

# Deklarera med SMS

- från skatteverkets synvinkel



Kandidatarbete, 10 poäng, Obligatoriskt fördjupningsarbete i informatik

Framlagd: Maj, 2005

Författare: Ibrahim Rajabi 680220  
Andreas Lundqvist 810418

Handledare: Hans Lundin

## **Resumé**

Syftet med denna uppsats har varit att undersöka och presentera hur ett SMS-baserat deklarationssystem har påverkat personalen på skatteverket. Frågeställningen har varit att utforska de förändringar som SMS-deklaration kan åstadkomma för personalen i skatteverkets kontor i Lund.

Resultatet från studien visar att personalen har en positiv inställning till användandet av det nya systemet.

Intervjuerna har tydligt visat oss att SMS-deklaration eller e-deklaration över huvudtaget har en nyckelroll i dagens deklarationsprocess. De viktigaste fördelarna är bättre effektivitet och enkelhet, som i sin tur ger en betydligt billigare tjänst. Negativa åsikter kring användandet av SMS-deklaration bland personalen är väldigt sporadiska.

Arbetet är ett resultat av en undersökning som gjordes bland personalen i skatteverkets kontor i Lund samt resultat av intervju med ansvarige och informatören på skatteverket. I undersökningen efterfrågades personalens allmänna inställning till SMS-deklaration respektive intervjupersonernas åsikter och resonemang kring det nya, systemet.

Uppsatsen ska betraktas som en fallstudie vars resultat kan användas som underlag för vidare forskning inom detta område.

## **Nyckelord**

SAMSET, SMS, DEKLARATION, E-LEGITIMATION

## **Förord:**

Denna uppsats är det avslutande momentet för en kandidatexamen på det Systemvetenskapliga programmet vid Lunds universitet, och uppsatsen motsvarar 10 poäng.

Vi vill tacka de personer som har gjort denna uppsats möjlig och har fungerat som stöd under arbetets gång. Framförallt vill vi tacka vår handledare Hans Lundin. Vi vill även tacka skatteverkets personal som tagit emot oss; särskild Liselott Andersson och informations- och utbildningsansvarig Hans Byström som har haft nyckelroll i vårt kandidatarbete. De har bidragit med sin tid, sina erfarenheter och värdefulla synpunkter. Vi tackar även de 25 personer som var vänliga att fylla i vårt långa enkätformulär och var villiga att berätta om sina åsikter.

# Innehåll

Resumé.....	2
Förord:.....	3
1. Inledning .....	6
1.1 Bakgrund.....	6
1.2 Syfte och frågeställning .....	6
1.3 Metod .....	7
1.3.1 Validitet.....	8
1.3.2 Reliabilitet.....	8
1.3.3 Urval .....	9
1.3.4 Litteraturstudier.....	9
1.3.5 Intervju.....	10
1.3.6 Enkät .....	10
1.3.7 Sammanställning av data.....	11
1.3.8 Övrigt.....	11
1.4 Avgränsningar.....	11
2. Förstudie .....	13
2.1 SAMSET- Behovet av elektronisk identifiering och underskrifter .....	13
2.1.1 Riktlinjer för användning och utformning av elektroniska tjänster (e-tjänster).....	13
2.1.2 Användning av e-legitimationer.....	14
2.1.3 E-legitimationen.....	15
2.1.4 Hur betalas medborgarens e-legitimation.....	16
2.1.5 En fungerande infrastruktur .....	16
2.1.6 Dagens e-tjänster.....	17
2.1.7 Legala frågor .....	17
2.2 24-timmarsmyndigheten .....	17
2.2.1 Vad är 24-timmarsmyndigheten?.....	17
2.2.2 Vilka funktioner fyller 24-myndigheten? .....	18
2.3 Skatter och deklaration .....	19
2.4 SMS.....	20
2.5 E-legitimation .....	21
2.6 SMS-tjänsten ”Deklarera via SMS”.....	21
3. Litteraturgranskning.....	22
3.1 Alters implementeringsmodell.....	22
3.1.1 Implementeringsplanering.....	22
3.1.2 Utbildning .....	23
3.1.3 Konvertering .....	23
3.1.4 Acceptanstest.....	24
3.1.5 Utvärdering.....	24
3.2 Det nya systemet och användarna.....	24
3.2.1 Rädsla .....	24
3.2.2 Information .....	25
3.2.3 Utbildning .....	26
3.2.4 Inlärningshinder .....	27
3.2.5 Möjlighet att påverka.....	27

3.3 Sammanställning av teori.....	28
4. Intervju och enkätsammanställning .....	29
4.1 Intervju.....	29
4.2 Enkät .....	30
4.2.1 Datorvana .....	30
4.2.2 Förståelse för tjänstens funktioner .....	31
4.2.3 Utbildning av personal .....	31
4.2.4 Påverkan på tjänst .....	32
4.2.5 Öppna frågor .....	32
5. Jämförelse empiri/Teori .....	34
5.1 Implementeringsplanering .....	34
5.2 Utbildning .....	34
5.2.1 Inlärningshinder .....	34
5.2.2 Datorvana .....	35
5.3 Konvertering .....	35
5.4 Acceptanstest .....	36
5.5 Utvärdering .....	36
6. Diskussion.....	37
6.1 Implementeringsplanering .....	37
6.2 Utbildning .....	38
6.3 Konvertering .....	38
6.4 Acceptanstest .....	39
6.5 Utvärdering .....	39
7. Slutsats .....	40
8. Utvärdering av vårt arbete .....	42
9. Framtida forskning.....	43
Källförteckning .....	44
Publicerade källor .....	44
Elektroniska källor .....	45
Företagsinterna källor .....	45
Bilaga 1 Enkäten.....	47
Bilaga 2 Sammanställning av enkätsvar .....	50
Bilaga 3 Intervju .....	53

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

Datortätheten har ökat i Sverige sedan 1996<sup>1</sup> och från och med år 2000 har Sverige varit, efter USA, det mest datortäta landet i världen. År 2001 hade nästan 70 % av alla svenskar tillgång till Internet i hemmet och majoriteten använde datorn för att surfa på Internet.

De senaste åren har de svenska myndigheterna på uppdrag av regeringen arbetat med att öka tillgängligheten och komplettera servicen för medborgarna. På grund av detta har många myndigheter beslutat sig för att finnas tillgängliga på Internet dygnet runt via sina webbplatser genom att utveckla diverse webbtjänster, SMS etc., för de svenska medborgarna, det är detta som kallas 24-timmarsmyndigheten<sup>2</sup>. Detta projekt ska dels erbjuda medborgare möjlighet att utföra ärenden och söka information på Internet, dels erbjuda olika typer av kontaktcentrum där e-post och telefonsamtal tas emot och besvaras. Som hjälp i denna utveckling har Statskontoret tagit fram kriterier för att underlätta myndigheternas arbete. I år kan 96 procent av alla skattskyldiga göra sina deklARATIONER via Internet, sms eller telefon.

Vi kommer att studera ett empiriskt fall och kartlägga hur personalen på Skatteverket uppfattar det nya systemet som implementerats. Det empiriska fall vi har valt att studera är SMS-deklaration och dess implementering samt hur det nya systemet påverkar personalen.

## 1.2 Syfte och frågeställning

Uppsatsen ämnar visa hur SMS funktionen har implementerats hos skatteverket. Uppsatsen syftar också att beskriva vilka för- och nackdelar det nya systemet medför. Kartläggningen kräver en strukturering med hjälp av frågeställningar som preciserar uppsatsens syfte.

Vi kommer att koncentrera oss på skatteverket och hur dess personal kommer att påverkas av att det implementeras ett tillägssystem på deklarationssidan. Uppfattas det som oroväckande eller är inställningen till förändringen positiv. Vilka faktorer påverkar personalen till det bättre resp. sämre vad beträffande inställning.

- *Hur har implementeringen genomförts inom Skatteverkets lokala myndighet i Lund?*
- *Vilka för- och nackdel har införandet av det nya systemet medfört för skatteverket?*
- *Har SMS-deklaration åstadkommit någon betydande förändring hos skatteverkets personal?*
- *Anses projektet vara lyckat, dvs. har Skatteverket uppnått målet med implementeringen?*

---

1 Statskontoret, 2000

2 Statskontoret, 2000

### 1.3 Metod

För att motivera vårt val av metod listar vi här en kort beskrivning av de båda angreppssätten kvalitativ och kvantitativ forskning.

*Kvalitativ studie* är en typ av studie som erbjuder tekniker för att få djupare diskussioner och svar på hur människor tänker och uppfattar saker och ting. Detta skall mynna ut i en djupare förståelse av undersökningsobjektet/objekten. Fortsättningsvis, framhäver en kvalitativ studie ett sammanhang som gör det lättare att lära sig mer om ämnet som undersökaren är intresserad av. Meningen med en kvalitativ studie är att vidga våra vyer om en viss fråga.<sup>3</sup>

Kvalitativa studier involverar relativt små grupper av människor. En stor fördel med en kvalitativ studie är att den är väldigt flexibel, då det ges möjlighet att ställa nya frågor beroende på vad respondenten svarar. En kvalitativ studie strävar oftast att få så uttömmande svar som möjligt i stället för att svaren är korta och concisa.<sup>4</sup>

*Kvantitativ studie* används främst för att undersöka redan kända företeelser, deras egenskaper och innebörder. Tack vare detta kan undersökaren ställa frågor såsom "Hur många?" och "Hur ofta?". En kvantitativ studie kan ta reda på hur en hel grupp känner i en speciell fråga, detta gör att den personen som undersöker kan göra en jämförelse mellan grupper.

Vad som också bör nämnas att det finns en möjlighet att blanda dessa två tekniker. Det gemensamma målet är att få en bättre förståelse av ett visst problem, men insamling och tolkning av data är gjort på olika sätt.<sup>5</sup>

Vi har genomfört en kvalitativ studie. Vi genomförde en intervju samt delade ut enkäter där undersökningsobjekten gav svar som grundade sig på egna erfarenheter och uppfattningar kring den nya situation som har uppstått.<sup>6</sup>

Vår litteraturstudie genomfördes på ett kvalitativt sätt. Detta gjorde vi för att skaffa oss en förståelse och baskunskaper om hur dagens deklaration fungerar och vad dess relaterade begrepp handlar om. För att få en bra och objektiv bild av implementeringen hos skatteverket, fördjupade vi oss i en del av den litteratur som finns på området implementering. Vi har också samlat material över olika tjänster på skatteverkets hemsida, samt mha tidskrifter, webbsidor och broschyrer.

Vår kvalitativa intervju genomförde vi i en semistrukturerad form för att få fram alla möjliga synpunkter och relevanta fakta. Med semistrukturerad form, menas det att en del av informationen är strukturerad, medan det kan finnas inslag av information som inte kan struktureras på ett visst sätt, såsom öppna frågor och dylikt<sup>7</sup>. Vi har valt ut de två ansvariga

---

3 Svensson, P. G. & Starrin, B. (1996)

4 Silverman, D. (2001)

5 Kvale, S. (1996)

6 Backman, J. (1998)

7 Lundahl, U. & Skärvad, P.-H. (1992)

personer som jobbar mest med implementering av det nya systemet. I enkäten frågade vi 50 personer, som jobbar på skatteverkets kontor i Lund, om deras vanor och åsikter om implementering av det nya systemet. Dessa 50 personer valdes helt och hållet ut av våra kontaktpersoner på skatteverket. De ansåg att dessa 50 var de som var mest berörda av systemet. Vi ombads att lämna enkäterna till dessa kontaktpersoner, som sedan skulle dela ut dessa till de berörda personerna. Undersökningen bestod av ett enkätformulär innehållande 15 frågor som personalen fyllde i. Resultatet bearbetades med hjälp av Excel dataprogram. Resultatet presenteras i form av statistiska tabeller och diagram (se kapitel 5). Detta har bidragit till skapandet av vår allmänna bild om situationen om vad SMS-deklaration är och hur det används i praktiken.

### 1.3.1 Validitet

Varje metod har sina egna gränser och nackdelar, fallstudier är inget undantag. Validitet är definierat, enligt Wiedersheim-Paul & Eriksson, som ett verktyg att undersöka exakt det som skall undersökas. Man kan dela upp validitet i två grenar: intern och extern validitet. Vad beträffande den interna validiteten, handlar det om hur vår frågeställning mäter det som vi faktiskt skall mäta, medan den externa validiteten mäter hur det uppmätta värdet matchar verkligheten.<sup>8</sup>

Det är av högsta prioritet att man har en bra validitet i sin undersökning. Wallén, nämner vikten av validitet i undersökningen och definierar det som “mätinstrument som inte ska ha några teoretiska fel”.<sup>9</sup> Det är därför viktigt att vi tar i beaktning att svaren som vi fått fram från undersökningen, korresponderar med den frågeställning som vi har tänkt undersöka.

Validiteten påverkas också av att man undersöker just det som skall undersökas. Det är därför viktigt att få en stabil teoretisk grund om ämnet, vilket leder till att man kan se helheten bättre. Det försökte vi givetvis göra genom att fördjupa oss i den litteratur som vi ansåg var relevant för ämnet.

Vi är också övertygade om att en fallstudie är ett bra sätt att undersöka på. Man kan med hjälp av detta mäta åsikter och funderingar hos en större folkgrupp; vi har alltid granskat svaren och resultaten kritiskt, vi kan med säkerhet säga att vi är nöjda med våra svar.

### 1.3.2 Reliabilitet

Med reliabilitet menar vi ett mått på hur korrekta och säkra svaren är; med andra ord, om undersökningen skulle upprepas skulle det svaras på samma sätt. Klassiskt sett så innebär reliabilitet att forskningen är neutral till sin verkan, den kan förklaras på så sätt att om

---

<sup>8</sup> Wiedersheim-Paul, F. & Eriksson, L. T. (1991)

<sup>9</sup> Wallén G. (1996)



undersökningen genomförs en gång till ska resultatet eller slutsatsen bli detsamma. Det kan vara svårt att avgöra, men genom att redogöra för följande kan en kontroll göras<sup>10</sup>.

Med detta menas det att undersökningsprocessen är fri från slumpfel och inte påverkade av omständigheter som kan ha haft en negativ påverkan på resultatet.<sup>11</sup>.

