialförvaltningen eller Kronofogdmyndigheten. Vid denna förfrågan krävs att behovet är tillräckligt stort för att lagen ska medge det. Informationen överförs då exempelvis via fax. [2:6, 89, 91]

Vidare tror Sara att vissa av dessa delar, till exempel att handläggare måste använda flera program, kommer åtgärdas i och med det förändringsarbete som pågår [2:83]. Sara beskriver även handläggningsprocessen för bostadstillägg där en försvårande faktor i arbetet, är att handläggare i vissa fall måste kontrollera uppgifter med individen och myndigheter fram och tillbaka. Finns det bättre samverkande system behövs inte denna kontroll och tidsspillan genom onödigt dubbelarbete kan undvikas. [2:93] Även medborgare uppfattar denna process som komplicerad, enligt Sara [2:96].

7.2.3 Hinder för utveckling

Sara menar att det finns problem med att byta uppgifter myndigheter emellan och syftar då på risken för integritetskränkning. Frågan Sara ställer sig är hur integritetskränkande det faktiskt är, då det gäller offentliga uppgifter. För de flesta människor, resonerar hon, skulle utbyte av sådan information troligen inte ha någon betydelse. [2:98]

7.3 Informationsansvarig på Skatteverket

Anders jobbar som informationsansvarig vid Skatteverket Region Syd. Han arbetar med kommunikation och information inom myndigheten och mot andra organisationer. [3:2, 4]

7.3.1 Förändring mot e-myndighet

Utvecklingen i samhället har bidragit till ökade krav från allmänheten, menar Anders. De krav som Anders upplever är att medborgare vill kunna utföra ärenden enklare och smidigare. Mer specifikt menar han att människor vill slippa hämta papper från olika myndigheter. Det skulle istället underlätta om myndigheter tillsammans har endast en ingång där ärenden kan utföras, menar Anders. [3:21]

Inom Skatteverket används olika sorters ärendehanteringssystem beroende på vilket ärende som handläggs och vart information ska sparas [3:52-54]. Systemen är tillgängliga från samtliga av Skatteverkets kontor och medarbetare kan oberoende av var de befinner sig i landet, logga in i systemen för att handlägga ärenden [3:61, 88]. Som en följd av detta har Skatteverket koncentrerat ärendehandläggningen till vissa orter och Anders menar att detta bidragit till en ökad effektivisering av arbetsuppgifter [3:61]. Bouppteckning är en ärendetyp som behandlas av Skatteverket på endast tre orter över hela landet. Datan läses maskinellt från papper och behandlas sedan i systemet av en handläggare [3:61]. Medarbetare har tillgång till den information de behöver för handläggning av den ärendetyp de arbetar med [3:56].

Skatteverket jobbar med att öka antalet elektroniska tjänster och i nuläget erbjuder Skatteverket två typer av elektroniska tjänster. Medborgare kan beställa blanketter via hemsidan och de kan interagera med hemsidan och utföra ärenden elektroniskt med hjälp av sin e-legitimation, berättar Anders. [3:92, 93, 95, 97]

Anders tror att en ökad samverkan mellan myndigheter, kan få dem att nå ut till medborgarna på ett bättre sätt [3:13]. Skatteverket erbjuder i samarbete med Bolagsverket, en e-tjänst för registrering av företag [3:15]. Han nämner ett projekt där Försäkringskassan och Skatteverket samarbetar för att förhindra fusk i redovisning av inkomstuppgifter, så kallad nolltaxering [3:101]. E-legitimation är ytterligare ett exempel där Skatteverket samverkar med andra myndigheter. Anders menar att myndigheter tillsammans försöker öka användningen av e-legitimationen hos medborgare, och därigenom öka spridningen av en standardiserad e-legitimation. [3:97]

7.3.2 Förändrade arbetsprocesser

Till Skatteverket inkommer ärenden både i elektronisk form och i pappersform, Anders nämner deklarationen som ett exempel. Redan på nittioalet gav Riksskatteverket, som myndigheten då hette, företag möjligheten att lämna kontrolluppgifter elektroniskt (ADB-medium). Anders är av uppfattningen att detta gjorde hanteringen lättare för alla intressenter. Medborgare kan svara elektroniskt på deklarationen och ärendet kan då också handläggas elektroniskt. Deklarationen kan även skickas i pappersform och registreras då i Skatteverkets

system med hjälp av en streckkod. Skulle den inkomna deklARATIONEN innehålla större förändringar, förs dessa uppgifter manuellt in i systemet. [3:63-65]

7.3.3 Hinder för utveckling

Anders menar att Skatteverket jobbar för en ökad elektronisk samverkan, men det finns vissa hinder som försvårar processen [3:101]. Lagarna inom området (bland annat sekretesslagen) komplicerar utbytet av information mellan myndigheter [3:103]. För att förenkla arbetet på Skatteverket ser gärna Anders att uppgifter kan överföras fritt mellan myndigheter. Detta kan dock vara kränkande för människors integritet och är en fråga som politiker får avgöra, anser Anders. [3:105, 107]

7.4 Handläggare på Skatteverket

Bengt och Renée arbetar vid samma avdelning på Folkbokföringen vid Skatteverkets kontor i Malmö. De deltog båda i intervjun och vi upplevde att de hade liknande upplevelser och kompletterade varandra då de svarade på våra frågor.

7.4.1 Förändring mot e-myndighet

Bengt och Renée har suttit med i en arbetsgrupp för ett projekt vid namn VISAM där försök att uppnå en ökad samverkan mellan myndigheter gjordes [4:3]. För deras del handlade det om att underlätta myndighetskontakten för nyinvandrade [4:8]. Arbetet bestod för deras del i att på blanketter samla in uppgifter för Migrationsverkets och Försäkringskassans räkning. Uppgifterna vidarebefordrades sedan till respektive myndighet. Överföringen av informationen bestod i att skicka de insamlade pappren till respektive myndighet. [4:275] Försöket pågick under tre till fyra månader och fick enligt Renée de inblandade att inse behovet av en elektronisk samverkan för att göra hanteringen enklare [4:7, 8]. Renée är av uppfattningen att kontakten mellan de i projektet deltagande myndigheterna stärktes efter att detta avslutats, [4:18] och att de nu har ett större informationsutbyte än tidigare. Detta utbyte är dock inte elektroniskt [4:21].

-Ja, det finns ett utbyte, det finns ett ganska stort utbyte mellan myndigheter men det är inte elektroniskt i första hand, påpekar Renée. [4:21]

Renée menar att de i slutändan har tillgång den information de behöver i sitt arbete men tycker att de använder sig av klumpiga medel för att skaffa den [4:58, 60]. Förfrågningar sker manuellt och ett exempel på detta är att de beställer uppgifter från Försäkringskassan per telefon [4:129]. Risken finns också att viktig information missas då det är ett manuellt utbyte menar Renée [4:46]. Hon påpekar dock att försök pågår med att öka det elektroniska informationsutbytet med bland annat sjukhus, där födselar och dödsfall ska rapporteras elektroniskt till Folkbokföringen [4:179]. Hon ser stora effektiviseringsmöjligheter med denna typ av samverkan [4:185].

Skatteverket har internt förbättrat informationsutbytet vid Folkbokföringsverksamheten genom att de ca 120 lokala folkbokföringsregistren har slagits samman till ett centralt register [4: Förtydligande från respondentvalidering]. Bengt och Renée erfar att deras arbete på Folkbokföringen är grundläggande för att förse andra myndigheter med information [4:99] och de upplever att Skatteverkets samverkan med andra myndigheter främst består i att leverera uppgifter till andra myndigheter [4:254]. För att Folkbokföringsregistret ska vara aktuellt krävs dock ett visst inåtriktat flöde av information från andra myndigheter, bland annat nämner de uppgifter om utlöpta uppehållstillstånd från Migrationsverket [4:123, 125].

Denna information överförs elektroniskt i form av filer men behandlingen av dem sker manuellt berättar de [4:127].

7.4.2 Förändrade arbetsprocesser

Bengt uppskattar att det finns 20 olika verksamhetsspecifika system för beslutsfattande i olika ärenden såsom skatt, folkbokföring och fastighetstaxering [4:142]. Systemen för Skattehantering och Folkbokföring är inte sammankopplade utan opererar oberoende av varandra [4:98]. Systemet som används för Folkbokföring togs i bruk 1991, och var då väldigt uppskattat, men Bengt uppfattar nu systemet som mycket omodernt och långsamt [4:150]. Om uppgifter läggs in fel tycker han det är onödigt svårt att rätta till felen [4:152]. Renée berättar att Skatteverket för några år sedan beställde ett nytt system för hantering av Folkbokföringen. Utvecklingsarbetet pågick ett tag men systemet blev aldrig färdigt och projektet skrotades. Hon berättar att Skatteverket nu istället satsar på att bygga modulbaserade system som efterhand kan byggas ut i takt med att verksamheten förändras. [4: Förtydligande från respondentvalidering]

Folkbokföringen hanterar ungefär en miljon anmälda flyttningar varje år och en del av dem anmäls via Skatteverkets webbsida [4:164]. Systemet som tar emot anmälningarna utför en rad kontroller för att säkerställa riktigheten i informationen, bland annat kontrollerar det att flytten görs till en fastighet registrerad som bostad [4:190]. De flyttanmälningar som fortfarande görs på papper skannas centralt vid ett kontor i Östersund [4:192]. 50 procent av de elektroniskt anmälda flyttningarna passerar utan problem igenom den automatiska ärendehantering. Detta har alltså halverat den manuella hanteringen säger Bengt. [4:166] Om de automatiska kontrollerna upptäcker något fel med en anmälan så hanteras ärendet manuellt i det gamla systemet från 1991 [4:176].

Bengt berättar att tre till fyra miljoner personbevis produceras varje år. Numera kan personbevis beställas direkt på nätet och en utskrift kan göras direkt på den egna skrivaren [4:235]. Bengt och Renée ser gärna att hanteringen av personbevis automatiseras helt för att spara tid för myndighetspersonal [4:245] och även bespara medborgarna den tid det tar att stå i kö på Skatteverket [4:236, 255]. Renée ser positivt på att personbevis kan hämtas på nätet men då det ofta är andra myndigheter som efterfrågar dem så efterlyser hon en större elektronisk samverkan mellan myndigheter [4:236].

Generellt uttrycker Bengt och Renée en positiv syn på e-tjänster och ser möjligheter med utbyggnad av dessa [4:194]. Bengt tycker också att hanteringen av deklARATIONER har blivit mycket bättre sedan möjligheten att deklarerar på nätet gavs [4:235]. Renée ser möjligheter med att enformiga, enkla arbetsuppgifter kan överlåtas på datorer, så att de anställda kan koncentrera sig på uppgifter av utredningskaraktär. Detta ser Renée också som ett sätt att möta personalbortfall genom stora pensionsavgångar som Skatteverket står inför. Renée uppfattar det som att organisationen arbetar mot en högre maskinell ärendehantering vilket hon också ser stora effektiviseringsmöjligheter med. [4:217]

Bengt gör en beskrivning av handlägningsprocessen för ärendet folkbokföringsregistrering. Individen som har invandrat till Sverige får besöka Skatteverket och fylla i uppgifter på en pappersblankett. Handläggaren registrerar uppgifterna i folkbokföringsregistret med utgångspunkt från de uppgifter personen lämnat eller genom kontroll mot identitetshandlingar, om sådana finns. Sedan registreras uppgifterna i folkbokföringssystemet och sänder ut dessa uppdateringar till övriga intressenter i samhället. Bengt poängterar att detta är en mycket kortfattat beskrivning av ärendeprocessen. [4:148]

7.4.3 Hinder för utveckling

De anställda på myndigheten har bara tillgång till de delar av systemen som anses nödvändiga för arbetet [4:50]. Rättigheterna finns lagrade på ett behörighetskort som används för att logga in [4:53]. Tidigare hade de mer omfattande behörighet att läsa i registren, vilket dock stoppades efter bedömningen att sekretesslagstiftningen inte tillät detta. Personalen har dock kunskap om hur de andra systemen fungerar då de har använt dem tidigare, påpekar de. [4:62] I dagsläget får de ofta ta till tidskrävande metoder för att få tillgång till information. Om de behöver tillgång till uppgifter som ligger utanför den behörighet de har i systemen måste en skriftlig förfrågan göras varpå en sekretessbedömning görs. Förfrågningar ska diarieföras innan de behandlas. [4:55, 56]

Bengt upplever också att utvecklingen av samverkande e-myndigheter påverkas av det politiska läget då myndigheterna arbetar på uppdrag av regeringen [4:93]. Att öka den elektroniska samverkan mellan myndigheter skulle kräva lagändringar poängterar Renée och därför är detta ett långsiktigt arbete [4:46]. Bengt använder termen ”inlåsningseffekt” då han beskriver dessa effekter av lagstiftningen som en försvårande faktor i arbetet mot effektivt informationsutbyte [4:36].

Renée har varit med och författat en skrivelse till Finansdepartementet där Folkbokföringen efterlyste ett samarbete mellan Försäkringskassan och Skatteverket. Fusk börjar enligt henne ofta med en bosättningsfråga. Hon upplever att en ökad samverkan mellan myndigheter kan ge myndigheterna effektivare verktyg för att stävja fusk och samtidigt förenkla för medborgare men ser också risker med detta. [4:30] Anledningen att ett mer omfattande elektroniskt samarbete saknas, säger Renée, beror på att det finns ett starkt lagskydd för den personliga integriteten [4:24]. De säger också att detta inte enbart gäller mellan enskilda myndigheter utan också mellan olika avdelningar inom samma myndighet. Sekretesslagstiftningen reglerar även möjligheterna att manuellt bedriva ett informationsutbyte inom den egna myndigheten. [4:55]

Bengt och Renée är av uppfattningen att förändringar inom myndigheter är långsamma processer där många intressenter ska ta ställning innan beslut fattas. Denna erfarenhet gör att de inte har några större förhoppningar om att förändringar av rutiner och arbetsförfarande kan ske inom en snar tidsrymd. [4:46]

Folkbokföringsregistret uppdateras en gång per dygn och uppgifterna säljs till andra svenska myndigheter via Navet (Skatteverkets aviseringscentral för Folkbokföringsuppgifter). Renée ser kostnadsmissiga hinder för elektronisk samverkan mellan myndigheter då uppgifterna i dagsläget säljs till andra myndigheter. Att informationen har blivit en handelsvara underlättar inte ett fritt informationsutbyte mellan myndigheter. [4:99, 101, 108, 238]

7.5 Sammanfattning

I kapitlet redovisades resultatet av den empiriska undersökningen. Sammanfattningsvis kan sägas att respondenterna hade många åsikter om uppsatsens ämne och i vissa fall stämde deras åsikter överens med varandra och i vissa fall inte. Resultat från detta kapitel kommer vi tillsammans med den teori som beskrivits i tidigare kapitel, att använda som underlag för diskussionen i nästa kapitel. Diskussionen kommer att föras med utgångspunkt i frågeställningen.

8 Diskussion

8.1 Förändring mot e-myndighet

De båda intervjuade myndigheterna arbetar enligt dem själva kontinuerligt med att utveckla nya e-tjänster och att öka antalet användare av dessa.

Försäkringskassan står inför en omorganisering av hela sin verksamhet och detta är i dagsläget en aktuell fråga bland de anställda. Den intervjuade verksamhetsutvecklaren vid Försäkringskassan var av uppfattningen att krav från omgivningen har varit en bidragande orsak till att beslut om förändringar fattats. Benamou et al. (2004) konstaterar att allmänheten efterfrågar en enklare och effektivare myndighetskontakt, vilket alltså uppmärksammats av Försäkringskassan. Förändringsarbetet beskrivs som ett led i ett alltmer automatiserat myndighetsarbete där sammanlänkning av system är nödvändig för att erbjuda kunder möjlighet att följa hanteringen av sina ärenden över Internet. I dagsläget besvaras ett stort antal förfrågningar, angående handläggningsprocessen av ärenden, av handläggare vid Försäkringskassans kundtjänst. Genom att erbjuda kunder möjlighet till självbetjäning över Internet, kan trycket på handläggarna minskas och de kan ägna sig åt att utföra mera kvalificerade arbetsuppgifter, såsom utredningar av ärenden. Uppfattningen att medborgare efterlyser en enklare kontakt med myndigheter delas också av den informationsansvarige vid Skatteverket. Ett sätt att tillgodose denna efterfrågan enligt honom är att erbjuda tjänster över Internet.

Den intervjuade handläggaren vid Försäkringskassan säger att omorganiseringen kommer att medföra en mer toppstyrd organisation av Försäkringskassan. Detta motsvarar den typ av administration och kultur som Benamou et al. (2004) kallar "Top Down" då han talar om politiska infallsvinklar av myndigheters utformning. Redan i nuläget upplever handläggaren att det kan vara svårt att föra förslag och idéer uppåt i organisationen, vilket ytterligare kan komma att försvåras med den nya organisationen.

Samverkan mellan olika myndigheter är enligt Layne och Lee (2001) troligtvis något av det sista som förverkligas då en elektronisk myndighet växer fram. Skatteverket har ett visst mått av samverkan med andra myndigheter genom att de på elektronisk väg förser andra med uppgifter ur Folkbokföringsregistret. Detta tyder på att vissa delar av organisationen befinner sig längre fram i utvecklingen än andra. Layne och Lee (2001) föreskriver en stegvis implementering av funktionalitet då e-myndigheter utvecklas. Vi kan tydligt se att både Försäkringskassan och Skatteverket implementerat funktionalitet från det första steget och i viss mån även från det andra, då de erbjuder ett antal e-tjänster genom vilka medborgare kan interagera med myndigheternas system. Detta gäller dock långtifrån alla ärendetyper, då många ansökningar fortfarande måste göras på papper. Dessa pappersakter förs senare in i ärendehanteringssystemet och utreds manuellt av en handläggare.

Vid båda myndigheterna har det nu uppmärksammats att en stegvis implementering av system bör göras. Anledningen till detta är att systemen inte behöver göras om från grunden och därmed säkras en mer framgångsrik implementering vilket också Benamou et al. (2004) påtalar. Intervjuerna på Skatteverket avslöjar att försök till radikala förändringar har gjorts men misslyckats. Därför genomför nu Skatteverket förändringar gradvis genom utveckling av ett modulbaserat system. Fördelen med detta är att utvecklingen kan koncentreras på att implementera en ärendetyp i taget och de anställda får då också tid att vänja sig vid förändringarna. Vid Försäkringskassan talar den intervjuade verksamhetsutvecklaren om ett liknande förfaringsätt då de använder sig av en iterativ metod vid utvecklingen av nya

tjänster. Genom användning av denna metod uppmärksammas de anställdas intressen då de ges möjlighet att framföra åsikter om det som hittills utvecklats. Utvecklarna anpassar sedan systemet för att det ska passa dessa önskemål. Utvecklingsprocessen fortsätter sedan genom att nya åsikter och önskemål samlas in från de anställda. Detta förfaringssätt som sker gradvis menar även Benamou et al. (2004) ökar chanserna till en framgångsrik implementering av system. Huruvida detta verkligen fungerar råder det dock delade meningar om då den intervjuade handläggaren menar att det är svårt att göra sig hörd då hon har önskemål och synpunkter.

8.2 Förändrade arbetsprocesser

Enligt utvecklingsmodellen av Layne och Lee (2001) når även delar av myndigheternas verksamhet upp till den tredje nivån, där de beskriver förändringar i handläggarnas arbetssätt. Skatteverkets centralisering av de lokala Folkbokföringsregistren gör att samtliga kontor har tillgång till samma information vilket är en del av det Layne och Lee (2001) benämner vertikal integration. Detta ger anställda vid Skatteverkets olika kontor samma förutsättningar att utföra sitt arbete. Genom denna integration av lokala system ges myndigheten också möjlighet att skapa kontor med specialistkompetens för specifika ärendetyper, vilket Skatteverket har utnyttjat. Detta innebär också att kompetenskraven på de anställda förändras. Genom att anställda specialiserar sig och skaffar sig djupare kunskaper om specifika ärendetyper kan handläggningstiderna förkortas.

Som en del av vidareutvecklingen av den elektroniska myndigheten utvecklar Försäkringskassan ett nytt ärendehanteringssystem vilket, då det implementeras, kommer att underlätta arbetet för handläggarna. Denna förändring med förankringar i arbetet med att utveckla e-myndigheten kommer alltså direkt att påverka de anställdas arbetsrutiner. De intervjuade handläggarna anser att dagens system är onödigt krångliga att hantera och efterlyser därför mer användarvänliga verktyg i arbetet. Samtidigt som handläggarna uttrycker ett visst mått av missnöje med dagens system så ser de dock utvecklingsmöjligheter. Laudon och Laudon (1991) konstaterar att informationssystem måste vara anpassade till organisationen och dess krav, vilket vi, baserat på handläggarnas åsikter, inte anser att Försäkringskassan eller Skatteverket hittills lyckats med. Vid utveckling av användbara informationssystem krävs att tekniska och mänskliga behov kombineras (Daft, 2007), och att en balans mellan de båda komponenterna uppnås (Fox, 1995). Denna balans försöker Försäkringskassan nu finna genom att fokusera på användbarhet vid utveckling av ett nytt system.

För vissa av de e-tjänster som Skatteverket och Försäkringskassan erbjuder allmänheten har handläggningsprocessen automatiserats, vilket har minskat arbetsbördan för de anställda. De tjänster som hittills har förändrats har påverkat arbetet för handläggarna genom att de nu antar rollen som problemlösare istället för att arbeta med masshantering av rutinärenden. Detta, menar vi, antyder att arbetssituationen kommer att förändras och i framtiden erbjuda mer stimulerande arbetsuppgifter och mindre fokus på rutinartat arbete.

Genom systemens automatiska hantering av enkla ärenden överläts också en viss del av ansvaret för beslutsfattande på systemen. Genom denna förändring förverkligas även den effektivisering och den förenkling av arbetsuppgifter som Norris och Moon (2005) menar att IT medför. Detta är också en erfarenhet som samtliga respondenter i intervjuerna ger uttryck för.

Uppgifter ur Skatteverkets Folkbokföringsregister utgör en bas för flera andra myndigheters register, däribland Försäkringskassans. Detta ställer krav på informationskvaliteten vid

Folkbokföringen – krav som sträcker sig utanför den egna myndighetens gränser. Benamou et al. (2004) menar att utvecklingen mot samverkande myndigheter kommer att medföra förändringar för de anställda i form av ökat ansvar och flexibilitet mot kunderna. Layne och Lee (2001) skriver att samverkande myndigheter inte enbart kan tänka på sitt eget informationsbehov utan också måste ta andra myndigheters behov i beaktande. Detta innebär ett ökat ansvar för korrekthet hos de uppgifter som levereras till andra myndigheter och därmed också ett ökat ansvar för de anställda, vilka arbetar med insamling av uppgifter. Detta bekräftas av handläggaren på Försäkringskassan som beskriver att deras arbete är direkt beroende av uppgifter från Skatteverket.

8.3 Hinder för utveckling

I undersökningen gav medarbetarna uttryck för en rad förhoppningar och möjligheter de ser med utvecklingen av elektroniska myndigheter. De anställda ser ett ökat informationsutbyte genom samverkande tjänster, som ett sätt att undvika dubbelt arbete och tidsspillan på grund av svårtillgänglig information. Risken att få felaktig eller motsägelsefull information anser de också är mindre med ett automatiserat utbyte, något som också Layne och Lee (2001) konstaterat. Det framkom dock att de anställda inte förväntar sig några snabba förändringar utan betraktar förändringsarbete inom myndigheter som en mycket långsam process på grund av omfattande byråkrati och begränsande faktorer i lagstiftningen. För att större förändringar ska kunna genomföras måste politiker besluta om lagändringar. Frågan om lagar, som begränsande faktor för informationsutbyte mellan myndigheter (Andersson, 2001), återkommer de intervjuade till ett flertal gånger och de uttrycker en känsla av att lagarna tvingar dem att använda ineffektiva metoder för att utföra sitt arbete.

