

24-timmarsmyndigheten
Finns eller finns inte en handlingsplan? – Det är
frågan

Magisteruppsats, 10 poäng, i informatik

Framlagd: Juni, 2005

Författare: Pernilla Dunér
Hanna Svahn

Handledare: Odd Steen

Vårt stora tack till

Respondenter som valde att ställa upp på intervjuer:

Bengt Svensson, IT-strateg för Sveriges kommuner och landsting
Daniel Persson, Stabschef, Malmö Stad
Désirée Veschetti Holmgren, Departementssekreterare, Finansdepartementet
Bo Eric Andersson, Informationschef, Lunds kommun
Claes Olof Olsson, IT-direktör, Malmö Stad
Arne Granholm, kansliråd, Finansdepartementet

Handledargruppen för alla varför:

Odd Steen (huvudhandledare)
Mia Sassén
Linda Nordström

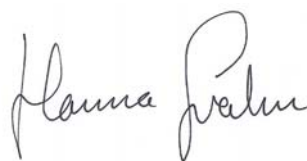
För hjälp under arbetets gång:

Tomas Andersson, för diktafon.
Per-Johan Svahn, för extra diktafon.
Kristoffer Sundnér Lindqvist & Axel Körling för tålamod!

För genomläsning av uppsatsen och konstruktiv kritik:

Kerstin Svahn
Linda Olsson
Emil Wallin

Vi hade aldrig klarat det här utan Er!



LUNDS UNIVERSITET
Institutionen för Informatik

24-timmarsmyndigheten

Att ha eller inte ha en handlingsplan - det är frågan?

© Pernilla Dunér
Hanna Svahn

Magisteruppsats framlagd: juni 2005

Omfång: 80 antal sidor, avrundat till tiotal, inklusive bilagor

Handledare: Odd Steen

Sammanfattning

Regeringen lade 1999 fram en proposition om att Sveriges förvaltningar skulle införa 24-timmarsmyndigheten i sina verksamheter. Deras vision var att förvaltningarnas tjänster och service skulle vara tillgängligt för medborgarna dygnet runt oavsett geografiskt läge. Tanken var att det skulle bli ett informationssamhälle för alla. Visionen skapar problem som digitala klyftor och osäkerhet kring säkerheten. För att det ska vara möjligt för förvaltningarna att uppfylla regeringens vision måste de ha åtgärder för att förebygga problemen som uppstår. Syftet med studien är att beskriva vilken handlingsplan statliga och kommunala verksamheter tagit fram för att hantera problemen som uppstår.

Dagens informations- och kommunikationsteknologier har både enande och splittrande krafter. Den splittrande kraften är mer känt under namnet den digitala klyftan. Begreppet digitala klyftor beskrivs som skillnaden mellan de medborgare som har tillgång till datorer och Internet, och de som inte har det. Det råder stor osäkerhet bland Sveriges befolkning kring säkerheten på Internet. För många medborgare är tanken att lämna ut sina personliga uppgifter på Internet skrämmande. Det är upp till förvaltningarna att skapa den tillit och säkerhet som krävs för att få medborgarna att börja lita till deras system.

Studien har visat att våra respondenter inte har tagit fram någon egen eller generell handlingsplan för att hantera problemen. Anledningen till att regeringen inte satt upp en generell handlingsplan beror på att regeringen och riksdag inte kan gå in med full kraft och bestämma över förvaltningarna. Förvaltningarnas anledningar har med hur pass lång de har kommit i sin 24-timmarsmyndighetsutveckling att göra. Avsaknaden av en handlingsplan, för våra respondenter, har medfört att den digitala klyftan uppstått och att osäkerheten kring säkerheten kvarstår. En del av de konsekvenser som framkommit lyder som följande:

- Medborgare ställs utanför på grund av att de inte besitter den basala kunskapen som krävs för att hantera datorer och Internet.
- Alla medborgare inte har tillgång till begriplig och tillgänglig information på Internet.
- 24-timmarsstjänsterna inte används i den mån som är önskvärt på grund av osäkerhet kring säkerheten.

Nyckelord

Handlingsplan, 24-timmarmyndigheten, digitala klyftor, tillit och säkerhet, medborgare, förvaltningar.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 INLEDNING	8
1.1 BAKGRUND.....	8
1.2 PROBLEMMRÅDE.....	9
1.3 FORSKNINGSFRÅGA.....	9
1.4 SYFTE.....	9
1.5 AVGRÄNSNING.....	9
1.6 MÅLGRUPP.....	10
1.7 VALD RAPPORTERINGSFORM.....	10
1.8 VÅRA EGNA UPPFATTNINGAR.....	10
1.9 DISPOSITION.....	12
1.10 BEGREPPSLISTA.....	13
2 METOD	14
2.1 VAL AV FORSKNINGSMETOD.....	14
2.1.1 Dokumentstudie.....	14
2.2 VAL AV FORSKNINGSANSATS.....	14
2.3 VAL AV RESPONDENTER.....	14
2.4 VAL AV DATAINSAMLINGSMETOD.....	15
2.5 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT VID ANALYS.....	16
2.6 METODPROBLEM.....	17
2.6.1 Validitet och reliabilitet.....	17
2.6.2 Vetenskaplig och etisk kvalitet.....	18
2.7 KÄLLKRITIK.....	19
3 EN 24-TIMMARSMYNDIGHET - VAD ÄR DET?	21
3.1 DIGITALA KLYFTOR.....	23
3.1.1 Vad är den digitala klyftan?.....	23
3.1.2 Ett demokratiskt sambälle.....	23
3.1.3 Tillgång till datorer och Internet i Sverige.....	23
3.1.4 Ett informationssambälle för alla.....	24
3.1.5 Identifierade klyftor.....	24
3.2 TILLIT OCH SÄKERHET.....	25
3.2.1 Säkerheten på Internet.....	26
3.2.2 Elektroniska ID-kort.....	27
3.2.3 Digitala signaturer.....	27
4 EMPIRISKA RESULTAT	28
4.1 MALMÖ KOMMUN.....	28
4.1.1 Begreppet 24-timmarsmyndigheten.....	28
4.1.2 Digitala klyftor.....	29
4.1.3 Tillit och säkerhet.....	29
4.2 LUNDS KOMMUN.....	30
4.2.1 Begreppet 24-timmarsmyndigheten.....	30
4.2.2 Digitala klyftor.....	31
4.2.3 Tillit och säkerhet.....	31
4.3 REGERINGEN.....	32
4.3.1 Begreppet 24-timmarsmyndigheten.....	32
4.3.2 Digitala klyftor.....	33
4.3.3 Tillit och säkerhet.....	34
4.4 SVERIGES KOMMUNER OCH LANDSTING.....	34
4.4.1 Begreppet 24-timmarsmyndigheten.....	34

4.4.2 Digitala klyftor	35
4.4.3 Tillit och säkerhet.....	35
4.5 STATSKONTORET	36
4.5.1 Begreppet 24-timmarsmyndighet.....	36
4.5.2 Digitala klyftor	37
4.5.3 Tillit och säkerhet.....	38
5 DISKUSSION KRING TEORI OCH EMPIRI.....	39
5.1 BEGREPPET 24-TIMMARSMYNDIGHETEN.....	39
5.2 DIGITALA KLYFTOR.....	39
5.3 TILLIT OCH SÄKERHET.....	40
6 SLUTSATSER.....	42
6.1 SJÄLVKRITIK.....	45
6.2 FÖRSLAG TILL VIDARE FORSKNING.....	45
BILAGOR.....	46
BILAGA 1 – INTERVJUFORMULÄR.....	46
BILAGA 2 – INTERVJU MED BENGT SVENSSON 18/4-05.....	48
BILAGA 3 – INTERVJU MED DANIEL PERSSON 20/4-05.....	54
BILAGA 4 – INTERVJU MED DÉsirÉE VESCHETTI HOLMGREN 21/4-05.....	61
BILAGA 5 – INTERVJU MED BO ERIC ANDERSSON 22/4-05.....	67
BILAGA 6 – KOMPLETTERINGSINTERVJU MED CLAES OLOF OLSSON 22/4-05 ANGÅENDE SÄKERHETEN.....	73
BILAGA 7 – INTERVJU MED BO FRÄNDÉR OCH SUSANNE EKROTH 26/4-05.....	75
BILAGA 8 – ENKÄTSTUDIE MED ARNE GRANHOLM 26/4 2005.....	86
REFERENSER.....	88
LITTERATUR.....	88
ARTIKLAR.....	88
INTERNETKÄLLOR.....	89
MUNTliga KÄLLOR.....	90
ENKÄTSTUDIE.....	90