För att uppnå en hög reliabilitet, är det rekommenderat att testa frågorna på en utvald grupp människor.

Enkäten är konsekvent utformad för skatteverket och för att öka reliabiliteten ytterligare i vår undersökning har vi utformat svarsalternativ för majoriteten av frågorna så att svaren blir mer entydiga vilket underlättar vid analys och jämförelse av svaren. En annan punkt som är värd att nämna vad det gäller enkätreliabiliteten, är att våra enkäter fylldes i anonymt. Vi ansåg inte att det låg av vikt att veta vem som hade fyllt i enkäten när den handlade om skatteverket.

### 1.3.3 Urval

Det finns olika typer av urval såsom selektivt-, teoretiskt- och snöbollsurval. Det selektiva urvalet styrs ofta av teoretiska anledningar och efter vissa förutsättningar hos undersökningsobjektet. Ett ex. kan vara när forskaren väljer ut ett undersökningsobjekt som ger den bästa möjliga uppföljningen. Det teoretiska urvalet innebär att forskaren väljer fall att undersöka utifrån teoriutvecklinges aspekter<sup>12</sup>. Snöbollsurvalet innebär att varje intervjuobjekt ger förslag på nya intervjuobjekt. Utifrån den kvalitativa undersökningen och upplägget på vår uppsats ter sig det teoretiska urvalet bäst.

Vi har valt att fokusera oss på SMS-implementeringen hos skatteverket i lund. De har valt att implementera ett nytt SMS-system och vi ville då granska hur deras implementering har skötts, samt hur personalen har reagerat på att ett nytt system införs. Vi har således valt att lägga vår fokus på hur deras implementering har utförts samt hur det nya systemet har påverkat personalen.

Anledningen till vårt val av fall är att den offentliga sektorn berör varenda människas liv i motsats till den privata sektorn, som berör bara vissa grupper av människor. Skatteverket är en sådan myndighet som berör alla inkomstagare i samhället.

### 1.3.4 Litteraturstudier

För att skapa oss en stabil grund för fortsatt arbete började vi med en fördjupning av en del av det material som finns inom implementeringsområdet. Genom denna studie kunde vi senare lättare jämföra våra empiriska resultat med de teorier som vi har valt.

Vårt val av Alter<sup>13</sup> grundar sig på att hans teori om implementering är välkänd och vi tycker hans modell är lätt att förstå och beskriver implementeringsförloppet på ett utomordentligt sätt.

Eftersom vi har haft med oss denna teori från början, föll det oss naturligt att börja med Alters tänkande. Vi valde även att studera Laudon och Laudons<sup>14</sup> teori om implementering, detta för att

---

10 Denscombe, 2000

11 Wiedersheim-Paul, F. & Eriksson, L. T., 1991

12 Svenning, 2000

13 Alter, S. (2002)

14 Laudon, K.C., Laudon J.P.(2002)

kunna jämföra, utvidga och kritisera Alters tänkande. Eftersom vi tycker att Alter har en bra och lätt uppbyggnad kommer vi delvis att följa hans utformning i vår uppsats. De delar det främst gäller är empiri/teori, jämförelse och diskussion. Detta för att erhålla ytterligare en dimension av åsikter åt vår teori.

### 1.3.5 Intervju

När vi skulle starta vår uppsats, tog vi kontakt med skatteverket i Lund. Där fick vi tala med Liselott Andersson. Vi berättade om vår uppsats och hon var väldigt öppen till att delta i undersökningen. Under själva intervjun var också informations- och utbildningsansvarig Hans Byström närvarande. Anledningen till att vi endast hade dessa två kontakter, är att de är representanter för det lokala kontoret.

Det finns några olika former för hur en intervju kan genomföras. Lundahl & Skärvad<sup>15</sup> skiljer på standardiserade respektive ostandardiserade intervjuer, samt strukturerade och ostrukturerade intervjuer. Författarna menar att det är beroende på vilken typ av data som ska samlas in som avgör vad som är mest lämpligt. Vid insamlande av mer ”hårda” data som är ämnat att kvantifieras anses standardiserade intervjuer vara bäst. Är det däremot mer mjuka variabler och kvalitativa förhållanden som ska fångas in lämpar sig en ostandardiserade intervju bäst. Det som skiljer en standardiserad intervju från en ostandardiserade är hur uppstyrd frågeformulering och frågornas ordningsföljd är mellan de olika respondenterna i undersökningen.

Vi hade utformat våra frågor enligt en ostandardiserade modell.<sup>16</sup> En ostandardiserad intervju innebär att frågorna formuleras fritt och den inbördes ordningen spelar mindre betydelse. Därmed kan man utföra intervjun mer diskussionslikt och informellt. En ostandardiserad intervju ger utrymme för eventuella avbrott för förklaringar eller följdfrågor. Nackdelen med den här typen av intervjumetod är att intervjun kan ha en tendens att sväva iväg och inte hålla sig till ämnet. Att använda en intervjumanual innebär att man gör en lista på vad som är viktigt att få fram.

### 1.3.6 Enkät

Vi valde även att genomföra en enkätundersökning, då vi kände att vi skulle nå ut till fler människor på ett mer effektivt sätt än att intervjua varje enskild individ var för sig. Vi försökte utforma denna enkät så att frågorna skulle vara enkla men gav ett så tydligt och relevant svar som möjligt.

Vi tog kontakt med Liselott Andersson, hon bad oss ge våra enkäter till henne. Hon lämnade ut dessa enkäter till sina anställda. Vi kunde inte närvara när enkäterna fylldes i. Från vår sida kunde vi garantera anonymitet, men inom organisationen var det andra som tog kontrollen över och vi hade löften att anonymiteten skulle garanteras.

Enkäten är utformad enligt Denscombes<sup>17</sup> rekommendationer för enkätutformning. Enkäten börjar med ett försättsblad, där vi förklarar vilka vi är och vad syftet med denna undersökning är. Enkätfrågorna följer sedan Denscombes rekommenderade turordning, där de lättaste och minst kontroversiella frågorna kommer först och sedan ökar ”svårighetsgraden”. Enkäten innehåller

---

15 Lundahl, Ulf & Skärvad, Per-Hugo, (1992)

16 Lundahl, Ulf & Skärvad, Per-Hugo, (1992)

17 Denscombe, M. (2000)

totalt 15 stycken frågor. Valet av antalet frågor var baserat på Denscombes åsikt om hur för många frågor avskräcker människor att fylla i enkäter.

Enkäten skapades i Microsoft Word och utformad enligt Denscombes rekommendationer.

Frågorna är indelade i områden:

1. Användarnas datorvana
2. Användarnas vetskap om när implementering skulle ske
3. Utbildning och material till användarna, om det nya systemet
4. Påverkan på utbildning och system
5. Fria frågor för användarna och deras åsikter om det nya systemet

De sista 4 frågorna var fria för användarna att svara på. Dessa frågor gav oss ytterligare en dimension till vår undersökning, i form av vad användarna tyckte om det nya systemet.

Vi räknade samman resultatet i ett Excelark, se bilaga 2. Vi valde att Excel skulle räkna ut procenten åt oss. Svaren är avrundade till närmsta heltal. En del digram skapades för att lättare illustrera våra undersökningsresultat. Undersökningen skrevs också i löpande text.

### **1.3.7 Sammanställning av data**

Först fördjupade vi oss i litteraturen, för att få en bra bild av ämnet. Efter detta samlade vi in data och tolkade våra intervju- och enkätresultat. Detta för att kunna göra en så klar jämförelse mellan vår teoriframställning och det faktiska fallet som möjligt. Genom vår intervju och broschyrer fick vi underlag för hur skatteverkets implementering har gått till. Detta för att kunna jämföra vår teori med det faktiska caset. Genom våra enkäter har vi fått underlag för att kunna jämföra hur personalen på skatteverket har för uppfattningar och reaktioner på implementeringen.

### **1.3.8 Övrigt**

Våra kontaktpersoner på skatteverket har till nästan uteslutande varit Liselott Andersson och Hans Byström, skatteinformatör. Vi har även fått en del broschyrer, utbildningsmaterial etc., från skatteverket, efter förfrågan. Vi använde oss av Backman<sup>18</sup>, när vi utformade denna uppsats formalia.

## **1.4 Avgränsningar**

Att vi endast har valt att fokusera på Lunds skatteverk, är att vi anser att deras område räcker för vår uppsats. Eftersom detta system är implementerat på skatteverk i hela Sverige, bedömer vi att undersöka hela detta område inte omfattas av en kandidatuppsats ramar.

Vi valde också att avgränsa oss till de personer som sysslar med deklaration och varit berörda av implementeringen. På skatteverket jobbar det ca 300 personer och av dessa är ca 50 direkt eller indirekt berörda av det nya systemet. I samråd med Liselott på skatteverket, valde vi därför att skicka ut 50 enkäter, av dessa fick vi 25 enkätsvar. Bortfallet berodde enligt Liselott Andersson citat ” Här på Skatteverket har vi rätt så många enkäter per år som vi ska besvara. Jag antar att

---

18 Backman, J. (1998)

många i personalen är trötta på enkäter (min analys). När jag skulle dela ut era enkäter var det flera som inte ville svara på dessa.” slut citat.

## 2. Förstudie

---

*I detta avsnitt beskrivs den bakgrund som kan behövas för att lättare förstå meningen med projektet.*

---

### **2.1 SAMSET- Behovet av elektronisk identifiering och underskrifter**

Medborgarna och företaget har stort behov av att kunna ta kontakt med myndigheter snabbt och enkelt. Med Internet kan kontakterna underlättas samtidigt som kvaliteten i myndigheternas service kan bli betydligt bättre.

För att uppnå en sådan rationalisering och kvalitetshöjning behöver medborgare och företag ha tillgång till elektroniska ID-handlingar (e-legitimationer) och tjänster för kontroll av dessas giltighet (ID-tjänster). E-legitimationerna och ID-tjänsterna gör det möjligt för medborgare, myndigheter och företag att underteckna handlingar, styrka sin identitet och kontrollera andras identitet och underskrifter m.m.<sup>19</sup>.

Regeringen fattade den 21 december 2000 beslut om att ge Riksskatteverket i uppdrag att under ett inledningsskede ha ett sammanhållande ansvar för administrationen av certifikat för elektronisk identifiering och elektroniska signaturer inom statsförvaltningen. Uppdraget har genomförts som ett projekt (SAMSET-projektet) i samverkan med Riksförsäkringsverket, Patent och Registreringsverket samt Statskontoret. I uppdraget har ingått att:

- utarbeta allmänna riktlinjer och gemensamma rutiner för certifikathanteringen inom statsförvaltningen
- samordna statsförvaltningens krav och behov inför upphandling och avrop av certifikat och tillhörande tjänster för elektronisk identifiering och elektroniska signaturer
- samordna de myndighetsgemensamma tjänster som krävs för en väl fungerande infrastruktur för användningen av elektroniska signaturer i statlig verksamhet
- svara för information och vägledning till myndigheterna i dessa frågor

#### **2.1.1 Riktlinjer för användning och utformning av elektroniska tjänster (e-tjänster)**

SAMSET-projektet har utarbetat allmänna riktlinjer för myndigheternas användning av elektronisk identifiering och elektronisk underskrift m.m. Syftet med riktlinjerna är att samordna medborgare och myndigheters användning av elektronisk identifiering och elektroniska underskrifter. Riktlinjerna lägger den juridiska grunden för en infrastruktur som myndigheterna bygger upp för sina e-tjänster. Genom att i skilda kapitel ge regler för utfärdare av e-legitimationer, för innehavare av e-legitimationer och för dem som litar på underskrifter m.m. med stöd av denna infrastruktur kan läsaren få en bild av de juridiska sammanhang och förutsättningar som gör det möjligt att i IT-miljö återskapa vissa centrala funktioner som bär upp

---

<sup>19</sup> <http://www.arkivochdokument.se/library>

dagens pappersmiljö.

SAMSET har även tagit fram riktlinjer för hur användardialogen i myndigheternas e-tjänster bör utformas ("riktlinjerna för utformning av legala gränssnitt för e-tjänster"). Syftet är att användningen av e-legitimationer för elektronisk identifiering och underskrifter skall bli lika enkel att förstå och använda som dagens traditionella identitetshandling och underskrifter på papper. Webbtjänster är i många fall utformade så att det är svårt för användarna att förstå vad de gör och vilka juridiska verkningar en användning av tjänsten för med sig. När juridiskt betydelsefulla funktioner som identifiering och undertecknade skall hanteras elektroniskt kan rättsliga problem undvikas genom att utforma användargränssnitten och användningen av dem så att de blir självförklarande, bl.a. genom starka analogier från pappersmiljön. SAMSET har samordnat dessa gränssnitt så att användarna skall känna igen sig, oberoende av vilken e-tjänst de använder.

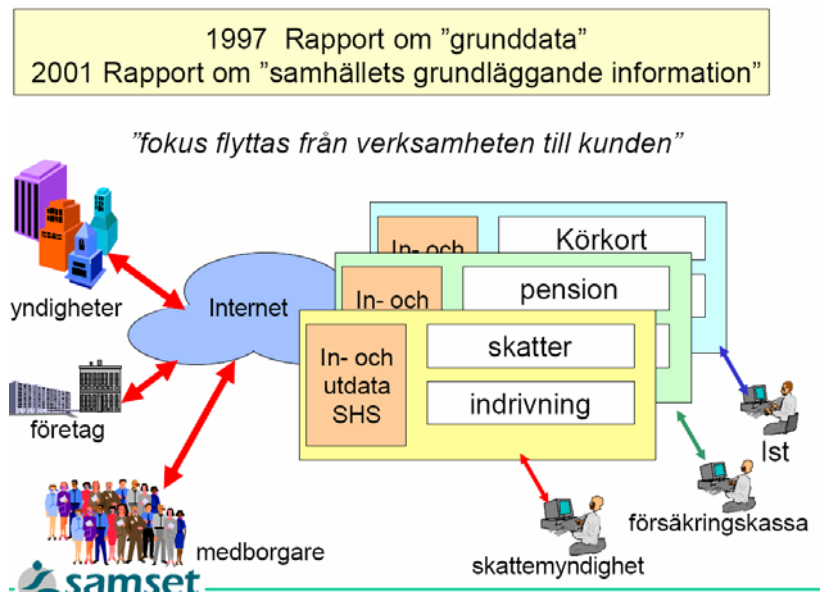


Fig.1: Fokus flyttas från verksamheten till kunder<sup>20</sup>

## 2.1.2 Användning av e-legitimationer

Strax före årsskiftet 2001-2002 tecknade Statskontoret ramavtal med ett antal leverantörer om att kunna förse medborgarna med elektroniska id-handlingar (e-legitimationer). Avtalen bygger på SAMSET-projektets<sup>21</sup> allmänna riktlinjer och på en gemensam standard för e-legitimationens utseende. Valda leverantörer är Föreningssparbanken, Handelsbanken, Nordea, Posten och Telia. De två först nämnda bankerna har tillsammans med ytterligare ett antal banker förenats om en gemensam lösning som kallas BIDT (Bankernas ID-tjänst).