Undersökningen visade också att informationsflödet inom myndigheterna begränsas genom att de anställda endast har behörighet att komma åt delar av systemen. Enligt Benamou et al. (2004) är ett internt informationsutbyte en förutsättning för att uppnå den integration som krävs för att implementera och erbjuda användbara e-tjänster. För att de undersökta myndigheterna ska utvecklas till fullt fungerande e-myndigheter krävs att dessa begränsningar undanröjs.

Utvecklingen av samverkande myndigheter möter inte enbart lagliga hinder, utan bromsas också genom att myndigheterna själva betraktar information som en handelsvara. Skatteverkets försäljning av uppgifter till andra myndigheter inför, kostnadsmissiga hinder i utvecklingsprocessen. Genom detta handlande bidrar Skatteverket till att andra myndigheter inte bara betraktar utvecklingen av e-myndigheter som en kostnad, utan också kan komma att se driften av dem som en ekonomisk belastning.

En gemensam åsikt hos de intervjuade myndighetsanställda är att de anser att det lagstadgade skyddet för medborgarnas personliga integritet ibland kan vara för starkt reglerat. Detta leder till onödigt krångliga byråkratiska processer vilket i slutändan drabbar medborgarna genom långa handläggningstider. Detta upplevs även frustrerande för dem som arbetar med kundkontakt och tvingas hantera klienters missnöje med segdragna beslutsprocesser. För att bygga fungerande e-förvaltning menar Wimmer (2002) att dessa problem måste åtgärdas genom lagändringar. Detta är dock en långsam process med ett stort antal inblandade intressenter och mycket arbete återstår.

Efter att vi nu diskuterat resultatet från intervjuerna och relevant teori, kommer vi i följande kapitel att presentera vår slutsats och ge förslag på vidare forskning.

9 Slutsats

I denna uppsats har vi undersökt hur den pågående förändringsprocessen mot e-myndigheter och elektronisk samverkan påverkar arbetet för anställda inom myndigheter. För att undersöka hur myndighetsanställdas arbete påverkas av förändringsprocessen behövde vi skapa oss en bild av hur denna process ser ut, samt hur de anställda upplever att de påverkas. Genom litteratursökning och intervjuer med anställda fann vi en rad faktorer som leder till att de anställdas arbete påverkas. Vi vill dock påpeka att vi genom denna undersökning inte kan ge en komplett beskrivning av hur arbetet för anställda kommer att förändras. Övergången till elektroniska myndigheter medför troligtvis ytterligare förändringar vilka inte våra intervjuer avslöjar. Våra resultat visar dock att handläggarnas arbetssituation förändras på en rad punkter, som en direkt följd av att elektroniska myndigheter växer fram.

Intervjuerna resulterade i en omfångsrik beskrivning av arbetssituationen, där respondenternas uppfattningar i flera avseenden uppvisade stora likheter. En gemensam uppfattning hos respondenterna var att de uttryckte en stor tilltro till utveckling och användning av e-tjänster. I de fall e-tjänster redan införts och där behandling av information automatiserats, kunde vi notera vissa förändringar av handläggarnas arbetssituation. Från att ha arbetat med masshandläggning av enkla ärenden övergick handläggarna nu till att enbart ägna sig åt de ärenden som innehöll felaktiga uppgifter. Detta antyder att de manuella arbetsprocesserna i framtidens myndigheter kommer att vara mer av utredningskaraktär än vad de i dagsläget är. Denna förändring medför att anställda ställs inför större utmaningar där kreativitet snarare än rutin kommer att prägla arbetet. Innebörden av detta är alltså att arbetsuppgifterna för de anställda kommer att bli mer stimulerande. Vi noterar också att e-myndigheter kan medföra att kompetenskraven hos myndighetsanställda i framtiden kan förändras från att idag vara ganska allmänna och breda till att bli mer ämnesspecifika och djupgående eftersom arbetsuppgifterna blir mer specificerade.

De omorganiseringar av verksamheten som övergången till e-myndigheter medför, ställer krav på en ökad samverkan, inte bara mellan myndigheter utan också inom myndigheter. För att åstadkomma en sådan samverkan utvecklar Försäkringskassan ett nytt system för ärendehandläggning där alla ärendetyper samlas på ett ställe. För handläggarnas arbete innebär detta att gamla och omoderna system byts ut mot moderna system vilka anpassats för dagens behov. De system som är under utveckling ska enligt den intervjuade verksamhetsutvecklaren också bättre anpassas till handläggarnas krav på användbara och lätthanterliga verktyg. Denna utveckling innebär att arbetsprocessen förändras även för de ärenden som fortsättningsvis kräver en manuell hantering. Samtidigt som automatisering av ärendehantering kommer att minska antalet manuellt utredda ärenden, kommer alltså förfarandet vid manuell utredning att förenklas genom förbättrat datorstöd.

Undersökningen visade att de intervjuade stundtals känner sig motarbetade av den lagstiftning som reglerar informationsutbyte inom och mellan myndigheter. För att fullt utvecklade elektroniska myndigheter ska bli verklighet kommer en rad lagändringar att krävas. De anställda vid myndigheterna uttrycker frustration över de långsamma och ineffektiva metoder de i vissa fall tvingas använda då information ska utväxlas mellan myndigheter. Om lagändringar genomförs och visionen om 24-timmarsmyndigheten blir verklighet, kommer dessa frustrerande moment att försvinna och de myndighetsanställdas arbetssituation blir mer stimulerande.

9.1 Förslag till vidare forskning

- Det hade vart intressant att göra en uppföljande undersökning om några år för att se hur förändringen mot e-myndigheter fortlöper och om arbetssättet utvecklats ytterligare för de anställda.
- De avdelningar hos myndigheter som vi har undersökt hanterar mestadels offentliga uppgifter. Det hade varit intressant att undersöka hur påverkan är på avdelningar där sekretessbelagd information hanteras.

10 Bilagor

Bilaga 1, Försäkringskassan – Verksamhetsutvecklare

Intervjuguide

Med användning av *IT* avser vi här användningen av datoriserade informationssystem i arbetet.

Med *elektronisk samverkan* avser vi elektroniskt utbyte av information mellan myndigheter vilket möjliggörs genom användande av modern kommunikationsteknologi såsom datorer.

Inledning

1. Vad arbetar du med?
2. Hur länge har du arbetat här?

Förändring mot e-myndighet

3. Hur upplever du att IT påverkar ditt arbete?
4. Upplever du att IT-användningen påverkar utformningen av er organisation?
5. Upplever du att Försäkringskassan strävar efter en ökad intern IT-användning?
 - Hur ställer du dig till en ökad användning av IT inom er organisation? Ser du det som positivt eller negativt?
6. Upplever du att det finns någon koppling mellan IT-användningen på Försäkringskassan och den pågående omorganiseringen?
7. Vad anser du om elektronisk samverkan mellan myndigheter?
8. Skulle du kunna beskriva vilken typ av samarbete ni har med andra myndigheter?
9. På vilket sätt samverkar ni elektroniskt med andra myndigheter idag?
 - Samarbetar Skatteverket med andra myndigheter för att uppnå en ökad elektronisk samverkan och ett ökat informationsutbyte? Hur länge har detta pågått?
 - Finns det tillfällen då det är kundens/klientens ansvar att förse er med nödvändig information från andra myndigheters register?

Förändrade arbetsprocesser

10. När omorganiseringen presenterades, meddelades bland annat att antalet e-tjänster som erbjuds allmänheten ska ökas. Skulle du kunna berätta hur detta kommer påverka ditt arbete som handläggare?
11. Arbetar ni med att utöka antalet e-tjänster som erbjuds allmänheten?

- Hur kommer detta att förändra det sätt ni handlägger ärenden idag?
 - Hur kommer detta att påverka utformningen av er organisation?
12. Hur upplever du att kommunikationen är mellan ledning och medarbetare på Försäkringskassan?
13. Anser du att Försäkringskassan tillvaratar kompetensen hos de anställda på ett bra sätt?
14. Erbjuder Försäkringskassan någon kompetensutveckling för det/de system ni arbetar med?
- Har du erbjudits någon kompetensutveckling för det/de system du arbetar med?
15. Kan du kort beskriva det datasystem som du arbetar med idag?
16. Hur upplever du att informationsutbytet fungerar inom er organisation?
- Är den elektroniskt lagrade informationen på Försäkringskassan samlad i ett enda datasystem?
 - Om ni har flera system, samverkar de då på något sätt eller är de självständiga?
 - Har du fri tillgång till information inom er myndighet?
 - Kan du förse dig med den information du behöver i ert datasystem eller händer det att du manuellt måste hämta information ur register inom myndigheten?

Hinder för utveckling

17. Ser du några risker med ett ökat utbyte av information mellan myndigheter?
18. Hur skulle ert arbete underlättas av ett friare utbyte av information mellan myndigheter?
19. Om er organisation inte har något elektroniskt utbyte av information i ärenden där sådan information används, vad tror du att det kan bero på?
20. Känner du till vilka lagar och regler som påverkar informationsutbyte mellan myndigheter?
21. Om det finns lagliga hinder, hur ser de ut?
22. Anser du att lagar och regler borde förändras beträffande elektronisk samverkan?
T ex. Sekretesslagen, Lagen om elektronisk kommunikation, PUL
23. Känner du till om det har framlagts några förslag på lagändringar?

Transkription

Telefonintervju med Lena Glennert vid Försäkringskassan i Stockholm den 7/5.

	Person	Dialog
1	Roger	Ja, vi har ju då gjort en guide, och den handlar ju då om elektronisk samverkan mellan myndigheter, så vi tänkte börja med att fråga dig lite vad du arbetar med och ja..om du skulle kunna berätta lite hur länge du har varit där och sådär..lite bakgrundsfakta..lite kort bara.
2	Lena	Jag jobbar med något som heter..vi kallas för verksamhetsutvecklare, säger inte så mycket i och för sig, men jag jobbar med det som vi kallar för självbetjäning..mm..det är alltså utveckling av elektroniska tjänster för medborgare i första hand då. Tanken är ju att dom ska kunna..ja..utföra sin ärenden själva då via Internet, det är väl det, jag jobbar för som någon slags verksamhetsutvecklare för det då, och ser vilka tjänster ska vi utveckla och varför och vilken nytta ger det och ja hur ska dom se ut och sådär. Och jag har jobbat här sedan dåvarande ja.. Riksförsäkringsverket var det ju förut då sen -98 och det som jag jobbar med nu, det har jag jobbat med sen 2000 ungefär då.
3	Roger	Då jobbar du..ja IT är väldigt centralt i ert arbete, eller hur fungerar det. Hur upplever du att IT påverkar ditt arbete.
4	Lena	Menar du utifrån som hjälpmedel eller som..hur då menar du?
5	Petra	Vi kan ta som hjälpmedel först.
6	Roger	Ja det skulle man kunna säga ja..
7	Lena	Nja, det påverkar ju..
8	Roger	Det är kanske inte så lätt att svara på kanske..(skratt)
9	Lena	Nej.. Vad ska jag säga, man är ju väldigt beroende idag av att IT-delarna fungerar, så är det ju, på mail och att man kommer åt nätverk..och ja..så att det är ju..funkar inte datorn så kan jag ju knappast jobba, så är det ju.
10	Roger	Jaha, okej, hur upplever du att IT-användningen, har den påverkat utformningen av organisationen hos er?
11	Lena	Om du menar..om man tänker på IT-användningen i stort liksom i Sverige, så påverkar ju det som vi..det som vi, ja om man tittar internt liksom om man tittar på IT hos oss, hur vi jobbar, jag vet inte hur det påverkar hur det har varit tidigare men om man tittar liksom, det som händer nu med Internet-utvecklingen, om man ska ta den som en IT-del, så påverkar ju det att vi styr ju om hela vår organisation så att vi styr kunderna mot självbetjäning. Alltså tidigare har man ju besökt våra kontor och så har man ju ringt till oss. Och nu styr ju vi om, så att man ska se till att våra kunder kan utföra sina ärenden själva i så stor utsträckning som möjligt, för att det är mer kostnadseffektivt då. Så att det påverkar ju hela vår utformning på hela vår organisation kan man säga då, när det gäller externt då, om man tänker kunden då.
12	Petra	Hur upplevs det av ni som jobbar med det, vad tycker ni anställda om den här ökade IT-användningen då? Alltså hur påverkar det erat arbetssätt.
13	Roger	..internt?

14	Lena	Ja, alltså det som är negativt, som jag kan se det är ju att man får göra..alltså det blir mycket mer som man får göra själv, alltså man jobbar mycket mer med administrationen idag, än vad man gjort tidigare, i form av, man ska själv hålla..uppdatera alla system, alla tidrapporteringssystem, semesterlistor och..det kan jag känna i alla fall, det beror ju på hur man är. Tidigare kanske man hade sekreterarroller eller assistenter som skötte sånt här, men nu ligger det mycket mer på var och en, eftersom man har IT som hjälpmedel, att själv liksom sortera och hålla ordning på det administrativa arbetet om man säger så då. Det tar väldigt mycket tid tycker jag. Det är det som jag tycker är negativt, det som är positivt internt det är väl att man har mycket mer ordning på alla grejer, jag menar allting finns ju digitalt idag, man kan komma åt dokument, man kan söka dokument, alltså det går mycket smidigare att jobba.
15	Roger	Så ni har inga manuella register och så här?
16	Lena	Jodå, alltså vi har ju ett..om man tänker hur vi jobbar med ärenden, kunders ärenden, så har inte vi..vi har fortfarande jättemycket som ligger i pappersakter. Vi har en otroligt stor kundstock, så vi har inte fått in all..vi har inte fått in alla ärenden egentligen, eller alla förmåner. Vi har ju 47 olika förmåner, alla dom ligger inte i ett ärendehanteringssystem idag. Så vi jobbar med både och. Och fördelen då liksom, att dom som har kommit in, dom har vi bättre koll på helt enkelt, dom ärenden som ligger i ett ärendesystem. Medans det ligger då fortfarande massor med pappersakter och mycket information som fortfarande inte finns då.
17	Roger	Ja, okej. Det var ju..ursäkta vi fick lite besök, någon som knackade här på dörren, ursäkta. Det var väldigt intressant det du berättade nu, med..just med. Hur jobbar ni med..försöker man överföra det här till datoriserade akter?
18	Lena	Ja o ja, det gör man, det tar lång tid bara. Det beror jättemycket på, alltså Försäkringskassan är ju en gammal organisation, så jag menar vi har jättegamla datasystem i botten, där all liksom kundinformation ligger på flera olika system och, ja det är ganska roddigt om man säger ålderdomligt..så att dels så behöver man byta ut liksom mycket system, sen har vi försökt..haft..eller vad ska man säga, vi har inte haft något generellt system för hur vi handlägger ärenden tidigare, det har man tagit fram nu, för det har inte funnits liksom någon speciell, generell process, och det måste man ha om man ska skapa ett ärendehanteringssystem. Sen vill man ju inte ha ett system..olika..47 olika system kan man ju inte ha, utan man måste ju ha ett system som..alltså som ser likadant ut för alla, och det har vi fått börja med att ta fram, och sen efterhand så får man anpassa hur man jobbar utifrån det då.
19	Petra	Vadå, har ni 47 olika e-tjänster..
20	Lena	Ja, produkter kan man kalla det.. Förmåner som heter..föräldrapenning..alltså..hemma med sjuka barn eller man blir sjuk, eller pension, alltså det finns 47 olika sådana produkter eller förmåner som man kan ansöka om.
21	Roger	Hur, du sa att det var 47 olika system i någon mån då..
22	Lena	Nej, det är inte det, men vi har velat undvika och bygga..man måste hitta ett system..och det är det vi har jobbat med jättemycket nu, för att få fram ett ärendehanteringssystem, där man ska kunna handlägga på likartat sätt då.
23	Roger	Ja, okej

24	Lena	Så det är det som ligger till grund och det är det som tar tid, för sen ska man ju anpassa då..man har hittat ett arbets sätt så ska ju liksom det här..alla förmåner platsa in då liksom i det här datasystemet.
25	Roger	Ja, just det, har man tillgång till, har handläggare tillgång till alltihopa eller man har då..ja, har man bara tillgång till precis det man behöver?
26	Lena	Ja, nu kan inte jag precis hela, hur dom jobbar, jag jobbar ju mest med kunderna, men vad heter det, dom som är..man har olika behörigheter..
27	Petra	Ja, precis
28	Lena	..vad man får göra, och det är klart att dom som har en viss behörighet, då har ju dom tillgång till allt det som dom har behörighet till, om man säger så då va, så det är inte säkert att du har behörighet..du kan ha liksom, du kan välja att gå in och titta på information om du sitter i kundtjänst tex, och sen ska du handlägga det här, så har du kanske steg 2 i behörighet och sen om du är en specialist så har du kanske ändå ner till steg 3 där du kan gå in och titta på sjukjournaler och ja du vet sådana grejer.. Så att man jobbar med behörigheter då.
29	Roger	Hur uppfattar du att dom anställda ser på det här..är det mycket problem, får ni någon feedback på detta hur man ser på systemen och behörigheter om informationstillgången?
30	Lena	Jaså, jag tror att i grunden så har folk varit positiva till att det har blivit IT alltså att ja..sen har det varit mycket problem inom hur det fungerar, så är det ju alltid om man ska införa något nytt, så jag menar..jag tror att också många..man har stora förväntningar på vad det ska göra för skillnad och så där, och det är kanske inte alltid det man kan infria..men alltså över lag så har dom som jobbar med det varit positiva. Sen finns det ju massor som återstår att önska liksom, det är ju..ja..jag kan ju tycka att vi inte från början kanske jobbade så mycket med användbarhet som man borde ha gjort kanske.
31	Petra	Menar ni användbarheten inom er organisation då?
32	Lena	Ja, i IT-systemet alltså.
33	Petra	ja, okej men får ni speciella utbildningar inom det då i organisationen.
34	Lena	Ja, idag har vi en användbarhetsgrupp, det hade vi inte förr..det har vi haft sen 1,5 år tillbaka i tiden. Ja, så nu jobbar man mycket mer med det, men när vi utformade dom här systemen i början på 2000-talet då hade vi inte människor som var duktiga på det. Så att..och det..man kanske..hade man haft mer av det så hade kanske systemet vart lite annorlunda utformat, lite mer användarvänligt än vad det kanske är idag..så kan man väl säga.
35	Roger	Försöker ni utbilda bort dom här bristerna som finns i användbarheten då eller hur kompenserar ni detta?
36	Lena	Mmm..ja det kan inte jag svara på riktigt, utan man försöker hela tiden förbättra.
37	Roger	Ja, okej
38	Lena	Förändra och förbättra, det är så man gör. Sen tar man ..man tar emot synpunkter och så försöker man förbättra det som går helt enkelt.
39	Roger	Har ni något samarbete med andra myndigheter när..i den utvecklingen ni har nu, du sa ni jobbar med att utveckla systemen, samverkar ni på något sätt med andra myndigheter, för att öka informationsutbytet?
40	Lena	Dels så..vi har ju några myndigheter som vi samverkar mycket med, Skatteverket är en sådan myndighet där vi får hela tiden folkbokföringen till oss, tex. Vi tankar över information om alla människors adress och telefon

		och personnummer, så att vi har ju inga, vi håller inga egna sådana register utan dom får vi från Skatteverket.
41	Petra & Roger	Ja, okej.
42	Lena	Vi har utbyte med A-kassorna, där vi kan slå och se.. liksom är den här personen som söker sjukpenning också arbetslös, så att man inte får dubbla ersättningar tex, sånt utbyte har vi, så att vi har liksom dels så har vi informationsutbyte där vi hämtar in information och sen har vi informationsutbyte med vissa myndigheter där man kontrollerar kunder om man säger och sen har ju vi så att vi lämnar information till andra myndigheter, sådana som vill ha pensionsuppgifter av oss tex.
43	Petra	Mm, men hur fungerar detta utbytet, ringer ni upp dom då och så får ni det via mail, eller hur fungerar detta?
44	Lena	Nej o gud nej, hela svenska folket kan vi inte få på mail, utan det kör vi i sådana här SOS-system, det är speciella system, och det tankas över via..jag vet inte hur det ser ut, jag kan inte det rent tekniskt, men det går ju på någon sådan här automatisk överföring, i jättestora databaser helt enkelt.
45	Roger	Så att dom uppgifterna läggs in i ert system då?
46	Lena	Ja, och så uppdateras det när det gäller det som kommer från skatten, så tror jag det uppdateras varje natt, det är liksom ja..dagsuppdateringar i stort sett då. Det här andra..sådana här andra slagningar om man gör, om man säger mot A-kassan det är ju på förfrågan, det är inte sådana stora, utan det är ju..då kan det ju vara..men jag tror inte att det är på mail, utan det tror jag är på speciella frågerutiner som vi har, som är säkra, mail är ju inte säkert på det sättet.
47	Roger	Mmm, vad anser du om..tycker du att man har en tillfredställande nivå på samverkan, just då informationsutbyte eller ser du några brister eller andra problem?
48	Lena	Jaså, jag tror man skulle kunna ha mycket mer samverkan..öhh..det finns ju vissa..liksom styrande lagar också som gör att man inte kan hålla vilken information och hur som helst, vilket i och för sig också kan vara bra, jag tänker på personuppgiftslagen och datalagen och allt sådant, men jag tycker det är bra att man samverkar, det tror jag alla myndigheter tycker och jag tror att människor faktiskt har större förståelse idag, för samverkan, att man liksom..ja idag tror jag att det är många som tycker, varför ska jag fylla i..har inte ni de här uppgifterna om mig redan, varför ska jag behöva fylla i det här, jag tror att man har liksom en annan inställning, jag tror inte att folk är så rädda för att man utbyter information mellan myndigheterna, utan att man nästan förväntar sig det idag, i alla fall i Sverige, och lita på att dom uppgifterna som vi har är korrekta ganska mycket tror jag att man gör, jag tror att dom flesta som idag får sin deklaration från Skatteverket litar på att dom uppgifterna som står där är korrekt.
49	Lena	Jag tror inte att det är många som sitter och gnetar igenom varenda siffra liksom och kollar, det här var fel, jag tror man skriver under och skickar in och tänker det här är säkert bra.. (skratt) Så jag tror man är liksom, jag tror att man skulle kunna ha ännu mera utbyte mellan myndigheter, och vi diskuterar också utbyte på annat sätt, dvs att man samlokaliserar så att man sitter, istället för att Skatteverket har ett kontor och Försäkringskassan har ett kontor där man träffar kunder, så kan man liksom ha gemensamma kontor där man träffar, så kan man komma som kund och så kan man få

		svar på många frågor på ett ställe. Sådana utbyten diskuterar vi också.
50	Roger	Ja just det
51	Petra	Så ni jobbar hela tiden med ökad elektronisk samverkan?
52	Lena	Ja, inte bara elektronisk samverkan, utan även, vad ska man säga..personlig samverkan, alltså att man sitter, att man kan träffa personer rent fysiskt också och prata om flera saker än bara en sak i taget om man säger så då.
53	Petra	Okej..mmm..
54	Lena	Så det är liksom samverkan överhuvudtaget skulle jag vilja säga blir mer och mer, men det elektroniska samverkan är ju lättare idag än va den var för längesen, så att jag menar det är ju mycket man kan göra..man kan göra mycket mer idag.
55	Roger	Ja..jag tänkte på det, den omorganiseringen som presenterades nu i vår. Ser du någon koppling till detta som vi pratar om nu, just med samverkan och så där och omorganiseringen, eller ser du några möjligheter eller hinder, hur ser du på det?
56	Lena	Alltså när det gäller..när det gäller våran kontorsstruktur då som vi diskuterar, vi ska ju ha en annan..vi ska ju inte..där pratar vi jättemycket samverkan med andra myndigheter tex att man ska inte..Försäkringskassan ska inte bara sitta och ha egna kontor i varenda kommun, utan då kan man lika gärna samverka. Det blir ju billigare framför allt, och enklare för många tror jag då har man ett ställe, så kanske det sitter fyra meda..AMS och Skatten och vi och så, inte vet ja..kanske kommunen, man kanske sitter på kommunen liksom. Så det är ju en sådan där grej och sen när det gäller, sen diskuterar vi samverkan hela tiden, där Verva är en sådan där myndighet som..
57	Roger	Ja, de känner vi till.
58	Lena	..ja så vi samverkar ju kring sådana där produkter som elektronisk signatur tex..vad heter det, sådan här e-legitimationerna, det är ju samverkan mellan myndigheter. Hur det ska vara utformat och vi diskuterar ju det här med Dina eller Mina Sidor, vad är det, hur ska det kunna användas, alltså det finns mycket sådana här..så att jag tycker att det är..jag tycker att det är positivt.
59	Petra	Ja.
60	Roger	Känner du till om det har varit något arbete med just Dina sidor tänker jag på då, där flera myndigheter samverkar, har jag förstått det rätt då, alltså att man kan uppleva att det inte finns några väggar mellan myndigheterna, några gränser?
61	Lena	Alltså vi har inte kommit så långt..Verva är ju en sådan myndighet som försöker få till mer sådan här samverkan, och dom har projekt, där myndigheter träffas och diskuterar just det här med Mina sidor, men där kanske..pratar dom än så länge om standards och hur ska man göra för att det ska se likadant ut och så, men sen finns det ju en..det är ju Verva som har den, det finns ju en webb-plats som heter Sverigedirekt eller sverige.se eller vad den heter..och det har inte kommit så långt än, men jag kan tänka mig att på sikt att det kan bli så att man har Min sida eller Din sida eller vad den nu ska heta, där man kan se sitt engagemang hos flera myndigheter på en gång.
62	Petra & Roger	Mmm..