FIGURFÖRTECKNING

FIGUR 3.1: 24-TIMMARSMYNDIGHET - FÖRSLAG TILL KRITERIER FÖR STATLIG ELEKTRONISK FÖRVALTNING I MEDBORGARNAS TJÄNST (STATSKONTORET, 2000:21, s.36)	22
--	----

1 Inledning

I dagens samhälle utvecklas informationstekniken i en allt snabbare takt, vilket innebär hastiga och dramatiska förändringar i vår vardag. På ett eller annat sätt kommer utvecklingen att beröra och påverka oss alla genom de möjligheter som öppnas upp för företagande, arbetsliv, kultur, utbildning och politik. Det påverkar även våra myndigheter och kommuner då servicen innebär att medborgare, det vill säga personer som har medborgarskap eller uppehållstillstånd i Sverige, ska kunna komma i kontakt med statliga och kommunala verksamheterna i en allt större utsträckning. Det faktum att man valt att tillhandahålla den statliga och kommunala servicen dygnet runt för medborgarna har med regeringens beslut om att grunda begreppet 24-timmarsmyndighet i Sverige att göra. Att göra en 24-timmarsmyndighet innebär att en myndighet eller kommunal verksamhet ska finnas tillgänglig, oberoende av tid på dygnet och geografisk läge, via Internet (Statskontoret, 2000:21) (för vidare begreppsförklaring om 24-timmarsmyndighet se Begreppslistan s.12).

Visionen som regeringen satt upp för 24-timmarsmyndigheten är att den ska kunna bidra till ett informationssamhälle för alla. Meningen är att modern informations- och kommunikationsteknologi ska användas så optimalt som möjligt för att effektivisera processerna, ge stöd, hjälp och service åt medborgarna samt bidra till en ökad insyn och rättsäkerhet (Statskontoret, 2004:149).

Regeringen vill betona att de tjänster som medborgarna själva kan utföra över Internet inte ska påverka de traditionella kontaktvägarna. Det ska fortfarande finnas möjligheten att utföra samtliga tjänster via exempelvis personliga möten, vanliga brev och telefon (24-timmarsmyndigheten, 2005c).

1.1 Bakgrund

Statskontoret fick i uppdrag 1999 att ta fram förslag till vilka kriterier som ska komma att ligga till grund för begreppet 24-timmarsmyndighet. I uppdraget sägs det att:

...statliga myndigheter skall vara tillgängliga och tillmötesgående, kunna deklarerar vilka tjänster som erbjuds och i vilka former detta sker, ge enskilda medborgare och företag tillfälle till dialog och möjlighet att lämna synpunkter på den verksamhet de berörs av samt medge insyn i och kontroll av myndighetens verksamhet... (Regeringen, 1999/2000:86, s.100).

Vilka krav ställer då detta på myndigheterna? Syftet med att ha en 24-timmarsmyndighet är att myndigheter ska erbjuda all information och service elektroniskt i den mån de kan. Medborgarna kommer att ställa högre krav på myndigheterna, exempelvis: att som medborgare få tillgång till mer information, bli mer delaktiga, få mer insyn och ansvar. Flera myndigheter har redan kommit långt med utvecklingen av servicen och tillhandahåller idag elektroniska tjänster utöver sina vanliga tjänster. Ett exempel på en sådan myndighet är Riksskatteverket, där privatpersoner till exempel kan godkänna och lämna in sina deklARATIONER elektroniskt. I viss utsträckning kan man göra små ändringar.

Det kommer att krävas mycket av myndigheter, kommuner och landsting. Visionen om hur nytta ska skapas för medborgare och företag måste delas av dem. De måste översätta 24-timmarsmyndighetsvisionen till sin egen verksamhet och de måste samarbeta för att nå dit (24-timmarsmyndigheten, 2005a).

Allt fler använder den offentliga förvaltningens tjänster och information på Internet. De senaste åren har den årliga tillväxten legat omkring 15 procent (för vidare begreppsförklaring av förvaltning se Begreppslistan s.12) (Statskontoret, 2002:30). Vid en jämförelse internationellt sett ligger den svenska förvaltningens service på Internet i täten gällande antal besökare. Trots det går utvecklingen på vissa områden trögt (Statskontoret, 2002:30).

1.2 Problemområde

Visionen som regeringen satt upp är att det ska finnas ett informationssamhälle för alla. För att det ska kunna bli möjligt måste regeringen se till att skapa åtgärder för att i möjligaste mån förhindra att en enskild eller en grupp av medborgare hamnar i den så kallade "digitala klyftan". Begreppet digitala klyftor beskrivs som skillnaden mellan de medborgare som har tillgång till datorer och Internet, och de som inte har det (för vidare begreppsförklaring om digitala klyftor se Begreppslistan s.12) (Statskontoret 2000:21). Det handlar även om att skapa åtgärder för att bemöta de medborgare som inte känner sig säkra nog att utföra sina ärenden på elektronisk väg.

Riksrevisionen (tidigare riksrevisionsverket) har fått till uppgift att kontrollera hur väl de statliga och kommunala webbplatserna uppfyller statens vision och mål som 24-timmarsmyndighet. Målet är att ingen medborgare ska utestängas från servicen. Det har konstaterats att grupper som invandrare, äldre och funktionshindrade har problem med att utnyttja de elektroniska tjänsterna fullt ut. Problem uppstår på grund av att webbplatserna brister i anpassningen till dessa gruppers särskilda behov och förutsättningar. Övriga medborgare får också problem med många myndigheters webbplatser (Riksrevisionsverket 2003:11, 2003).

1.3 Forskningsfråga

Den forskningsfråga vi vill besvara genom studien är följande:

- Har statliga och kommunala verksamheter tagit fram en handlingsplan för att hantera de medborgare som inte har den kunskap som krävs för att hantera datorer och Internet, respektive de som inte känner sig trygga nog att kunna utföra sina ärenden på elektronisk väg?

1.4 Syfte

Syftet med studien är att genom ett deskriptivt tillvägagångssätt beskriva om det finns en handlingsplan som statliga och kommunala myndigheter har tagit fram för att hantera de grupper som ställs utanför 24-timmarsmyndigheten (digitala klyftan). På grund av att de inte har den trygghet och kunskap som krävs för hantering av datorer och Internet.

1.5 Avgränsning

Vi kommer enbart att fokusera på statliga och kommunala verksamheter och vilken handlingsplan som tagits fram för hantering av digitala klyftor, tillit och säkerhet.

Det finns flera kommunikationskanaler som kan användas för dygnet-runt-service. I vår studie är vi intresserade av de tjänster som kan utföras via Internet (e-post, webb och mobila klienter). Det finns service som kan fås via andra kanaler så som telefoni (talsvar, servicetelefon och callcenter) och TV (text-TV, TV/radio och interaktiv digital-TV) (Statskontoret, 2000:21). Då vi i studien enbart vill fokusera på de tjänster som erbjuds via Internet kommer vi inte att beröra kanaler som TV och telefoni. Anledningen till den avgränsningen har med vår valda forskningsfråga att göra, den är knuten till elektroniska tjänster via Internet.