<sup>20</sup> <http://www.arkivochdokument.se/library>

<sup>21</sup> <http://www.arkivochdokument.se/library>

Leverantörerna ska på olika sätt kunna förse en medborgare med en e-legitimation som ska kunna användas vid kommunikation med alla statliga myndigheter, kommuner och landsting.



Fig.2: Situationen hos olika myndigheter idag<sup>22</sup>

### 2.1.3 E-legitimationen

Avsikten är att en e-legitimation<sup>23</sup> som utfärdats av vilken som helst av de godkända leverantörerna ska accepteras av samtliga myndigheter i deras elektroniska kommunikation med medborgarna. Medborgare ska inte som nu behöver en särskild e-legitimation eller Pinkod för varje myndighet.

För att få en e-legitimation tar medborgaren kontakt, t.ex. med sin bank. I bankfallet får en kund i en Internetbank legitimationen mycket enkelt. Kunden har nämligen tidigare, när han eller hon blev ansluten till Internetbanken, legitimerat sig för sin bank på ett tillfredsställande och säkert sätt. Bankerna kommer att via sin Internetbank erbjuda en tjänst där kunden kan ladda ner e-legitimationen till sin dator. E-legitimationen lagras då som en fil på datorns hårddisk. Lösningen har valts då medborgare i allmänhet saknar kortläsare till sin dator. Om ett antal år kommer sannolikt e-legitimationer som lagras på kort bli allt vanligare.

När medborgaren har fått sin e-legitimation kan han eller hon börja använda den, t.ex. för att deklarerar hos Riksskatteverket, eller att anmäla vård av sjukt barn hos Försäkringskassan, registrera enskild firma hos Patent- och registreringsverket. I samtliga fall får respektive myndighet betala en avgift till utgivaren för kontroll av id-handlingarnas giltighet. Även kommuner och landsting kan nyttja de ramavtal som har tecknats av Statskontoret avseende e-legitimationer och tillhörande ID-tjänster. De kan därmed också delta i den samverkan som den tekniska infrastrukturen möjliggör för de statliga myndigheterna. På samma sätt kan de dra nytta av såväl de utgivna riktlinjerna som av de särskilda vägledningarna.

<sup>22</sup> <http://www.arkivochdokument.se/library>

<sup>23</sup> <http://www.arkivochdokument.se/library>

## 2.1.4 Hur betalas medborgarens e-legitimation

SAMSET rekommenderar myndigheterna att inte själva tillhandahålla e-legitimationer till privatpersoner<sup>24</sup>. Rekommendationen innebär att medborgaren "ägs" av respektive utfärdare av e-legitimationen. Detta innebär också att det är respektive medborgares utfärdare av e-legitimationen som svarar för det tekniska stödet till medborgarna vid användning och förnyelse av e-legitimationen. Detta ger förutsättningar för att myndigheternas användning av metoder för elektronisk identifiering och elektronisk underskrift anpassas till användningen i samhället i övrigt. Lösningen bygger initialt på att myndigheterna får betala utfärdarna för den giltighetskontroll av e-legitimationerna som sker då medborgaren kontaktar myndighetens tjänster (d.v.s. en transaktionskostnad). Myndigheter och företag som vill förse sina egna anställda med e-legitimationer som lagras på kort kan köpa dessa från Posten, Telia eller Nordea. Dessa e-legitimationer kan då användas såväl internt inom myndigheten/företaget som privat för att nå myndigheternas e-tjänster.

## 2.1.5 En fungerande infrastruktur

I SAMSET-projektets uppdrag har också ingått att samordna de myndighetsgemensamma tjänster som krävs för en väl fungerande infrastruktur för användning av elektronisk identifiering och elektroniska underskrifter<sup>25</sup>.

I takt med att förberedelserna för myndigheternas e-tjänster övergått i mer konkret planläggning och utveckling har också svårigheter kring de tekniska lösningarna blivit mera uppenbara och kompetensfrågor nämns i allt högre grad som ett stort problem. Möjligen är detta en flaskhals för utvecklingen. Många myndigheter vill därför helst kunna köpa lösningar som tjänster som leverantörer tillhandahåller. Mot denna bakgrund har SAMSET-projektet aktivt deltagit i det utredningsarbete och de förberedelser som nu pågår inom Statskontoret för att upphandla stödjande bastjänster (i s.k. infratjänster) främst för elektronisk identifiering och elektronisk underskrift.

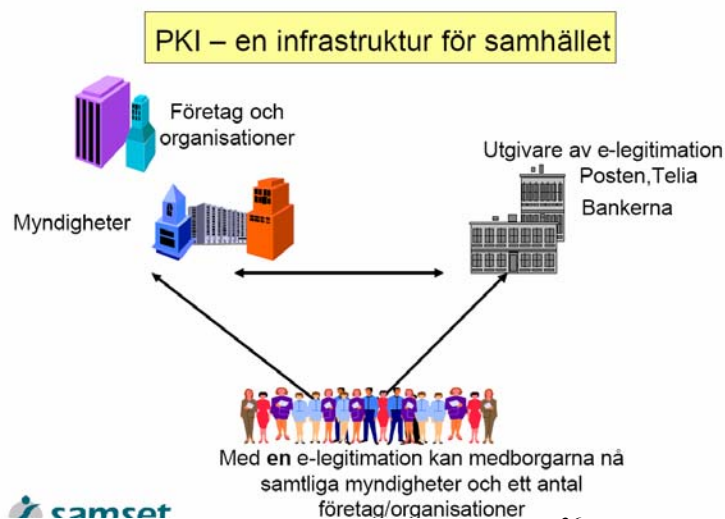


fig.3: en infrastruktur samhälle<sup>26</sup>

24 <http://www.arkivochdokument.se/library>

25 <http://www.arkivochdokument.se/library>



### **2.1.6 Dagens e-tjänster**

Såväl Riksskatteverket och Riksförsäkringsverket som Patent- och registreringsverket har nu avropat tjänster för elektronisk identifiering och underskrifter från Statskontorets ramavtal<sup>27</sup>. Med stöd av en e-legitimation kan nu medborgare och företag nyttja ett antal elektroniska tjänster vid dessa myndigheter.

Redan i dag kan företag göra den månatliga skattedeklarationen av mervärdesskatt och arbetsgivaravgifter över Internet. Från och med i år kan man registrera nytt företag hos Riksskatteverket och Patent- och registreringsverket. Privatpersoner kan ändra elektroniskt i sin inkomstdeklaration och underteckna den med hjälp av en e-legitimation. De kan också nå sitt skattekonto. Inom föräldraförsäkringen finns i dag en utvecklad 24-timmarstjänst hos försäkringskassan. Den innebär att föräldrar, tills vidare med stöd av en försökslagstiftning, kan anmäla uttag av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning samt lämna begäran om ersättning för dessa förmåner. En förälder kan även beräkna antal kvarvarande dagar och flytta dagar mellan sig själv och den andre föräldern.

Patent- och registreringsverket har sedan slutet av 2002 öppnat möjlighet för den som vill registrera sig som enskild näringsidkare att göra detta via verkets webbplats och då använda samma e-legitimation som gäller i kontakterna med Riksskatteverket och Riksförsäkringsverket. Även inom privata sektorn planeras elektroniska tjänster som bygger på den gemensamma elektroniska id-handlingen. Först ut är Svensk Adressändring AB som nu tillhandahåller tjänsterna ”gör flyttanmälan och beställ eftersändning” över Internet.

### **2.1.7 Legala frågor**

Legala frågor kring elektroniska underskrifter och elektroniska dokument, m.m. är fortfarande en stöttesten för myndigheterna. Även om viss klarhet har nåtts återstår för många myndigheter ännu olösta frågor. SAMSET har strävat efter att samordna användargränssnitt och rutiner m.m. så att rättsliga hinder undviks och så att oklarheter undanröjs.

## **2.2 24-timmarsmyndigheten**

### **2.2.1 Vad är 24-timmarsmyndigheten?**

Begreppet 24-timmarsmyndigheten<sup>28</sup> står för en myndighet som alltid är tillgänglig, dvs brukorienterad. Den är alltid öppen och erbjuder offentliga dokument snabbt och effektivt. 24-timmarsmyndigheten är tillgänglig för privatpersoner och företag när de själv vill det, var man själv vill det.

När begreppet 24-timmarsmyndighet skapades av dem som jobbade med SAMSET-projektet så var nog förhoppningen att det skulle skapa en positivare och mer serviceorienterad syn på

---

26 <http://www.arkivochdokument.se/library>

27 <http://www.arkivochdokument.se/library>

28 <http://www.24-timmarsmyndigheten.se>

myndigheterna än begreppet elektronisk förvaltning, som då användes för e-utvecklingen.

Idag använder regeringen begreppet 24-timmarsmyndigheten i ett vidare syfte och inte bara myndigheterna, utan även kommuner och landsting, utvecklar sig till 24-timmarsmyndigheter.

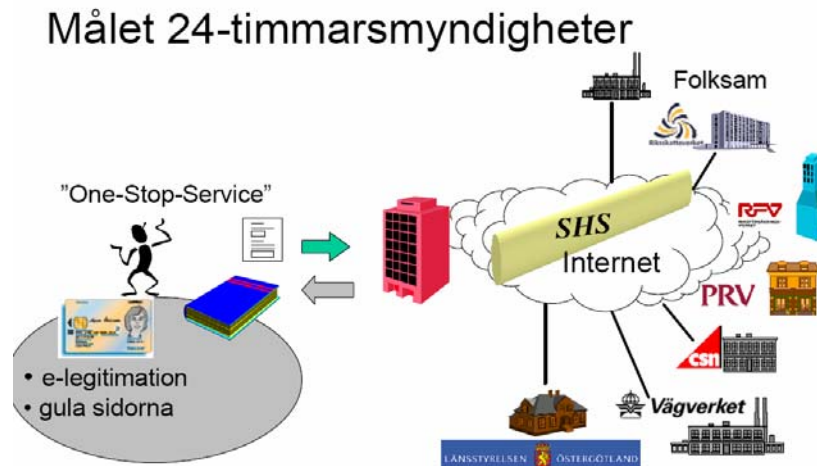


Fig.4: 24-timmarsmyndighet<sup>29</sup>

## 2.2.2 Vilka funktioner fyller 24-myndigheten?

Ett av kraven för att denna myndighet skall fungera är att den elektroniska förvaltningen har omformats många av sina uppgifter till självservice-tjänster. Detta har gjort att dessa tjänster lätt är tillgängliga via webben. Det är bland dessa tjänster som riktlinjer, IT-infrastruktur mm, som det grova arbetet med 24-timmarsmyndigheten ligger<sup>30</sup>.

<sup>29</sup> <http://www.arkivochdokument.se/library>

<sup>30</sup> <http://www.24-timmarsmyndigheten.se>

## Användargränssnitt för 24-timmarsmyndigheterna

1 Identifiering



2 Granskning av färdig text



3 Skriva under handling



4 Sända handling



5 Handlingen mottagen

Fig.5: 24-timmarsmyndighetens gränssnitt<sup>31</sup>

### 2.3 Skatter och deklaration

Skatter har funnits i Sverige sedan vikingatiden<sup>32</sup>. Vårt nuvarande system för skatt på inkomster fick vi i början av 1900-talet.

När den svenska staten uppkom fick landet sina första skatter, som gick till kungamaktens underhåll och krigståg. Så småningom blev dessa skatteprestationer stående skatter och nya skatter infördes också. Redan från 1300-talets början kom skatter att bli nödvändiga i tider av finansiellt trångmål. De kan indelas i gårdsskatter, som utgick i varor, och gälder som utgick i pengar. Skattesystemet ordnades och reglerades under Gustav Vasas tid, men undergick inga egentliga förändringar. Kungen försökte visserligen införa en ny skatt, landsskatten, som skulle utgå i förhållande till varje persons förmögenhet, men skatten möttes av ett så starkt motstånd att den aldrig togs ut.

I stället för att införa nya skatteslag försökte kungen få ut maximalt av befolkningen genom att införa större kontroll genom utvidgning av fogdeförvaltningen samtidigt som han sökte höja samhällets produktivitet med olika metoder.

Eftersom jorden var den viktigaste inkomstkällan för staten var kungen mycket noga med att bönderna vårdade sina gårdar och att gårdarna inte minskade till omfång eller antal. Vanvårdades gårdarna blev produktionen och skatteförmågan mindre. Om antalet gårdar minskade skulle också de skatter som utgick efter hemmantalet minska.

Denna så kallade klasskatt var bestämd att utgå i fyra år, men det dröjde hela sex år innan sista avbetalningen till danskarna var gjord. Principen för bestämmandet av skattens storlek genom indelning av folk i olika grupper levde därefter kvar ända in på 1900-talet.

31 <http://www.arkivochdokument.se/library>

32 <http://www.skatteverket.se/broschyror>

Dagens skattesystem beslutades av riksdagen 1902. Det var resultatet av en kompromiss. Rösträttens genomförande påskyndade en total skattereform men först 1928 försvann de sista resterna av det gamla systemet. Då fick vi en kommunalskattelag.

Det sociala reformprogrammet, som började 1913 med folkpensionen, fortsatte - samtidigt som skattetrycket ökade. Under världskrigen tog man ut extraskatter. Momsen infördes och de sociala avgifterna ökade. Nu står vi inför en ny brytpunkt i skatternas utveckling.

Det är en stadig utveckling som ägt rum sedan 30-talet med - hittills - ständigt ökande välstånd som även givit utrymme för sociala reformer. Skatterna har kunnat höjas utan att det gått ut över den enskildes konsumtion.