63	Lena	Jag kan se tex att jag har en ansökan om föräldrapenning, jag har min skattekonto och jag har mitt studiemedel och kanske..ja nåt annat liksom, på en och samma sida, det kan ja tänka mig.
64	Petra	Men nu pratar så här om elektronisk samverkan, kommer erat arbetssätt att förändras inom organisationen om det blir ökad elektronisk samverkan?
65	Lena	Svårt att säga, alltså jag kan tänka mig så här att i första skedet så tror jag att det är kunden som kommer att uppfatta att..alltså vi kommer inte att arbeta på så olika sätt, vi kan inte sitta ihop med skatten och jobba utan jag tror att man gör en, vad ska jag säga man..tjänster baseras på samverkan, alltså så att kunden upplever det som vi skjuter ut vاران information och skatten kanske sin och någon annan, och så kanske man delar på samma webbplats..förstår du? Och så samordnar man informationen, men vi sitter fortfarande i separata myndigheter och jobbar bakom.
66	Petra	Ja.
67	Lena	Det tror jag, jag har svårt att se att vi ska kunna jobba som en enda stor myndighet liksom, det tror jag inte. Jag tror att det är snarare så man samordnar så att det blir enklare för kunden.
68	Petra	Okej..mm..
69	Roger	Ja, just det.
70	Lena	Jag vet inte om ni har tittat på, det finns en organisation i Australien som heter Centerlink som ni kan gå in och titta på, centerlink.gov.au, ja dom jobbar så, dom är ett gäng myndigheter som har något som heter Centerlink då, som är som ett front-office mot kunden, men dom sitter fortfarande bakom och jobbar i sina separata..
71	Petra	Okej, ja.
72	Roger	Ja, det kan vara intressant centerlink sa du. Ja, okej. Liten annan sak som jag tänkte på också, när ni utvecklar systemen, upplever du att ni bygger in beslutsfattandet och överlåter det åt systemet så att handläggare och andra anställda som handlägger ärenden då fungerar mer som övervarakare än som beslutsfattare?
73	Lena	Ja, i vissa av våra ärenden, så kommer vi att göra så, så kallade..kanske låter dumt att säga det, men enkla ärenden, sådana enkla ärenden..ja i vissa av våra ärenden kommer vi att göra så. Och då får man ha ett helt annat kontrollsystem än..eftersom man inte går via manuell handläggning då, men det kommer bli så för vissa. Att system..att man bygger in regelmotorer helt enkelt.
74	Roger	Mmm.
75	Lena	Så det kommer det bli, inte för allt men för vissa.
76	Roger	Men det gäller då enklare ärenden eller även..
77	Lena	oftast är det ju så, alltså dom som man känner att det inte kräver en..en personlig bedömning helt enkelt.
78	Roger	Nej, just det, okej.
79	Petra	Hur många e-tjänster har Försäkringskassan idag?
80	Lena	Ja..alltså vi har ju två slag av e-tjänster, vi har ju sådana som inte kräver inloggning, om man säger så, som inte kräver någon e-legitimation, där du kan göra beställningar egentligen, beställning av blanketter, beställa EU-sjukvårdskortet ja..Och det är ju ganska många, det får man nästan, det kan man gå in på vår webbplats och räkna.
81	Petra	Ja.

82	Lena	Och sen har vi sådana tjänster som kräver..där man kan gå hela vägen, helt online hela vägen, där du skriver under elektroniskt och så då, och där har vi väl.. 1, 2, 3, 4 ..ja kanske 8 stycken sådana.
83	Roger	Och dom..upplever ni att dom fungerar bra?
84	Lena	Hmm..ja det gör dom, användningen ökar hela tiden, så att det..än så länge har vi ju mest tjänster för föräldrar för det är våran stora målgrupp på nätet kan man säga, men vi ska ju ändra på det och den stora grejen för oss kommer att vara att kunden ska kunna följa liksom sitt ärende mycket bättre, att man ska kunna se liksom..ja..att man skickar in en ansökan..vad är det som händer, när får jag mina pengar, hur mycket pengar får jag osv.
85	Roger	Ja, okej
86	Lena	Så det blir som en sådan där, alltså man följer sin ärendeprocess.
87	Roger	Ja, just det. Det låter nästan lite som det du nämnde med Dina sidor, men..
88	Lena	Det är Dina Sidor..
89	Roger	Jaha, okej det är det du pratar om.
90	Lena	Så det är det som vi håller på att jobba mest med just nu för att vi tror att det är där..det är det som vi skulle kunna ge..ja också avlasta våra telefonkundtjänster med, för det är det som folk ringer och frågar mest om. När kommer mina pengar och hur mycket får jag, det är det som är intressant.
91	Roger	Ja, när..hur långt har ni kommit i detta arbetet?
92	Lena	Ja vi hoppas att vi ska kunna ha någonting till i mars 2008.
93	Roger	Ja, okej, ni har kommit ganska långt då med andra ord.
94	Lena	Ja, absolut.
95	Roger	Nu har vi fått ut ganska mycket här, av frågorna.
96	Petra	Är det något mer du känner att du vill berätta, som kan vara viktigt?
97	Lena	Mm..nej men alltså det som..det var ganska intressant faktiskt jag läste..jag vet inte vad ni har för XXX(går ej att urskilja vad Lena säger) i för stort liksom, men det som var intressant, jag läste precis en rapport idag i någonstans där, att IT..Internet utvecklingen i Sverige skiljer sig ifrån alla andra länder på så sätt att, här i Sverige är tex mycket högre grad av äldre som använder Internet och det är också mycket högre grad av lågutbildade och låginkomsttagare som använder Internet och det tycker jag är jätteintressant och det..för tittar man på våran kundstock liksom, så Försäkringskassan så har ju vi ganska svaga grupper hos oss, våran målgrupp
98	Roger	Ja, just det.
99	Lena	..som är sjuka, som kanske..ja som behöver liksom ekonomiskt stöd av oss då, men det är liksom intressant tycker jag, det är just det att det svänger väldigt mycket nu, man ser att den här kanalen eller IT bidrar väldigt mycket till att arbetssättet förändras, både för oss som jobbar på kontoren men också hur man utför tjänster.
100	Petra & Roger	Mmm
101	Lena	..och det går ganska fort nu tycker jag och det tror jag att Internet banken har varit bidragande till det tex, folk har lärt sig använda liksom, den här kanalen och det påverkar ju på ett sätt, och ska man kunna använda Internet kanalen så måste vi ha IT-utvecklade vår organisation internt, för det hänger ju ihop. Systemen måste ju hänga ihop, för vi kan ju inte visa upp kundens

		ärende på Internet om det ligger i pappersakter hos oss här bak.
102	Petra & Roger	Nej.
103	Lena	För då finns det liksom inte någon IT-system. Så att någonstans förändras..vad ska jag säga..hela arbetsprocessen i och med att folk vill använda nätet.
104	Petra	Ja.
105	Lena	Vi är ju tvungna att förändra oss helt enkelt, vare sig vi vill eller inte, så att..eller folk ställer krav på det. Och det tycker jag är häftigt och det har inte vi..vi kan inte göra så mycket åt det, vi får bara helt enkelt se till att anpassa oss.
106	Roger	Hmm..men du verkar..
107	Lena	Och det tror ja..
108	Petra	Men du ställer dig ändå positiv till detta?
109	Lena	Ja tycker det är jättepositivt..mm..
110	Petra & Roger	Ja.
111	Lena	Aboslut.
112	Petra	Jag ska bara fråga en sak till, öhh..har ni något sorts Intranät inom er organisation? Det fungerar.. Informationsutbytet fungerar via mail osv?
113	Lena	Ja, vi jobbar bara via..all information går via..antingen Intranät eller via mail då. Så så är det ju och sen har vi väldigt mycket..vad ska jag säga..interaktiv utbildning och..den typen, eftersom vi är sådan..så stor organisation över hela Sverige, så blir det mycket..alltså man kan inte träffas..
114	Petra	Nej
115		Det är inte så lätt, så att..så är det ju..
116		Har ni även Internet-baserad utbildning..eller ja intern-utbildning då som..
117	Lena	Ja det har vi, inte så mycket då, men vi har det, det har vi.
118	Roger	Berör det främst då användningen av systemen eller är det..
119	Lena	Mm..det är det, i och med att, det är oftast det, sällan att, jag tror inte det ligger några försäkringsutbildningar eller något sånt, tror jag inte det ligger på..vad jag vet. Men sen är det mer sådana här..ja..som du säger hur man använder systemen och så då.
120	Roger	Ja, okej, då fick vi ut lite mer information av det här.
121	Petra	Ja, vi är så rädda att lägga på för vi vill inte missa något heller.
122	Lena	Nej då, men Försäkringskassan är ju en så enormt stor organisation vi har alltså ja..det kan vara intressant för er att veta, vi har alltså över 40 miljoner kundmöten varje år och vi betalar ut 450 miljarder kr om året, det är ganska mycket pengar, det är mer än 1 miljard kr om dagen och för oss är det otroligt viktigt att vi har koll på (skratt) våra system om man säger så då, och en annan sån där viktig..tycker jag..det finns ju många viktiga aspekter av det här med IT alltså en..en fördel av att alla som jobbar inom en sådan här organisation som vårans har tillgång till samma system och kanske samma information och samma.. det gör ju att man vet att alla bedömer och gör enligt samma kriterier.
123	Roger	Hmm, just det ja.

124	Lena	Så om du är och ringer till Haparanda och pratar med en handläggare och sen ringer till Skåne och pratar med en annan handläggare så kan du få helt olika svar, och det är ju inget bra.
125	Roger	Nej
126	Lena	Så kan det ju va när man liksom sitter och har allting manuellt, men har man allting, man vet att man som jobbar enligt ett visst arbetssätt och informationen finns i liksom..i något IT-system som alla har tillgång till, som alla använder samma information, då blir det ju inte på det sättet. Så jag tycker att vi ökar rättssäkerheten på det sättet, att ha det på det sättet, istället för att alla har sina egna små pärmar och du vet..gör lite enligt sitt eget arbetssätt. Du kan ju styra på ett annat sätt..faktiskt.
127	Petra & Roger	Mmm
128	Lena	Så på så sätt är det ju viktigt, och sen är det som jag tycker är positivt för människor som använder nätet, om man säger så då, det är ju att..det vi kan erbjuda då om du kan komma in och se dina ärenden och var i processen och vilka uppgifter vi har om dig och allting, då får du mycket större insyn i våran verksamhet, vi kan liksom inte lura dig, på något sätt, utan det..du har ju mer koll.
129	Roger	Mmm
130	Lena	Vi ger dig en ökad kontroll, precis som att jag kan komma in och se allting som jag har på min bank, på Internet-banken så kan du gå in och se allting som du har, som Försäkringskassan har, den information vi har om dig tex, så kan du kolla..kontrollera att den stämmer och allt det här, sånt är viktigt tycker jag.
131	Roger	ja, just det. Jag vet inte då har vi nog fått..
132	Petra	jag tror att vi är klara
133	Roger	..ganska mycket information och lite till här faktiskt.
134	Lena	Har ni några mer frågor så är det bara att maila till mig.
135	Roger	Sen tänkte jag fråga också vill du att vi skickar när vi har skrivit ut det här, vill du att vi skickar texten till dig så att du kan titta igenom, så att vi har uppfattat det rätt.
136	Lena	Ja, det får ni jättegärna göra.
137	Roger	Då mailar vi det till dig. Och ja sen får vi tacka så hemskt mycket för att du ställde upp.
138	Lena	Ja det var så lite.
139	Petra	Men vi kanske mailar igen om vi har någon följdfråga eller något.
140	Lena	Ja det är bara att maila.
141	Petra & Roger	Tack och hej

Bilaga 2, Försäkringskassan – Handläggare

Intervjuguide

Med användning av *IT* avser vi här användningen av datoriserade informationssystem i arbetet.

Med *elektronisk samverkan* avser vi elektroniskt utbyte av information mellan myndigheter vilket möjliggörs genom användande av modern kommunikationsteknologi såsom datorer.

1. Vad arbetar du med?
 - a. Vilken typ av ärenden arbetar du med?
 - b. Hur länge har du arbetat här?
2. Skulle du kunna beskriva handläggningen av ett ärende där du behöver uppgifter som härstammar från någon annan myndighets system?

Du kanske kan berätta lite kort vad som händer efter att en kund/klient lämnat in en ansökan på papper tills beslut fattas och ärendet slutligen avslutas?

Förändring mot e-myndighet

3. Hur upplever du att IT påverkar ditt arbetssätt/arbete?
4. Upplever du att Försäkringskassan strävar efter en ökad IT-användning?
 - Hur ställer du dig till en ökad användning av IT inom er organisation? Ser du det som positivt eller negativt?
5. Upplever du att det finns någon koppling mellan IT-användningen på Försäkringskassan och den pågående omorganiseringen?
6. Vad anser du om elektronisk samverkan mellan myndigheter?
7. Skulle du kunna beskriva vilken typ av samarbete ni har med andra myndigheter?
8. Handlägger du ärenden där det erfordras information från andra myndigheter?
 - Hur får du tillgång till denna information?
 - Sker det med hjälp av elektronisk kommunikation eller med hjälp av andra kommunikationsmedel? (t.ex. Fax, Telefon)
 - Finns det tillfällen då det är kundens/klientens ansvar att förse er med nödvändig information från andra myndigheters register?

Förändrade arbetsprocesser

9. När omorganiseringen presenterades, meddelades bland annat att antalet e-tjänster som erbjuds allmänheten ska utökas. Skulle du kunna berätta hur du tror att detta kommer påverka ditt arbete som handläggare?
10. Hur upplever du att kommunikationen är mellan ledning och medarbetare på Försäkringskassan?
11. Anser du att Försäkringskassan tillvaratar din kompetens på ett bra sätt?
12. Har du erbjudits någon kompetensutveckling för de system du arbetar med?
13. Kan du kort beskriva det datasystem som du arbetar med idag?
14. Hur upplever du att informationsutbytet fungerar inom er organisation?
 - Är den elektroniskt lagrade informationen på Försäkringskassan samlad i ett enda datasystem?
 - Om ni har flera system, samverkar de då på något sätt eller är de självständiga?
 - Har du fri tillgång till information inom Försäkringskassan?
 - Händer det att du manuellt måste hämta information ur pappersregister inom myndigheten eller är den information du behöver lagrad i ert datasystem?

Hinder för utveckling

15. Skulle ditt arbete underlättas av ett friare utbyte av information mellan myndigheter?
16. Ser du några risker med ett ökat utbyte av information mellan myndigheter?
17. Om er organisation inte har något elektroniskt utbyte av information i ärenden där sådan information används, vad tror du att det kan bero på?
18. Känner du till vilka lagar och regler som påverkar informationsutbyte mellan myndigheter?
19. Om det finns lagliga hinder, hur ser de ut?
20. Anser du att lagar och regler borde förändras beträffande elektronisk samverkan mellan myndigheter?
T.ex. *Sekretesslagen, Lagen om elektronisk kommunikation, PUL*
21. Känner du till om det har framlagts några förslag på lagändringar?

Transkription

Intervju med Sara Knutsson vid Försäkringskassan i Lund den 2/5.

	Person	Dialog
1	Petra	Du kan väl börja berätta lite om vad du jobbar med?
2	Sara	Bostadsbidrag framför allt, och en tillfällig föräldrapenning, och sen är det ju telefon också, alla samtal som kommer in, som blir kopplade till..till vår kundtjänst här så att säga, till lokalkontoret. Ja, så det är sådana saker, så här administrativt med post som kommer in också, men handläggningen är det bostadsbidrag och tillfällig föräldrapenning, mest då.
3	Roger	Då jobbar du med att träffa kunder?
4	Sara	Ja, precis, det är besöksrummen också.
5	Roger	Jaha, okej. Skulle du kunna beskriva handläggningen på ett ärende, från att det kommer in..hur det kan tänkas gå till.
6	Sara	Ja, hmm..alltså bostadsbidrag? Vad det gäller inhämtning av information så är det egentligen det som vi..ja alltså först..det kommer ju inte en skriftlig ansökan helt enkelt på papper..mm..det är ingenting som ligger inskannat eller så, utan det är i pappersform fortfarande, pappersakter så att säga..mm.. och då registreras den ansökan i två olika system, dels i ett handläggningssystem och dels i ett system som man använder mer för statistikberäkning och så, alltså för mer ja alltså att man helt enkelt diarieför att ansökan finns och så..mm..dom är inte sammankopplade överhuvudtaget, utan det är då två olika..mm.. och sen ja, går man igenom ansökan och ser hur den ut och om man behöver komplettera eller så..så får man begära in ytterligare handlingar.
7	Petra	Mm, okej, men är det inom Försäkringskassan då bara, eller är det med andra myndigheter också?
8	Sara	Nej alltså vad det gäller bostadsbidrag så begär vi in handlingarna från den enskilda så att säga, viss information hämtar vi från Skatteverket då, som folkbokföring och så tex. Och den hämtas automatiskt med ett par dagars fördröjning, så ligger det i våra system sedan, att folkbokföringen är ändrad så att säga. Det är ju den informationen som vi bygger på, alltså när vi hämtar adresser och skickar brev till folk också va, med särskilda postadresser och så, så den måste ju vara korrekt liksom. Så den informationen hämtar vi där ifrån, så är det väl sedan om vi begär in personbevis och sådant tex., utan det ligger helt enkelt.. Likadan vilka barn folk har och så, för dom hämtar vi också, men i övrigt så begär vi in handlingar från den enskilda.
9	Petra	Okej, den informationen som kommer från Skatteverket då, får ni begära den då eller, så det kommer skickat till er?
10	Sara	Nej, alltså den ligger automatiskt in systemet, så att den uppdateras löpande va, när Skatteverket får in en anmälan om ändrad adress tex., så handlägger dom det och den informationen hämtar vi automatiskt, hm..så systemet hämtar den automatiskt kan man säga, det ligger i vår interna information, folkbokföringen, personnummer och civilstånd är det då som ligger automatiskt, likadant taxeringen två år tillbaka, så att 2005 års taxering ligger inne nu så att säga.
11	Roger	Okej.
12	Petra	Jaha, okej
13	Sara	Ja, så i princip är det ju dom uppgifterna som vi har tillgång till löpande utan att begära in dom med lagstöd så att säga, för det händer ju också.

14	Roger	Är det taxeringen två år tillbaka som..
15	Sara	Ja, därför att det tar en del tid att hämta upp den här tydligen, så att nu nyligen i början på året så fick vi uppgifter om taxerad inkomst 2005.
16	Roger	Jaha..
17	Sara	För att nu deklarerar vi ju 2006 års inkomst, så det är egentligen inte förrän nu som Skatteverket har dom korrekta uppgifterna där och sen ska ju folk hinna överklaga och allting och så, så vi får inte in dom förrän i början på nästa år.
18	Roger	Nej, okej, ja det låter ju rimligt.
19	Sara	Ja, det tar sin lilla tid.
20	Petra	Men då kan man säga att det är någon sorts samverkan ni har med dom, på det sättet?
21	Sara	Ja, och hur den inhämtningen går till, det har jag ingen aning om om va, men man gör väl körningar löpande liksom, kan jag tänka mig.
22	Roger	Nej, det är ju inte tekniken vi har tänkt att fokusera på, utan just själva samverkan, eller..
23	Sara	Ja, precis
24	Roger	Eller ja..samarbetet där emellan, som vi har tänkt.
25	Sara	Just den typen av information, det är ju sådan information som vi måste ha för att, alltså för att överhuvudtaget komma i kontakt med folk, liksom så, så måste vi ju bygga på folks postadresser helt enkelt va..och likadant personnummer det är ju..alltså utan dom så har vi ju ingenting.
26	Roger	Nej det är klart det blir ju svårt. Då är ni ganska beroende av just datorsystemen, som ni använder?
27	Sara	Ja, o ja väldigt väldigt mycket.
28	Roger	Det skulle inte fungera alls utan dom alltså i nuläget, om man säger.
29	Sara	Nej inte i nu..och sen är det ju så att det har fungerat tidigare också. Det har ju fungerat, man har tydligen haft..alltså försäkringskort av något slag, alltså små lappar liksom..i så här bladdersystem liksom, där allt har varit så här..men man skulle ju aldrig kunna gå tillbaka till det.
30	Petra	Nej..det har blivit mer effektivare med..
31	Sara	Ja, det måste det ha blivit, det utgår jag ifrån.
32	Petra	Öhh, ja..
33	Sara	Sen är det ju samtidigt så, att i och med att all den här informationen ligger i datorerna, så är det ju också så att när ett system inte fungerar, så är det ju..då fungerar ju inteting heller, eftersom att ingenting..allting handläggs ju i datorer.
34	Roger	Men så att..du berättar att ansökningen kommer in på papper, och den skannas aldrig in på något sätt..
35	Sara	Vad gäller bostadsbidraget så gör det inte det, det är ett av dom ärendeslagen som ligger i pappersform fortfarande.
36	Roger	Så man har ett arkiv med papper där då?
37		Men skriver ni in det då, ni skriver inte.. Dom uppgifterna skriver ni inte.. Jo men det sa du innan, att du skriver in dom uppgifterna..
38	Sara	Ja precis, dom uppgifterna som behövs för själva handläggningen skriver vi in, men själva ansökan som är underskriven, den skannas inte in, troligtvis så kommer man ju att ändra på det så att det blir..dom ska skannas in också. Men som det är nu så är det i pappersform. Men sen i och med att man gör själva beräkningen så lägger man ju in alla siffror och så va, i själva handläggninssystemet.