När det gäller datorsäkerheten är vi enbart intresserade av att undersöka vilka slags säkerhetsåtgärder (strategier och planer) som myndigheterna använder, inte det tekniska tillvägagångssättet.

Vi kommer inte att titta på hur förvaltningarnas webbplatser är uppbyggda.

1.6 Målgrupp

Vår primära målgrupp är studenter och lärare vid institutionen för Informatik, respondenter från statliga och kommunala myndigheter som intervjuats, men även studenter som studerar vid andra institutioner och finner uppsatsen av intresse.

1.7 Vald rapporteringsform

Den kvalitativa intervjurapporteringen genererar oftast enormt stora materialmängder. I vissa fall kan forskaren behöva hantera flera timmars bandade intervjuer och kanske lika många timmars videoinspelning. För att underlätta arbetet bör forskaren i förväg börja en preliminär strukturering av den kommande materialmängden. Ett sådant arbetssätt underlättar den kommande rapporteringen. Alla alternativ som kan användas för att minska omfånget av det insamlade kvalitativa materialet bör användas (Backman 1998). Vi har använt oss av datareducering vid sammanställning av intervjumaterialet för att det skulle bli mer lättläst och mer överskådligt. Vi har också valt att presentera de transkriberade intervjuerna i slutet av uppsatsen som bilagor. Det för att den intresserade ska kunna ta del av materialet. På så vis kan läsaren själv dra sina egna slutsatser och om möjligt göra om eller utvidga studien.

Uppsatsen innehåller de klassiska komponenterna som bör finnas med enligt Backman (1998): ett problem, syfte, forskningsfråga, metod, teori, empiri, diskussion, slutsats och en sammanfattning. Uppsatsen ska redogöra för studien och vilka resultat som framkommit. Den kan även bli ett underlag för framtida forskning.

Slutligen kommer uppsatsen att lämnas in i pappersform, men den kommer även att finnas tillgänglig som pdf-fil, vilket gör den mer lättillgänglig för fler intresserade läsare. Uppsatsen kommer att finnas arkiverad vid institutionen för informatik vid Lunds Universitet.

1.8 Våra egna uppfattningar

Vi presenterar nedan de förutfattade meningar vi hade inför studien, det för att läsaren skulle få reda på dem i ett tidigt stadium. Tanken var att vi skulle vara medvetna om dem och med dem i åtanke försöka att vara så neutrala som möjligt så att de inte skulle komma att lysa igenom i studien.

Vi som uppsatsskrivare hade den uppfattningen att 24-timmarsmyndigheten kommer att utestänga vissa grupper av medborgare från den elektroniska service som erbjuds. De grupper av medborgare som vi anser är drabbade är personer som inte innehar den dator- och Internetkunskap som krävs. Äldre med nedsatt syn och mindre förståelse för den nya tekniken, invandrare som diskrimineras på grund av språket, handikappade som inte kan använda eller hantera en "vanlig" dator utan behöver speciell utrustning och den del av befolkningen som inte litar till säkerheten som finns på Internet.

Utbredningen av 24-timmarsjänster börjar ta över den traditionella servicen mer och mer. Vi är rädda för att den traditionella servicen kommer att försvinna i och med utbredningen av elektroniska tjänster. På grund av det, utestängs de tidigare nämnda grupperna, om inte en handlingsplan (för vidare begreppsförklaring om handlingsplan se Begreppslistan s.12) finns framarbetad för att undvika en sådan situation.

Vi är av den uppfattningen att en stor del av svenska folket inte har den kunskap som krävs för säker e-identifiering. Medborgare som inte utför sina bankärenden eller sin deklaration på Internet har sannolikt ingen uppfattning om vilka säkerhetsåtgärder som finns, något som kan göra dem mer skeptiska till användningen av mediet. Det finns medborgare som innehar den kunskapen som behövs rörande säkerhet och liknande men som trots det inte känner sig säkra nog att använda mediet. De medborgarna kommer troligen inte heller att använda sig av 24-timmarsmyndigheten på Internet. Vi menar att det är upp till förvaltningarna att ge den information som krävs och höja säkerheten för att övertyga medborgarna (Holmberg *et al.*, 2004).

1.9 Disposition

Kapitel 1 – Inledning I kapitlet finns bakgrund till 24-timmarsmyndigheten och förklaring till vad det är. I kapitlet finns också syfte, problematisering och avgränsningar. Här finns en presentation av våra egna förutfattade meningar inför studiet.

Kapitel 2 – Metod I avsnittet kommer en redogörelse för vilka metoder som använts i studien. Vi kommer att redovisa för och varför vi har valt att använda metoderna. Här motiveras valet av respondenter samt hur analysen kommer att gå till. En diskussion kring validitet, etiska aspekter och källkritik förs.

Kapitel 3 – Teori Här presenteras studiens underliggande teori. Kapitlet syftar till att ge läsaren en bakgrund till problemområdet samt en inblick i tidigare forskning och relevanta teorier som sedan den empiriska delen grundas på.

Kapitel 4 – Empiri Kapitlet innehåller en sammanställning av det insamlade empiriska materialet förvaltning för förvaltning. Uppdelningen har gjorts för att läsaren på ett enkelt sätt ska kunna se vad varje respondent har sagt. Kapitlet innehåller endast det material som är viktigt för vår forskningsfråga. (Transkriberingen av de olika intervjuerna finns för den intresserade som bilagor i slutet av arbetet se Bilaga 2-8.)

Kapitel 5 – Diskussion En diskussion förs kring det empiriska materialet och den teori som studien är grundad på.

Kapitel 6 – Slutsatser Vi presenterar de slutsatser som har kunnat dras utifrån studien. Vid studiens slut gjordes reflektioner över vad som kunde ha gjorts bättre, det presenteras i ett subkapitel som självkritik. Förslag till vidare forskning finns att finna här.

1.10 Begreppslista

24-timmarsmyndighet – ...en förvaltning där modern informations- och kommunikationsteknologi används optimalt för att effektivisera processerna, ge stöd, hjälp och service åt medborgarna samt bidra till ökad insyn och rättssäkerhet. (Statskontoret, 2004:149, s.2). Myndigheten är tillgänglig för medborgarna 24 timmar om dygnet.

Förvaltningar – Förvaltande myndighet, statsförvaltning, (riks) styrelse, regering (Svenska synonymordboken, 1998).

Digitala klyftor – Dagens informations- och kommunikationsteknologier har både enande och splittrande krafter. Den splittrande kraften är mer känt under namnet den digitala klyftan och syftar till den skillnad i tillgång till datorer och Internetuppkopplingar, till programvaror och kunskap om hur den ska användas (Ballini & Sukkar, 2004).

Handlingsplan - Förfaringssätt, tillvägagångssätt, beteende, uppförande, sätt att bete sig (Walters lexikon, 2005).

Autentisering - Autentisering handlar om att se till att en användare av ett datornät eller en dator är den hon/han uppger sig för att vara. Det enklaste sättet att göra det på är genom att en användare uppger ett hemligt lösenord. (Svenska datatermgruppen, 2005).