Under 70-talet förändrades denna bild. En minskad tillväxt har gjort att skattehöjningar inte längre ger möjlighet till stora reformprogram. I stället måste staten minska sina utgifter för att söka hejda ständigt större budgetunderskott. I den situationen har åtskilliga förslag förts fram för att helt förändra skattesystemet. Måhända befinner vi oss inför en brytpunkt i skatternas utveckling.

## 2.4 SMS

Redan de gamla grekerna, visste hur de skulle skicka meddelanden<sup>33</sup>. Histiaios till exempel, kunde det där. Han rakade håret av sin favoritslav och skrev meddelandet på skalpen. Lät håret växa ut och slaven fick springa till mottagaren. När Histiaios slav kom fram snaggades han och meddelandet gick att läsa. Short Message System, men kanske lite långsamt.

Textmeddelanden (SMS) är ett enkelt sätt att sprida information. Knappa in ett textmeddelande i din mobil och skicka det sedan till en annan GSM-telefon. Textmeddelanden är ett effektivt och billigt sätt att kommunicera på ett kort och koncist sätt.

SMS kom i samband med att mobiltelefonanvändandet ökade. SMS är ett flexibelt och effektivt komplement till annan kommunikation. Om den du söker är borta, upptagen eller sitter i möte kommer meddelandet fram ändå. Knappa in ett textmeddelande i din mobil och skicka det sedan till en eller flera GSM-telefoner. Med SMS kan du enkelt skapa fler kontakter och större kontaktnät. SMS är och var ett snabbt sätt att kommunicera genom, därför var det inte så konstigt att det först var tänkt för affärsvärlden. Nu kunde affärsmännen/kvinnor kommunicera snabbt utan att behöva ringa upp kunder/medarbetare, vilket ansågs som ett slöseri med tid. Istället för att SMS blev den succé för affärsvärlden, som man hade trott, anammades denna teknik av den privata marknaden och främst då ungdomar.

Den amerikanske mediegurun Marshall McLuhan<sup>34</sup> sa redan på 1960-talet att "the media is the message". I korthet menade han att sättet att sprida information påverkade självaste informationen. Eftersom SMS bara kan innehålla 160 tecken åt gången blir språket kort och koncist<sup>35</sup>. Och därmed är cirkeln sluten, för 160 tecken är vad som brukar få plats på en antik slavskalp.

---

33 <http://www.telia.se/> "SMS"

34 McLuhan, M., Powers, B. R.

35 <http://www.telia.se/> "SMS"

## **2.5 E-legitimation**

En e-legitimation kan jämföras med en vanlig ID-handling, t.ex. ID-kort eller körkort<sup>36</sup>. Med denna elektroniska handling, legitimerar du dig på internet, dvs. att man kan göra ändringar på sin deklaration, vilket inte är möjligt med bara den kod som man får med sin deklaration. Dessutom kan du skriva under uppgifter på Internet. E-legitimationen kan vara i form av en fil på en hårddisk eller i form av ett kort.

Denna handling skaffar man hos sin egen bank. Är man redan kund hos en Internetbank, laddar man ner sin e-legitimation via dessa. I annat fall får man teckna upp sig för internetbank hos sin bank och därefter skaffa e-legitimationen.

## **2.6 SMS-tjänsten "Declarera via SMS"**

Med denna tjänst kan man, med hjälp av sin mobiltelefon, godkänna förtryckta uppgifter genom att skicka ett SMS till nummer 71144. Kort bygger denna tjänst på att fler ska lämna in sin deklaration elektroniskt. Detta är en förlängd gren av Internettjänsten, där man godkänner sin deklaration via en kod på webben<sup>37</sup>.

När man har fått sin deklaration hemskickad, finns det en kod i en ruta som kallas "Din kod för underskrift". För att godkänna sin deklaration via SMS skriver man sitt personnummer och sin kod i ett SMS och skickar till ovannämnda adress. Om allt har gått rätt till får man ett SMS i retur som en bekräftelse.

Observera att denna tjänst endast fungerar om man inte skall göra några ändringar på sin deklaration. I annat fall får man använda sig av e-legitimation eller vanlig pappersblankett.

---

36 <http://www.foreningssparbanken.se>

37 <http://www.skatteverket.se>

## 3. Litteraturgranskning

---

*I detta avsnitt beskrivs den teori som kommer vara stommen i vår uppsats och som kommer att ligga till grund för vår jämförelse och diskussion.*

---

### 3.1 Alters implementeringsmodell

När ett nytt system skall implementeras finns de olika typer av modeller och teorier om hur detta ska gå till. Vi har valt att studera Alters modell<sup>38</sup>. Alter (ibid.) beskriver i sin traditionella livscykel hur en implementering skall gå till. Implementeringsfasen startar, enligt Alter, när den nya produkten kan köras på de datorer som är avsedda för systemet.

Alter delar upp implementeringen i 5 steg<sup>39</sup>:

1. Implementation planning
2. Training
3. Conversion
4. Acceptance testing
5. Post-Implementation audit

Vi har valt att dela upp vår teori i dessa 5 delar. Allt för att få en mer överskådlig bild. Den övriga litteratur som vi använder kommer att införas under respektive rubrik för området.

#### 3.1.1 Implementeringsplanering

I det första steget, som Alter kallar "implementation planning"<sup>40</sup>, förbereder man inför de kommande stegen i implementeringen, vilket innebär att man skapar olika planer för utbildning, systembyte och utvärdering. I trainingsplanen beskrivs till exempel när och hur användarna ska utbildas på det nya systemet.

Laudon och Laudon<sup>41</sup> menar dock att det inte är möjligt att kunna kontrollera och planera alla aspekter i en implementeringsprocess, men chansen att det skulle lyckas ökar avsevärt om det finns fastställda planer för hur man ska hantera och arbeta med eventuella problem.

För att kunna sammanställa dessa planer, menar Laudon och Laudon, att det är lämpligt att använda sig av någon form av planerings- och kontrollverktyg, särskilt om projektet är lite större. Dessa skulle kunna göra det möjligt för projektansvariga att upptäcka eventuella problem och bromsklossar. De skulle även göra det lättare att dela in implementeringsprocessen i mindre och mer lätthanterliga segment, vilket i sin tur skulle göra det lättare att se om det förväntade resultatet uppnås.

---

38 Alter, S. (2002)

39 Alter, S. (2002)

40 Alter, S. (2002)

41 Laudon, K.C., Laudon J.P.(2002)

### 3.1.2 Utbildning

Det andra steget Alter beskriver kallas "training"<sup>42</sup> och här ska användarna få den grundläggande informationen de behöver om systemet. Användarna får kunskap och den motivation de behöver för att på ett effektivt sätt kunna använda sig av systemet. Alter menar att i det här steget bör man ta hänsyn till bland annat användarnas bakgrund. Användarna kanske inte har någon datorerfarenhet och då måste utbildningen anpassas efter det. Utbildningen måste då börja med en grundläggande datorlektion eller ett datorkörkort innan man kan fortsätta med det nya systemet. På frågan om hur utbildningen ska se ut tas även hänsyn till vad för typ av informationssystem som ska implementeras.

Gash och Kossek<sup>43</sup> menar dock att det i början kan vara viktigare att fokusera på motivationen än på själva utbildningen, då den kraftigt kan påverka användarens förmåga att ta till sig kunskapen. De menar att det kan kännas skrämmande för användaren när ett nytt system introduceras, det som inte är bekant är otäckt. De menar därför att det är viktigt att veta att frågor kring hur det nya systemet kommer att påverka den enskildes arbete och behöver först besvaras innan utbildningen kan påbörjas

### 3.1.3 Konvertering

Det tredje steget Alter beskriver kallas "conversion"<sup>44</sup> och det är i detta steg som det gamla systemet byts ut mot det nya informationssystemet. Alter tar upp och beskriver två olika implementeringsstrategier: Den parallella strategin och "rakt av" strategin. I den parallella strategin, användes både det gamla och det nya systemet, ersättande systemet parallellt. Detta pågår tills alla inblandade känner sig säkra på det nya systemet och man vet att det fungerar som avsett.

Laudon och Laudon<sup>45</sup> beaktar detta som den absolut säkrare formen av systembyte eftersom det gamla systemet finns med som en "backup" om det skulle visa sig inte fungera med det nya. De menar dock att problemet med denna strategi är att det är ofta för kostsamt.

Det andra strategin som Alter tar upp är att man byter till det nya systemet rakt av. Denna strategi kritiserar av Laudon och Laudon då de anser att även om det kan verka som om detta skulle vara den minst kostsamma strategin, så tas det en stor risk om projektet använder sig av den. De menar att om det skulle visa sig att det nya systemet av olika anledningar inte skulle fungera, så har man inte något annat system att luta sig tillbaka mot. Detta kan medföra att denna strategi kan bli betydligt mycket dyrare än den parallella strategin.

Laudon och Laudon<sup>46</sup> tar, förutom de två tidigare strategierna, upp ytterligare två strategier för systembyte, "del-implementering" och "fas-implementering". Del-implementeringsstrategin innebär att man börjar med att enbart implementerar systemet på en enda avdelning. När detta försök är genomfört, och om det fungerar, genomförs implementering i resten av organisationen. Fas-implementeringsstrategin som Laudon och Laudon<sup>47</sup> också tar upp innebär att det nya

---

42 Alter, S. (2002)

43 Gash, D. C., Kossek, E. E. (1989)

44 Alter, S. (2002)

45 Laudon, K.C., Laudon J.P.(2002)

46 Laudon, K.C., Laudon J.P.(2002)

47 Laudon, K.C., Laudon J.P.(2002)

systemet introduceras i olika faser. Man kan till exempel introducera olika funktioner i systemet efter hand eller så väljer man att introducera på olika enheter i organisationen efter varandra.

### **3.1.4 Acceptanstest**

Det fjärde steget kallar Alter "acceptance testing"<sup>48</sup> och det är nu som användarna får testa det nya systemet. Under utvecklingen av systemet, men även under implementeringens gång, kan saker ha förändrats eller blivit fel vilket gör att informationssystemet inte utför det som var tänkt eller inte riktigt fungerar med sin omgivning. Testfasen är därför oerhört viktig för att sådana fel och brister ska kunna upptäckas.

### **3.1.5 Utvärdering**

Det femte och sista steget i implementeringsfasen som Alter tar upp kallas "post-implementation audit"<sup>49</sup>. Detta steg sker efter att det nya systemet har varit i bruk ett tag och det är nu som man utvärderar systemet. Har det nya systemet klarat av sina mallar när det gäller till exempel kostnaden? Man diskuterar även frågor som vad organisationen lärt sig av projektet som sådant.

## **3.2 Det nya systemet och användarna**

I detta avsnitt går vi mer i detalj in i det problematik som kan uppstå i relationen mellan användarna och ett nytt informationssystem. Dessutom presenterar vi vad litteraturen säger om hur man förhindrar och minimerar denna.

När organisationer idag implementerar ny teknologi försummas ofta den mänskliga faktorn och att göra det är det dyraste misstag en organisation kan göra<sup>50</sup>. De säger att det är den mänskliga faktorn som är teknologins motvikt och måste beaktas för att skapa balans och ibland så möts förändringar med motstånd. Det är då oerhört viktig att projektansvariga förstår de bakomliggande orsakerna till det. Child<sup>51</sup>, håller med och säger dessutom att en förändring som för projektansvariga tycks enkel, kan upplevas som svår och onödig för de som påverkas direkt av den. Nedan går vi genom och diskuterar användarna och de problem man kan stöta på i samarbete med användarna.

### **3.2.1 Rädsla**

Innan man försöker genomdriva en förändring på en arbetsplats kan det vara en god ide att undersöka om arbetsplatsen genomsyras av rädsla, anser Kline & Saunders<sup>52</sup>. Många anställda är rädda för att deras tankar och idéer inte är bra och vågar därför helt enkelt inte säga vad de tycker. Många ledare gör misstaget att tro att det inte spelar någon roll hur de bemöter sina anställda och bryr sig därför inte om deras åsikter. Om de istället lyssnat och tillvaratagit de

---

48 Alter, S. (2002)

49 Alter, S. (2002)

50 Kline, P., Saunders, B. (1993)

51 Child, J. (1984)

52 Kline, P., Saunders, B. (1993)



anställdas synpunkter kommer det dagliga arbetet att fungera både bättre och effektivare. Om däremot de anställda upplever att de inte vågar säga vad de tycker eller göra saker för sin egen, personliga utveckling, uppnår man istället ett arbetsklimat där produktivitet och lönsamhet minskar.

Kline & Saunders<sup>53</sup> menar dessutom att en del människor är livrädda för förändringar. De är rädda för att inte längre passa in i organisationen eller för att arbetet ska försvåras och bli tyngre. Först när man börjar uppmuntra dem och stödja deras prestationer försvinner det hotet och de kan börja arbeta för en förändring. Hos många anställda är det dock rädslan för att ta nytt ansvar som dominerar. De vågar inte ta ansvar på grund av rädslan för att känna sig dumma. Många tror också att de bestraffas om de gör fel. Erfarenheten från de misstag och fel som begåtts borde man, enligt Kline & Saunders (ibid.), istället ta till vara. Den nya erfarenheten innebär ju en möjlighet till att lära sig något nytt. Det är en del i inlärningsprocessen. Om personalen är rädd för att begå misstag så kan de heller inte utnyttja möjligheten att lära sig något av sina misstag.

### 3.2.2 Information

Hagemann<sup>54</sup> säger att företag inte längre kan göra tio års långa planeringar för företaget och vänta sig att de ska hålla utan att förändra planerna efter hand. Utvecklingen går oftare och oftare och för att ett företag ska kunna hänga med och vara konkurrenskraftigt krävs att de kan följa med i utvecklingen och vara beredda på förändring.

Men en förändring är, enligt Hagemann (ibid.), inte nog, företaget måste också skapa en företagskultur där förändring ses som något positivt och dessutom får sina medarbetare att också se det så. Företaget behöver se till att medarbetarna tar en aktiv roll i förändringsprocessen, det vill säga att de är motiverade till förändringen, för att den ska bli lyckad och inte bli motarbetad.