39	Petra	Men har du tillgång till andra system inom Försäkringskassan eller är det bara, eller ligger allt i ett system?
40	Sara	Nej alltså det är ju begränsat med tillgång, så att tanken är ju, alltså att man för säkerhets skulle ska ha, alltså vissa saker har alla tillgång till helt enkelt, som alltså..alltså personuppgifter och så va, enklare och så va, sen är ju tanken att du ska bara ha tillgång till det du behöver för att kunna arbeta.
41	Petra	Mmm
42	Sara	Så att..alltså man har tillgång till olika saker beroende på vart man arbetar med, och så ska det vara också, det är väldigt kontrollerat, allt man gör, man uppdaterar det hela tiden för att folk inte ska sitta med koder som dom inte använder tex.
43	Roger	Ja, när ni loggar in i datasystemet, loggar ni in med något kort då, eller med användarnamn och lösenord?
44	Sara	Hmm, man loggar in med detta kortet här (Sara visar sitt passerkort) öhh..sätts i en kortläsare och sen loggar man även in med en kod.
45	Roger	Ja, okej för dom berättade det på Skatteverket att de hade ett liknande system.
46	Sara	Ja, jo, det ska ju kunna gå att spåra precis vem som har gjort vad och så. Sen är det ju inte särskilt ofta man gör det misstänker jag men det ska ju synas vad man har gjort tex.
47	Roger	Ja okej, vi har ju då skrivit ner en liten guide här och vissa av detta ska då vara viktiga.. Det kan ju vara lite abstrakta frågor vi ställer också, svåra och svara på, men upplever du att Försäkringskassan strävar efter en ökad IT-användning?
48	Sara	Definitivt ja..
49	Roger	På vilket sätt då?
50	Sara	Hmm..alltså egentligen så som man märker det mest är väl den informationen som man går ut med till allmänheten om att det ska bli enklare och alltså egentligen att allting ska man sköta hemifrån via Internet företrädesvis. Så att på så vis ska det ju öka, och det måste man ju bygga ut och göra mer lätthanterligt, både vad det gäller för vår del i handläggningen och vad det gäller för de som använder tjänsterna, så att säga, men framförallt så är det väl på så vis som det ska utökas, liksom att det gäller just självbetjäningstjänster och det är ju en stor ambition nu framöver liksom.. att det ska bli bättre och att man ska uppmana fler människor framförallt att använda de här tjänsterna istället för att fylla i papper osv.
51	Petra	Hur tror du att det kommer att påverka sitt arbetssätt?
52	Sara	Ja, alltså egentligen är det ju inte sådär våldsamt stor skillnad egentligen för vad det gäller, alltså vad det gäller självbetjäningen..så dom uppgifterna som kommer in via självbetjäningen, dom hamnar liksom automatiskt i samma system som pappersuppgifterna hamnar, så det påverkar inte sådär våldsamt mycket i dagsläget kan jag inte säga, men däremot man skulle ju kunna göra det enklare, alltså tar man tillfällig föräldrapenning då...då är tanken att du ska bara logga in med din e-legitimation och så ska du kryssa i så här vad du begär osv. Och det systemet skulle man ju kunna förbättra så att..kanske jag tänker mig att man skulle kunna öppna upp..så fort ärendet hamnar hos oss, så kan det som har fyllt i blanketten inte göra någonting med det, utan då måste vi skicka hem papperslappar till dom som dom ska kryssa i, på osv, det man hade kunnat göra är att öppna upp ärendet igen, så att dom hade tillgång till det och kunde ändra i det osv va..för att som det är nu så blir det lite kaka på kaka, kan man tycka liksom att..får vi inte all information direkt, så blir det genast mycket omständigare, det blir det.

53	Roger	Är det någonting som ni diskuterar och pratar mycket om, mellan.. Kollegor emellan, hur det fungerar och hur det skulle kunna fungera?
54	Sara	Jag upplever nog som att man mest pratar om vad som inte fungerar.
55	Roger	(Skratt) Det kan man tänka sig..så brukar det vara.
56	Sara	Ja, det brukar det va..eftersom som att det är ju det vi märker egentligen och sen också det..det kanske inte är helt lätt heller i den här organisationen och få upp förslag och idéer..det blir svårare och svårare skulle jag kunna tänka mig, jag har vart här såpass kort tid, så jag har inte sådär..jag har inte några jättemöjligheter att göra jämförelser, men..men i och med att det blir mer och mer toppstyrt så är det ju också svårt att få fram sådana saker.
57	Petra	Hur känner du att kommunikationen är mellan ledning och medarbetare? Får ni information om vad som händer?
58	Sara	Ja och nej kan man väl säga, alltså det förändras så väldigt väldigt mycket nu och..alltså man får ju övergripande information rätt så löpande skulle jag vilja säga, sen..mm..sen kan jag väl tycka ibland kanske att kommunikationen så här är..i och med att det finns så många olika led av chefer, att den kommunikationen kanske inte alltid är helt lodrät som den skulle vara liksom, utan att det..all information går inte vidare hela vägen kan man väl säga liksom, och tvärtom också att den går inte nedifrån och upp precis som den ska heller alltid. Men det är ju alltid svårt, speciellt när man går från..alltså från en typ av en organisation till en annan, det är klart det blir problem i början..det är inget konstigt egentligen. Det är ju inte alltid friktionsfritt (skratt)
59	Roger	Nej det är det väl aldrig egentligen..
60	Petra	Nej absolut inte..
61	Roger	Men kände ni till någonting om omorganiseringen, att det skulle komma innan man presenterade den nu i vår?
62	Sara	Ja, alltså det har..alltså omorganisationen har ju varit..egentligen så har det väl varit ganska löpande, nu har ju jag kommit in mitt i det, men alltså det har ju varit ett par olika omorganiseringar egentligen..eller man har ju gått stegvis ganska mycket och man har..alltså det har ju varit mycket diskussioner om hur det kommer och se ut och varför man ska förändra saker och ting och så va, men vi har ju inte haft något besked på hur resultatet faktiskt..eller vilken lösning man faktiskt har tänkt ut har vi ju fått i princip i samband med..med att man gick ut till massmedia om det, i ungefär samma ögonblick, om jag inte minns fel, att det va, att det skulle ut då..
63	Sara	Mmm..men jag vet inte, på ett vis kan man ju säga att omorganistionen har väl egentligen pågått sen det blev en statlig myndighet, att från det så har man försökt förändra det löpande, så vitt jag begriper det i alla fall, men sen vad som var syften är och så och hur man diskuterat sig fram till det osv och vilka olika alternativ som har funnits..det vågar jag inte riktigt svara på, men det har ju varit förändringar sen dess, kan man säga, konstant i alla fall. Både i små grupper och liksom mer övergripande.
64	Roger	Hur kommer det att se ut här i Lund? Du skulle inte vara kvar här sa du.
65	Sara	Nej, jag ska inte vara kvar, alltså dels så har man ju nu..mm..det har man gått ut med i massmedia också att det är arbetsbrist helt enkelt, så att man säger upp folk då, man har gjort kretsar och säger upp dom som alltså ja..först in sist ut, eller tvärtom heter det, sist in först ut heter det..och tvärtom..
66	Alla	Skratt!

67	Sara	Hmm..så att det förändras ju, att det blir ju färre medarbetare och dels så är det ju så att man omorg.. man gör omorganiserar inga inom dom små grupper som har varit också att man förändrar arbetssättet, att det blir väl kanske mer..mm..mer specialisering helt enkelt. Så som vi har arbetat här nu har vi gjort allt möjligt liksom, men att det ska, du ska syssla företrädesvis med en sak.
68	Roger	Har ni något..hur är informationsutbytet inom organisationen? Har ni något intranät eller något sådant som ni använder er av?
69	Sara	Ja, det har vi, dels så finns det ett nationellt och dels så har vi dom på länsnivå, alltså i och med att det har varit länsorganisationer hela vägen tidigare så har man haft Intranät för varje län där man publicerar lokala saker och så. Och..alltså dom fungerar bra, dom är väldigt bra på dom här Intranäten så ligger ju lagtexter, det ligger alla..alla systemen som vi faktiskt använder ligger där och..och framförallt information då också.
70	Petra	Okej, så ni jobbar mot det här då?
71	Sara	Telefonlistor och ja..man kan..alltså ja, det ligger ju information, tex kommer det en lagändring om någonting så ligger information där, och liksom och så..det är egentligen därifrån man hämtar alla nyheter på något sätt, och det är mycket mycket hela tiden..
72	Petra	Okej, så det används dagligen?
73	Sara	Jaja, absolut.
74	Roger	Dom bitarna verkar fungera bra?
75	Sara	Ja, just den biten, våra Intranät fungerar bra, definitivt. Man hade ju kunnat säga att man kunde vara uppbyggda bättre eventuellt, men att informationen fungerar väl hyfsat i alla fall, det är vissa söksidor som inte är särskilt bra liksom, som inte är så uppdaterade och så men att i stort så tycker jag nog att den fungerar bra, sen är det säkert olika vad folk tycker om det också.
76	Petra	Men dom här två systemen som du prata om innan, där man la in en ansökan, är det genom det också?
77	Sara	Nej, dom är separata program, alltså det finns..det är rätt många olika program vi använder oss av..mm.. Dels har vi ett program som egentligen till stor del är till bara för att hämta in information som ligger internt liksom, om personer och så vilka ärenden dom har pågående och allt möjligt om dom så att säga, alltså det vi får lov att veta om folkbokföring osv, och sen har vi handläggningssystem där den faktiska handläggningen sker..mm.. och dels registreringssystem, ja det är två olika handläggningssystem i alla fall, registreringssystem osv, så det är ganska många program som används just för..
78	Roger	Samverkar några av dom här programmen?
79	Sara	Vissa av dom ja..men inte alla. Vissa hämtar uppgifter automatiskt från andra program, och vissa gör det inte, men så används dom till olika saker också.
80	Roger	Hur tycker du att det fungerar det interna informationsutbytet? Fattas det någon gång..känner du att det kan vara för omständigt att hämta information, som finns inom Försäkringskassan i något läge eller tycker du att det fungerar bra?
81	Sara	Ja, alltså det beror på hur du menar, alltså menar du information som jag liksom behöver dagligen..
82	Roger	Ja.

83	Sara	Ja, alltså visst det är klart det kan vara omständigt ibland att du måste gå in i mer än ett program möjligen, just för att vissa program är till för..just för att det ligger information i dom men..mm..men jag skulle väl inte säga att det är särskilt omständigt faktiskt, det skulle jag inte. Möjligtvis skulle man kunna göra det enklare i alla fall men..och det kommer man också säkert att göra i och med att vissa handläggningssystem ska bort och bytas ut av nya och så, och då kommer man säkerligen att samordna det på ett annat vis.
84	Roger	Har det med omorganiseringen att göra, att man ska byta ut.
85	Sara	Nej egentligen inte, tror jag inte, det är vissa program eller ett som är gammalt, det är dos-liknande kan man väl nästan säga, fast det fungerar ganska bra med tanke på hur gammalt det faktiskt är, men så vitt jag förstår så är det något avtal som går ut, som gör att det är ingen som sköter om det längre så att därför så ska det väl förändras..och sen säkert också därför att det ska bli modernare, du ska kunna skanna in saker och så.
86	Roger	Ja, okej
87	Sara	Så det blir säkert förändringar på den biten också, just att det blir lättare att ha information på samma program.
88	Petra	Du pratar om att ni utbyter information med Skatteverket, är det någon annan myndighet som ni..som du har kontakt med?
89	Sara	Inte egentligen som jag har kontakt med, det är klart att ibland så behöver man ta kontakt med Socialförvaltningen eller så angående någonting, men det är liksom inte direkt på någon daglig basis, utan alltså framförallt när det gäller bostadsbidrag så är det ju Skatteverket som är grundpelaren på något vis, det är den informationen vi bygger på väldigt mycket.. Nej så att framför allt är det ju det, men visst ibland så behöver du..det kan vara Socialförvaltningen eller det kan vara Kronofogdmyndigheten eller någonting sådant..ibland va, men det är inte ofta.
90	Petra	Hur inhämtas den informationen i sådana fall?
91	Sara	Ja, alltså för det mesta går det bra att ringa helt enkelt, men att som myndighet så har du ju möjlighet också via.. alltså en skriftlig förfrågan med lagstadga, så att det är ingenting som man kan kräva att få uppgifter per telefon utan det..det kan behövas skriftligt ibland och då faxar man det eventuellt..
92	Roger	Känner du att det är hinder mellan informationsutbytet mellan myndigheter, känner du att det är ett problem att man måste skicka då..skriftliga begäran..
93	Sara	Jo, det är klart att det kan vara det, alltså det hade ju i många fall underlättat handläggningen, men alltså framförallt så är det..det finns ett sådant här ärendeslag som är jättestor och just vad det gäller det. Bostadstillägg, det är alltså bostadsbidrag fast för pensionärer och..öhh..sjukersättning och aktivitetsersättning och sådant..och det skiljer sig från bostadsbidraget så till vida att man baserar beräkningen på de uppgifter som faktiskt finns redan, alltså man baserar det på..om vi skulle göra det idag så skulle vi basera det på den taxeringen som vi alldeles nyss har gjort, alltså uppgifterna som fanns vid årsskiftet 2006.
94	Sara	Och dom uppgifterna har ju Skatteverket..vi begär in dom från den enskilda och sen ska dom dessutom överensstämna med det som Skatteverket säger va..så att det blir en sådan där dubbel kommunicering, och där kan man ju tycka att det hade varit mycket lättare om vi bara hade fått allting inskjutsat, då hade man kunnat räkna ut det direkt, men att så får man inte göra, utan det ska begäras in och sen så har vi ju..alltså vi är ju skyldiga att utreda det så pass långt att vi faktiskt frågar Skatteverket också om det, men att det blir väldigt väldigt dubbelt

		eftersom att det ska godkännas också av..av den som uppgifterna gäller liksom, därför blir det lite..kan det bli lite dubbelt.
95	Roger	Det blir dubbelt arbete i någon mån där då..
96	Sara	Ja, precis, och för dom allra flesta som söker det här också, hade det ju underlättat om vi hade haft uppgifterna redan, för dom tycker att det är vansinnigt att först ska vi få dom att skriva ner på ett papper, dom uppgifter som vi sen kommer att hämta och stämmer det sen inte så måste vi höra av oss till den det gäller och säger att det inte stämmer och då får man göra så istället, så att för dom allra flesta hade det ju underlättat..men sen är det ju också så att det finns ju alltid problem med att byta uppgifter så.
97	Roger	Vad är det för problem du tänker på?
98	Sara	Jar tänker väl egentligen på..alltså ja menar så som diskussionerna allmänt går kring det, att det skulle kunna vara integritetskränkande och så..och det är ju kanske egentligen frågan hur integritetskränkande det faktiskt är, eftersom det är ju ändå det här handlingarna..uppgifterna är ju offentliga, så att det är väl mer det här med att samköra register liksom att man.. med alltså för de allra flesta människor skulle det säkert inte ha någon betydelse..
99	Petra	Nej precis, det är ju var man drar gränsen.
100	Sara	Ja, precis..ja..
101	Roger	Ja, just det. Nu har vi fått fram ganska mycket här. Man behöver liksom inte använda de här frågorna, utan det kommer automatiskt.
102	Sara	Ja, fast jag tyckte det vara bra att ha dom från början, för att jag undrade lite när min chef kom och så säger så att ni skulle prata om informationstekniken eller så..utbyte av information, då tänkte ja så, nej men det måste ju vara fel person att vända sig till för jag är ingen teknikmänniska (skratt)
103	Petra	Men det va ju då inte..
104	Sara	Nej jag förstod det.
105	Roger	Vi har ju tänkt att fokusera på upplevelser hur de anställda upplever det här och hur det fungerar, därför så vill man ju verkligen ha någon som arbetar med det..inte någon som är sakkunnig på det tekniska området, för det var ju inte det vi hade tänkt.
106	Sara	Nej, precis
107	Petra	Jag tänkte på det..om ni inför nya system och så där, nu har inte du vart här så länge, men känner du att du får kunskap om det, eller kompetensutveckling eller liknande?
108	Sara	Ja, det tycker jag nog, och det jag framför allt kan tänka mig när man inför nya system så kommer det att vara stort fokus på det..det ska alla kunna, därför att det ska gå så effektivt till som möjligt, så ska alla kunna det, så det tror jag nog inte är något större problem, att man brister i kompetensutveckling vad det gäller systemen.
109	Petra	nej..
110	Sara	Däremot så finns det inte alltid så mycket tid till kompetensutveckling utöver det, men att systemet kommer man alldeles säkert att lägga mycket tid för, det tror jag.

111	Roger	Skulle du kunna tänka dig att komma tillbaka till Försäkringskassan sen, eller du kanske ska jobba vidare inom Försäkringskassan någon annanstans?
112	Sara	Nej, det ska jag inte göra, jag är arbetslös från den åttonde, men att ja, det är ju möjligt, jag ska ju inte söka mig tillbaka till samma arbetsuppgifter, men andra eventuellt.
113	Roger	Ja, just det okej.
114	Petra	Är vi klara då, jag vill bara inte missa någonting
115	Roger	Det är svårt att gå härifrån nu, när man har möjligheten att fråga.
116	Sara	Nej det är bara att fråga på.
117	Roger	Ja, nu kan man ju inte komma på någonting heller..
118	Sara	Är det magsiteruppsats ni skriver?
119	Roger	Nej det är kandidatuppsats.
120	Roger	Vi ska sätta oss och transkribera det här.
121	Sara	Ja det är så lagom roligt kan jag tänka mig (skratt)
122	Petra	Ja det tar nog ett tag, nej men jag tror vi är klara, eller vad tror du?
123	Roger	Ja, alltså..
124	Petra	Om det skulle var någonting mer kan vi återkomma då?
125	Sara	Absolut, javisst kan ni göra det, så antingen maila mig eller min chef Helena.
126	Roger	Om du vill så kan vi skicka transkriptet av det som vi har pratat om..
127	Sara	Ja, jo men gör gärna det..
128	Roger	Om det är någonting som du skulle vilja ändra, eller något som du tycker är fel.
129	Sara	Jo men absolut
130	Petra	Det låter bra, då får vi tacka dig.
131	Sara	Ja, tack själva, det var skoj, lite roligt att göra någon annat.
132	Roger	En liten paus..Har ni bara två besöksrum?
133	Sara	För ja precis för spontana besök, sen har vi besöksrum för bokade besök också, så det va det som blev lite knas nu.
134	Roger	Ja, okej..
135	Sara	Men här är i allmänhet för lite besöksrum och lite för lite bemanning också, men så är det ju.

Bilaga 3, Skatteverket – Informationsansvarig

Intervjuguide

Med användning av *IT* avser vi här användningen av datoriserade informationssystem i arbetet.

Med *elektronisk samverkan* avser vi elektroniskt utbyte av information mellan myndigheter vilket möjliggörs genom användande av modern kommunikationsteknologi såsom datorer.

Inledning

1. Vad arbetar du med?
2. Hur länge har du arbetat här?

Förändring mot e-myndigheter

3. Hur upplever du att IT påverkar ditt arbete?
4. Upplever du att IT-användningen påverkar utformningen av er organisation?
5. Upplever du att Skatteverket strävar efter en ökad intern IT-användning?
 - Hur ställer du dig till en ökad användning av IT inom er organisation? Ser du det som positivt eller negativt?
6. Vad anser du om elektronisk samverkan mellan myndigheter?
7. Skulle du kunna beskriva vilken typ av samarbete ni har med andra myndigheter?
8. På vilket sätt samverkar ni elektroniskt med andra myndigheter idag?
 - Samarbetar Skatteverket med andra myndigheter för att uppnå en ökad elektronisk samverkan och ett ökat informationsutbyte? Hur länge har detta pågått?
 - Finns det tillfällen då det är kundens/klientens ansvar att förse er med nödvändig information från andra myndigheters register?

Förändrade arbetsprocesser

9. Arbetar ni med att utöka antalet e-tjänster som erbjuds allmänheten?
 - Hur kommer detta att förändra det sätt ni handlägger ärenden idag?
 - Hur kommer detta att påverka utformningen av er organisation?
10. Hur upplever du att kommunikationen är mellan ledning och medarbetare på Skatteverket?
11. Anser du att Skatteverket tillvaratar kompetensen hos de anställda på ett bra sätt?
12. Erbjuder Skatteverket någon kompetensutveckling för det/de system ni arbetar med?
 - Har du erbjudits någon kompetensutveckling för det/de system du arbetar med?

13. Kan du kort beskriva det datasystem som du arbetar med idag?
14. Hur upplever du att informationsutbytet fungerar inom er organisation?
 - Är den elektroniskt lagrade informationen på Skatteverket samlad i ett enda datasystem?
 - Om ni har flera system, samverkar de då på något sätt eller är de självständiga?
 - Har du fri tillgång till information inom er myndighet?
 - Kan du förse dig med den information du behöver i ert datasystem eller händer det att du manuellt måste hämta information ur register inom myndigheten?

Hinder för utveckling

15. Ser du några risker med ett ökat utbyte av information mellan myndigheter?
16. Hur skulle ert arbete underlättas av ett friare utbyte av information mellan myndigheter?
17. Om er organisation inte har något elektroniskt utbyte av information i ärenden där sådan information används, vad tror du att det kan bero på?
18. Känner du till vilka lagar och regler som påverkar informationsutbyte mellan myndigheter?
19. Om det finns lagliga hinder, hur ser de ut?
20. Anser du att lagar och regler borde förändras beträffande elektronisk samverkan?
T ex. Sekretesslagen, Lagen om elektronisk kommunikation, PUL
21. Känner du till om det har framlagts några förslag på lagändringar?

Transkription

Intervju med Anders Andersson vid Skatteverket i Malmö den 26/4.

	Person	Dialog
1	Petra	Då kan väl du börja berätta lite om vad du heter och vad du arbetar med.
2	Anders	Jag heter Anders Andersson och är informationsansvarig här på Skatteverket Södra region, som då omfattar Skåne, Blekinge, Kalmar och Kronobergs län, vi är ungefär 1800 anställda i hela regionen. Vi är då en av skatteverkets regioner och vi är då en myndighet i hela Sverige, Skatteverket är en myndighet, regionen är ingen egen myndighet utan en del av Skatteverket.
3	Petra	Ja, och vad jobbar du med lite mer exakt?
4	Anders	Alltså, mitt ansvarsområde är ju extern och intern information kommunikation och det omspanner då den interna och externa kommunikation, mediekontakten och olika områden som det ligger inom, dom två områdena som egentligen kanske man säger är samma område, ja, vi ska inte gå in på det området.
5	Petra	Men det är då inom Skatteverket?
6	Anders	Ja inom, ja på regionnivå då..
7	Petra	Ja, okej, hur länge har du jobbat här?
8	Anders	Jag har jobbat här sen 88, och med det här, alltså som informationsansvarig har jag varit sen 2001.
9	Petra	Okej, mmm..
10	Roger	Som informationsansvarig då har mycket uppdrag utåt, alltså vara ett ansikte utåt, för Skatteverket?
11	Anders	Ja det har ja ju då.
12	Roger	Mot medier?
13	Anders	Ja, mot medier, ja även när vi har samarbete med andra organisationer, myndigheter osv, så jobbar jag mycket med det, vi vill ju på många sätt arbeta tillsammans med andra myndigheter och andra organisationer, därför vi tror att genom att verka tillsammans så får vi större effekt. Jag kan ta ett exempel, i december så startade vi ett samarbete med Skåne Idrotten och Skånes Fotbollsforbund just för att informera Idrottsklubbarna om vad som är viktigt att tänka på när det gäller skatter och avgifter, och då bildade vi ett samarbete med dom därför att genom dom är det lättare att informera, idrottsförbunden, den informationen de skickar till sina klubbar den har ju en annan styrka kanske än om vi skickar ut brev anonymt till klubbarna.. kommer vi in där på en klubb i dom lägre serierna. Men kan vi då förmedla den informationen i samverkan med Skånes Idrottsförbund så är vi och idrottsförbundet övertygade om att det ger en helt annan effekt än att vi försöker bjuda in oss till klubbarnas årsmöten osv. Genom att verka så får vi en annan styrka i vårt arbete
14	Roger	Där kom vi in lite på samverkan, och det är just det som vi ska behandla här, det är ju då elektronisk samverkan som vi har inriktat oss på, men hur ser samarbetet ut med andra myndigheter? Samverkar ni på nåt sätt med andra myndigheter som ni försöker samverka men olika organisationer?
15	Anders	Ja, vi har ju ett samarbete när det gäller företagsregistrering, jäså att starta företag, där vi då samverkar med bolagsverket, nutek, ja, med andra också. För att göra det lätt när du vill starta ett företag, där du har en ingång kan man