2 Metod

2.1 Val av forskningsmetod

Studien är av kvalitativ karaktär. Det som ligger till grund för valet är att utöver den information som vi samlade in från dokumentstudier, och till stor del information från intervjuer. De har genomförts med respondenter från Malmö och Lunds kommun. Intervjuer har även gjorts med respondenter anställda på finansdepartementet, Sveriges kommun och landsting och Statskontoret. Det gjordes för att få djupare förståelse för problemområdet och för att kunna skapa en helhetsbild. Anledningen till vald metod var att vi vill kunna se forskningsfrågan ur respondenternas synvinkel. Den eftersökta informationen fanns inte att finna i litteraturen. Att genomföra intervjuer var ett bra sätt att få svar på syftet med studien. De gav oss en bredare bild om problemområdet och på så sätt kunde mer konkreta slutsatser dras. Det insamlade intervjumaterialet ses som primärdata, då det samlats in i studiens eget syfte.

Miles och Huberman (1994) rekommenderar att en lista görs med kategorier innan fältarbetet påbörjas för att hjälpa forskaren att knyta forskningsfrågan och teoretiska referenser direkt till materialet. Det gjordes redan från det inledande stadiet av studien. Kategorierna skapades utifrån vår fokus på forskningsfrågan samt den insamlade teorin. Våra kategorier blev: begreppet 24-timmarsmyndigheten, digitala klyftor och tillit och säkerhet.

2.1.1 Dokumentstudie

I teoridelen var ambitionen att den skulle vara så grundläggande som möjligt sett utifrån forskningsfrågan. Vi genomförde vad Yin (2003) kallar en dokumentstudie där vi tog del av rapportavhandlingar som Statskontoret genomfört på uppdrag av regeringen. Materialet räknas som primärdata då det har samlats in i regeringens eget studiesyfte. Fördelen med att använda en dokumentstudie var att informationen sträckte sig under en längre tidsperiod och täckte många händelser inom vårt ämne. Utifrån dokumentstudien fick vi fram exakta referenser, namn och detaljer om händelser som rör 24-timmarsmyndigheten.

2.2 Val av forskningsansats

Det finns två olika sätt att gå tillväga när det gäller att dra slutsatser från en studie, antingen via induktiv ansats eller med hjälp av en deduktiv ansats. Forskningsmetoden som använts går inte helt att klassificera som helt deduktiv respektive helt induktiv så som Jacobsen (2002) definierar begreppen. I studien samlades teori in som relaterar till vår forskningsfråga. Utifrån den teorin skapades sedan underlaget till intervjuformuläret. Det innebar att den valda strategin inte hade någon form av hypotestestning och inte heller ny teorigenerering.

2.3 Val av respondenter

Den urvalsstrategi som valts baserades på att vi ansåg att respondenterna kunde ge oss den eftersökta informationen, men urvalet blev till viss del en form av snöbollsurval (Bryman, 2002). Vårt snöbollsurval byggde på att vi genom kontakt med en respondent fick vidare kontakt med andra respondenter. Informationen som eftersöktes var huruvida en handlingsplan fanns framtagen för hantering av digitala klyftor, tillit och säkerhet och allmän information om 24-timmarsmyndigheten. Respondenterna har valts ut då de arbetar med

utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten. Valet baserades även på vetenskapen om att respondenterna måste delge allmänheten viss information, då de är statliga och kommunala verksamheter. Strategin kunde vara svår att tillämpa då vi i förväg var tvungna att veta hur pålitliga de informationskällor var som vi vänt oss till. Statliga och kommunala verksamheter bör ha en pliktetisk hållning till allmänheten (Wallén, 1993). Därav att informationen som blev tillgänglig för oss blev mer trovärdig. Vi sökte kontakt med 15 respondenter.

Vi tog kontakt med två olika respondenter från Malmös och Lunds kommun. Från Lunds kommun fick vi kontakt med Bo Eric Andersson som arbetar som informationschef på den centrala enheten. Den andra respondenten var Daniel Persson, stadschef för Malmö Stad på kommunalrådsavdelningen. Med kommunerna gjordes personliga intervjuer. För att kunna komplettera Daniel Perssons uppgifter kring deras säkerhetsaspekter ansåg han att vi skulle kontakta Claes Olof Olsson som är kommunens IT-direktör. Intervjun med honom genomfördes via telefon.

För att komma i kontakt med en respondent inom regeringen tog vi kontakt med finansdepartementet samt näringslivsdepartementet. Genom dem fick vi kontakt med Désirée Veschetti Holmgren. Hon arbetar som departementssekreterare. Eftersom Désirée Veschetti Holmgren har sin arbetsplats i Stockholm bestämde vi tillsammans med henne att genomföra intervjun via telefon. För att komplettera hennes uppgifter vad gällde den digitala klyftan hänvisade hon oss till Arne Granholm som arbetar som kansliråd på finansdepartementet.

Tack vare kontakten med Désirée Veschetti Holmgren fick vi kontakt med Bengt Svensson, IT-strateg på avdelningen för tillväxt och samhällsbyggnad vid Sveriges kommuner och landsting. Genom vår kontakt med Désirée Veschetti Holmgren hänvisades vi också till Bo Frändén. Han arbetar på enheten för elektronisk förvaltning på Statskontoret. Bo Frändén ansåg att han inte besatt all den kunskap som vi eftersökte. Av den anledningen tog han kontakt med en kollega, Susanne Ekroth, för komplettering. Susanne Ekroth är chefsredaktör för 24-timmarsmyndigheten och är även hon anställd på enheten för elektronisk förvaltning. Respondenterna var placerade på en annan geografisk plats än oss vilket gjorde att vi även här valde att göra en intervju via telefon.

Intervjuerna via telefon hölls via en högtalartelefon vilket gjorde det möjligt att spela in samtalet. Det möjliggjorde också att båda uppsatsskrivarna kunde vara delaktiga i intervjun.

2.4 Val av datainsamlingsmetod

I studien valde vi att göra halvstrukturerade intervjuer därför att vi ansåg att det var ett lämpligt undersökningsinstrument. Motivet bakom valet av halvstrukturerade intervjuer var som Kvale (1997) skriver, för att intervjun innefattar teman och olika förslag till relevanta frågor. Intervjun skulle trots det vara flexibel och förändringar kunde göras gällande frågornas ordningsföljd och dess form. I alla intervjuerna användes ett frågeformulär (för att se hela intervjuformuläret se Bilaga 1) där frågorna utvecklades beroende på vilken respondent som intervjuades. Då ansatsen till studien inte alltid infaller helt inom gränserna för vad respondenterna arbetar med, gick det inte att förbereda ett helt färdigt frågeformulär till de olika intervjuerna. Vid varje intervju kom frågeformuläret att anpassas efter respondentens kunskapsområde och position, för att på så vis få den eftersökta informationen. Frågorna var av liknande

karaktär för att respondenternas svar senare skulle kunna jämföras och diskuteras.

En enkätstudie genomfördes med en av respondenterna. Det för att få kompletterande svar till en av telefonintervjuerna. Anledningen till enkätstudien var att endast tre intervjufrågor var aktuella och respondenten ansåg sig inte ha tid med en telefonintervju.

Frågorna i intervjuformuläret baserades på insamlad teori. En inledande fråga ställdes till varje respondent där han/hon fick presentera sig och sin förvaltning. Anledningen till frågan var för att stärka trovärdigheten. Hade respondenten velat vara anonym hade det accepterats, men i vårt fall kunde deras och förvaltningens namn användas. Frågor ställdes kring 24-timmarsmyndigheten för att en bakgrundsbild till problemet skulle fås. Det för att få reda på hur respondenten ser på utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten och för att få information om hur den personliga servicen kan komma att påverkas. Den största vikten låg vid frågor kring digitala klyftor och tillit och säkerhet då det berör studiens fokus. Med frågorna ville vi få en beskrivning av förvaltningarna om de tagit fram någon handlingsplan för att kunna hantera digitala klyftor. Även om det framtagits någon handlingsplan för att hantera medborgare som inte känner sig trygga nog att använda Internet var av intresse. Allmänna frågor kring framtiden ställdes för att få en bild av vilka visioner som fanns. Utrymme fanns för respondenten att lägga till något om de önskade. För att stärka validiteten förfrågades respondenten om respondentkontroll vilket alla respondenterna ställde upp på.