Dawson<sup>55</sup> tar upp och diskuterar olika anledningar till varför anställda är skeptiska till förändring. Han menar att det ofta är saker så som att deras arbetssituation kommer att förändras, en sänkning av deras ekonomiska trygghet, de känner sig hotade psykiskt, deras sociala arrangemang störs och deras status kanske sänks.

Hagemann<sup>56</sup> säger dock att den bakomliggande faktorn till att de anställda är negativa ofta helt enkelt är att de saknar information om förändringen och varför den är nödvändig. De anställda har ett stort behov av information både före, efter och under en omorganisation. Om de anställda inte får tillräcklig med information eller om de får information för sent kan ryktesspridning börja. Detta leder till att medarbetarna börjar oroa sig för och spekulera om den kommande förändringen. Arbetet riskerar då att komma i andra hand och försummas.

Hagemann (ibid.), går vidare och diskuterar att osäkerhet hos de anställda är en anledning till varför ledningen möter motstånd vid förändring. En rädsla för att mista sin status och bli

---

53 Kline, P., Saunders, B. (1993)

54 Hagemann, G. (1990)

55 Dawson, P. (1994)

56 Hagemann, G. (1990)

åsidossatt kan finnas. Detta gäller speciellt när förändringen består i införandet av informationsteknologi kan den äldre generationen som inte är uppvuxna med ett tangentbord under fingrarna känna sig hotad. Användarna kan känna att de inte vet hur de ska använda sig av sin kompetens i den ”nya” organisationen. Men ju bättre informationen är desto mer kan man minska den osäkerhet som finns. Självklart så måste den anställde ta ett eget ansvar för att tillgodogöra sig av den information och utbildning som företaget erbjuder.

Vidare säger Hagemann (ibid.), att trygghet och tillit skapas av att medarbetarna får information om vad som ska hända. Men detta gäller ju bara om informationen faktiskt är sann och tillförlitlig. Här spelar också tidigare erfarenheter in, om personalen tidigare sett att ledningen inte alltid står fast vid sitt ord, hur ska de då kunna lita på dem den här gången? Även om det är olustig information så är det bättre att ge den än att hålla tyst. Då information kan bemötas och bearbetas föder tystnad från ledningens sida spekulationer och kan sätta igång fantasin. Det är också viktigt att man inte bara får information om *vad* som ska hända utan *varför*. Att höra positiva argument om motivet till förändring motiverar då det är nödvändigt att medarbetarna kan identifiera sig med företaget mål och se förändringen som steget för att uppnå det.

Men är det bara information som behövs eller spelar det någon roll hur information förmedlas? Ett lätt sätt att få ut information är ju att bara dela ut ett papper med all information på. Men det som behövs, menar Hagemann (ibid.), är den personliga kontakten, det är också den som motiverar mest och tillgodoser medarbetarnas krav på uppmärksamhet. Om den anställde känner att företaget inte bryr sig om dem så kommer inte heller den anställde att bry sig om företaget och dess välmående. Om den situationen uppstår mellan företaget och personalen så kommer alltid företaget vara den stora förloraren.

### 3.2.3 Utbildning

Björn-Andersen<sup>57</sup> tar upp vikten av utbildning när man ska implementera ett nytt informationssystem. Om ett företag vill ha ett system som är bra både på det tekniska området och bra för människorna som ska användas systemet så har man mycket att vinna på att satsa på utbildning för användarna.

Gash och Kossek<sup>58</sup> uttrycker att en användare som känner att det han eller hon lär sig på utbildningen kommer att gagna henne eller honom i framtiden kommer naturligtvis att vara mer mottaglig för den kunskap som förmedlas på utbildningen. Då en organisation inte alltid kan utbilda alla medlemmar av en arbetsgrupp kan urvalet av deltagande medlemmar påverka gruppens dynamik. Eventuellt kan roller och status ändras i gruppen. Om utbildningen är begränsad till bara en person så kommer denna person när den återvänder från utbildningen att bli utsedd till ”datorexperten”, oberoende av personens egentliga kunskap.

Vidare säger Gash och Kossek (ibid.) att utbildningen också kan påverka dynamiken grupper emellan genom att till exempel ge en grupp utbildning först. Detta ger den första gruppen ett övertag över de andra grupperna i organisationen genom att de får mer status. Detta kan leda till konflikter och att tävlingar uppstår grupper emellan om att få tillgång till utbildning och om att få den mest avancerade utbildningen, detta speciellt om organisationen har begränsade resurser.

---

57 Björn-Andersen, N., Hedberg, B., Mercer, D., Mumford, E., Sole, A. (1979)

58 Gash, D. C., Kossek, E. E. (1989)

Konflikter kan också förekomma om vissa grupper verkar ha en större kunskap. En del grupper kan ha många medlemmar med bristfälliga kunskaper och dessa grupper kan då få mindre status än vad en grupp med många kunniga användare. Denna skillnad på kunskap och förmåga grupperna emellan kan avgöra vilka grupper som får tillgång på fortsatt utbildning och tillgång till ny mjukvara och hårdvara. Grupper med mer kunskap kommer att gagnas först, enligt Gash och Kossek (ibid.).

### 3.2.4 Inlärningshinder

Människor har en instinkt att lära och den påverkas av våra inlärningshinder. Enligt Kline & Saunders<sup>59</sup> finns det tre olika typer av inlärningshinder, de logiska, de etiska och de känslomässiga. Genom att erkänna och beakta detta menar de att organisationen är på god väg att utvecklas till en organisation som ser inläring som något värdefullt. Nedan går vi igenom Kline & Saunders beskrivning av de tre inlärningshinder.

Det *logiska* hindret uppstår när användaren inte fått tillräcklig information om det han eller hon avser lära sig. Användaren själv vet ofta inte vad det är han eller hon behöver veta för att inläringen ska fungera samtidigt. Genom att förse användaren med lättåtkomlig, heltäckande information minimerar man det logiska hindret.

Det *etiska* hindret uppstår när det som användaren ska lära sig strider mot hans eller hennes etiska värderingar. Det är svårt att ta hänsyn till dessa, då det som ter sig etisk för en användare kan te sig högst oetisk för en annan.

Det *känslomässiga* hindret uppstår när användaren är osäker på produkten och på de förändringar den medför. Detta hinder kan man övervinna genom att uppmuntra kreativt tänkandet och försöka eliminera rädslan för att begå misstag.

### 3.2.5 Möjlighet att påverka

Hagemann<sup>60</sup> menar att personalen kan bli mer motiverad när de tillåts vara med i beslutsprocessen, att ge dem möjlighet att påverka besluten. Hon menar dock att det självklart fortfarande är det chefen som fattar besluten, men att ha möjlighet att påverka är värt mycket. Naturligtvis så tar denna process längre tid när alla får vara med och säga sin mening. Men när man kommer till genomförandet så har man ju medarbetarnas stöd och då kommer man ”tjäna in” den tid som man förlorade tidigare.

Hagemann (ibid.), säger också att något att tänka på när man låter medarbetarna vara med i beslutsprocessen är att man verkligen låter dem vara med. Man kan inte ha fatta beslut om vad som ska ske innan man har diskuterat det med medarbetarna och vänta sig att de kommer att vara engagerade i fortsättningen. Inte heller kan man efter att ett gemensamt beslut fattas ändra beslutet utan att motivera för medarbetarna varför man valde att göra så. Då kan det helt komma att tappa motivationen för fortsatt medverkan.

---

59 Kline, P., Saunders, B. (1993)

60 Hagemann, G. (1990)

### 3.3 Sammanställning av teori

När vi studerade dessa teorier kring implementering upptäckter vi ett visst monster, det finns vissa genomgående drag hos de författare vi studerat. De aspekter som återkommer hela tiden är de vi kommer att fokusera på sedan, även om vi ibland går in på, för en viss författare, unika aspekter, när vi går vidare med vår jämförelse mellan empiri och teori.

Det första genomgående draget vi kan se handlar om *planering*. Både Alter<sup>61</sup> och Laudon och Laudon<sup>62</sup> betonar vikten av god planering i implementeringsprocessen.

Alter (ibid.), har till och med låtit planeringen bli en alldeles egen fas. Det andra genomgående draget vi kan se handlar om *information*. Hagemann<sup>63</sup> talar bland annat om hur viktig informationen är för att skapa trygghet och tillit hos användarna och Alter (ibid.), säger att i träningsfasen är det oerhört viktig med informationen för att användarna ska bli motiverad.

Vidare kan vi se att många av författarna tar upp vikten av *användarmedverkan*. Laudon och Laudon (ibid.), och Alter (ibid.), förespråkar båda detta. Child<sup>64</sup> menar att det inte nödvändigtvis måste vara något positivt, men han menar dock huruvida användarna ska involveras bör beaktas i varje enskilt fall. I samband med användarmedverkan omnämns även hur viktigt det är att låta användarna vara med och påverka projektet, genom hela arbetets gång. Nästa genomgående drag är fokuseringen på *utbildning* av användarna. Alter (ibid.), talar om det i träningsfasen. Gash och Kossek<sup>65</sup> och Kline och Saunders<sup>66</sup> talar också om vikten av utbildning och om de problem man kan stöta på i samband med den.

Författarna tar även upp andra områden som de anser påverka skedena i implementeringsprocessen. Laudon och Laudon<sup>67</sup> tar bland annat upp vikten av engagemang från *ledningen* och att projektet är väl *styrt*. De diskuterar även att *komplexitet* och *risknivå* kan påverka projektets utgång. Child<sup>68</sup>, Dawson<sup>69</sup> och Björn-Andersen<sup>70</sup> säger alla att det är viktigt att låta implementeringen få ta den *tid* som den kräver, för att den ska bli bra. Då dessa områden också är viktiga i implementeringsprocessen vill vi ta upp och behandla dem i vår jämförelse mellan teori och empiri.

Följaktligen är de områden vi fokuserar på:

- Planering
- Träning/Utbildning
- Användare/Användarmedverkan
- Information
- Ledning och styrning

---

61 Alter, S. (2002)

62 Laudon, K.C., Laudon J.P.(2002)

63 Hagemann,G. (1990)

64 Child, J. (1984)

65 Gash, D. C., Kossek, E. E. (1989)

66 Kline, P., Saunders, B. (1993)

67 Laudon, K.C., Laudon J.P.(2002)

68 Child, J. (1984)

69 Dawson, P. (1994)

70 Björn-Andersen, N., Hedberg, B., Mercer, D., Mumford, E., Sole', A.(1979)

- Komplexitet och risknivå
- tidsaspekten

## 4. Intervju och enkätsammanställning

---

*I detta kapitel presenteras resultatet av vår enkät samt intervju.*

---

### 4.1 Intervju

Gruppen fick tillfälle att intervjua Liselott Andersson, projektansvarig, och Hans Byström, informatör på Skatteverket i Lund. Intervjun skedde vid ett tillfälle där både Liselott och Hans var närvarande.

Hans och Liselott började berätta för oss om bakgrunden till varför regeringen hade tagit fram idén med att använda SMS som ett deklarationssätt. De hade tittat på hur norrmännen deklarerade och det visade sig att de använde sig av just SMS. Denna tjänst hade blivit en succé bland ungdomar i Norge och nu hoppades regeringen på att denna tjänst även skulle bli det i Sverige. I Sverige fanns redan telefon- och Internetdeklaration och nu också SMS-deklaration.

Vi frågade därefter vad syftet för implementeringen av detta system var. De båda svarade att denna tjänst skulle hjälpa till att spara in på tid och personal hos skatteverket. De berättade att mest tid läggs ner på att samla in och bearbeta alla pappersblanketter och omvandla detta till digital information. De menade på att om informationen redan kommer in digitalt, slipper man detta tidsödslande och därmed dyra system.

. Liselott och Hans berättade att de hade haft ett 1 timmes långt möte för personalen, där de fick ställa frågor och ventilera funderingar kring det nya systemet. När sedan detta möte var över, hade de frågat personalen vad de kände för systemet och personalen tyckte att idén var kanon och att det skulle hjälpa till väsentligt med deras arbete.

Vi fortsatte våra frågor med vilka som hade deltagit i implementeringen och vilka de var som hade skött detta. Hans och Liselott sa att det var Sveriges olika banker som ska leda implementeringen hos sig och att Skatteverket endast skulle övervaka så att rätt information skickades till Skatteverket i slutändan.

Som vi har förklarat i punkt 2.1, det är bankernas gemensamma system som kallas för Bank-ID och kan användas till mer än att deklarerat. RSV är då en "kund" hos bankerna och betalar den överföringskostnad som blir av SMS-tjänsten.

Fortsatt frågade vi vad deras förväntningar av systemet var. Skatteverket hade satt upp ett mål på att 1,4 miljoner människor skall deklarerat elektroniskt (Internet samt SMS). Hans och Liselott nämnde att förra årets siffra låg på ca 810 000 personer. De nämnde också att de hoppades på att

fler pensionärer skulle använda sig av SMS-tjänsten, även ifall den framförallt var mer inriktad för ungdomar.

Vi ställde också frågan vad de hade för för- och nackdelar med det nya systemet. Hans och Liselott svarade att fördelarna är att de ifyllnadsproblem som finns pga. pappersblanketterna försvinner då man bara godkänner m.h.a. en kod, personalen på skatteverket kan granska uppgifter snabbare och kostnaden för varje deklaration minskar. Nackdelarna med det nya systemet är främst att personalen drabbas av uppsägningar och att de tekniska missöden som kan uppstå.