		säga, till oss, alla myndigheter, jag tror den heter företagsregistrering.nu, det kan vi kolla sen, men det är en sådan där tjänst som vi då har elektroniskt, när du vill registrera ditt företag, så går du in på det.. foretagsregistrering.se heter den.
16	Roger	Ja, okej, det var precis det som var inkörsporten till vårt arbete med det här, det verkar vara en del av 24-timmarsmyndigheten.
17	Anders	Ja det kan man säga, ja, ni kan se här, foretagregistrering.se
18	Roger	Det är alltså för bolagsregistrering då, helt enkelt?
19	Anders	Ja, det är väl också om du startar en enskild firma.
20	Petra	Ja, så då kan man gå in på en sida, och göra allting på samma sida, om man säger så?
21	Anders	Ja, för det är ju lite det som är utvecklingen i samhället, alltså du..när du har kontakt med myndigheterna så vill du ha löst dina frågor, sen om det är Skatteverket, Försäkringskassan eller Bolagsverket, det bryr du dig inte så mycket om, du vill ha ditt, antar vi i alla fall, ja det är vi rätt säkra på, då vill man ha ett paket, man bryr sig inte så mycket om vem det är, jag vill ha mina frågor lösta, jag ska registrera företaget, jaha hjälp mig med det då, jag behöver skatt, skatteärenden, f-skattesedel, ja då kan jag få lös det, men då är det bra att du kan få det på ett och samma ställe, istället för att du först får gå hit och så får du ett papper och sen till Bolagsverket, och så kanske de i värsta fall säger du har inte det pappret med dig från skatteverket och så får du gå hit igen osv, det jobbar vi rätt mycket med, att man ska hitta en ingång.
22	Roger	Mmm.. hur fungerar det samarbetet, har ni då elektronisk samverkan med andra system, eller med andra myndigheters system?
23	Anders	Ja, på något sätt.. jag vågar inte gå in på tekniken..
24	Roger	Nej, inte just tekniskt, utan mer om det finns eller inte?
25	Anders	Ja, det här då när man registrerar det här på ett företag, så sker det i någon samverkan, men hur det funkar vet jag inte, men det sker elektroniskt på något sätt, uppgifterna förmedlas, men jag vågar inte svara på hur och exakt hur det sker.
26	Petra	Men det är inte så att ni har någon information till systemet i Bolagsverket, eller att ni har tillgång till någon information där, utan dom registrerar, så ni kan inte gå och kolla vad de som har registrerat sig har skrivit i Bolagsverket?
27	Anders	Nej det tror jag inte, inte på det sättet att vi har direktkonto, det tror jag inte nej.
28	Roger	Nej, just det, men det här företagregistrering är det då en egen organisation inom organisationen, eller är det bara ett ansikte utåt?
29	Anders	Man kan säga att det är ett samarbete, den portalen..
30	Roger	Ja, okej det är en portal utåt mot allmänheten, som alla kan vända sig till, och sen sluts det rätt inom myndigheterna per automatik. Ja, det är ju intressant det är precis sådana saker som vi fastnade för i början, när vi började titta på vad vi skulle skriva om.
31	Anders	Sen vet jag att vi hade det här VISAM-projektet, det var ett regeringsuppdrag där vi skulle samverka myndigheter tillsammans. Och prata gärna med Bengt Lagerlöv när ni träffar honom, för där hade vi ett förslag, när det gällde, vad ska man kalla det, ”min akt”, det handlade om, när man kommer hit för första gången till Sverige så är det ju en hel del myndighetskontakter som måste lösas, man måste gå till migrationsverket osv, och tanken då med ”min akt” var ju då förslaget att man skulle ha alla sina uppgifter i sin akt, och sen skulle man gå med den till olika myndigheter och så fyllde man på och sen

		hade man allting samlat.
32	Petra	Jaha, okej.
33	Anders	Det var just för att underlätta. Då vet jag att, var det inte i Irland? Kolla det med Bengt, men där fanns det sådana tankar att man skulle ha sin akt, på ett sådant här kort (Anders visar sitt passerkort), på chipet.
34	Roger	Jaha, oj då, när började detta?
35	Anders	Ja, ska vi se här, det var nog ett par år sedan.
36	Roger	Så det är så pass nyligen?
37	Anders	Irland ville införa det här systemet, ja prata med Bengt om det här han jobbade rätt mycket med detta, men jag vet inte riktigt vad som har hänt med detta nu va, men det var ett förslag som kom upp.
38	Roger	Okej, men blev det inget mer än ett förslag?
39	Anders	Ja, kolla det med Bengt, för sen..
40	Petra	Ja vi kan ta det sen..
41	Anders	Men det är en sådan där.. eller i förlängningen skulle man kunna säga att det var ett elektroniskt system, i alla fall någon slags vision.
42	Roger	Mm.. just det ja, det brukar börja så.
43	Petra	Mm.. Precis och sen får man arbeta med det.
44	Anders	Jaja, precis sen kan det bli en hel del, eftersom vi är myndigheter så uppstår det ofta en hel del formaliteter som man måste lösa, det går inte att byta uppgifter hur som helst osv.
45	Roger	Ja, precis, det är stora hjul som ska snurra.. Ja det var intressant.. Vi kanske skulle använda oss av de här frågorna också.. IT-användning hur upplever du att den påverkar er organisation, har du någon uppfattning om hur det är, det är en ganska stor fråga, ganska abstrakt..
46	Anders	Ja det är en stor fråga, men det är klart att det påverkar, alltså vi på Skatteverket har jobbat och kommit väldigt långt med det, vi var rätt tidigt ute, jag tror -96, var vi bland dom första myndigheterna då, som använde webben på det sättet att vi förmedla information. Jag kommer ihåg, det var väl val i samband -96 eller -98, ja det kan ni kolla upp, men då fanns det då möjlighet att för första gången följa valresultatet via Internet, och då vet jag att det fanns, det var en demonstration på vårt huvudkontor, och vi lyckades väl övertyga journalisterna att man kanske skulle köpa ett sådant där modem, och se vilken utveckling det har fått sen och att det kanske va något att ha.
47	Roger	Ja det låter helt fantastiskt, när man tänker tillbaka på det.
48	Anders	Och det är inte så längesen, det är elva år sedan, det är en enorm utveckling.
49	Petra	Ja, nu har i princip nästan alla eller dom flesta Internet hemma.
50	Anders	Ja, och det kan man se här också, när jag började -88 hade vi terminalrum, som det hette, jag tror man hade tre i varje sådan där hörna, man fick gå in och så fanns det ett kort, så drog man det och sen, jag glömmer aldrig det där vibrerande ljudet, och sen fick man då upp där så fick man då slå. Men sen tog det inte många år förrän det här kom med att man fick fler och fler sådana här terminaler och sen ja, -93 -94 hade i princip alla en dator på sitt skrivbord.

51	Roger	Vad är det för system ni använder till datorerna, har ni ett egendesignat system, som ni arbetar i?
52	Anders	Vi har ju olika system för ärendehantering och sen har vi ett Intranät.
53	Roger	Ja just det ja, men ärendehantering det är inte en plattform med olika ärendetyper och olika saker, utan ni har flera olika system som ni använder?
54	Anders	Ja det har vi då beroende på vad det är, det beror väl också på vilka dataregister de här uppgifterna lagras i.
55	Petra	Så vissa har tillgång till olika system?
56	Anders	Ja, man har bara tillgång till dem systemen som man behöver för sitt arbete, för det är ju sekretessregler, man kan inte titta på allt, varje medarbetare har ju då särskilda behörigheter på sitt kort, som då är avpassat för den arbetsuppgiften du har, så kommer man åt de system och register, osv, som man behöver, och inga andra.
57	Roger	Så man loggar in med ett passerkort?
58	Anders	Ja vi har ett sådant här passerkort, som man sätter in i sin datorn, och så loggar man in. Och det gör ju också att var jag än är i landet, om jag går in på ett Skattekontor, så kan jag alltid komma åt min e-post, med det här kortet. Och då är vi ju inne på det här att det påverkar oss mycket på det sättet, nu när vi är en myndighet, sedan ett antal år tillbaka, alltså sköta handläggningen av vissa uppgifter, vi kan koncentrera dom, det spelar inte så stor roll egentligen var de handläggs, de här uppgifterna.
59	Roger	Nej, just det ja, för det är samma system, ett centralt system, samverkande då.
60	Petra	Ja just det ja, man kan befinna sig var som helst.
61	Anders	Ja och det gör ju då att vi kan effektivisera oss på det sättet, och det gör ju att vi har ju nu en sådan här process på gång inom Skatteverket, där vi kanske flyttar vissa arbetsuppgifter som inte är så vanliga, om man har dom på alla kontor, man kanske lägger dom på ett par orter i landet och så får dom sköta det, så kan man göra det lite mer storslaget och lite mer effektivt. Boupptäckning är sånt som vi har på tre ställen och i vår region så är det då kalmar, sen finns det då på ett par andra ställen. Dom läses ju då in maskinellt och sen jobbar man med dom i datorn.
62	Roger	Mm.. Har ni någon pappershantering av ärenden överhuvudtaget eller allting är elektroniskt?
63	Anders	Nja, vi har pappershantering fortfarande, vi hoppas ju till exempel i deklarationstider, att så många som möjligt lämnar in elektroniskt, för då slipper vi hela den här inregistreringen.
64	Roger	Hur fungerar det när man lämnar in deklarationen på papper? Läses den in maskinellt till ett system, eller ärendet handläggs på pappersväg?
65	Anders	Nej uppgifterna på blanketten läses in, eller registreras in, är det inga ändringar eller så, om man tittat på en deklaraionsblankett så finns det en streckkod, och då läses ju den in med en streckkodsläsare. Men är det lite mer avancerade deklarationer, med mer uppgifter osv, så måste vi registrerar in dom, manuellt om inte uppgifterna lämnas på elektronisk väg. Och det började vi då på 90-talet att försöka få fler och fler, det här med kontrolluppgifter tex fick vi först på papper, det var ju rätt så mycket då. Och då kom det här med att lämna kontrolluppgifter på, som det då hette på ADB-medium istället, alltså diskett, så var det ju lättare att hantera både för företaget och för oss.
66	Roger	Det har dykt upp lite sighter på nätet som, där man kan hämta inkomstuppgifter, och så här, är det något som du känner till hur det

		fungerar? Jag blev lite nyfiken nu.
67	Anders	Ja, alltså det hade vi ju uppe nu för någon månad sen, att vi inte längre tillhandahåller de här uppgifterna på elektronisk väg, alltså det är väl så att de här sigheterna, om jag förstått det rätt, hämtar uppgifterna då från oss, med åberopande av offentlighetsprincipen och vill ha dem då elektroniskt. Och sen lägger de då in de i sina system på något sätt och sen tillhandahåller man dem här.
68	Roger	Ja just det ja, så det är inkomstuppgifter från deklarationen förra året.
69	Anders	Ja, dom som är offentliga uppgifter då, alltså dom uppgifterna finns det ju tillgång till, alltså på expeditionen finns något som heter allmänhetens terminal där kan du gå in o titta på dom uppgifter som är offentliga, alltså taxerade inkomster osv, och det var för någon månad sen vi gick ut och sa att vi tillhandahåller inte de här uppgifterna i elektronisk form, och ja.. vi kan säga det, nu har dom här företaget tyckt att det här är fel osv och vill ha dom, men där håller vi på det, vi har dom tillgängliga men dom får man hämta dom på papper men vi skickar inte dom elektroniskt.
70	Roger	Ja, så det blir en lunta dom får.
71	Anders	Men det är ju också lite det här med integriteten osv. Vanliga sådana här kreditföretag skickar ju en kopia, annars får man ta en kreditupplysning, så får man hem den, men jag vet inte riktigt hur det här var säkerställt osv. Men det var en.. Vi gick ut nu med en debattartikel om det, vår generaldirektör, och sa att nu stoppar vi det här flödet, dom här uppgifterna, jag tror ni kan hitta den på vår webbplats under pressrum, i så fall om ni vill läsa den. Sen har det har varit lite diskussioner, det var väl någon som hade givannmält oss då för att vi inte tillhandahöll de här uppgifterna elektronisk, men då står det väl i lagen att vi kan göra det, men vi måste inte göra det, eftersom att det här är sånt som folk., ja men det är integritets..
72	Roger	Ja, det är ett beslut man har fattat här?
73	Petra	Ja det är lite på gränsen där hur man ska göra..
74	Anders	Det har ju funnits sådana där.. det var någon som börja birthday för något år sedan, jag vet inte om ni kommer ihåg det, jag vet inte om den är kvar eller om den är stängd ner?
75	Roger	Det har jag inte hört något om på ett bra tag.. Ja det finns ju några stycken.
76	Anders	Ja..
77	Petra	Du pratade lite om det här med intranät också innan, att ni har det, används det mycket så att information kan spridas lätt i er organisation?
78	Anders	Ja, det använder vi, det är en viktigt kommunikationskanal, alltså när du loggar in på din datorn, så få du upp den sidan, alltså intranätssidan, och så ser du då nyheterna som har kommit då vad det gäller vår verksamhet internt.
79	Roger	Och den uppdateras regelbundet?
80	Anders	Ja den uppdateras hela tiden.
81	Roger	Är det folk som jobbar speciellt med den, med att sköta den här sidan och administrera och uppdatera den?
82	Anders	Ja, det sköts från vårt huvudkontor och sen har vi då varje region också, en regional avdelning, på det här. Och det gör egentligen, alltså det är ju då istället det som vi hade förr personaltidningar och det har vi nu inte, utan vi har den här intranätssidan och så vi har en gemensam tidning för hela Skatteverket, men vi har inte regionala personaltidningar alltså inte i papper.
83	Petra	Nej, okej

84	Roger	ja , okej då har ni ju en hel del IT i er organisation?
85	Anders	Ja, o ja det har vi jobbat mycket med, och det är väl som du ser lite där, vår uppdragsgivare har ju gett oss möjlighet i att investera i det här, då vill man ju ha tillbaks det här i form av effektivare verksamheter, och det är ju lite av det var inne på, att vi då kan jobba lite mer obehindrat inom rikets gränser. Tidigare var det ju så, att ett Skattekontor skötte allting då va, alltså deklarationsgranskning, revision av företag osv. Nu har vi gått ifrån det och då kan vi flytta vissa kontroller, alltså kontrollverksamhet, och koncentrera det till vissa orter istället och så jobba lite mer effektivt med det. Men samtidigt håller vi kvar det här så att som medborgare och den enskilda så ska man..alltså vill man ha service, man vill ha blanketter, man vill ha..ja personbevis osv, så finns ju det, ja då kan man gå till kontoret på orten. Alltså du märker inget så inom försämrad service, men det kan ju va det att.. kontrollen, granskningen av din deklARATIONEN kan ske på ett annat ställe.
86	Roger	Ja, mm.
87	Roger	Hur ser du IT:s koppling till det här, du säger centraliserad, skulle det vart möjligt att göra det här utan informationsteknologi, utan datorer eller nätverk?
88	Anders	Alltså jag tror det skulle vara jättesvårt om man skulle då flytta handläggningen av vissa ärenden osv, från Malmö till Hässleholm till exempel, då fick man ju skicka materialet då på mobilen osv. Genom att man har det här ärendehanteringssystemet i datorn, så är det ju lättare att sköta det. Prata med Bengt om det.. inom folkbokföringen har ju det gått rätt så långt nu så.. där kan ju ett sådant här ärendehanteringssystem på gång där man.. på det sättet via IT och dator då, sköter det där var man än sitter, du är inte beroende av att du får ett papper på ditt bord, utan du kan gå in i datorn och fånga upp dom här ärenden som då du ska jobba med, om dom sen kommer från Göteborg Stockholm eller Kalmar, det spelar inte så stor roll. Men det vet Bengt mer om.
89	Roger	Ja, då får vi ta och prata med honom om det.
90	Anders	Om det var det ni hade tänkt prata med honom om?
91	Roger	Ja, vi vill liksom prata om allting, så att vi får en så bred bild som möjligt av det här, vi försöker förstå hur det fungerar och hur ni jobbar.
92	Petra	Mm, arbetar ni med att utöka antalet e-tjänster till medborgare?
93	Anders	Ja det gör vi..och det..ni får gärna den sen, där står om våra e-tjänster.
94	Petra	Ja, okej vad bra, jättebra.
95	Anders	Det är ju så egentligen att, vår inriktning då..ja det har ju med 24-timmarsmyndigheten att göra också, att man ska kunna göra så mycket som möjligt via Internet egentligen, du kan redan idag hämta blanketter, du behöver inte besöka oss egentligen, i dom flesta fall.
96	Petra	Utan man kan göra det mesta på Internet?
97	Anders	Ja du kan göra det faktiskt, då försöker vi propagera med det här med e-legitimation, och där är ju viktigt att man samverkar med andra myndigheter som Försäkringskassan osv, så att vi får alla att använda den här e-legitimationen, hos oss kanske du som löntagare ha kanske nytta av den e-legitimationen när du deklarerar och kanske något enstaka tillfälle och då kan man ju fråga sig varför ska jag ha det här bekymret att ladda ner en e-legitimation, komma ihåg lösenord osv. Men eftersom Försäkringskassan då också har tjänster som utbudar kring den här e-legitimationen, som är gemensam, så menar vi att om vi då samverkar kan vi öka användningen av

		en e-legitimation, alltså andelen som har e-legitimation, också därmed öka andelen som kontaktar oss via nätet, och får sina ärenden då, alltså man skickar in och man kollar osv.
98	Roger	Ja just det ja, det har väl varit någon debatt om samverkan mellan Skatteverket och just Försäkringskassan, som du nämnde, med..ja man försöker lösa problemet med bidragsfuskar på Försäkringskassan, så vill man hämta uppgifter från Skatteverket?
99	Anders	Mmm..
100	Roger	Är det någonting som du känner till mer?
101	Anders	Vi har ju sen ett par år tillbaka ett särskilt projekt i Simrishamn som ni kanske har sett dom som arbetar där med personer, som trots att dom ser ut som att ha företag.. Ja vi kan se att dom har inkomster och dom lever ganska gott, men dom redovisar ingenting i deklarationen. Det kallar vi då för nolltaxeringsprojektet, där vi då undersöker, hur får dom här personerna pengar osv. Det kan finnas naturliga förklaringar till det, men det kan ju också vara det att man driver en verksamhet utan att redovisa någonting till Skatteverket och Försäkringskassa osv. Och i det sammanhanget kommer ju det här upp med utbyte av information, och då är ju reglerna så att vi..myndigheterna har ju då en skyldighet att utbyta information i den omfattning det behövs och sen finns det ju då olika regler då som sätter vissa hinder så att utbytet kan inte ske så där fritt som man kanske, ensidigt från vår sida kanske skulle önska. Så det är ju alltid det här då som man måste avväga det här då, med integritetsskydd.
102	Petra	Vad är det för hinder du tänker på då?
103		Ja, men det finns ju lagstiftningshinder, då med sekretesslag osv, och det här med hur man hanterar just dom här automatiserade uppgifterna
104	Roger	Ja, just det
105	Anders	Men det måste man ju också väga då med vilket skydd ska vi ha för den enskilda integriteten. Man skulle ensidigt från myndighetens sida säga ja, vi vill ha alla uppgifter och köra dom osv. Men någonstans finns ju där också en gräns för..ja..inkräktar det för mycket på integriteten så att man inte ska ha det i systemet..men det får ju politiker lagstifta då..liksom lösa på något sätt.
106	Petra	Men anser du att man kunde ha mer samverkan om man hade förändrat lagarna?
107	Anders	Ja, ska man hårddra det så, så är det klart att hade man inte haft dom här reglerna så hade kanske utbytet varit friare, men det är som jag säger, det är en avvägning man får göra där med integritetsskydd, egentligen vilket samhälle man vill ha osv..storebrorsamhälle så att säga..
108	Roger	Mmm, ja det finns väl en anledningen att det är uppdelat i flera myndigheter.
109	Anders	Ja, det finns ju det ja.
110	Roger	Ja, vi har nog gått igenom en hel del av dom frågorna som vi hade..öhh..tycker jag i alla fall..men det känns som att det finns mer att prata om, vet inte riktigt vad bara.
111	Paus	
112	Petra	Man skulle kunna fråga, just med kompetensutveckling..om ni har fått det vad gäller..
113	Anders	Ja, det sker i..när det kommer sådana här nya system, så är det klart, då får ju medarbetarna då utbildning i det.
114	Petra	Så man känner att man är en del i organisationen? Och även att kommunikation/information fungerar mellan ledning och medarbetare?

115	Anders	Ja..ja det är viktigt, vi hade ju det här..men det är ju ett antal år sedan, det här europeiska datakörkortet då som vi hade att alla skulle..skulle klara det då.
116	Roger	Hur ser det ut nu, är det helt försvunnet?
117	Anders	Ja det har det va..men det fanns ju då och att alla skulle ha tagit det här då..
118	Petra	Ja, men det vet jag, jag har också tagit det (skratt)..på gymnasiet, men det vet ja, min pappa var också tvungna att ta det på företaget..alla var tvungna att ta det här körkortet.
119	Anders	Jo, så var det här också..men det är ju jättebra för då kan man ju det.
120	Petra	Ja, för då kommer man ju ändå in i det.. Ja det var väl mest office-paketet där tror jag..men..
121	Anders	Ja, just det ja Word, Excel och ultimedia och så fanns det lite olika..ja..
122	Petra	Ja, det är ju ändå datorvanan, även fast man kanske inte just håller på med dom grejerna idag, så är det ändå med Internet och allt det här ja..
123	Anders	Och Internet är ju intressant också och det kom ju också rätt snabbt och tog ju inte så lång tid innan alla fick tillgång till det heller så..Det är ju numera..de som arbetar i Skatteupplysningen där man ringer och ställer frågor dom jobbar ju hela tiden mot vårt Intranät och har det uppe och jobbar via..
124	Petra	Så ni jobbar väldigt mycket med det?
125	Anders	Ja, där lägger vi in..alltså..ja material då som svar på frågor osv, hur vi ställer oss i vissa sammanhang och hur tolkar vi den och den regeln, det kan man få upp genom att titta på vårt Intranät. Och det används ju då som ett verktyg då när vi sitter och svarar på frågor som kommer utifrån allmänheten osv. Så har man ju hela tiden koll där, man slår inte så ofta i böcker osv, man sköter det via sin dator.
126	Roger	Är det någonting som du känner i ert IT-stöd, att detta är nästa grej vi måste fixa, det här är nästa steg i utvecklingen eller detta en sak som vi behöver, är det någonting sådant som du kan komma på, som du skulle vilja förändra, som du tycker man borde satsa på att förändra eller förbättra eller införa något nytt.
127	Anders	I och med att vi har så komplex, vad ska man säga.. verksamhet där det inte är att bara granska deklARATIONER, utan vi gör mycket annat också vi har ju folkbokföring, bouppteckningar ja..en rad mängd sådana arbetsuppgifter, då är ett Intranät som fungerar väldigt viktigt. Det är också svårt att bygga ett sådant Intranät, eftersom det är så många olika områden och så ska det på något vis..då när man jobbar med en sak är du inte intresserad av allt det andra. Och då har vi jobbat i olika steg, och nu pågår det faktiskt en ny översyn av vårt Intranät, för att göra det mer, vad ska man säga, användaranpassat, det är en jätteuppgift just det här, för att det är såpass svårt, och det är ju också det här, att på något vettigt sätt sälla information.
128	Anders	För det märker jag när jag pratar med chefer och medarbetare att det är mycket information och man kanske inte tar till sig allting, samtidigt finns det då också att man vill ändå vara med och kolla vad det är för information som kommer, så det är jättesvårt det där, och det är intressant att jobba vidare med, hur anpassar man informationen och gör det på ett vettigt sätt. Informationen går ju nu inte uppifrån och ner, utan den går ju uppifrån och ner och nerifrån och upp och från sida till sida, så det är ju inte så som en gång i tiden att allt man behövde veta kunde man gå och hämta i en pärm, som fanns vid kopieringsapparaten, alltså där kom alla dom här skrivelserna om hur man skulle tillämpa vissa regler, då va du där och tittade i den pärmen, och så fanns det där. Så på ett sätt var ju det enkelt, men nu har det ju