Vi ville kunna ha en så öppen konversation som möjligt med respondenterna (Kvale, 1997). Det gällde för oss att tänka på att vara så neutrala som möjligt och att se till att intervjufrågorna inte blev ledande. Innan intervjuerna genomfördes godkändes frågeformuläret av handledarna på informatikinstitutionen. För att respondenterna skulle kunna förbereda sig inför intervjun skickades intervjuformuläret via e-post till dem minst fem dagar i förväg. Det minimerar risken för missförstånd under själva intervjutillfället. Det gav respondenterna en chans att se om det fanns några frågor som de ansåg saknades för att i så fall ha den informationen tillgänglig under intervjun.

Efter intervjun funderade vi igenom intervjusituationen. Var respondenten stressad under intervjun? Kan det ha påverkat dennes svar? Är respondenten tillförlitlig eller inte? Vi uppfattade intervjuerna som positiva och ingen märkbar stress uppfattades. Respondenterna kändes av den anledningen tillförlitliga.

2.5 Tillvägagångssätt vid analys

Efter varje intervju sammanställdes de för att ge en mer övergripande bild av vad respondenten sagt. Det för att se om det var något som behövdes utvecklas mer eller om det var något missförstånd och för att om möjligt återvända till respondenten för en vidare intervju.

Frågesamtalen spelades in på en diktafon (mp3-spelare) för att viktig information inte skulle gå förlorad. Inspelningen gjordes för att behålla fokus under intervjun och för att inte tappa den röda tråden. Vi kunde på så sätt återgå till informationen när så behövdes under arbetets gång.

När intervjun genomförts började transkriberingsarbetet. Miles och Huberman (1994) skriver att all information inte är nödvändig att transkribera. Sidospår kan

vara ovidkommande. I vårt fall var det viktigt att transkribera hela intervjuerna. Framtiden kom att utvisa vad som blev användbart. Då vi var flera uppsatsskrivare som behövde ha tillgång till materialet var transkriberingen viktig. Tack vare transkriberingen undvek vi att stora delar av materialet gick förlorat när det tolkades och omtolkades. Trots att intervjuerna transkriberades ord för ord gjordes en viss datareducering vid sammanfattningen av empirin (Miles & Huberman, 1994). Det som inte var relevant för forskningsfrågan sällades bort. Det sammanfattade materialet kategoriserades sedan, så att det enklare skulle kunna jämföras både respondenter emellan och med teorin. Kategorierna var vägledande sett utifrån syftet och frågeställningen samt under intervjuerna. Kategoriseringen var nödvändig för att på ett enkelt sätt se vad varje respondent svarat på olika frågor. Med hjälp av kategoriseringen kunde exempelvis Malmös och Lunds kommuners säkerhet jämföras.

När transkriberingen var klar ville vi säkerställa vår sammanfattning av intervjuerna med vad Bryman (1997) benämner som respondentkontroll, så att inga felaktigheter eller missuppfattningar hade uppkommit i de sammanfattade intervjuerna. Det var ett sätt att försäkra oss och respondenterna om, att de inte skulle komma att bli uthängda på något sätt genom studien. Sammanfattningen skickades via e-post till respondenterna för att de skulle kunna gå igenom materialet och göra korrigeringar vid behov, för att sedan e-posta det tillbaka till oss. I den e-post vi fick tillbaka var det några av respondenterna som gjort några korrigeringar, då informationen misstolkats, vilket de själva rättat till. För några av respondenterna var det en del av informationen (inte mycket) som respondenterna ville stryka. Anledningen till den borttagna informationen var att respondenterna ville omformulera sig. Respondenterna valde också att lägga till information då det var något de ville förtydliga.

Analysen av materialet gjordes enskilt för att diskussionen skulle bli så omfattande som möjligt och för att vi inte skulle påverka varandra. När det enskilda arbetet var klart diskuterade vi tillsammans vad vi kommit fram till och drog gemensamma slutsatser.

2.6 Metodproblem

Oavsett metodvalet i den egna studien, var vi tvungna att tänka på att kritiskt granska hur studien kunde göras tillförlitlig. För att kunna bedöma forskningsdesignens kvalitet rekommenderar Yin (2003) att den bör granskas med avseende på validitet och reliabilitet.

2.6.1 Validitet och reliabilitet

Inför studien var det viktigt att vi hade en god kunskapsgrund att stå på och att vi hade den kunskap som krävdes för att kunna genomföra en studie. Yin (2003) nämner att om forskaren inte besitter den kunskap som behövs riskerar han/hon att inte få in den information med den kvalitet som behövs för att kunna slutföra studien. När material samlas in uppstår två frågor: mäter vi över huvud taget rätt sak (validitet) och mäter vi på ett tillförlitligt sätt (reliabilitet).

Vi var också tvungna att vara inlästa på intervjutekniker. Det var viktigt att frågorna inte var ledande men det var också viktigt att se till att rätt frågor ställdes till rätt personer. En av förutsättningarna var att ha rätt ut viktiga begrepp så att de inte tolkades olika av respondenterna och av oss själva.

Enligt Jacobsen (2002) är det viktigt att respondenterna känner sig trygga i intervjusituationen för att undvika kontexteffekt. Intervjun gjordes därför på en plats där respondenten kände sig trygg och vid ett tillfälle som han/hon själv fick bestämma inom en viss tidsram.

Kvale (1997) beskriver att validitet handlar om att använda rätt sak vid rätt tillfälle, exempelvis att låta respondenten välja tid och plats. Det är bra om platsen inte skapar stress för den som valts att intervjuas då det kan påverka personens svar. Som Kvale (1997) benämner var det viktigt för oss att få klartecken från respondenten om huruvida det var okej eller inte att vi använde ett hjälpinstrument (diktafon) under intervjun. För att få validitet har vi sett till att få respons på vår sammanfattade information från respondenterna så att vi inte felaktigt uppfattat eller missuppfattat något/någon eller att något borde ha lagts till.

För att inte riskera att försämra validiteten i resultatet såg vi till att försöka att inte bli påverkade av respondenterna när studien utfördes utan vi försökte hela tiden behålla objektiviteten. Det gjordes genom att vi försökte hålla oss så öppna till sinnet som möjligt. Det gällde också vid sammanställningen av materialet. Vi måste kunna hålla oss neutrala och inte färga underlaget med våra egna uppfattningar (Bryman, 1997). För att undvika att färga underlaget sammanfattades de förutfattade meningarna i ett tidigt stadium så att vi skulle vara medvetna om dem och ha dem i åtanke.

Vi måste, utifrån studien, ha vetskap om att vi inte kommer att kunna generalisera resultatet, då det var en kvalitativ studie, vilken var svår att generalisera (Bryman, 1997). Vi är medvetna om att resultatet endast kan knytas till vår grupp av respondenter och deras organisationer och därmed inte representerar alla Sveriges förvaltningar.

2.6.2 Vetenskaplig och etisk kvalitet

Kvale (1997) skriver att ett etiskt avgörande inte förekommer på något särskilt stadium av en intervjuundersökning utan är aktualiserat under hela forskningsprocessen. Det finns olika etiska frågor till de olika forskningsstadierna när det gäller intervjuer.