## 4.2 Enkät

### 4.2.1 Datorvana

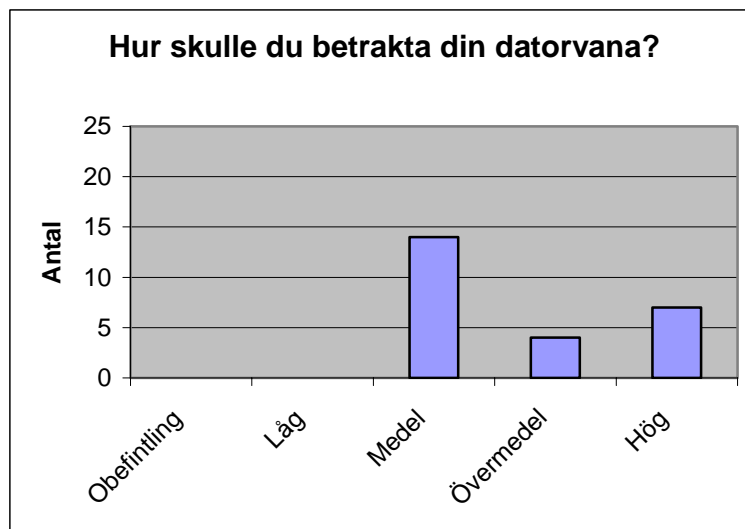


Fig.6: Personalens datorvanor

En av de första frågorna vi ställde, hur god datorvana personalen på skatteverket hade. Detta är signifikant för hur utbildningen på det nya systemet skall utformas. Det visade sig att majoriteten av personalen betraktade sig att ha medelkunskap, dvs. att de behärskade Windows mest vanliga funktioner samt Office-paketet. Vi fick reda på att alla på skatteverket måste ta ett s.k. Datorkörkort. Detta, anser vi, bidra till den höga procenten. Våra intervjuobjekt nämnde också att skatteverkets personal har använt datorer i sitt arbete i ca 10 år.

## 4.2.2 Förståelse för tjänstens funktioner

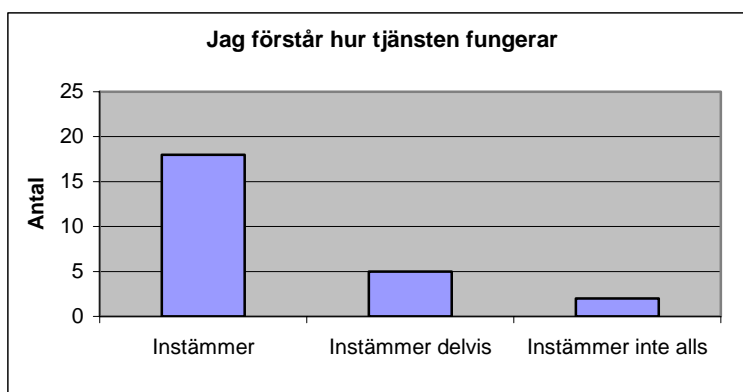


Fig.7: Förstår personalen det nya systemet?

På frågan om personalen egentligen förstår hur denna nya tjänst fungerar, instämde också mer än majoriteten att de gjorde detta. Vad som kan oroa är att nästan en tredjedel av de anställda inte förstod till fullo hur den nya SMS-tjänsten fungerar.

## 4.2.3 Utbildning av personal

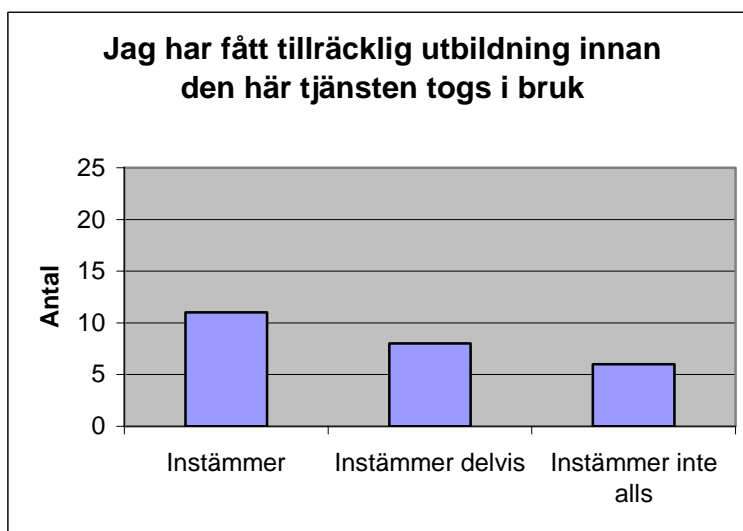


Fig.8: Fråga om personalens utbildning av tjänsten

På frågan om personalen hade fått tillräckligt med utbildning på den nya tjänsten, svarade nästan en fjärdedel att de inte kände sig tillfreds med vad de hade fått lära sig om det nya systemet.

Vad som också frågades, och som hänger ihop med ovanstående påstående, var om personalen hade fått tillräckligt med broschyrer/material och om de hade fått göra praktiska övningar på

systemet innan det infördes. Det visade sig att personalen hade fått en hel del broschyrer och utbildningsmaterial att studera, men att det saknades praktisk tillämpning i utbildningen. Endast en femtedel av de svarande ansåg sig ha fått tillräckligt med praktisk utbildning för att anse sig tillfreds med utbildningen.

#### 4.2.4 Påverkan på tjänst

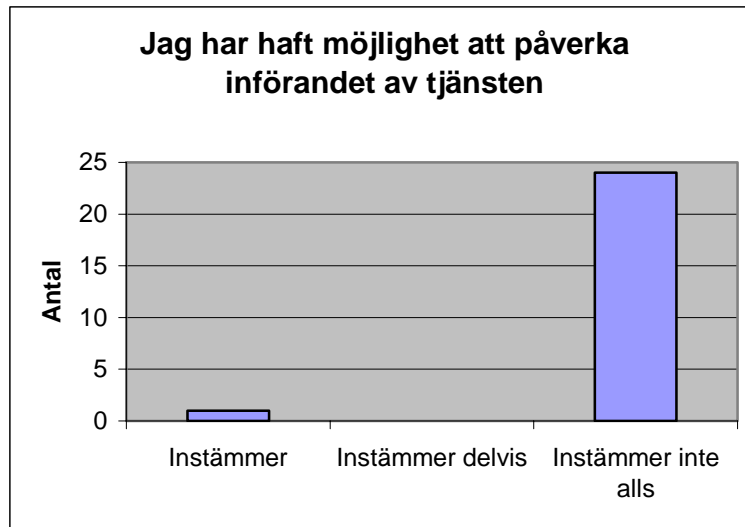


Fig.9: Har personalen haft någon chans att lufta åsikter angående tjänsten.

På frågan om personalen hade fått någon möjlighet att delta i utvecklingen av det nya systemet, svarade nästan alla att de inte hade varit delaktiga på något sätt i utvecklingen, vare sig om den skulle införas eller hur tjänsten skulle anpassas för personalens bästa. De få personer som svarade att de hade fått delta i utvecklingen satte troligen högre upp i personalhierarkin.

#### 4.2.5 Öppna frågor

Nedan följer en redovisning av de öppna frågor som fanns på enkäten. Dessa var uppdelade i positivt laddade och negativt laddade frågor, där enkättagaren själv fick ventiler sina åsikter på frågan.

Varför tror du den här tjänsten infördes?

De flesta åsikterna runt denna fråga var svar om effektivisering. En del trodde att tjänsten infördes för att minska arbetsuppgifterna såsom pappersblankettsbehandling. Det var också de som tyckte att den teknik som används (SMS), ligger rätt i tiden samt att skatteverket vill inrikta sig mer mot ungdomar. Det fanns även några som verkade oroliga för den nya tjänsten, då de skrev om att skatteverket skulle säga upp personal.

Vad är det bästa med den här tjänsten?



En majoritet av svaren på denna fråga var att pappershanteringen minskar drastiskt, och att den tjänsten är snabb och enkel att använda. Man kan deklarerarar var man vill, vilket gör att en hel de förseningar undviks.

Vad är det sämsta med den här tjänsten?

Svaren på denna fråga var nog de som var mest utspridda. Några svarade att de inte tyckte något var dåligt, medan andra pekade på saker såsom att användaren kanske SMS:ar flera gånger för att vara säker på att deklarationen har kommit in. Andra menade att denna tjänst främst vänder sig till yngre, då pensionärer inte har den kunskap om SMS som yngre har. Även att man bara kan godkänna med SMS och inte göra ändringar var en av de negativa åsikter som fanns.

Övriga kommentarer

Vi hade en punkt på var enkät som hette övriga kommentarer, då vi endast fick en kommentar väljer vi att citera denna.

- ”Jag kan tycka att tjänsten inte är nödvändigt. Pengar skatteverket använt till marknadsföring av denna tjänst skulle kunna ha använts bättre. Det finns så många andra alternativ för att deklarerarar. Jag anser att tjänsten ej är ett alternativ för mig.”

## 5. Jämförelse empiri/Teori

---

*Utifrån den tidigare teorisammanfattningen, intervju och enkät resultatet, kommer vi nedan att utvärdera och resonera om hur skatteverket har gått till väga när dem skulle implementera det nya systemet.*

---

### 5.1 Implementeringsplanering

Enligt våra kontaktpersoner på skatteverkets kontor i Lund fanns inte någon implementeringsplan hos dem, de hade istället lagt ut delar av systemet på bankerna och inte utvärderat en speciellt bra utbildningsplan, som enligt Alter<sup>71</sup> är nödvändig. I grund och botten hade de inte så stor inverkan på det hela systemet, utan det var regeringen som bestämde från början att det skulle genomföras i hela landet. Trots att någon utvärdering av införandet av det nya systemet inte utfördes, är det svårt att se om det förväntade resultatet uppstått och om den strategi man använt varit bra. Det nya systemet hade en implementeringsplan som har följts men eftersom detta var första gången som projektet involverades, är implementeringen av det nya systemet mer av ett pilotfall. Laudon och Laudon<sup>72</sup> menar att det är bra att ha ett plan för hantering av problem och konflikter men om ett sådant plan finns eller upprättats hos skatteverket vet vi inget om.

### 5.2 Utbildning

Som tidigare nämnts, hade inte Skatteverket någon väl utvecklad plan för utbildningen. Det enda som fanns var den datorkörkortsutbildning som är obligatorisk på skatteverket. De lutade sig mycket på just detta körkort och enligt vad vår intervju och enkät har visat, har inte personalen fått någon grundläggande och relevant utbildning på det nya systemet. De har fått en genomgång av tjänsten på ett möte där det visades de olika funktioner som användes. Personalen har också fått instuderingsmaterial vilket kunde användas till självstudier.

#### 5.2.1 Inlärningshinder

Vi menar att Skatteverkets implementering hade några av de hinder som Kline & Saunders<sup>73</sup> tar upp. Det *logiska* hindret fanns i allra högsta grad hos personalen. Trots att de hade fått tillgång till broschyrer och annan sorts utbildningsmaterial, kände personalen att de inte hade fått tillräckligt med utbildning för det nya systemet. De hade framförallt velat ha mer praktisk utbildning av systemet, och inte bara själv läsa sig till hur systemet skall fungera.

Det andra hindret som tas upp är det *etiska*. Vi ställde frågan om varför personalen trodde att det nya systemet skulle införas. Av de svar vi fick kan vi tyda att några etiska hinder inte direkt finns. Det enda orosmoln som finns, är att några ur personalen tyckte att pengarna som lagts på marknadsföring, borde ha kunnat investeras på ett bättre sätt. Personalen verkar dock vara

---

71 Alter, S. (2002)

72 Laudon, K.C., Laudon J.P. (2002)

73 Kline, P., Saunders, B. (1993)

positivt inriktade på att använda sig av det nya systemet. De flesta tror att det nya systemet kommer att vara till hjälp i deras fortsatta arbete med deklarationer och har därför inga speciella etiska problem med att lära sig detta.

Det tredje hindret som Kline & Saunders<sup>74</sup> tar upp är som tidigare nämnt det *känslomässiga*. Av våra enkäter kan vi avläsa att personalen verkar ha en relativt klar bild över vad det nya systemet skall vara bra för. De verkar ha förstått att systemet har införts för att effektivisera deklarationsarbetet, så att personalen kan lägga ner mer tid på de tyngre skattefallen.

Vad vi däremot tycker kunna utläsa av våra enkäter och vår intervju, är att personalen inte är helt klar över vilka besparingar som kan ske pga. det nya systemet. Den personal som tidigare använts till att hantera den stora mängd pappersblanketter som kommit in, kommer inte att behövas i lika stor utsträckning. När väl personalen har fått detta klart för sig kommer det stå inför det stora känslomässiga hindret att eventuellt acceptera det nya systemet fullt ut eller att vägra lära sig det. Var ska personalen hitta den motivationen?

## 5.2.2 Datorvana

Av enkäten går det att utläsa att majoriteten av personalen anser sig ha en ligga runt medel vad det gäller datorvana. Alla på Skatteverket skall gå eller har gått och tagit det så kallade datorkörkortet. Om man ser till det hinder som Hagemann<sup>75</sup> beskriver om datorvana och motstånd till inläring pga. av detta, kan inte en direkt jämförelse göras, då personalen inte är främmande för datorer och dess mest grundläggande funktioner.

## 5.3 Konvertering

Inom implementeringsteorin finns det olika strategier för hur man ska gå tillväga när man byter gammalt system mot ett nytt. I skatteverkets fall skulle inte ett gammalt system bytas ut mot ett nytt, utan det skulle snarare ske en utbyggnad av ett redan befintligt system.

Internetdeklarationen skulle utökas med SMS-tjänsten. Dessvärre använde sig inte skatteverket av den, av Alter<sup>76</sup>, rekommenderade testen att introducera SMS-tjänsten på en liten grupp på skatteverket. Istället startades denna tjänst för alla de inblandande samtidigt, vilket kan ha lett till den förvirring och miss i utbildningen som har skett. Detta nämner också Alter (ibid.), som ett problem. Även Laudon och Laudon<sup>77</sup> förespråkar att man introducerar systemet på en liten grupp i första hand. Eftersom SMS-tjänsten skall fungera som ett komplement till

Internetdeklarationen, kommer det äldre systemet, Internetdeklarationen, att samköras med det nya, SMS-tjänsten, samt den traditionella deklarationsmetoden med blanketter. Detta är enligt både Alter<sup>78</sup> och Laudon och Laudon<sup>79</sup> en bra grund för användarna att lära sig det nya systemet.

Det som skiljer mellan vår empiri och teori på detta plan, är att det äldre systemet inte kommer att tas bort. Man kan ändå säga att de har använt sig av en parallellimplementering i detta fall.

Vad som kan vara en positiv vinkling av det hela, är att man inte har riskerat att hela

---

74 Kline, P., Saunders, B. (1993)

75 Hagemann, G. (1990)

76 Alter, S. (2002)

77 Laudon, K.C., Laudon J.P. (2002)

78 Alter, S. (2002)

79 Laudon, K.C., Laudon J.P. (2002)

Internetdeklarationen havererade, eftersom det endast skedde en utbyggnad och inte en *cutover*.