		blivit ett annat flöde av informationen..och då gäller det att hitta en anpassning till det.
129	Anders	Och då är det svårt, om man då försöker då avgränsa, ja men vi skickar bara den informationen till dom och den till dom osv, så på något sätt utbyts ju det, ja men varför fick inte vi den informationen, ja vi tyckte inte att ni behövde..alltså..det är jättesvårt det där faktiskt, att anpassa.. ja i och för sig klagar ju många på att man får alldeles för mycket information..man hittar inte rätt i det här va..det är spännande, just när man kan avgränsa, utan att man känner att man är avgränsad (skratt) om ni förstår skillnaden.
130	Roger	Är det just för mycket information som är det största problemet, eller är det..kommer det även klagomål från anställda att saknas information och att vi måste få tillgång till det här och det här..
131	Anders	Ja det finns nog både, men det som jag upplever som mest, det är att man klagar på att det finns för mycket information, det är svårt att solla kanske osv. Där har vi en viktig grej också att ha en diskussion där chef-medarbetare, vilken information är det som jag behöver ha, och det kan vi i vårt Intranät lägga in, alltså jag vill prenumerera..om man jobbar med moms tex, att man då lägger in en prenumeration, som det heter, så får man det som blir aktuellt inom momsområdet, men man får inte allt det andra.
132	Petra	Jaha, okej.
133	Anders	Så det är ju rätt så smidigt får man säga.
134	Petra	Så ni arbetar väldigt mycket genom det här Intranätet då?
135	Anders	Ja o ja det kan man säga att det är.
136	Roger	Avancerat system..
137	Petra	Ja, verkligen..
138	Anders	Men sen är det där, man kanske ändå vill veta vad som händer på dom andra områdena, så har man helt plötslig kryssat i prenumerationer och så får man det då till sig varje dag..då blir det väldigt mycket. Och det är också intressant, hur mycket då använder man de här, om det blir mycket information, hur ofta är man då inne och tittar på Intranätet, alltså varje kontor har en anslagstavla där man då elektroniskt, ja en elektronisk anslagstavla, där man då lägger ut olika meddelanden.
139	Roger	Hur är feedbacken från personalen för det här Intranätet, hur funkar det, verkar anställda vara nöjda med det, det används mycket?
140	Anders	Ja, det används mycket ja, jo ja man är väl nöjd, men sen finns det ju också då utvecklingsmöjligheter och det finns väl en del som tycker att, ja det kunde göras bättre, det är väl därför också som vi satt igång den här stora översynen nu i vår på Intranätet för att göra det ännu mer användarvänligt. Men det är ett jättejobb, och det är svårt.
141	Roger	Ja, det kan man tänka sig ja..
142	Anders	Det är inte så enkelt det där.
143	Anders	Och sen kommunikation sker mycket via e-post systemet, det här Lotus Notes som vi då har.
144	Roger	Ja, okej så ni använder det.
145	Anders	Och det är också intressant, det här liksom, jag kommer inte ihåg, var det Volvo som hade gjort någon..ja man ska bara använda e-posten på vissa sätt, det här att man skickar kopior till en massa människor som inte berörs av ditt meddelande, det är väl också att hitta en bra struktur på det där hur man använder e-posten, att man skickar bara till dom som den verkligen berör och

		inte till en massa andra osv.
146	Roger	Ja det är svårt, man brukar ofta vilja helgardera sig, skicka till alla som man tror blir berörda, då blir det mycket meddelanden.
147	Anders	Då får man kanske..det blir liksom det här..att man innan man skickar information vidare..att man tänker igenom..behöver dom här personerna den informationen, kan jag göra det på något annat sätt. Då när det kommer word-filer på 80 sidor är det smart att skicka det till 10 personer som ska sitta och läsa igenom detta och sen upptäcka att det var ingenting för mig. Men sen är det den där avvägningen, men varför fick inte jag det, det var ju intressant osv.
148	Petra	Ja..sen kan det ju vara det här med e-post också, att då ska man vara tillgänglig hela tiden, eller så, att man kan kolla sin mail hemma och efter jobbet, men samhället blir ju mer och mer så att man ska hela tiden vara tillgänglig.
149	Anders	Ja, det är ju liksom en balans där också, hur ska man förhålla sig till e-posten. Det var ju samma där med faxen också, när den kom för några år sedan. När det kom ett fax..ja då skulle man ta det snabbt med förtur och så, och sen var det några som menade på att ja, fax är ju som vilket meddelande som helst och ska hanteras precis som ett brev.
150	Petra	Precis
151	Anders	Sen va det ju så när e-posten kom att om du skickar e-post till någon, så förväntar du dig att du får ett svar rätt så snabbt, inte att det dröjer 14 dagar, men där har vi också satt upp krav på att om man skickar e-post så ska man ha ett svar inom en viss tid. Men sen kan ju svaret vara att här måste vi titta närmare på, så vi återkommer osv. Men på något sätt att man ändå hör av sig.
152	Roger	Kan ni komma åt Intranätet även hemifrån?
153	Anders	Ja det kan vi göra, alltså det finns ju då..eller det är inte alla som har det men man har en sån där vpn-uppkoppling som det kallas, så har man ju då en ja..en bärbar dator som är..där man stoppar i sitt kort, och då kommer man åt Intranätet då.
154	Roger	Mm..okej, men det är inget som alla har tillgång till?
155	Anders	Nej, utan det är vissa som har tillgång till det, oftast chefer och andra som behöver det. Det är inte så att alla har det nej..
156	Roger	Ja nu har vi fått en hel del information, jag vet inte..
157	Petra	Jag tror att det kan räcka och att vi gått över det mesta.
158	Anders	Annars kan ni bara ringa igen, så kan vi höras igen.
159	Petra	Ja, det är ju bra, för det kan mycket väl vara så, att man senare under arbetets gång kommer på något.
160	Roger	Det är inget annat som du kommer på, som kan vara bra att känna till eller något annat?
161	Anders	Jag tog fram lite där som ni kan ta.
162	Roger	Ja, det är en hög med information här som
163	Anders	Ja det står lite om e-tjänsterna osv, den är väl inte helt up-to-date, jag tror den är från 2005, men det mesta funkar nog.
164	Roger	Det är ju ganska lång..den är ganska gammal i sammanhanget, när vi pratar om e-tjänster?

165	Anders	Ja, jag vet inte, men jag tror ändå att den, jo feb 2005. Men här finns lite mer uppdaterat. Vad menar vi med en e-tjänst..och här är dom aktuella e-tjänster som vi har. Ni kan gå in och titta på webbplatsen, det finns där, skatteverket.se under e-tjänster. Den senaste är väl den här flyttanmälan som kom här i februari.. slutet på januari.
166	Roger	Mm, vilken av..finns det, vad ska man säga någon e-tjänst som ni ser som mycket viktigare än dom andra, som har stor betydelse för ert arbete?
167	Anders	Alltså den stora, eller dom har nog betydelse alla, men den stora är ju naturligtvis för inkomst av deklaration, att vi vill ha så många som möjligt som lämnar elektroniskt.
168	Petra	Är det någon av dom här som ni samverkar med andra myndigheter?
169	Anders	Ja det är ju den bland annat..företagsregistrering..
170	Petra	Ja.
171	Anders	Flyttanmälan kanske, men kolla det med Bengt, det kanske finns någonting med Svensk Adressändring. Men det kan Bengt svara på.
172	Anders	Personbevis är också något sådant som man kan få hemskickar, det är ju smidigt istället för att..ja..jag hinner inte till Skattekontoret idag..
173	Roger	Den tjänsten använde jag faktiskt för någon vecka sedan
174	Anders	Det funkade? Skratt)
175	Anders	Sen finns det här sådana här service-tjänster..
176	Roger	Känner du till om ni har fått någon feedback på just skattedeklarationen från allmänheten, hur allmänheten verkar..det är lite of-topic, det här med..alltså..
177	Anders	Du menar att man lämnar på sms och sådant här?
178	Roger	Ja jag menar mer vad, om ni får några synpunkter på vad allmänheten tycker om att man kan skattedeclarera på nätet?
179	Anders	Ja, så som vi upplever det är det ju att dom allra flesta tycker det är jättebra, där var det ju rätt så intressant för vi ville ju ha då..vi ville slippa registrera, och många gånger är det ju onödigt att skicka ut en blankett egentligen om man inte har några ändringar, man ska bara kryssa eller skriva på och lämna in. Och då hade vi det där att, ja vi införde de här att man kan lämna via nätet. Men vi hade ju egentligen ingen morot, utan man fick ett kvitto på att man lämnat in deklarationen. Och sen jobbade vi fram det där att vi fick då möjlighet att om man då lämna sin deklaration via sms eller Internet så fick man skattepengar till midsommar, och då såg vi direkt att, ja då fick vi in fler och fler, för då fanns det ju en anledning till att göra det.
180	Anders	Det är det som är viktigt att..ja ett kvitto räckte ju inte, det får du ju inte om du stoppar den i brevlådan heller va, men det bryr du dig kanske inte så mycket om, men just att man fick skatteåterbäringen till midsommar, då såg vi rätt så stor skillnad året innan och så första gången, då lkade det enormt, då hade man någon morot.
181	Roger	Ja, det funkar ju på mig i alla fall.
182	Petra	Ja, mig med.

183	Anders	Och sen kommer det ju upp ibland, lite sådär. ja det var någon stirometer att om man lämnar på sms så riskerar man då att få en skattesmall stod det, men det handlar ju om det där att man måste alltid kontrollera uppgifterna i specifikationen, men sen när du lämnar på sms eller om du lämnar den på papper eller via Internet, det har ju inte med det att göra egentligen. Det är mer det att man ska alltid kontrollera så att dom uppgifter som vi har stämmer med dom som vi har, så är det ju och det har ju inte med att göra hur du lämnar din deklaration. Men om du kollar hemma och allt stämmer, kan du ju bara sms:a in det. Jag menar skulle upptäckas att det är något fel så har man ju fem år på sig att begära rättelse på det, så det är ju inte kört när man har tryckt på knappen.
184	Petra	Nej, personligen tycker jag att det är väldigt smidigt, slippa pappersjobb.
185	Anders	Jaja
186	Roger	Ja det är skönt
187	Roger	Jaha, känner vi att vi har fått det vi vill ha.
188	Petra	Ja jag tror det, men man vill inte riktigt släppa det.
189	Roger	Nej, man är lite rädd att man ska missa något
190	Anders	Ja, men hör av er om det är något. Men jag såg lite på era frågor, ni hade lite om det här med datasystem och vilka regler som gäller osv. På vår webbplats, jag tog ut lite material där, men där finns register över betäckningar, automatiserade datasystem, ni kan ju titta på det själva.
191	Roger	Ja, det är ganska intressant faktiskt, för det hade vi ändå tänkt titta på. Är detta från Intranätet?
192	Anders	Nej det är från Internet.
193	Anders	Sen är här lite om personuppgifter, det kanske är lite vid sidan om, nu är vi inne på själva..
194	Roger	Ja, nu kanske vi kommer in på juridik.
195	Anders	Men ni hade ju lite frågor om det.
196	Petra	Ja, men ja vi kommer nog nämna det, eftersom att det påverkar vissa e-tjänster
197	Anders	Men prata gärna med Bengt om "min akt", det här med gemensamma myndighets.. Och sen har vi ju en grupp där vi träffar Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Migrationsverket just för att titta på det här, hur vi kan tillsammans öka användandet av e-tjänster och kanske komma med förslag till nya osv
198	Roger	Aha, har den gruppen något namn?
199	Anders	Ja eller det är ju fortsättning på det här som hette VISAM-projektet.
200	Petra	Då så får vi anse oss klara.
201	Anders	Återkom gärna om det är något.

Bilaga 4, Skatteverket – Handläggare

Intervjuguide

Med användning av *IT* avser vi här användningen av datoriserade informationssystem i arbetet.

Med *elektronisk samverkan* avser vi elektroniskt utbyte av information mellan myndigheter vilket möjliggörs genom användande av modern kommunikationsteknologi såsom datorer.

Inledning

1. Vad arbetar du med?
 - a. Vilken typ av ärenden arbetar du med?
 - b. Hur länge har du arbetat här?
2. Skulle du kunna beskriva handläggningen av ett ärende där du behöver uppgifter som härstammar från någon annan myndighets system?

Du kanske kan berätta lite kort vad som händer efter att en kund/klient lämnat in en ansökan på papper tills beslut fattas och ärendet slutligen avslutas?

Förändring mot e-myndighet

3. Hur upplever du att IT påverkar ditt arbetssätt/arbete?
4. Upplever du att Skatteverket strävar efter en ökad IT-användning?
 - Hur ställer du dig till en ökad användning av IT inom er organisation? Ser du det som positivt eller negativt?
5. Vad anser du om elektronisk samverkan mellan myndigheter?
6. Skulle du kunna beskriva vilken typ av samarbete ni har med andra myndigheter?
7. Handlägger du ärenden där det erfordras information från andra myndigheter?
 - Hur får du tillgång till denna information?
 - Sker det med hjälp av elektronisk kommunikation eller med hjälp av andra kommunikationsmedel? (t.ex. Fax, Telefon)
 - Finns det tillfällen då det är kundens/klientens ansvar att förse er med nödvändig information från andra myndigheters register?

Förändrade arbetsprocesser

8. Arbetar ni med att utöka antalet e-tjänster som erbjuds allmänheten?
 - Hur kommer detta att förändra det sätt ni handlägger ärenden idag?
 - Hur kommer detta att påverka utformningen av er organisation?

9. Hur upplever du att kommunikationen är mellan ledning och medarbetare på Skatteverket?
10. Anser du att Skatteverket tillvaratar din kompetens på ett bra sätt?
11. Har du erbjudits någon kompetensutveckling för de system du arbetar med?
12. Kan du kort beskriva det datasystem som du arbetar med idag?
13. Hur upplever du att informationsutbytet fungerar inom er organisation?
 - Är den elektroniskt lagrade informationen på Skatteverket samlad i ett enda datasystem?
 - Om ni har flera system, samverkar de då på något sätt eller är de självständiga?
 - Har du fri tillgång till information inom Skatteverket?
 - Händer det att du manuellt måste hämta information ur pappersregister inom myndigheten eller är den information du behöver lagrad i ert datasystem?

Hinder för utveckling

14. Skulle ditt arbete underlättas av ett friare utbyte av information mellan myndigheter?
15. Ser du några risker med ett ökat utbyte av information mellan myndigheter?
16. Om er organisation inte har något elektroniskt utbyte av information i ärenden där sådan information används, vad tror du att det kan bero på?
17. Känner du till vilka lagar och regler som påverkar informationsutbyte mellan myndigheter?
18. Om det finns lagliga hinder, hur ser de ut?
19. Anser du att lagar och regler borde förändras beträffande elektronisk samverkan mellan myndigheter?
T.ex. *Sekretesslagen, Lagen om elektronisk kommunikation, PUL*
20. Känner du till om det har framlagts några förslag på lagändringar?

Transkription

Intervju med Bengt Lagerlöf och Renée Liljefors vid Skatteverket i Malmö den 26/4.

	Person	Dialog
1	Petra:	...då kommer vi fram till det och då är det det vi ska skriva i vår slutsats.
2	Roger:	Det är ju... Ja det kanske kan finnas lägen där det skulle kunna...
3	Renée:	Det finns många lägen. Både Bengt och jag har suttit med i en ganska stor arbetsgrupp som hette VISAM, hette den här nere...ehhh... och där det handlade om samarbete med ett antal andra myndigheter, och där vi ju samtliga så att säga insåg behovet av en elektronisk samverkan som inte finns idag.
4	Roger:	Hur? ...När startade detta projektet?
5	Bengt:	Jag tror att det...
6	Renée:	Förra våren va?
7	Bengt:	Alltså jag undrar om det inte började 2004. Det var en väldans massa förarbete sen hade man ett litet sånt där pilotprojekt som pågick under en tre-fyra månaders tid.
8	Renée:	Och just den delen som vi var med på Bengt och jag handlade om hur man skulle kunna underlätta för såna som är nyinvandrade.
9	Roger:	Ja okej.
10	Renée:	Hmmmm för att nu så...i dagsläget... eller då var det väl ännu tydligare, så gjorde man rätt mycket dubbelarbete. Personen... en person som kom hit till landet skulle inställa sig på ett antal olika myndigheter och säga i stort sett samma sak och fylla i motsvarande formulär på olika ställen. Då menade man att man kanske skulle kunna förenkla för de här personerna som kommer hit.
11	Roger:	Ja just det...
12	Renée:	Men det är som sagt var mycket sekretessregler och hmmm. Bristande elektronisk samverkan som gör att det där...
13	Renée:	Det är väl än så länge en dröm
14	Petra:	Ja...
15	Renée:	...eller dröm kanske är lite fel uttryckt men
16	Bengt:	nä men det är lite långt ifrån att vara där nu.
17	Roger:	Har det implementerats i något stadie ännu?
18	Renée:	Inte i form av elektronisk samverkan har det inte implementerats på nåt sätt men vi har försökt att ha lite mer informationsutbyte som inte är elektroniskt för att kompensera detta.
19	Roger:	Ja okej så något manuellt?
20	Petra:	Så något utbyte finns?
21	Renée:	Ja det finns ett utbyte, det finns ett ganska stort utbyte mellan myndigheter men det är inte elektroniskt i första hand?
22	Roger:	Ja okej.
23	Petra:	Varför är det inte det? Eller liksom vad finns det för...
24	Renée:	Det äär... Till syvende och sist handlar det om den personliga integriteten.
25	Petra:	mmm

26	Roger:	Är det det ni upplever är det största
27	Renée:	ja, eller vad säger du Bengt?
28	Bengt:	Ja Jag tror att i grund och botten är det sekretessregler, sen är det väl en.. Annan anledning som jag tror man hade kunnat lösa rätt snabbt men som man inte funderar på nu. Det är det här med kompatibiliteten, jag menar... Vi har ett system, Försäkringskassan har ett annat, migrationsverket har ett tredje. De här pratar ju inte med varandra... de här datorerna... som det är nu. Så att det tror jag också hade varit... eehhh en barnsjukdom, om man hade fattat beslut om att det är ok att byta uppgifter men man är ju inte där än va.
29	Petra:	nä...
30	Renée:	Men i grund och botten finns det också en tanke om att det kan vara ett hot mot den personliga integriteten om man samkör... Kopplar ihop en massa system så skulle man kunna få... kartlägga en individ alldeles ifrån vilka biblioteksböcker man lånar tills... hur ofta ens barn är sjukt och...hur ofta man själv är sjuk och vilka sjukdomar och vad man tjänar och vad man gör avdrag för och så. Så att det handlar mycket om det men, men... vi har faktiskt varit med om att just... att man för folkbokföringens del har skrivit en... eeehh...vad ska man säga? En begäran som skulle skickas vidare till, till dem som skulle gå från huvudkontoret då, och så från riksskatteverket upp till finansn, till finansdepartementet, där vi begärde eller önskade en möjlighet till elektronisk samverkan,därför att vi ser ju att det finns ju till exempel, inte utbrett men det finns en del fusk i vår verksamhet, och på skattsidan och i...och på försäkringskassans sida, som ofta börjar med en bosättningsfråga det tar sig liksom ut... avort där. Och då menar vi att då skulle vi kunna jobba mycket bättre tillsammans. Idag jobbar vi med ganska uddlösa verktyg, men om vi hade kunnat så att säga... vi hade kunnat se vilka uppgifter försäkringskassan hade om en viss person så skulle det underlätta oerhört i vår verksamhet som vi bedriver och så vidare. Så det har vi faktiskt varit med och skrivit. Jag vet inte vad man kallar det?? Nä, nån slags remiss av nåt slag.
31	Roger:	Det har väl varit en debatt i tidningarna om det här med tror jag... där chefen för både Skatteverket och Försäkringskassan tror jag... skrev någon ledarartikel.. eeeh jo..
32	Bengt:	Jo en hel del av det snacket... Nu vet jag inte när du läste den här artikeln??
33	Roger:	Jag tror att det var nyligen... kanske var det i Dagens Nyheter...
34	Bengt:	mmm. För att det här som vi pratar om det är väldigt... något som kom egentligen i kölvattnet utav... vad han nu heter egentligen??...
35	Renée:	kalla fakta
36	Bengt:	...Janne Josefsson i Kalla Fakta, då man såg de här... alltså han pekar ju ganska tydligt Janne Josefsson på de här inlåsnings effekterna och... Den myndigheten vet bara det... Och information om det finns egentligen på den myndigheten men de här myndigheterna får inte kommunicera... får inte lämna information. Och därför får man de här inlåsnings effekterna och... med följd att man då kan bedriva rätt avancerat fusk och då vaknade de ju så. För då kom det ju slag i slag Liksom begäran om det och begäran om det och ... men sen har det... jag vet inte vad som har hänt sen.
37	Renée:	Det har liksom lagt sig lite igen tror jag.

38	Roger:	Men du upplever inte att det har påverkat eh... ditt arbete som handläggare?
39	Bengt:	Ja alltså vad ska man säga..
40	Roger:	Det kanske är en lite svårt ställd fråga??
41	Bengt:	Ja det är väl det lite grann. Är det inte det?
42	Renée:	vad ulti?
43	Bengt:	om det har påverkat.
44	Renée:	på alltså?? Du menar vilket är det som skulle ha påverkat oss?? Att det var eh på väg ett tag och sen så blev det ingenting?
45	Roger:	Ja om man..
46	Renée:	alltså lite frustration kan det väl ligga i det speciellt som vi tyckte att vi var med i framkant och var med och skrev och formulerade varför och sen blir det dåligt med respons. Då är det ju klart att. Men samtidigt så har vi varit med så himla länge också så vi vet hur länge det tar för en fråga att utredas och stötas och blötas innan det kan förväntas bli någonting. Ett visst mått av frustration men inte jättestort... alltså sånt här tar tid innan skulle kunna. Det är ju inte så att vi hade räknat med att det här skulle (visslar för att markera att något går snabbt). Nu skrev vi att vi ville ha det här och sen så plötsligt... Det kanske är så till och med att det ska vara vissa, att det är lagändringar är ju självklar men det kanske till om med ska vara någon grundlagsändring någonstans alltså.. vad vet jag? Så att det är nog inte bara snutit ur näsan heller att koka ihop det. Men vissta det kan ju skapa lite irritation i det dagliga arbetet därför vi får ju ta en massa andra mer tidskrävande vägar för att få in samma information som vi annars väldigt lätt skulle ha fått och vi kan också missa information på det här sättet som gör om vi inte hamnar hos rätt handläggare till exempel och den handläggaren har kanske bara en del av informationen på sin arbetsplats för att de är uppdelade i olika avdelningar så hon har kanske inte heller hela biten.
47	Petra:	nä
48	Roger:	nä så
49	Renée:	För så kan det vara. Så har det varit på försäkringskassan till exempel att det är inte alla som har tillgång till alla uppgifter som finns inom försäkringskassans område.
50	Bengt:	det är ju en viktig del att poängtera även inom skatteverket. Vi har ju... Vi som håller på med folkbokföring vi har ju bara tillgång till... Om vi pratar om de myndighetspecifika systemen så har vi ju bara tillgång till del av det. Vi har ju bara tillgång till folkbokföringsregistret. Det som har att göra med skatter och ekonomin. Det som är en stor del av skattemyndighetens verksamhet, det har ju inte vi tillgång till så där skär ju sekretessreglerna igenom och säger att: Jag får inte gå ut till mina kolleger här och fråga om en viss person, vad den människan har liksom redovisat för inkomster.
51	Petra:	Ok. Så ni har inte tillgång till all information inom er egen organisation?
52	Renée:	nä det har vi inte.
53	Bengt:	nä det är ju ganska stenhårt reglerat och det styrs ju... Jag tror kanske att Anders kanske pratade lite mer om det här med behörighetskort och vad vi kan logga in på för sidor...
54	Petra:	Jo det gjorde han. Precis

55	Bengt:	och det är ju där man styr det här. Till exempel så får jag som den här typen av handläggare en behörighet med tillgång till halva skärmen kan man säga och ska jag få den informationen som den andra halvan har så måste jag ställa en skriftlig förfrågan då. Skriva på ett papper: Jag vill veta vad den personen har för inkomst till exempel och då får en sekretessbedömning göras
56	Renée:	men först ska den frågan diarieföras via rätten på skattsidan och sen där kan vi få ut uppgifter.
57	Petra:	Tycker ni att ni har för lite... Eller anser ni att ni har tillgång till all den information ni behöver?
58	Renée:	ja vi får tillgång till den men vi vill ha den mer direkt
59	Petra:	ja okej.
60	Renée:	ja det tar tid. Det här tycker vi är jätteklumpigt.
61	Roger:	så i praktiken skulle ni kunna gå ut och fråga och få beskedet på säg... En minut istället för att skicka..
62		..vi hade velat ha behörigheterna på vårt eget kort och det har vi ju haft många av oss. När vi startade upp det här från början så hade vi alla de här behörigheterna men så har det ju varit en ganska omfattande diskussion inom skatteverket huruvida det är tillåtet eller inte tillåtet och så har man gjort en bedömning att det är nog inte tillåtet och sen har man sett till att, att folkbokföringens... man har bara behörighet till sin egen verksamhet. Så därför har vi inte det. Så att jag menar det hade varit en baggis. Vi vet precis hur vi ska läsa i de där registrera, och vet hur vi ska hämta ut de där uppgifterna, det är inget svårt så det hade vi mycket väl kunnat göra – och har gjort.
63	Petra:	Innan då men det har förändrats?
64	Roger:	När förändrades detta?
65	Renée:	ett par år sen kanske?.. Så det e...
66	Bengt:	det har
67	Petra:	men varför förändrades det?
68	Renée:	alltså jag tror att man kan säga det att vi blev ju en enda myndighet för några år sen.
69	Petra:	Ja just det...
70	Roger:	mmmh
71	Renée:	och innan så har det väl varit så att man har... I vissa frågor så har vi kanske inte haft en enhetlig bedömning alla gånger, utan, det kan nog ha skiljt sig lite grann från region till region hur man hanterar just den här frågan.
72	Petra:	okej
73	Roger:	ja okej. Så det har blivit mer centralt styrt nu då och...???
74	Renée:	vi har en enhetligare bedömning numera tror jag i många frågor sen vi blev en enda myndighet det tror jag man kan säga.
75	Roger:	mmm
76	Petra:	mmm
77	Renée:	och det är ju målsättningen så det är ju liksom det som är grundtanken så det är ju jättebra.
78	Roger:	Ja just det...