För att vi skulle kunna framföra ett etiskt hållbart arbete var det viktigt att vi innan vi påbörjade studien frågade oss själva om varför denna studie var viktig. Vi var tvungna att försäkra oss om att vi kunde bidra med något vetenskapligt (Miles & Huberman, 1994). I det stadiet behövde vi granska oss själva. Var vi tillräckligt kompetenta för att kunna genomföra den planerade studien? Vi ansåg oss själva besitta den kunskap som var nödvändig för att kunna genomföra vår studie, eftersom att vi tidigare skrivit uppsatser och tagit del av metodlitteratur under våra år på universitet. Vi hade även förberett oss inför studien genom att läsa in oss på ämnet 24-timmarsmyndigheten.

Respondenterna behövde vara väl medvetna om syftet med vår studie och vilken information vi sökte. Det var viktigt för oss att kunna försäkra oss om att respondenterna gjorde intervjun av fri vilja och att de inte hade blivit tvingade att ställa upp. Här litade vi till den uppfattning vi fick vid intervjutillfällena. Eftersom respondenterna verkade genuint intresserade av uppsatsämnet blev intrycket att de ställde upp frivilligt. Skulle det inte ha inträffat hade forskningen kunnat

komma att utfalla etiskt inkorrekt och med risk för att informationen inte kunde räknas som trovärdig (Miles & Huberman, 1994).

Vi ansåg det viktigt att före intervjuerna informera respondenterna om att de när som helst kunde dra sig ur om de inte längre ville vara med. De hade också all rätt att säga ifrån om det var någon information de inte ville att vi skulle använda i den slutgiltiga uppsatsen (Kvale, 1997).

I slutet av forskningsprocessen var för- och nackdelar tvungna att vägas mot varandra för att konstatera om forskningen var etisk hållbar. Kan vissa konsekvenser av en forskning vara försvarbar om den upplevs negativt av dem som tar del av studien? Det var frågor som vi rannsokade oss själva om. Det var även viktigt att skaffa en andra åsikt om uppsatsens innehåll och utformning för att få en annan synvinkel. Personer som inte varit involverade i studien läste därför genom den och gav sin åsikt i form av konstruktiv kritik. Wallén (1996) och Bryman (1997) skriver att det alltid kommer att finnas etikregler utanför lagstiftningen som gör att forskaren måste ta ett eget ansvar och göra en bedömning av sin egen forskning. Personligen anser vi inte att studien kommer att skada eller lämna ut någon.

Det finns också andra etiska aspekter, bland annat tar Wallén (1993) upp: pliktetik, sinnelagsetik och ansvarsetik. Vi anser att pliktetik är sunt förnuft. Att en forskare alltid bör tala sanning är något som förutsätts. Vi hade för avsikt att ha det sunda förnuftet med oss genom hela forskningsprocessen. Wallén (1993) skriver att begreppet sinnelagsetik innebär att så länge forskaren har goda avsikter med det han/hon gjort så kan han/hon inte lastas för om det uppkommer negativa konsekvenserna av det. Problematiken kring begreppet är att forskningen kan ha negativa konsekvenser för respondenter och företagen som intervjuats. Vi hoppades att respondentkontrollen förhindrat att vår forskning har fått negativa konsekvenser för respondenterna och deras företag respektive myndigheter.

2.7 Källkritik

Största delen av den litteratur som använts är av publicerad karaktär, merparten räknas som studentlitteratur, något som stärker tillförlitligheten. Vid primärdata kan det vara lättare att avgöra tillförlitligheten. Forskaren vet vad som har gjorts i varje enskilt fall och kan själv reflektera över om det som gjorts påverkar tillförlitligheten eller inte (Jacobsen, 2002). Sekundärmaterialet i uppsatsen finns att läsa i rapportform på bibliotek och som publicerat material på Internet. Materialet är rapporter gjorda på uppdrag av regeringen. Det innebär att materialet inte vänder sig till allmänheten utan till förvaltningar. Materialet är inte vetenskapligt styrkt, vilket till viss del kan göra den otillförlitlig. Vi är medvetna om riskerna med det sekundärmaterial som använts, men då rapporterna är skrivna av statliga enheter anser vi att de har en plikt mot allmänheten att vara sanningsenliga.

För att uppnå en tillförlitlighet i elektroniska källor har vi i första hand använt publicerat material från Statskontorets hemsida. Andra elektroniska källor är hämtade från regeringens egna hemsidor. Övriga källor är kända uppslagsverk som Nationalencyklopedin och Kungliga Tekniska Högskolans elektroniska uppslagsverk.

De utvalda respondenterna verkar ha ställt upp av egen fri vilja. Deras eget intresse har visat sig i att de gärna vill ta del av den slutgiltiga uppsatsen, något som innebar att om de talat osanning skulle inte uppsatsen komma att vara intressant för dem. Intervjun med Sveriges kommuner och landsting gav en bra övergripande bild, men inte det djup som önskats. De övriga intervjuerna gav djup och vid okunskap om ämnet kompletterades de för oss på ett mycket tillfredställande sätt.

3 En 24-timmarsmyndighet - vad är det?

Ordet 24-timmarsmyndighet definieras enligt 24-timmarsmyndighetens hemsida som följande:

Begreppet 24-timmarsmyndigheten står för en myndighet som är brukarorienterad, som arbetar öppet och effektivt med offentlig service och är tillgänglig för medborgare och företag när de efterfrågar den. Som på ett klart och tydligt sätt informerar om sin verksamhet och om medborgarnas rättigheter och skyldigheter i relationen till det offentliga. Som ger snabba och rättvisa besked oavsett vem du är och var i landet du bor.

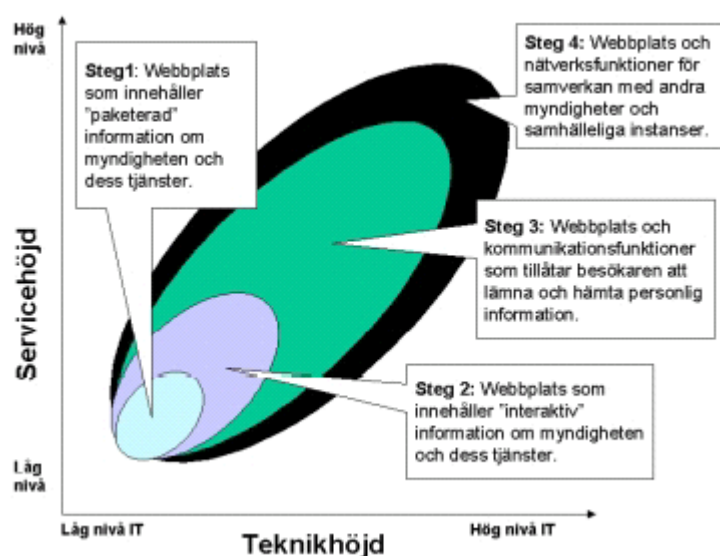
(24-timmarsmyndigheten, 2005b, andra stycket)

Begreppet används i ett vidare syfte. Idag handlar 24-timmarsmyndigheten inte bara om myndigheter utan innefattar även kommuner och landsting som i framtiden ska kopplas till 24-timmarsmyndigheten. 24-timmarsmyndigheten är regeringens vision om en framtida förvaltning inte en konkret virtuell myndighet. Regeringens krav är att 24-timmarsmyndigheten ska vara en förvaltning i medborgarnas tjänst och målsättningen är att vi ska få ett informationssamhälle för alla (24-timmarsmyndigheten, 2005b).

Kraven på 24-timmarsmyndigheten är, enligt regeringen, att den ska:

- Vara tillgänglig oberoende av geografiskt läge och kontorstider
- Ha hög kvalitet i bemötande och tjänster
- Vara till största möjliga nytta för både privatpersoner och företag genom samverkan och en kontinuerlig omprövning och utveckling av verksamheten
- Vara lyhörd för allmänhetens åsikter om hur myndigheten kan förbättras (Regeringen, 2005).