## **5.4 Acceptanstest**

I implementeringsprocessen har testfasen en väldigt viktig del. Detta kan ske framför allt under utvecklingsprocessen men också under hela implementeringens gång. Testfasen är väldigt viktig pga. att där hittar man alla eventuella fel och brister som systemet kan innehålla. Om vi ska projicera denna del av Alters teori på vår empiriska studie, kan vi med hjälp av intervjun och enkäterna utläsa att endast en mindre grupp av utvecklarna har varit med och testat systemet. Utifrån våra enkäter tycker dock användarna att det nya systemet har förändrat arbetsituationen till det bättre. De moment som användarna främst tycker har förbättrats, är att de slipper lägga ner mycket tid på pappershanteringen av de deklarationsblanketter som tidigare kom in. Nu kan de istället koncentrera sig på mer komplicerade uppgifter.

## **5.5 Utvärdering**

Det sista steget i implementeringsprocessen är, enligt Alter<sup>80</sup>, utvärderingen. Med anledningen av att detta system är nytt och implementerat i somras, har projektgruppen på skatteverket inte hunnit utföra en grundlig utvärdering. En utvärdering av användarnas åsikter har heller inte skett, men indikationer tyder på att användarna har fått en positiv bild av det nya systemet. Vi har varit i kontakt med skatteverket och en utvärdering av själva systemet är i full gång, och enligt vad de har meddelat oss, har SMS-tjänsten motsvarat de förväntningar som ställdes.

---

80 Alter, S. (2002)

## 6. Diskussion

---

*I detta kapitel kommer vi att diskutera det valda problemområdet utifrån våra egna åsikter och funderingar.*

---

I en början har vi bestämt oss att utforska hur SMS-deklarationstekniken påverkar skatteverket och dess personal. Under våra förstudier, undersökningar och korrespondens med olika aktörer i samband med SMS-deklaration har vi upptäckt att möjligheterna som e-legitimationstekniken erbjuder är obegränsade.

Dag efter dag dyker det upp nya finesser och lösningar som klarar av allt mer som t.ex. kunna deklarerar, adressändra, registrera företag osv. samtidigt som att tekniken inte skall kräva expertkunskaper från användaren. Tack vare den tendensen är också vanliga människor utan speciell datakunskap villiga att införa en ny rutin i deras arbetssätt. Detta kan betraktas som ett märkligt fenomen eftersom människan har en medfödd motvilja att drastiskt förändra sina dagliga vanor. Införandet av den nya e-legitimation tekniken gör just detta. Detta gäller för all sorters förändringar, menar Alter.<sup>81</sup>

Ett övergripande mål för skatteverket är att rationalisera och effektivisera hela verksamheten. Ett stort steg var att införa Internetdeklaration. Detta innebar bl.a. dessa betydande förändringar för skatteverkets personal. Förändringarna kom i form av minskad arbetsbörda, minskade kostnader för myndigheten skatteverket och mer fokus på ändringsblanketter samt tyngre skattefall.

### 6.1 Implementeringsplanering

Den implementeringsplan som var tänkt för SMS-systemet, var nästan obefintlig. Regeringen hade bestämt hur tjänsten skulle användas och var det skulle genomföras. Själva systemet skulle implementeras hos Sveriges olika banker. Detta gjorde att den personal som skulle drabbas, dvs. Skatteverkets personal inte fick vara med och säga sitt. Detta är enligt Alter<sup>82</sup> en stor brist i planeringen. Vi har uppfattat att implementeringen har legat under tidspress, vilket kan ha lett till att vissa delar av den övergripande planen inte har följts eller inte ens funnits med. Vi uppfattar det som en tråkig förlust, då idén med projektet är väldigt bra och innovativt.

Vad man dock ska ta i beaktning är att detta projekt är ett pilotprojekt för framtida och vi kan då hoppas att en mer utarbetad projektplan föreligger.

Laudon och Laudon<sup>83</sup> nämner att en plan för problem och konflikter, borde finnas med. Vi tycker att en sådan plan hade varit bra i detta fall då en väl utarbetad grundplan inte föreligger. Eftersom att en dålig grundplan ofta leder till problem och konflikter. Att begära detta är kanske lite i överkant.

---

81 Alter, S. (2002)

82 Alter, S. (2002)

83 Laudon, K.C., Laudon J.P.(2002)

## 6.2 Utbildning

En stor brist var att det inte fanns någon utbildningsplan. Man hade visserligen tagit hänsyn till personalens datorvana, vilket enligt Hagemann<sup>84</sup>, minskar osäkerheten inför det nya systemet. Men det var också allt man hade tagit hänsyn till. Det räknades med att broschyrer och annat utdelat material samt en timmes introduktion skulle räcka för personalen. Enligt våra enkäter var detta inte ens i närheten av vad som kunde anses vara tillräckligt. Även i fall personalen har en bra och grundläggande datorutbildning, borde det ligga i Skatteverkets eget intresse att utbilda personalen så fort som möjligt. Dels med tanke på den tidspress som fanns och dels med tanke på hur systemet skulle bli accepterat av personalen<sup>85</sup>.

Skatteverket skall dock inte belastas med hela bördan för den här misslyckade utbildningen. Även personalen borde ha ett visst intresse av att lära sig de nya arbetsuppgifterna så snabbt som möjligt för att undvika missförstånd och underlätta arbetet under de hektiskt deklARATIONSTIDerna.

Något som är intressant att tillägga är att de hinder som Kline & Saunders<sup>86</sup> har lagt fram, inte alls har beaktats. Nu har dessa hinder inte var några stora problem anser vi, då de flesta inom personalen tycker att detta system är bra och verkar fungera som ett rejält hjälpmedel i arbetet. Det verkar som om systemets syfte verkligen har nått ut till de anställda vilket ökar motivationen för personalen. Detta är enligt oss mycket bra. Man har i de flesta fall helt eller nästan helt eliminerat det etiska inlärningshindret. Vad sedan beträffar det känslomässiga hindret, verkar det inte riktigt framkommit att personalen faktiskt riskerar sina jobb pga. införandet av det nya systemet. Detta ser vi som ett kommande problem. Om personalen märker att det kommer ske nedskärningar, kommer motståndet mot detta system och eventuellt nya system öka. Ingen vill förlora sina jobb. Vi tror att denna ”miss” i information från regering och Skatteverket är medveten för att inte öka oron inom personalen. Vi håller med Laudon och Laudon<sup>87</sup> om att en problem- och konfliktplan hade varit bra i detta läget.

## 6.3 Konvertering

Något vi tycker är positivt, är att de har använt sig av en variant av parallellt systembyte. Det är som tidigare sagt inte en full användning av denna teori eftersom det gamla systemet inte byts ut, utan kommer att ligga kvar. Men resultatet av det är den samma, tycker vi. Eftersom det nya systemet kommer att finnas kvar, har användarna en förankring i något som de känner igen och har kunskap om, men samtidigt införs en ny del i detta system vilket medför en viss rädsla. Vi anser dock att denna rädsla dämpas med hjälp av att det äldre systemet finns kvar.

Vi anser att användningen av den parallella strategin avsevärt har underlättat både acceptansen hos användarna så väl som att dämpa den rädsla och ångslan som ett systembyte kan medföra.

---

84 Hagemann, G. (1990)

85 Alter, S. (2002)

86 Kline, P., Saunders, B. (1993)

87 Laudon, K.C., Laudon J.P. (2002)

## **6.4 Acceptanstest**

De enda som fick vara med vid själva testning av systemet, var endast en lite grupp av utvecklarna. Detta tycker vi inte följer de strategier som Alter<sup>88</sup> eller Laudon och Laudon<sup>89</sup> har satt upp. Det hade med största säkerhet varit bättre att i alla fall låta en lite grupp från personalen testa systemet. Som vi har sett i vår enkätundersökning, är personalen missnöjd med att de inte fick vara med att påverka systemet. Att testa systemet är en essentiell del av implementeringen. Här ska det upptäckas fel och andra brister som kan förekomma. Att inte låta den berörda gruppen vara med och testa är ett stort misstag, enligt Alter och vi håller med om detta.

## **6.5 Utvärdering**

Vi anser, precis som Alter<sup>90</sup>, en uppföljning är av stor vikt för att kunna knyta ihop säcken beträffande implementeringsprocessens misslyckade eller succés. Vi får nämna att det inte har skett någon officiell utvärdering men med utgångspunkt från våra enkäter kan vi dra slutsatsen av att personalen tycker att det är positivt. Trots allt diskussion ovan, är fördelarna med det nya systemet överväldigande avgörande. Det handlar om framför allt en bättre effektivitet, nåbarhet, ekonomiska effekter och enkelhet.

---

88 Alter, S. (2002)

89 Laudon, K.C., Laudon J.P.(2002)

90 Alter, S. (2002)

## 7. Slutsats

---

*I detta kapitel presenteras resultatet av vårt undersökningsobjekt. Svaren på vår frågeställning redovisas här.*

---

Vi är förmodligen ett traditionsbundet folk på många sätt och vis, men utvecklingen visar onekligen en stor öppenhet för den nya tekniken. Inte minst märks det när det gäller framtidens sätt att deklarerat. I år var det drygt en miljon människor som valde att e-deklarerat, d.v.s. via nätet, telefon eller sms. Det innebär en 30 procentig ökning jämfört med förra året. Många har dessutom valt att deklarerat med e-legitimation, vilket ger möjligheter att göra ändringar och tillägg. Inte helt överraskande är intresset störst bland de personer som är födda 1970-1984. Men det finns undantag. Och visst blir man imponerad av den äldsta e-deklaranten; en äldre dam född 1897!

I Sverige håller 24-timmars myndighet tekniken på att förändra arbets- och affärsprocesserna. Vi har studerat bara skattemyndigheten, som redan har installerat det här systemet i sin arbetsplats. Erfarenheterna är överväldigande positiva och ger upphov till ytterligare, nya justeringar och nya framtida lösningar bland ansvariga och personalen. Det bästa med t.ex. SMS- och Internet deklARATIONEN är att man har mer tid att kunna granska och kontrollera de mer misstänkta delarna, enligt personalen på skattemyndigheten. Den andra fördelen med det nya systemet är att tekniken inom systemet möjligt gör att myndigheten alltid är kontaktbar. Detta innebär effektivisering, både för alla myndigheter och för befolkningen. Man sparar kostnader genom att hinna med mycket mer och detta innebär även en ny rutin för administration. Personalen får all nödvändig information som dem behöver snabbare och på det viset smyger sig tekniken in i bakgrunden. Vi har hört mestadels positiva uppfattningar om de funktioner som det nya systemet erbjuder. Våra informanter har haft positiva förhoppningar för nya lösningar i framtiden som nya systemet möjliggör.

Vad som är värt att nämna i sammanhanget är, vilka resultat som vi har kommit fram till, och vilka för- och nackdelar som personalen kan vänta sig av det nya systemet.

De argument som vi anser vara de starkaste fördelarna är:

- minskad arbetsbörda
- minskade kostnader för myndigheten skatteverket
- mer fokus på ändringsblanketter samt tyngre skattefall

De argument som vi anser vara de starkaste nackdelarna är:

- Ett antal problem som säkerheten, mänskliga faktorer, strömavbrott etc., om man förlitar sig för mycket på tekniken



- En nackdel som inte gärna framförs är att antalet anställda i skatteverket minskar hela tiden och tendensen fortsätter även i framtiden

Vi kan inte säga med säkerhet att personalen är nöjd med det nya systemet. Detta pga. att ingen utvärdering har skett, vad som framgår av våra resultat anser vi att personalen har reagerat på ett positivt sätt beträffande det nya SMS-systemet. Som svar på om implementeringen har varit tillfredställande, kan vi utifrån vår undersökning och diskussion, säga att den inte har uppfyllt kraven på hur vi anser att ett nytt system skall implementeras.

Enligt Jacobsens och Thorsvik<sup>91</sup> är informationsteknologi också att styra och reglera arbetsprocesser samt koppla samman människor, funktioner och skilda enheter både inom och mellan organisationer. Systemet skall vara anpassat till människan och arbetsprocessen och inte tvärtom. Med SMS-deklaration har personalens och ledningens uppgifter effektiviserats. Införandet av ny teknik och nytt informationssystem förändrar arbetslivet och därmed förändras också den arbetsmiljö och det kontaktnät som anställda och ledningen i ett företag har tidigare varit vana vid. Vad som bör tilläggas är att detta inte behöver vara av negativ art.

Integration är ett nyckelord i den framtida IT-utvecklingen. Myndighetens SMS-funktion skall med stor sannolikhet vidareutvecklas på så sätt, att även ovana användare, som till exempel pensionärer kan ha nytta och bekvämlighet att använda dem. Det blir säkert livliga diskussioner i framtiden om vad systemen skall och bör användas till.

Vi vet att säkerheten omkring detta är så hög som möjligt, men samtidigt vet vi också att det existerar ingen sådan 100 procentig säkerhet. Att bygga ett helt samhälle i alltför större utsträckning på denna teknik, innebär en viss risk.

Kort sagt SMS-tjänsten är en optimal företeelse för den som är sent ute.

Det totala antalet e-deklarationer ligger än så länge på cirka 580 000. Det är endast 60 000 fler än samma tid förra året. Nu hoppas Skatteverket att användandet tar rejäl fart de sista dagarna. ”Vi har ju gjort rejäl reklam för det här så får det inte mer fart börjar man ju undra vad som har hänt. Vi får hoppas på en ketchupeffekt sista dagarna eftersom vi gärna vill slippa massa tidsödande och resurskrävande pappershantering”, säger Bengt Persson, sektionschef på Skatteupplysning på Skatteverket.

– Det är enkelt att deklarerat via sms. Och den som väljer sms får tillbaka en bekräftelse från oss på att vi har mottagit deklarationen, säger Bengt Persson<sup>92</sup>.

---

91 Jacobsen, D. I. & Thorsvik, J., (2002)

92 <http://www.svd.se/dynamiskt>

## **8. Utvärdering av vårt arbete**

När det gäller vårt arbete med uppsatsen så kan vi nu, när vi ser tillbaka, upptäcka en del saker som vi önskar att vi hade gjort annorlunda. Något som vi hade önskat är att vi hade börjat skriva senare, då kunde vi kanske reda på resultatet av införande av det här nya tjänsten. Då kunde man se om det stämde med det som på skatteverket påstår att det ska bli.