79	Renée:	även om vi inte gillar just det här beslutet så är ju själva bakgrunden till det alldeles utmärkt.
80	Bengt:	Jo nä men det är det väl...
81	Petra:	Men vad har ni för elektronisk samverkan med andra myndigheter som ni jobbar med? Eller har ni någon?
82	Renée:	nä...
83	Bengt:	Elektronisk samverkan med annan myndighet? Nä.
84	Renée:	Nä det har vi inte va?
85	Roger:	Men ni nämnde samarbete med försäkringskassan.
86	Renée:	mmm
87	Bengt:	Om du kopplar tillbaka till det här VISAM-samarbetet som man hade?
88	Roger:	Ja precis
89	Bengt:	Då hade vi ju samverkan som egentligen gick till på det sättet att... För det var en specifik grupp med människor som vi försökte fånga. Det var invandrare. Dom... Invandrare lämnar ett gäng uppgifter, när jag är född och var jag har bott och vilket medborgarskap och det lämnar man på tre olika myndigheter.
90	Roger:	mmm
91	Bengt:	och under den här försöks... Arbetet så tog vi som skatteverket, på oss att... Samla in den gemensamma informationen för alla myndigheter och sen sprida ut den. Så det var det samarbetet vi hade men samarbetet var på pappersnivå och det kom aldrig så långt att man hade något elektroniskt utbyte av den informationen utan det var papperskopior som skickades fram och tillbaka. Med någon slags vision om att det skulle vara så att man skulle haft en stordator som så här va och där samlades alla uppgifter, och så gick varje myndighet in och hämtade det som de specifikt hade behörighet och rättighet och behov utav. Men det var ju någon slags vision som det inte blev någon riktig verklighet utav.
92	Roger:	det blev det inte nä? Men vad hände med VISAM-projektet, lades det ner eller?
93	Bengt:	Ja VISAM-projektet var ju ett projekt som beställdes utav den socialdemokratiska regeringen för fyra-fem år sen, hade begränsad varaktighet. Sen har man ju skrivit rapport och utvärderat det här och kommit fram till vissa ställningstaganden men så kom det ett val emellan och nu är det en borgerlig regering och då är man kanske inte sådär helhet på... men själva idén tror jag nog nästan hela Myndighetssverige kan tyckas omfattas utav. Det där att försöka minimera möjligheterna till fusk och utbyte utav ofarlig...okänslig information.
94	Renée:	ja förenkla för medborgaren men inte förenkla så mycket så att man gör ett intrång i den personliga integriteten. Det är liksom en lite balansgång där. Man kan se fördelarna men det finns ju en baksida också.
95	Roger:	mmm
96	Petra:	precis
97	Roger:	Ja just det...

98	Bengt:	men de myndighetsspecifika systemen, som tex. Folkbokföringsregistret för vår del och centrala transaktionssystemet som det heter på skattesidan där man för in alla de här beskattningsbesluten och lokalt det här LS-systemet de är ju inte delade på nåt sätt så att det är någon annan myndighet som har någon som helst tillgång till det överhuvudtaget.
99	Renée:	men däremot är det ju så att folkbokföringens register. Alltså folkbokföringens register det är ju det som ligger till grund för alla andra myndigheters register... om medborgarna så att säga, eller de som bor i landet. För att det aviseras ut, de här registren, till NAVET och sen så köper ju då... alltså både statliga aktörer och privata aktörer köper ju då sina uppgifter ifrån det registret så i botten är det ju folkbokföringsregistret som ligger.
100	Roger:	mmm
101	Renée:	...och det uppdateras då en gång varje dygn är det nog va? Numera?
102	Bengt:	ja numera är det nästan online.
103	Renée:	så att man kan säga att det finns en elektronisk samverkan på det sättet att försäkringskassans uppgifter om en person kommer ju ursprungligen ifrån folkbokföringsregistret.
104	Roger:	mmm fast det gäller då... Det är de offentliga uppgifterna??
105	Renée:	Ja. Och de uppgifterna som finns i folkbokföringsregistret är ju som regel offentliga uppgifter. Vi har ju nästan ingen... Alltså det är väldigt sällan som någonting blir sekretessbelagt hos oss och det blir det ju först efter en prövning. Så man kan nästan utgå ifrån... och huvudregeln är att det är offentligt.
106	Roger:	mm
107	Petra:	mmm
108	Renée:	så på så vis finns det ju ett litet... Vi säljer vad vi får in... Eeehhh och det finns ju också privata personer eller intressenter som köper då och som använder och gör utskick till olika saker och så. Då köper de kanske rena adressuppgifter.
109	Roger:	Vi pratade lite med Anders om de här nya ulimed-sajterna som har dykt upp också. Med då skatteupplysningar ehht taxeringsupplysningar och sånt här och det kommer väl in lite på den här typen av uppgifter för det är väl de som de presenterar på sina sidor.
110	Renée:	så vad?
111	Bengt:	Jag har inte kollat. Jag vet inte vad det är för sidor men hjälper de en att deklarerera eller?
112	Renée:	nä...
113	Roger:	Nä det har dykt upp lite sidor på nätet där man kan... Helt enkelt komma åt taxeringskalendern och folks inkomstuppgifter och så här.
114	Renée:	just det ja
115	Bengt:	aha jaja.
116	Roger:	...och där har väl varit viss debatt om det också i tidningar och..
117	Bengt:	men det är klart. Då hämtar de på något sätt ur våra... De offentliga uppgifterna i just när det gäller taxeringsinkomster då är det ju ur SETI som de på nåt sätt hämtar de offentliga uppgifterna ur det systemet. Om det är helt och hållet elektroniskt det vet jag inte.

118	Roger:	Så det är olika system inom skatteverket också? Det är inte ett system man liksom begränsar av delar av utan det är olika system?
119	Renée:	Det är olika typer av register som då...som en datatekniker kan förklara... som så att säga är uppbyggda på olika sätt så de är helt... det finns liksom inga... Inget samröre mellan de här olika registren.
120	Roger:	så det gör det inte?
121	Renée:	nä det gör det inte.
122	Bengt:	nä och hur många registersystem det finns det är det nog nästan ingen människa som klarar av att berätta va. Men jag skulle tro att vi åtminstone har ett tjugotal olika datasystem som lever var för sig,relativt sett sina egna liv...
123	Renée:	men alltså det är så... Det finns ju elektronisk samverkan så vitt jag kan komma på, som vi har sagt innan, med andra myndigheter. Men däremot så får vi ju elektroniskt uppgifter till vår verksamhet, från ja... Migrationsverket till exempel.
124	Roger:	jaha.
125	Renée:	så nu håller vi på med granskningsarbete uppe hos oss och då har vi fått en fil ifrån Migrationsverket på personer vars uppehållstillstånd har löpt ut.
126	Roger:	jaha.
127	Renée:	då får vi det på fil och så plockar vi ut det och så granskar vi dem i vårt register helt enkelt och skickar ut förfrågningar och så. Men det är ju liksom inget IT-samband.
128	Roger:	ok så det är inte samverkande system i den meningen?
129	Renée:	Men vi får information elektroniskt ifrån dem och det kan gå till då på det sättet att det kan... Oftast när vi ringer till Försäkringskassan och vill ha uppgifter så är det ju oftast per telefon men det skulle lika gärna kunna vara att vi skrev et mail och liksom
130	Roger:	mm
131	Petra:	ja för Anders pratade väldigt mycket om... Eller vi pratade en del om det här intranätet som ni har också.
132	Bengt:	mmm
133	Petra:	Där man kan... där ni... Där information överförs väldigt lätt och... Och man kunde prenumerera på olika delar och...
134	Bengt:	ja precis och det är ju ett rent informationssystem, internt informationssystem men där kan du ju prenumerera på dina intressen så att säga. Om du håller på med mervärdesskatt, ja då väljer du att plocka ut uppgifter om mervärdesskatt och struntar i det som handlar om fastighetstaxering och folkbokföring. Alltså det är ju som ett sånt där smörgåsbord av all information på skatteverket ungefär. Men det är ju också ett <u>internt</u> system, så vitt jag vet iallafall.
135	Renée:	mmm det tror jag nog.
136	Roger:	Det är just ett informationssystem då?
137	Renée:	Jo men det måste det vara för det krävs särskilda uppkopplingar för att komma åt det så att det...
138	Bengt:	men det är ett <u>informationssystem</u> .
139	Roger:	hur upplever du det? Använder du det här dagligen eller?

140	Bengt:	Intranätet? Tja... det gör jag nog...det tror jag. Åtminstone kollar jag anslagstavlan och kollar arbetsgrupper och kollar nyheter. Jo men det tror jag de flesta som jobbar här gör, åtminstone översiktligt. Det finns ingen möjlighet att ... Alltså skulle man läsa IntraNytt från början till slut va, då skulle man inte göra nåt annat men att man... nä men det är ett enkelt sätt att uppdatera sig alltså det är det.
141	Petra:	men det är inte detsamma som ni pratade om innan? De här tjugo olika datasystemen som ni har. Det är två helt olika saker?
142	Bengt:	men man kan säga att vi säkert har tjugo olika verksamhetsspecifika system där man fattar beslut om skatt, fattar beslut om folkbokföring och fattar beslut om fastighetstaxering och de är olika system. Men de är liksom verksamhetsspecifika. Det här andra intranätet det är ju mera ett informations, ett kontorssystem så de har inte med varandra att göra.
143	Roger:	ok. Anders jämförde det med en personaltidning eller nåt liknande.
144	Bengt:	ja det är ett bra exempel. Eller det är en bra jämförelse. Det är ju som en personaltidning.
145	Roger:	vi har fått ut ganska mycket här det är ett väldigt bra sätt det här med samtalsintervju. Sedan tänkte jag på... Hur går en ärendehandläggning till i normalfallet? Jag kan tänka mig att det finns väldigt många olika typer men kan du berätta något kort om hur det fungerar?
146	Bengt:	pratar du om mitt fall med invandring eller?
147	Roger:	jag vet väl inte riktigt vilken ärendetyp jag pratar om men om du tar ett ärende av den typ som du arbetar med.
148	Bengt:	om det är av den typ som vi arbetar med hos oss så är det invandring och det går till på det sättet att det är någon som har flyttat hit till Sverige och tänker bosätta sig här. Kommer personligen på besök här utanför, fyller i en blankett, där det står var man kommer ifrån, vad man heter, när man är född och ja... personuppgifter överhuvudtaget. Säger vart de ska bo och på grundval av de handlingarna så registrerar vi dem i folkbokföringsregistret. Antagligen helt och hållet med utgångspunkt från vad de har sagt. Eller med stöd av de handlingar som de har uppvisat. Sen de uppgifterna skickas över med elektronisk hastighet då till det här stora ehhh folkbokföringsregistersystemet som uppdaterar och sänder ut uppgifterna övriga intressenter i samhället. Det kan man säga är <u>mycket</u> kortfattat vad vårt arbete går ut på.
149	Roger:	mmm
150	Renée:	men alltså när man har tagit emot den här så först gör man någon förhandsgranskning tillsammans med personerna som står där och kollar så att uppgifterna ser riktiga ut och att man uppfyller villkoren för att va bosatt i sverige och sen så går man in och knappar in det här och då måste man ta ställning till precis alla personuppgifter ju så att det som Bengt säger det låter ju enkelt men för att... du måste ta ställning till heter personen så här och hur stavas det och i vilken ordning ska namnen vara. Är personen så här gammal och så gå igenom allting och vilka relationer har personen och vilket medborgarskap. Det är liksom en katalog av uppgifter då och relationer som ksa gå härs och tvärs och man kan säga att vårt system, folkbokföringssystemet som kom då 1991 det var liksom top-of-the-pops. Det fanns inget finare register än det när det kom. Det var så bra och så modernt så alla var ju jättestolta över att få jobba med detta men idag är det

		ju dö-trögt. Tycker de allra flesta.
151	Petra:	men det är det ni fortsätter... Det har ni idag också?
152	Renée:	det har vi idag också så det kan ju vara väldigt klumpigt, man måste kanske göra väldigt många moment för att lägga in en sak och blir det fel så ska man liksom sitta och göra en massa tekniska rättelser ovanpå varandra för att fixa till en ganska enkel grej.
153	Roger:	Men hur ser det ut med utvecklingsarbete? Man har inga nya system på gång?
154	Renée:	man hade ett jättestort system... eehhhh utvecklingsarbete och ett system på gång för några år sen och det hette FOLKE och man jobbade jättemycket och jätteintensivt med det. Dels med då liksom Skatteverket som beställare och sen hade man ett datorgång som skulle göra det här, bygga hela registret och det såg väldigt bra ut på pappret men det var något som fallerade allra ssi... mot slutet där i princip när det skulle vara klart efter två till tre års utvecklingsarbete så var det någonting som inte funkade och det fattades... så att kontentan av det blev att man aldrig bygger sprillans nya system från scratch tror jag... utan man, man bygger system genom att bygga på gamla system. För det här var liksom något. Man skulle skapa nånting nytt. OBS. Se förtydligande och tillägg sist i bilaga 4.
155	Roger:	mmm
156	Renée:	...och det gick inte riktigt bra.
157	Bengt:	och det finns väl en kärna kvar...?
158	Renée:	själva tankarna finns väl kvar så man försöker överföra det men man försöker inte bygga ett helt nytt register längre utan man försöker bygga på...bygga på och använda sig av den där gamla tekniken.
159	Bengt:	själva...själva principen i det där nya systemet det var det som man skulle ha... Jag ritar det så förstår jag. (Bengt ritar på ett papper) man har ett... nånting som heter GÄS. Det är ett Generellt Ärendehanteringssystem. Så kommer det ett ärende liksom in på det spåret sen..... om det då handlar om folkbokföring så går det ärendet upp och snurrar runt elektroniskt här och ser om det faller ut av någon kontroll ...ehhh... i det här av folkbokföringen, men faller det inte ut av någon kontroll då far det ner på det här spåret igen och så kan det möjligen fara upp till någon annan kontroll men gör det inte det... så blir det ett elektroniskt beslut utav din begäran från början till slut. Tänk att jag anmäler flyttning till exempel. Då kommer... då gör du en elektronisk anmälan som skickas in elektroniskt... på webben. Då far den omkring på det här transportbandet och åker upp i några kontrollfrågor gentemot Folkbokföringen. Är du ensam flyttande? Har du skrivit rätt adress? ... Om du har gjort allting rätt så ser du ingenting, då får du ett sådant där onlinebeslut, direkt va.
160	Roger:	mmmhh
161	Petra:	ja
162	Bengt:	men händer nånting med det så faller det ut och så hamnar det i någon korg och så hamnar det hos en handläggare som sitter här och tittar på det och gör en bedömning. ...ooo..... Åtgärdar det felet som hade exakt att göra och sen så går det ner på transportbandet igen men själva tanken var att...egentligen... för masshanteringsärenden så ska det bara.. ska det gå rakt igenom va. Men som det ser ut nu då har man gjort delar av det, man har gjort flyttningar.

163	Renée:	mmmm man har gjort själva flyttningsdelen, har man gjort, och den blev klar nu först.
164	Bengt:	mmmm den blev klar alldeles nyligen, och flyttningar har vi ju mycket utav, folk flyttar... Det är.. .man anmäler, det är ungefär en miljon människor som flyttar per år.
165	Roger:	aha okej.
166	Bengt:	och det är ju det som är volymen inom folkbokföringen och detta var ju intressant at få igång det.. Och jag tror att man är uppe i någon sån där...eeehh...50 procent av de som anmäler flyttningar på det här sättet de går rakt igenom så de ser vi inte så man får ju säga att det har varit ett framgångsrikt system på det sättet ändå. Att man har halverat den manuella hanteringen.
167	Roger:	mmhh
168	Petra:	ja det är ju ganska mycket...
169	Renée:	men så var det tänkt att man skulle göra för alla våra ärendetyper och alla våra ärendetyper då pratar vi om...
170	Bengt:	ja...
171	Renée:	30, 40, 50, mmmm totalt sett.
172	Roger:	ja det är ju...
173	Renée:	vi har allt får adoptioner och namn och dödsfall och födslar och...medborgarskap
174	Bengt:	då blir det ju... Och det är nog det du lite grann beskrev att då har man liksom en dödburk här och en födelseburk här (visar med gester) och en flyttningsburk sär och någon äktenskapsskillnadsburk här och då kommer det farande och när det kommer in på transportbandet så hoppar det emellan de här tills det har hoppat rätt och slås ut av någon kontroll i den rätta burken. Och då blir det ett vanligt fysiskt pappersärende men annars är det inte det.
175	Petra:	men hur fungerar det idag?
176	Bengt:	det funkar... Det funkar ju för flyttningar gör det men om det blir fel, om det slås ut av någon anledning så man behöver kontrollera det då är man tvungen att ta ut det och gå in i vårt gamla system. Det där systemet som Renée berättade om från 1991 som var jättefint då men som inte är riktigt lika häftigt nu.
177	Roger:	nä just det.
178	Bengt:	men, och då handlägger man det i det systemet men det blir ju också någon form av elektronisk hantering med den skillnaden att då sitter man vid tangentbordet och skriver in alla uppgifterna på det sättet så att, men sen blir det ju... När man har gjort det och ärendet är slut så blir det ju en elektronisk avisering av det. Men det är ju mer vårt interna arbete och det har ju inte att göra med... alltså myndighetssamverkan och utbyte av information egentligen.

179	Renée:	men det gör det på det sättet att eh... inte flyttningarna. Men i sin förlängning så kräver det ju en total samverkan för tanken är ju då att... Eehhh... sjukhusen. Jag slapp iväg i tankarna här så du kanske precis sa det men då får du stoppa mig. Alltså sjukhusen matar in när någon har fötts och då körs det ju rakt över till skatteverket så att säga online och in i systemet så att det är ju liksom den fulländade samverkan när det väl är igång. Och det håller man alltså på och kör en försöksverksamhet. Jag tror att man gör det på födslarna.
180	Bengt:	ja jag tror det också. Uppe i Uppsala så gör man
181	Renée:	i Uppsala så det är ju någon form av elektronisk samverkan kom jag precis på. Det har vi, men i form av försöksverksamhet.
182	Petra:	men det är i alla fall på gång?
183	Renée:	det är på gång att man ska bygga upp det men det är också ett problem alltså just det som Bengt sa, att det ser ju ut så. De är ju inte kompatibla de olika systemen. För det första är det ju så att just när det gäller... Landstingen eller våra sjukhus nere i Malmö, vad heter det här nere nu igen... så har ju de internt en massa olika journalföringssystem. Alltså de har ju en massa olika system internt. Och så ska de enas om nånting... alltså det där tar... ibland tror jag... har jag förstått att vissa av de där systemen som de har är ju också rena hemmabyggen som någon doktor har suttit och knäpat ihop..
184	Roger:	jaha.
185	Renée:	så att det här är liksom... Det ligger ju på sikt. Men i så fall så skulle vi ha elektronisk direktöverföring från våra sjukhus, från domstolarna så att vi får alla vårdnader och äktenskapsskillnader och vad det nu mer skulle kunna tänkas... ..adoptioner som kan tänkas komma därifrån. Och vad är det mer för myndigheter... ??? Det är kanske Migrationsverket...
186	Bengt:	...Försäkringskassan
187	Renée:	...Försäkringskassan. Ja så att när det är till fullo utbyggt så bygger det på en elektronisk samverkan eller ett utbyte av uppgifter.
188	Roger:	mmhh
189	Petra:	men kommer det här att fungera med lagar och sekretess och???
190	Bengt:	ja det är ju det som händer i de här kontrollstegen. Eller det som gör att ärendet inte passerar elektroniskt är att det har stött på patrull i form av någon... Antingen har du skrivit fel. Det är ju det vanligaste. Du skriver utanför rutan men du kan också ha anmält flyttning till en adress vars fastighet har en sådan typkod där du generellt sett inte kan vara bosatt. För att vi har, om det är en industrifastighet så är den kodad, typkodad 316 till exempel. En vanlig bostad är 220, så anmäler du in till någon som är 316 då kastas det ut och det kan man säga är en... du stöter på en lagregel som säger att: Ja det här får ni kolla en gång till. Är det verkligen så att de ska bo ibland cementblandarna? Så att så kan man säga att det funkar när det gäller lagarna. Åtminstone som vi tror...
191	Roger:	Och den här sorteringen sköts då elektroniskt?