Statskontoret har tagit fram en definition på vilka kriterier en verksamhet behöver uppfylla för att kunna bli en 24-timmarsmyndighet. De har tagit fram fyra steg som innehåller en del kriterier:



Figur 3.1: 24-timmarsmyndighet - förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst (Statskontoret, 2000:21, s.36)

Som det ser ut idag har verksamheterna kommit olika långt med att införa dessa steg, men de har som ett gemensamt mål att uppfylla alla fyra stegen (Statskontoret 2000:21).

Förutom ovannämnda fyra steg finns olika kriterier i ett efterfrågeperspektiv som bygger på fem principer. Statskontoret (2000:21) beskriver att principerna bygger på en bra service till medborgare och företag. Det innebär en förvaltning där myndigheterna erbjuder tjänster som medborgarna och företag önskar och på det sättet passar dem.

Principerna är:

- **Tillgänglighet** – Medborgare och företag kan uträtta ärenden och få information när det passar dem. Medborgare och företag erbjuds elektroniska tjänster för självbetjäning som ett komplement till manuella tjänster.
- **Delaktighet** – Medborgare och företag ska på ett enkelt sätt kunna komma i kontakt med myndigheten för att kunna lämna sina synpunkter på den verksamhet de berörs av. Medborgare och företag ska känna till vilka tjänster som erbjuds och i vilka former det sker.
- **Samverkan** – Kravet på samverkan är stort. Meningen är att medborgare och företag i det enskilda fallet endast ska behöva ta kontakt med en myndighet. Det innebär att myndigheterna måste samarbeta och ta vara på de möjligheter som informationstekniken ger.

Alla medborgare ska erbjudas:

- **Insyn** – En medborgare ska kunna ta del av allmänna handlingar och på ett enkelt sätt få insyn i myndighetens arbete.
- **Ansvarsutkrävande** – Det ska vara enkelt för en medborgare att få klarhet i vem som ansvarar för vad på en myndighet.

3.1 Digitala klyftor

I uppsatsen kommer begreppet digitala klyftor tas upp som skillnader i tillgång och användning av Internet hos olika medborgargrupper. Vi vill försöka förmedla varför tillgången och användandet är viktigt och varför regeringen och myndigheter över huvud taget ska bry sig om det.

3.1.1 Vad är den digitala klyftan?

I artikeln ”The digital divide and development” skriver Ballini och Sukkar (2004) att dagens informations- och kommunikationsteknologier har både enande och splittrande krafter. Den splittrande kraften är mer känt under namnet den digitala klyftan och syftar till den skillnad i tillgång till datorer och Internetuppkopplingar, till programvaror och kunskap om hur den ska användas.

Vad var det som skapade den digitala klyftan? Ballini och Sukkar (2004) förklarar att den digitala klyftan är ett resultat av snabbt växande telekommunikationsnätverken så som Internet, men också som ett resultat av de enorma fördelar som informations- och kommunikationsteknologier ger (den digitala revolutionen). De skriver att båda faktorerna har bidragit till framväxten av en digital klyfta.

Det har blivit uppenbart som Lars Ilshammar (2003) skriver i ”IT - digitala klyftor eller gräsrotsdemokrati” att den digitala revolutionen inte lever upp till reklamen om frihet, jämlikhet och broderskap i det globala samhället, särskilt om man ser utvecklingen i världen, mellan industriländer och utvecklingsländer. Det har blivit allt tydligare att den digitala klyftan brer ut sig både inom och mellan länder.

3.1.2 Ett demokratiskt samhälle

En grundläggande idé med demokrati är alla människors lika värde. Idén innebär att alla människor i samhället ska ha samma möjlighet att välja att använda sig av, eller inte använda sig av ett nytt medium. Ett demokratiskt samhälle handlar om att se till att ha väl informerade och upplysta medborgare. Det blir då ännu viktigare för regeringen att se till att ett nytt medium som används för information faktiskt når ut till samtliga medborgare. Om fördelningen av dessa resurser skulle bli ojämn kommer det innebära en ökad demokrati för vissa grupper och en minskad demokrati för de övriga grupperna (Andersson, 2004).

I en undersökning som Annica Andersson (2004) gjort på uppdrag av regeringen visar hon att statliga och kommunala verksamheters övergång till elektroniska tjänster medför en minskning av den personliga servicen. Det innebär att alternativen till Internet minskar. Skatteverket, försäkringskassan med flera har utökat sin service på Internet och har i samma takt minskat den service de ger via kontoret.

När man ser till betydelsen av att använda Internet för medborgarna så måste det ses ur perspektivet till vilka alternativ som finns. Vad missar medborgarna för tjänster när de inte har tillgång till Internet, eller vad får de betala för att inte använda alternativen på Internet? Ett icke-användande av Internetalternativen medför ofta en merkostnad (Andersson, 2004).

3.1.3 Tillgång till datorer och Internet i Sverige

Tillgången till datorer och Internet i Sverige är bland de högsta i världen (IDC, 2005). Medborgarna har tillgång till datorer och Internetuppkoppling både i

skolan, på jobbet och i hemmet. I en undersökning som SIKA (Statens institut för kommunikationsanalys) genomfört visar att 1996 hade 32 procent av Sveriges befolkning i åldrarna 15-84 tillgång till en dator i hushållet. Året därpå var samma siffra 47 procent, 1998 var den 53 procent och 1999 var den uppe i 67 procent (SIKA, 2003). Tillgången till Internet följer samma mönster. Idag är Sverige det land, av 53 länder, med högst tillgång och användning av Internet (IDC, 2005). Det ger en indikation på att datorer och Internet har blivit en viktig del av människornas dagliga liv.

Tillgång och användningen är numera norm, icke-tillgång och icke-användning är en avvikelse (Andersson, 2004 s.4)

3.1.4 Ett informationssamhälle för alla

Regeringen lade fram en proposition 1999/2000:86 där det uttrycktes en målsättning om att Sverige som första land ska bli ett informationssamhälle för alla. Det ska uppnås genom en bred satsning på tre prioriterade områden:

- Tillit till informationsteknik
- Kompetens att använda informationsteknik
- Tillgänglighet för alla till informationssamhällets tjänster

Målet är att alla hushåll och företag i Sverige inom de närmaste åren ska få tillgång till en IT-infrastruktur med hög överföringskapacitet (Regeringen, 1999/2000:86). Målet kan anses vara på väg att uppnås då Sverige, enligt IDC's årliga undersökning, är det land som har bäst tillgång till Internet och då vi i Sverige är bäst i världen på att använda och utnyttja Internet (IDC, 2005).

Med utvecklingen mot att statliga och kommunala verksamheter går mot en alltmer elektronisk förvaltningsform blir det viktigare att alla grupper av medborgare använder det elektroniska mediet. De elektroniska tjänsterna kräver delvis andra kunskaper av användarna, och därför finns risk att ekonomiska, kulturella, sociala eller andra faktorer bidrar till utanförskap. I och risken talar man om begreppet "digitala klyftor" (Andersson, 2004).

Vilka variabler påverkar den digitala klyftan? Det som tas hänsyn till är följande:

- **Tillgång**, det vill säga att medborgarna har tillgång till en dator och Internetuppkoppling.
- **Kunskap**, att medborgarna har den kunskap som krävs för att effektivt kunna använda sig av Internet.
- **Användning**, att medborgarna verkligen använder sig av det nya mediet.

De tre variablerna är alla ett hinder för att utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten ska kunna lyckas helt. Det gäller att effektivt kunna arbeta bort dem.