Trots det tycker vi att det har varit roligt och lärorikt att arbeta med den valda frågeställningen. Vi vill till slut säga att vi är nöjda med vår uppsats.

## 9. Framtida forskning

Som förslag på vidare forskning tycker vi att det skulle vara intressant att undersöka hur övriga människor, berörd av den här tjänsten upplevde implementeringen. Ett annat förslag är att titta närmare på det nya systemet när det gäller användarvänlighet. Vad som också skulle vara intressant är att följa upp och se vad som förändrats i skatteverket nu när det nya systemet implementerats på.

Ett annat förslag på vidare forskning är att studera implementeringen av det nya systemet i de övriga kommuner som använder sig av det, antingen utifrån den teori som har presenterats eller annan utvald teori. Systemutveckling och uppdatering sker enligt gemensamma rekommendationer och överenskommelse. Det är alltid ekonomiska skäl och intresse som kan ligga bakom sådan inställning.

Vilka nya funktioner planeras i framtiden, tack vare e-legitimation teknik?

# Källförteckning

## *Publicerade källor*

- Alter, S. (2002). "Information System. A management Perspective (3rded.)". Massachusetts: Addison-Wesley Educational Publishers Inc.
- Backman, J. (1998). "Rapporter och uppsatser". Lund: Studentlitteratur.
- Björn-Andersen, N., Hedberg, B., Mercer, D., Mumford, E., Sole', A.(1979). "The Impact of Systems Chnge in Organisations". Aplhen aan den Rijn: Sijthoff & Noordhoff International Publishers B. V.
- Child, J. (1984). "Organization. A Guide to Problems and Practice". London:Paul Chapman Publishing Lt.
- Dawson, P. (1994). "Organizational Change. A Procesual Approach". London: Paul Chapman Publishing Lt
- Denscombe, M.(2000). "Forskningshandboken-för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna". Lund: studentlitteratur. (Originalarbete publicerat 1998)
- Eason, K. (1989). "Information Technology and Organisational Change" London: Taylor & Francis
- Gash, D. C., Kossek, E. E.(1989). "Links between organizational systems, human resource strategy, and end user training". Paper presented to the System Sciences, Emerging Technologies and Applications Track, Proceedings of the Twenty-Second Annual Hawaii International Conference, Hawaii, USA.
- Hagemann,G. (1990). "Konsten att motivera". Kristianstad:Liber.
- Jacobsen, D. I. & Thorsvik, J.(2002), "Hur moderna organisationer fungerar". Lund: Studentlitteratur.
- Kline, P., Saunders, B. (1993). "Tio steg mot en lärande organisation". Jönköping: Brain Books AB.
- Kvale, S. (1996). "Den kvalitativa forskningsintervjun". Lund: Studentlitteratur
- Laudon, K.C., Laudon J.P.(2002). "Management Information Systems. Managing the digital firm". New Jersey: Firm Prentice Hall Inc.
- Lundahl, U. & Skärvad, P-H. (1992). "Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer". Lund: Studentlitteratur
- McLuhan, M., Powers, B. R. (1992). "The Global Village: Transformations in worldlife and media in the 21<sup>st</sup> century". (Oxford University Press)

Pettersson, G.(1997). ”Att skriva rapporter. Om formen och dess betydelse för innehållet”. Lunds Universitet, Företagsekonomiska institutionen.

Svensson, P. G. & Starrin, B. (1996). ”Kvalitativa studier i teori och praktik”. Lund: Studentlitteratur.

Silverman, D. (2001). “Interpreting Qualitative Data. Methods for Analyzing Talk, Text and Interaction”. London: SAGE.

Wiedersheim-Paul, F. & Eriksson, L. T. (1991). ”Att utreda, forska och rapportera”. Malmö: Liber

Wallén G. (1996). ”Vetenskapsteori och forskningsmetodik”. Lund: Studentlitteratur.

### **Elektroniska källor**

<http://www.24-timmarsmyndigheten.se>,2005-05-06

<http://www.skatteverket.se/broschyror>,2005-05-06

<http://www.gsm.aland.fi/ordlista.htm>,2005-05-06

<http://www.telia.se>, 2005-05-06

<http://www.idainfront.se/nyhetsbrev>,2005-05-06

<http://www.arkivochdokument.se/library>,2005-05-06

### **Företagsinterna källor**

*Skatteverkets temadag för skatteinformatörer. Användaranvisning. Produktinformation från skatteverket, utgiven 2004-02-05*

*E-legitimation och skatteverkets e-tjänster. Användaranvisning. Produktinformation från skatteverket*

*BankID och Bankernas ID-tjänst. Produktbeskrivning*

*Deklarera via SMS. Användaranvisning. Utgåva 1, SKV 220. Produktinformation från skatteverket, utgiven i mars 2004*

*Deklarera på Internet med e-legitimation. Användaranvisning. Utgåva 1, SKV 320. Produktinformation från skatteverket, utgiven i mars 2004*

*Du vet väl att du kan lämna skattedeklaration via Internet (eSKD). Användaranvisning. Utgåva 1, SKV 466. Produktinformation från skatteverket, utgiven i januari 2004*

*Välkommen till information om e-legitimation.* Byström, Hans. Användaranvisning. Produktinformation från skatteverket.

*Dags att deklarerera* Användaranvisning. Utgåva 25, SKV 325. Produktinformation från skatteverket, utgiven i januari 2004.

## Bilaga 1 Enkäten

Hej

*Vad är detta?* I din hand håller du en enkät som vi skulle vara väldigt tacksamma om du kunde ta dig tid att svara på. Enkäten tar bara några minuter att besvara.

*Vilka är vi?* Vi som har gjort den här enkäten är två studenter på kandidatnivån på systemvetenskapliga programmet på Institutionen för Informatik, Lunds Universitet.

*Varför gör vi denna undersökning?* Målet med vår undersökning är att få ett bra underlag när vi ska utvärdera implementeringen av tjänsten ”deklarera med SMS”, där du är en av användarna.

*Hur kommer enkätsvaren att användas?* Informationen från enkäten kommer att ligga till grund för vår kandidatuppsats.

Du som deltar är självklart anonym och dina svar behandlas naturligtvis konfidentiellt. Det är frivilligt att fylla i enkäten men vi är naturligtvis glada ju fler svar vi får.

Tack för din medverkan!

Ibrahim Rajabi  
Andreas Lundqvist

1. Är du man eller kvinna?

Man

Kvinna

2. Hur skulle du betrakta din datorvana?

Obefintlig

Låg

Medel

Över medel

Hög

3. Hur långt tid innan den här tjänsten började användas skulle Du uppskatta att Du fick veta att den här tjänsten skulle införas?

1-2 veckor

3-6 veckor

2-4 månader

>5 månader

Nedan följer ett antal påståenden som vi vill att Du svarar på genom att kryssa i det svarsalternativ som du anser passar bäst. ”Instämmer helt” innebär att Du helt håller med om det påstående vi givit Dig. ”Instämmer inte alls” innebär att Du inte håller med över huvud taget och ”Instämmer delvis” innebär att Du håller med, men inte fullt ut.

<b>Påstående</b>	<b>Instämmer</b>	<b>Instämmer delvis</b>	<b>Instämmer inte alls</b>
4. Jag förstår hur tjänsten fungerar.			
5. Jag har fått broschyrer och annat material om tjänsten att läsa och titta på innan jag skulle börja använda tjänsten i arbetet.			
6. Jag hade möjligheter att få göra olika praktiska övningar innan tjänsten togs i bruk.			
7. Jag har fått tillräcklig utbildning innan den här tjänsten togs i bruk.			
8. Jag fick tillräckligt med tid för att öva mig på det nya systemet.			
9. Jag hade möjlighet att påverka den utbildning och träning vi fick.			
10. Jag har haft möjlighet att påverka införandet av tjänsten.			



Nedan följer ytterligare några frågor som Du fritt kan besvara.

12. Varför tror du den här tjänsten infördes?

---

---

---

---

---

---

13. Vad är det bästa med den här tjänsten?

---

---

---

---

---

---

14. Vad är det sämsta med den här tjänsten?

---

---

---

---

---

---

15. Övriga kommentarer.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Bilaga 2 Sammanställning av enkätsvar

1. Är du man eller kvinna?	Man	Kvinna	Total
Antal som svarat	8	17	25
Procent	32%	68%	100%

2. Hur skulle du betrakta din datorvana?	Obefintlig	Låg	Medel	Över medel	Hög	Total
Antal svarade	0	0	14	4	7	25
Procent	0%	0%	56%	16%	28%	100%

3. Hur lång tid innan den här tjänsten började användas skulle Du uppskatta att Du fick veta att den här tjänsten skulle införas?	1-2 veckor	3-6 veckor	2-4 veckor	> 5 veckor	Total
Antal svarade	4	3	12	6	25
Procent	16%	12%	48%	24%	100%

4. Jag förstår hur tjänsten fungerar.	Instämmer	Instämmer delvis	Instämmer inte alls	Total
Antal svarade	18	5	2	25
Procent	72%	20%	8%	100%

5. Jag har fått broschyrer och annat material om tjänsten att läsa och titta på innan jag skulle börja använda tjänsten i arbetet.	Instämmer	Instämmer delvis	Instämmer inte alls	Total
Antal svarade	19	5	1	25
Procent	76%	20%	4%	100%

6. Jag hade möjligheter att få göra olika praktiska övningar innan tjänsten togs i bruk	Instämmer	Instämmer delvis	Instämmer inte alls	Total
Antal svarade	5	7	13	25
Procent	20%	28%	52%	100%

7. Jag har fått tillräcklig utbildning innan den här tjänsten togs i bruk.	Instämmer	Instämmer delvis	Instämmer inte alls	Total
Antal svarade	11	8	6	25
Procent	44%	32%	24%	100%

8. Jag fick tillräcklig med tid för att öva mig på det nya systemet	Instämmer	Instämmer delvis	Instämmer inte alls	Total
Antal svarade	5	10	10	25
Procent	20%	40%	40%	100%

9. Jag hade möjlighet att påverka den utbildning och träning vi fick	Instämmer	Instämmer delvis	Instämmer inte alls	Total
Antal svarade	2	4	19	25
Procent	8%	16%	76%	100%

10. Jag har haft möjlighet att påverka införandet av tjänsten	Instämmer	Instämmer delvis	Instämmer inte alls	Total
Antal svarade	1	0	24	25
Procent	4%	0%	96%	100%

11. Varför tror du den här tjänsten infördes?

- ”För att skatteverket vill ta in deklARATIONER elektroniskt istället på papper”
- ”För att minska arbetsuppgifter”
- ”Ny intressant teknik”
- ”Ligger i tiden”
- ”Förenkla deklARATIONEN”
- ”För att antagligen någon nyutexaminerade systemvetare med övertalningsförmåga som insisterade på att så skulle bli fallet”
- ”Mindre arbete på skattekontoren”
- ”För att i förläggningen spara personalen”
- ”Tidsbesparande för skatteverket”
- ”För att fler ska använda telefoni och Internet”
- ”Verket vänder sig till yngre målgrupp”
- ”Lättare att deklARERA samt besparingskäll”
- ”För att frigöra skatteverkets personal så de kan granska svårare deklARATIONER. för att inte få så många pappersdeklARATIONER”
- ”För att få ungdomar att utnyttja tjänsten”
- ”Rikta sig till ungdomar och få dem att inte deklARERA på pappersdeklARATIONEN och på så sätt spara ekonomiskt sett”
- ”För att skatteverket slippa en massa papper”
- ”För att underlätta för skatteskyldiga och för skatteverket som inte vill ha pappersdeklARATIONER”
- ”För att få in deklARATIONER i rätt tid. Det är lättare att lämna in deklARATIONER”
- ”Skatteverket vill ha fler deklARATIONER elektroniskt”
- ”Enklare att deklARERA samt inbesparing”
- ”Billigare, enklare”

12. Vad är det bästa med den här tjänsten?

- ”Snabbt och enkelt”
- ”Att det finns”
- ”Smart, smidigt, enkelt”
- ”Vet ej”
- ”Att det eventuellt blir några färre deklARATIONER för skatteverket att hantera”
- ”Mindre pappershanteringar”

- ”Snabb och enkelt för användaren”
- ”Lättare att deklarerera”
- ”Den går att utföra var man än befinner sig”
- ”Besparing, deklARATIONEN behöVER inte registreras manuellt”
- ”Enkelt att deklarerera”
- ”Snabbt och enkelt. Underlättar för skatteverket registreringsbesparing”
- ”Enkel och lättillgänglig”
- ”Tillgänglighet”
- ”Flera kan använda, särskilt yngre personer, alla yngre har ju mobil
- ”Det lämnas inte in så mycket papper som skall arkiveras”
- ”Ingen registrering hos skatteverket”
- ”Färre pappersdeklARATIONER”

### 13. Vad är det sämsta med den här tjänsten?

- ”Inget dåligt”
- ”Den generation som saknar kunskaper om SMS kan inte använda tjänsten”
- ”Vet ej”
- ”Inget det är fulländat”
- ”Kan ej användas av alla”
- ”Att man SMS:ar mer än en gång för säkerhets skull”
- ”Att man deklarerar med SMS inom rätt deklARATIONSTID och sedan lämnar in en deklARATION med ändringar”
- ”Kan endast godkänna uppgifter, inte många som använder tjänsten förutom ungdomar i en viss ålder”
- ”Riktat sig främst till yngre människor”
- ”Äldre personer kan inte använda sig av tjänsten men på sikt tror jag alla klarar det”
- ”Inget dåligt bara bra”

### 14. Övriga kommentarer

”Jag kan tycka att tjänsten inte är nödvändigt. Pengar skatteverket använt till marknadsföring av denna tjänst skulle kunna ha använts bättre. Det finns så många andra alternativ för att deklarerera. Jag anser att tjänsten ej är ett alternativ för mig.”

## **Bilaga 3 Intervju**

1. Vad är syftet med det nya systemet?
2. Vad var personalens reaktion när de hade informerats om det nya systemet som skulle implementeras?
3. Vilka har deltagit i implementeringsprocessen och vilka har skött den?
4. Vad är era förväntningar på det nya systemet?
5. Vad är för- och nackdelar med det nya systemet?