192	Bengt:	Ja det inte en människa som lägger handen men.... Du anmäler på blanketten. Antagligen på blankett fortfarande... På papper. Och sen går det iväg till någon sån här inläsnings-, scanningscentral som ligger i Östersund tror jag och därifrån så skickas den då via burken till det här systemet och går det bra så händer ingenting utan i slutändan så får du möjligen en underrättelse att nu har di flyttning blivit registrerad, men annars så får du kontakt.
193	Roger:	mmmhh
194	Bengt:	nämen jag tror på det där. Jag tycker det är en jättesmart idé med ett sånt där transportspår och egentligen så kommer man eller det är det som är visionen att man ska kunna lägga på taxeringsfrågor och momsfrågor och allt sånt där ska liksom fungera för alla ärenden på skatteverket, men det är ju ett stort bygge va.
195	Roger:	mmmh
196	Petra:	mmhh
197	Roger:	jag tänkte på... När jag flyttade så anmälde jag mig på Svensk Adressändring. Där anmälde jag flytten ehhe. Ja... De skickar uppgifterna till er sen?? Antar jag??
198	Renée:	jag tror att du skickade det till oss också.
199	Roger:	jaha.
200	Renée:	var det inte så att du fick ett blankett-set ifrån dem?
201	Roger:	ehhh. Jag anmälde mig på nätet.
202	Renée:	du anmälde på nätet.
203	Roger:	...men det är mycket möjligt att man.
204	Renée:	för att ja... Om man får blankettsetet ifrån dem så är det så att då får man en blankett där det särskilt står att den ska skickas till skatteverket.
205	Roger:	det stämmer just det. Man fick ett svar i form av en blankett och sen skickade man själv in den. Så var det ja.
206	Bengt:	och det är nog adresserat till skatteverket.
207	Renée:	mmmh jag tror det.
208	Roger:	mhhh jo det stämmer, precis det var det.
209	Bengt:	Svenska adressändring är ju bara någon ja precis de är ju någon sån där mellanled, du anmäler ju egentligen inte flyttningen till svensk adressändring utan du anmäler flyttningen när de... När du har skickat iväg den där blanketten till oss, och det är först då man kan säga att du...
210	Renée:	det är ju ett privat affärsdrivande företag Svensk Adressändring så de är ju inte bara begeistrade över våra e-tjänster. Att man nu med e-leg och så kan anmäla flyttning och så på hemsidan och sådär.
211	Roger:	mmm, nä just det...
212	Bengt:	det här blir ju mycket internt alltså. Det här är inte så mycket externt samarbete med andra myndigheter. Sånt har vi inte så jäkla mycket att bjuda på alltså.
213	Renée:	nä... då det... Ingen elektronisk samverkan alls på det sättet egentligen.
214	Roger:	men det har framkommit lite... Pilotprojekt och så här som ni har pratat om, som finns.
215	Renée:	mmm

216	Petra:	men det anser ni är bra eller dåligt eller?
217	Renée:	Bra. Tycker jag nog. Det är ju. Sånt där allt är rätt och enkelt finns det ju egentligen inte någon anledning att spilla krut på och det är ju också kan man säga en ganska enahanda arbetsuppgift så det är ju bättre att vi, vi sorterar bort de arbetsuppgifter som inte är roliga och givande. Att bara sitta och knappa in någonting i tre, fyra olika led när maskinen kan hantera det al.ltså det kan ju kännas jobbigt och tungt för många medarbetare som har jobbat med det här. Att arbetsuppgifterna plötsligt blir färre... men vi har ju jättemånga som går i pension hos oss och så därför är vi ju lite av nöden tvungna också, att vidareutveckla vårt system så att vi kan hantera och jobba med det trots att vi bara blir färre och färre. Och då är det ju viktigt att de här, vad ska man säga... enklare arbetsuppgifterna. Att de försvinner till förmån för de som är lite mer komplicerade och av utredningskaraktär.
218	Petra:	Känner ni att ni får kompetensutveckling inom de här områdena?
219	Renée:	så är det ju helt klart.
220	Roger:	det du pratar om är att man försöker anpassa organisationen efter...
221	Renée:	ja efter utvecklingen rent allmänt. Det går mot mycket mer maskinell hantering även på skattsidan.
222	Roger:	jaha.
223	Renée:	som ni har sett de sista åren att man deklarerar på nätet och...
224	Petra:	ja ultim.
225	Renée:	...förhoppningsvis. För det gör ni väl?
226	Roger:	ja självklart självklart.
227	Petra:	Jag ska hem och göra det nu.
228	Renée:	Jag får väl slå ett slag för det nu när medans man kan.
229	Bengt:	och behöver ni någon gång ett personbevis så hämtar ni det på nätet och så där.
230	Petra:	ja men jag tycker det är. Personligen tycker jag det är väldigt smidigt att göra allting på Internet.
231	Renée:	njae. Det visar sig... Jag menar om det bara är en enda myndighet där man kan få tjänster om man har ett e-leg så kanske man inte skaffar sig e-leg men jag vet att CSN tex. Där kan man få flera av deras tjänster med hjälp av e-leg och så, och jag menar är det då så att många myndigheter använder sig av det så finns ju all idé att ha det.
232	Roger:	det fungerar på mig. Jag har skaffat e-legitimation för CSN och jag har beställt personbevis på skatteverket och jag har deklarerat på nätet.
233	Bengt:	Det är bra. Det är så det ska va.
234	Renée:	ja då blir vi nöjda. Vi lägger ner mycket tid och kraft på alltså inte bara kontrollverksamhet utan tvärtom vi satsar mycket på information och är ute och försöker informera just om de här tjänsterna och försöker nå fram och vi hoppas och tror att det är ju så klart i första hand de unga som tar till sig det här men ändå överraskande många pensionären och så också. Så det finns dem...

235	Bengt:	ja det är ju påfallande många... Om man tänker sig personbevis. Så funderar man ju när behöver jag det? Men det behöver alla människor väldigt ofta av någon underlig anledning för att vi producerar väl en tre-fyra miljoner personbevis per år. Och när de står här ute och väntar en halvtimme för att komma fram till luckan och allt det där så är det ju. Så finns det hemskt mycket att vinna, både för personen som sådan och för oss om man inte kommer till skattekontoret och hämtar ett personbevis så att det... och det är ju likadant med deklaration herregud vad mycket bättre det blev!
236	Renée:	och sen kan man ju tycka i förlängningen, alltså om alla hade kunnat hämta sina personbevis på nätet så är det ju jättebra men det är ju också en sån här grej där vi har... Vi tillsammans med en massa andra människor i landet på olika håll har suttit och grunnat på: Varför håller vi på med det här egentligen, därför att oftast ju så att det är en myndighet som vill ha det här personbeviset och de hade lika gärna kunnat hämta de här uppgifterna. Så det känns ju väldigt föråldrat att en människa ska gå till ett ställe, hämta en papperslapp som han ska gå med och lämna dit när de lika gärna kunde ha sina uppgifter i burken på det ena stället. För jag menar det är Polisen och det är domstolar och vad det nu är... eh... ofta som behöver det. Eller ambassader eller vad det nu kan vara. men många av de här som kräver personbevis för olika ändamål hade nog lika gärna kunnat få dem elektroniskt. alltså kunnat få de här uppgifterna elektroniskt.
237	Roger:	mmmhh Har du någon uppfattning om varför det är som det är? Alltså varför man inte hämtar dem elektroniskt?
238	Renée:	alltså...ehh...det är en kostnadsfråga tror jag delvis för olika myndigheter köper... De betalar ju för de här uppgifterna som jag berättade om innan som de då får från folkbokföringsregistret. Och de får betala olika mycket beroende på hur mycket uppgifter de köper.
239	Roger:	mmmmhhhh
240	Renée:	tror jag...
241	Bengt:	ja det är säkert en anledning och en annan anledning är säkert... är antagligen att de skulle vara tvungna att jacka upp sig på en helt ny och dyr datautrustning för att kunna ta emot vår information. Och... Jag menar... Är det nåt man är priskänslig för så är det ju datorutrustning. Det kostar väldigt mycket pengar och då pratar vi inte om att man ska ha en dator utan då ska varje handläggare... alltså det är enorma pengar det handlar om...
242	Roger:	mmhh och systemen ska anpassas...??
243	Renée:	ja
244	Bengt:	ja det ska anpassas
245	Renée:	men så att i sin förlängning så ser ju vi båda två att man gör sig av med personbevisen.
246	Roger:	men finns det några lagliga hinder för det eller några andra hinder förutom just kostnadsmässiga? Och systemsamverkan och så?
247	Bengt:	jag vet inte..
248	Renée:	det kan ju finnas någon sekretessregel någonstans möjligen men jag tror egentligen inte det därför att. Det finns ju sekretessregler idag som handlar om informationsutbyte mellan myndigheter och där man säger... Där det står nåt i stil med att: om den ena myndighetens intresse då är större än

		individens behov av eller den skada som kan tänkas uppkomma för den enskilde.. så det kan ju vara något sånt också..
249	Roger:	mmhh
250	Renée:	alltså jag har ju inte utrett det här men det skulle möjligen kunna vara ett integritetsproblem
251	Petra:	ja
252	Roger:	mmhh
253	Renée:	men man ser ju när till exempel när du söker pass numera. Då behöver du ju inte ha ett personbevis längre. Iallafall inte om du gör det i Sverige. Men förr var det ju nästan det vanligaste ändamålet för vilket man behövde ett personbevis för. Att man skulle lämna in det på polisen. Så de har ju tillgång till våra uppgifter numera. Det är bara de medborgare som är födda utomlands som behöver gå dit med personbevis egentligen. Så att jag...
254	Bengt:	där kan man ju säga att det är ett omvänt systemsammanhang. I och med att de inte längre behöver personbevis för att kunna utfärda pass utan har tillgång till det elektroniskt så har de ju ändå... Då finns det ett samarbete. Det är ju sett ur vårt perspektiv inifrån och ut och inte tvärtom. Men det är någon form av samverkan elektroniskt, det är det ju.
255	Renée:	och jag vet inte om det föranledde... Alltså om det var någon lagändring som krävdes för att de skulle kunna.. Men jag tror knappt det. Så att jag menar... Ja...de flesta. I alla fall om det är myndigheter, de skulle nog kunna få det om nu bara tekniken och pengarna till detta. Men det här är ju lika kostsamt för samhället i stort om man ska springa med papperslapparna.
256	Roger:	jo det är klart.
257	Renée:	ja det är nog nästan ännu mer kostsamt skulle jag gissa. Om man ska räkna den tiden som det tar för den här personen att gå runt också alltså det som kunde varit verkningsfullt arbete
258	Bengt:	om den tiden hade varit utbytbar mot produktion så hade det ju varit så.
259	Renée:	all denna tidskostnad .
260	Roger:	Ja just det... Nu tänker du ur ett samhällligt perspektiv med hela...
261	Renée:	ur ett samhällligt perspektiv så är det förödande att ha en massa människor som springer runt med papperslappar. Att vi ska ta ut dem här. Att man ska stå och köa här. Jag menar det är flera timmars tidsspillan.
262	Roger:	ja det skulle varit intressant att se hur man kommer att se på det här i framtiden, med pappershantering. Det är verkligen en poäng i det du säger. Ja vi har fått fram ganska mycket. Vi har nog gått igenom det som vi hade tänkt och lite till. Och det är just det där lite till som är bra med den här samtalsformen. Men är det något annat som ni tänker på som kan vara bra att veta?
263	Renée:	inte spontant sådär nä....
264	Roger:	nä det kan ju vara svårt att komma på något sådär spontant.
265	Petra:	men ni handlägger iallafall ärenden inom folkbokföringen.
266	Bengt:	mmm det är våran bransch
267	Renée:	mmm just det.
268	Petra:	ja det är klart.
269	Renée:	sen är vi inom olika delar av branschen.

270	Bengt:	och det är väl väldigt viktigt att påpeka att det som vi har sagt här och nu det gäller Folkbokföringen. Skatteverksamheten det är något helt annat. De styrs av helt andra sekretessregler och det är typiskt svårare att få del av information där. Den information vi hanterar i våra system är ju i grund och botten offentlig. Det är ju på nåt sätt det som är utgångspunkten medans det är tvärt om när det gäller skattemyndigheten där är ju utgångspunkten att det är ju hemligt för alla andra.
271	Renée:	mmm
272	Roger:	det gör det väldigt intressant för oss också, just att det är offentlig information som ni handlägger och däri finns inga större juridiska hinder uppfattar jag det som.
273	Bengt:	nä... Det gör det nog inte nä.
274	Renée:	nä..
275	Bengt:	nä för hade det varit på det sättet... Det var tillräckligt krångligt under det här korta VISAM-samarbetet som vi hade där vi agerade, för det gjorde vi ju rent faktiskt. VI stod här i luckan och agerade Försäkringskassan och agerade Migrationsverket när det gällde att fylla i deras blanketter och ta in den informationen och vidareända den. Det fungerade ju och man fick tillåtelse från respektive generaldirektör på varje verk. Eller på kassan och på migrationsverket och skatteverket. Men det satt ändå hårt inne. Det var många turer och det skulle... det var rätt mycket juridiskt krångel innan man kunde komma därefter att man kunde göra det så att man kan bara sluta sig till att det blir än besvärligare om man hanterar känsliga uppgifter. Då blir det nog riktigt svårt.
276	Roger:	ja.
277	Petra:	jag tror nog att vi är klara.
278	Renée:	är ni i slutet av er utbildning nu då eller?
279	Roger:	njae.
280	Renée:	C-uppsats eller?
281	Roger:	C-uppsats. Precis.
282	Petra:	man kan vara klar om man vill. Fast man kan även läsa vidare på magister. Det är ett år till.
283	Roger:	liten bedömningsfråga om man är i slutet eller inte.
284	Renée:	ni ska göra det båda två då eller?
285	Roger:	ja det hade vi tänkt.
286	Renée:	vad blir man sen när man är klar då?
287	Roger:	ja...
288	Petra:	då blir vi systemvetare.
289	Renée:	ja okej, men det har jag hört.
290	Petra:	haha.
291	Roger:	det är alltid så svårt att svara på den frågan för det är så svårt att definiera exakt vad det är, men ja... Det finns ett namn för det – systemvetare.
292	Petra:	jag tror nog att vi var klara. Då tackar vi för detta.
293	Roger:	tack så mycket.

Förtydligande och tillägg till intervju. Erhållen genom respondentvalidering.

Förtydligande av uttalande på rad 154	Renée pratade där om hur man nuförtiden bygger nya ADB-system. Det som så att säga ”skrotades” var tanken på att bygga ett nytt system helt och hållet från början. Istället bygger man nu nya system som byggstenar där man gör en ”kloss” eller en ärendegrupp klar för att sedan ta nästa ärendegrupp och så vidare.
Tillägg till Renées kommentar på rad 154	<p>När det gäller ADB-stödet inom folkbokföringen så gäller att man 1991 tog det nuvarande ADB-baserade handläggningssystemet för handläggning av folkbokföringsärenden, Poff, i bruk. Systemet var på den tiden modernt. Utvecklingsarbete för ett nytt ADB-baserat system har pågått under den senaste 7-8 åren. Utvecklingsarbetet har lett till ett antal förändringar och delar av ett nytt heltäckande ADB-baserat register, FOLKE, har driftsatts. Bland annat innebär det att alla flyttningsanmälningar som tidigare hanterades manuellt nu scannas och tolkas maskinellt. Om flyttningsanmälan inte träffas av inbyggda kontroller i systemet så blir flyttningen registrerad helt maskinellt utan någon manuell hantering överhuvudtaget. Om flyttningsanmälan däremot träffas av en kontroll så hamnar ärendet i en inkorg hos en handläggare som utreder orsaken till träffen och genomför registrering manuellt. FOLKE kommer att innebära att alla ”enklare” rutinärenden handläggs helt maskinellt medan handläggningsresurser används för mer komplicerad, ”svårare” ärenden. En annan del i utvecklingsarbetet har varit att gå från att ha ca 120 lokala folkbokföringsregister (ett register för varje skattekontor) till att ha ett register för hela folkbokföringsverksamheten i hela Sverige. Utvecklingsarbetet med nya delar av det nya handläggningssystemet FOLKE pågår med full kraft. Man kan förvänta sig att FOLKE är fullt utbyggt och driftsatt i sin helhet om några år.</p> <p>Annars hur bra som helst hälsar Bengt och Renée. Vi tyckte att det var roligt att ni kom på besök och att vi fick prata lite om vad vi pysslar med på skatteverket .</p>

11 Referenser

- Abrahamsson, B., & Andersen, J. A. (1996). *Organisationer*. Lund: Studentlitteratur
- Andersson, B. E. W. (2001). Elektroniska dialoger mellan aktörer i offentlig verksamhet. Grönlund, Å. & Ranerup, A. (Red.) *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati: Visioner, verklighet, vidareutveckling*(pp. 285-316). Lund: Studentlitteratur
- Anttiroiko, A-V., & Mälkiä, M. (2007) *Encyclopedia of digital government*. London: Idea Group Reference
- Benamou, N., Busson, A. & Keravel, A. (2004). Impact of e-Government Interoperability in Local Governments. *Lecture notes in Computer Science*, (pp. 82-87). Berlin/Heidelberg: Springer
- Brudney, J., & Selden, S., (1995) The Adoption of Innovation by Smaller Local Governments: The case of Computer Technology. *American Review of Public Administration* 25(1): 71-86, refererad av Norris & Moon, 2005.
- Bryman, A. (2006). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber ekonomi
- Cayela, Guilloux, Mallein, & Toussaint, (1998): Multimédia of significations d'usage:les critères sociologiques de qualité d'usage d'Internet, Etude socio-cognitive des usage Multimedia, CNET-ERHIST-CNRS-CAUTIC, refererad av Benamou et al., 2004
- Daft R. L. (2007). *Understanding the Theory and Design of Organizations*. Mason: Thomson South-Western
- Dahlgren, P. (2002). *Internet, medier och kommunikation*. Lund: Studentlitteratur
- Europeiska Gemenskapernas Kommission, (2005). ***i2010 – Det europeiska informationssamhället för tillväxt och sysselsättning***
http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/sv/com/2005/com2005_0229sv01.pdf
Senast besökt 2007-06-18
- Fox, W. M. (1995). Sociotechnical System Principles and Guidelines: Past and Present. *Journal of Applied Behavioural Science* 31, no. 1 (March 1995) 91-105 refererad av Daft (2007)
- Försäkringskassan, (2007a), *Alla självbetjäningstjänster*
http://www.forsakringskassan.se/privatpers/tjanstinfo/alla_tjanster/?page=/privatpers/index.php
Senast besökt 2007-05-09
- Försäkringskassan (2007b). *Försäkringskassan förändras och moderniseras*
http://www.forsakringskassan.se/omfk/aktuellt070330/FK40310_Forsakringskassan_2_0.pdf
Senast besökt 2007-05-09
- Försäkringskassan (2007c). *Årsredovisning 2006*

http://www.forsakringskassan.se/omfk/styrning/redovisningar/dokument/fk_ars_2006.pdf
Senast besökt 2007-05-09

Garson, D. G. (2003). Toward an Information Technology Research Agenda for Public Administration. *Public Information Technology: Policy and Management Issues*, edited by G. David Garson, 331-57. Hershey, PA: Idea Group.

Hatch, M. J. (1997). *Organisationsteori, Moderna, symboliska och postmoderna perspektiv*. Lund: Studentlitteratur

Hellriegel, D., Slocum, J. W. & Woodman R. W., (1998). *Organizational behaviour*, 8th ed. Cincinnati, Ohio, South Western, refererad av Daft (2007)

Hofacker C. F., Goldsmith, R. E., Bridges, E., & Swilley, E., (2007). E-Services: A Synthesis and Research Agenda. *Journal of Value Chain Management* (under tryckning) artikeln hämtad från:
http://garnet.acns.fsu.edu/~chofack/Hofacker_Goldsmith_Bridges_Swilley_2007.pdf
Senast besökt 2007-04-27

Holden, S. H., Norris, D. F. & Fletcher P. D., (2003). Electronic Government at the Local level: Progress to Date and Future Issues. *Public Performance and Management Review* 26(3): 1-20, refererad av Norris & Moon, 2005.

IDABC (2007a). *European Interoperability Framework for Pan-European eGovernment Services*
<http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=19529>
Senast besökt 2007-06-13

IDABC (2007b). *IDABC Glossary - O*
<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/663/5892>
Senast besökt 2007-06-20

Javalgi, Rajshekhar G., Charles L. Martin, and Patricia R. Todd (2004), "The Export of E-Services in the Age of Technology Transformation: Challenges and Implications for International Service Providers," *Journal of Services Marketing*, 18 (7), 560-573.

Jacobsen, D. I., & Thorsvik, J. (2002). *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur

Klischewski, R. (2004). Information Integration or Process Integration? How to achieve Interoperability in Administration. *Lecture notes in Computer Science*, (pp. 57-65). Berlin/Heidelberg: Springer

Kreamer, K. L., & Dedrick, J. (1994). Payoffs from Investment in Information Technology: Findings from Asia-Pacific Countries. *World Development* 22(12): 1921-1931

Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

- Laudon, K. C., & Laudon J. P. (1991). *Management Information Systems – A Contemporary Perspective*. New York: Macmillan Publishing Company
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (1996). *Management Information Systems – Managing the Digital Firm*. New Jersey: Prentice Hall
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly* 18, (pp. 122-136).
- Luftman, J. N. (2004). *Managing the Information Technology Resource*. New Jersey: Prentice Hall
- Magne Holme, I., & Krohn Solvang, B. (1996). *Forskningsmetodik, om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur
- Nationalencyklopedin, (2007a) http://www.ne.se/jsp/notice_board.jsp?i_type=1
Sökord: byråkrati, informationssystem, myndighet, myndighetsutövning, red tape
Senast besökt 2007-06-18
- Nationalencyklopedin, (2007b) *Kritiken av byråkrati som organisationsform*
http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=139121
Senast besökt 2007-05-17
- Norris, D. F. (2003). Leading Edge Information Technologies and American Local Governments. *Public Information Technology: Policy and Management Issues*, edited by G. David Garson, 139-69. Hershey, PA: Idea Group Publishers.
- Norris, D. F., Fletcher, P. D., & Holden, S. H. (2001). Is Your Local Government Plugged In? *Public Management* Washington DC: International City/County Management Association.
- Norris, D. F., & Moon J. M. (2005). Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare? *Public Administration Review* 65, (pp. 64-75).
- Northrop, Alana, Kreamer K. L., Dunkle, D., & King, J. L. (1990). Payoffs from Computerization: Lessons over Time. *Public Administration Review* 50(5): 505-14
- Petersson, O., (2005). *Statsbyggnad - den offentliga maktens organisation*. Stockholm: SNS Förlag
- Regeringen (2000). Regeringens proposition 1999/2000:86. *Ett informationssamhälle för alla*.
<http://www.regeringen.se/content/1/c4/21/80/bf3285d6.pdf>
Senast besökt 2007-03-08
- Regeringen (2006a). *Så styrs statliga myndigheter*
<http://www.regeringen.se/sb/d/2462>
Senast besökt 2007-06-18
- Regeringen (2006b). Proposition 2006/07:1. *Budgetpropositionen för 2007*
<http://www.regeringen.se/content/1/c6/06/96/26/757ee0c3.pdf>
Senast besökt 2007-03-08

Scholl H. J., (2005). Interoperability in e-Government: More than Just Smart Middleware. *System Sciences, 2005. HICSS '05. Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on* (s.123).

Skatteverket (2007a). *Deklaration och skatter i Sverige*
<http://www.skatteverket.se/download/18.3dfca4f410f4fc63c86800020509/13206.pdf>
Senast besökt 2007-05-06

Skatteverket (2007b). *E-legitimation*
<http://www.skatteverket.se/etjanster/elegitimation.4.18e1b10334ebe8bc80004811.html>
Senast besökt 2007-05-06

Skatteverket (2007c). *Skatteverkets ledning*
<http://www.skatteverket.se/skatter/infotext/artiklar/2005/ledning.4.18e1b10334ebe8bc80001019.html>
Senast besökt 2007-05-09

Skatteverket (2007d). *Skatteverkets organisation*
<http://www.skatteverket.se/omskatteverket/skatteverketsorganisation.4.7b610ded10741da92fa80001414.html>
Senast besökt 2007-05-06

Skatteverket (2007e). *Skatteverkets verksamhetsplan 2007*
<http://www.skatteverket.se/download/18.3dfca4f410f4fc63c86800012012/VP+2007+Skatteverket.pdf>
Senast besökt 2007-05-09

Skatteverket (2007f). *Vad menar vi med e-Tjänster*
<http://www.skatteverket.se/etjanster/vadmenarvimedetjanst.4.18e1b10334ebe8bc80005170.html>
Senast besökt 2007-05-11

Statskontoret (2000). Publikation 2000:21. *24-timmarsmyndighet – Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgares tjänst.*
<http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2000/200021.pdf>
Senast besökt 2007-04-12

Statskontoret (2003). Publikation 2003:18. *Samverkande 24-timmarsmyndigheter – Sammanhållen elektronisk förvaltning.*
<http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2003/200318.pdf>
Senast besökt 2007-04-12

Statskontoret (2005). Publikation 2005:13. *Service, öppenhet och effektivitet – En modell för att leda, utveckla och följa upp den moderna förvaltningen.*
<http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2005/200513.pdf>
Senast besökt 2007-04-12

Themistocleous, M., Irani, Z., & Love, P.E.D. (2005). Developing E-Government Integrated Infrastructures: A Case Study. *System Sciences, 2005. HICSS '05. Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on*

Verva (2007) Verket för förvaltningsutveckling. *Årsredovisning för år 2006*
<http://www.verva.se/upload/publikationer/2007/Vervas-arsredovisning-2006.pdf>
Senast besökt 2007-04-12

Widerberg, K., (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur

Wimmer (2002). A European perspective towards online one-stop government: the eGOV project. *Electronic Commerce Research and Applications 1(1)* s. 92-103

World Bank (2007). *Definition of E-Government*.
<http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>
senast besökt 2007-04-27