3.1.5 Identifierade klyftor

Digitala klyftor som har lyckats identifieras är: medborgare med funktionshinder, äldre, kvinnor, lågutbildade, låginkomsttagare, medborgare bosatta i småstäder och på landsbygden samt invandrare och svensk-etniska minoriteter. För att kunna analysera de hinder som kan ge en förklaring till skillnaderna som ses i tillgång och tillgodogörande av information via Internet har en analysmodell i form av en IT-trappa tagits fram. Modellen har tagits fram av en tillsatt arbetsgrupp för IT och demokrati av regeringen 2002. Med hjälp av IT-trappan

går det att få fram en bild av var de olika medborgargrupperna stöter på hinder när det kommer till deras användning av det nya mediet. IT-trappan består av följande sex steg (Andersson, 2004):

1. Tillgång till Internet
2. Basal kunskap om hur Internet används
3. Möjligheter att koppla upp sig mot Internet med snabb och driftsäker anslutning till rimlig kostnad
4. Tillgång till begriplig och tillgänglig information på Internet
5. Förmåga att tolka, analysera och värdera information från Internet
6. Kunskap och förmåga att använda Internet i demokratiska sammanhang

Arbetsgruppen för IT beskriver att tillgången till Internet idag styrs mycket av att medborgarna har olika ekonomiska förutsättningar att kunna skaffa sig en dator eller ha råd med kostnaden att vara uppkopplad mot Internet. I hushåll där det finns tillgång till en dator och Internetuppkoppling kan tillgången vara ojämnt fördelad. En studie visar att män och barn har större tillgång till datorerna i hemmet än vad kvinnor har, på grund av att kvinnor tar hand om hemmet i en större utsträckning än männen. En annan orsak kan vara medborgare med funktionshinder av något slag. I andra steget beskriver Arbetsgruppen för IT att avsaknaden av basal kunskap om hur man använder Internet främst gäller de medborgare som inte har blivit introducerade till Internet genom skola och/eller arbete. Det tredje steget handlar främst om den befintliga infrastrukturen i Sverige, hur väl utbyggt nätet för bredband är. Det är påvisat att många har tillgång till en fast Internetuppkoppling men då handlar det främst om att medborgarna saknar den ekonomiska möjligheten eller helt enkelt intresset. Fjärde steget handlar om att den information som finns tillgänglig på webbplatserna inte är begriplig eller tillgänglig för alla. Hinder för det är att webbplatserna oftast är krångligt uppbyggda och att motiven för att använda dem saknas. Femte steget tar upp problemet med att all den information som finns tillgänglig ute på Internet inte är tillförlitlig. Många personer som väljer att publicera information på Internet är oseriösa eller rent av destruktiva, med viljan att försöka vilseleda andra. Det faktum att information kan ligga kvar ute på Internet långt efter det att den blivit inaktuell är vilseledande. Det krävs av en medborgare att vara allmänbildad och ha en förmåga att tänka kritiskt för att kunna värdera den information som fås genom olika medier. Det sjätte steget handlar om den kunskap och förmåga som medborgarna har att använda Internet i demokratiska sammanhang (Andersson, 2004).

Arbetsgruppen har försökt ta fram olika förslag för att kunna hantera bristerna. Några av de förslag som har lagts fram är att på kort och lång sikt se till att skolundervisningen och breddutbildningen främjas. Den främsta åtgärden är att försöka öka tekniktillgången så att den ska finnas allmänt tillgänglig och i en tillräcklig omfattning. Åtgärderna kommer att kräva en omfattande finansiering (Andersson, 2004).

3.2 Tillit och säkerhet

Att jämföra tilliten som medborgare har till Internet generellt och den tillit konsumenterna har till e-handelsföretag kan vara komplext. I artikeln "Interpreting dimensions of consumer trust in e-commerce" skriver Chen och Dhillon (2003) om hur e-handelsföretag ska kunna vinna konsumenternas förtroende. En del av de faktorer som tas upp i artikeln är applicerbara även på kraven som ställs på en 24-timmarsmyndighet då den handlar om elektroniska tjänster och service.

Tillit kan definieras som tillförlitligheten och pålitligheten på ett system (egen översättning). Hur kan en 24-timmarsmyndighet vinna medborgarnas förtroende/tillit? I artikeln definieras tre dimensioner av tillit: kompetens, integritet och hjälpsamhet. Generellt sett kan tillit vinnas genom fokusering på dessa tre dimensioner. Enligt Chen och Dhillon (2003) finns det fyra olika kategorier (källor) av konsumenttillit som går bra att applicera på medborgare:

- **Konsumentens karaktär:** här spelar attityden till att utföra sina ärenden på Internet in, men också tidigare erfarenhet av att använda elektroniska tjänster. Personliga värderingar, kön, ålder och utbildningsnivå spelar också stor roll.
- **Internetsidans infrastruktur:** det är viktigt att Internetsidan är funktionell, användbar, effektiv och pålitlig. Det för att konsumenterna ska kunna lita på infrastrukturen.
- **Internetförsäljare:** här räknas antalet år som företaget funnits på marknaden, dess rykte och hur duktiga de är på att möta konsumenterna offline. Att visa policys om säkerhet, ha kontaktinformation och liknande är viktigt för att upprätthålla tilliten.
- **Interaktion:** servicekvalitet, kundtillfredsställelse och längden på kundrelationen.

Tillit måste vinnas under en tidsperiod. Det är något förvaltningarna får genom att konsumenterna observerar den fysiska strukturen av organisationen, men även något som fås genom rekommendationer från andra (Sirinivasan, 2004). För att uppnå så hög tillit som möjligt bland konsumenter är det viktigt att beakta säkerheten.

Trots att artikeln har en annan målgrupp än den som 24-timmarsmyndigheten vänder sig till är kategorierna applicerbara då konsumentens karaktär kan likställas med variabler som påverkar digitala klyftan (användande). Interaktionen kan likställas med den kontakt medborgare har med förvaltningarna. Det gäller att förvaltningarna kan erbjuda god service, ha en funktionell Internetsida och att förvaltningen agerar konsekvent, är pålitligt och ärligt för att medborgarna ska känna tillit.

3.2.1 Säkerheten på Internet

Det råder stor osäkerhet bland Sveriges befolkning kring säkerheten på Internet. 60 procent av kvinnorna och 47 procent av männen är rädda för att använda Internet av säkerhetsskäl (Brundin, 2005). Tanken att lämna ut personliga uppgifter på Internet är skrämmande. Rädslan för att någon obehörig ska kunna komma över uppgifterna och missbruka dem är stor. Det blir inte bättre av att medierna ständigt påpekar hur osäkert Internet är. Hela syftet med Internet är öppenhet och på grund av det är Internet ett osäkert system. Det är möjligt att avlyssna all informationsöverföring på Internet vilket innebär att kraven på skydd vid informationsöverföring måste finnas på flera olika nivåer. Det kanske allra viktigaste skyddet är textskydd på tillämpningsnivå, vilket kan lösas med någon form av krypteringsmetod. Ett protokoll som krypterar den information som skickas över Internet är SSL (Secure Socket Layer). Genom kryptering ökar säkerheten vid överföring av data via Internet. 3-D Secure (Three Domain Secure) är ett protokoll som utvecklats av VISA för att säkerheten vid bland annat e-handel ska förbättras (Fredholm, 2000).

3.2.2 Elektroniska ID-kort

Elektroniska ID-kort, mera känt under namnet e-ID, är ett sätt att identifiera sig vid betalning på Internet. Tjänsten används idag av i stort sett alla större banker. Identifieringen är en standard och använder sig av smarta kort. Smarta kort är ett plastkort som innehåller en dator i form av CPU-krets och minne och har samma storlek som ett VISA-kort. Privatpersoner kan med hjälp av den säkerhetsinformation som finns lagrad på kortet identifiera sig via en pinkod och med hjälp av den kan privatpersonen skapa sig en digital signatur (för information om Digital signatur se kap 3.3.4) (Skatteverket, 2005).

3.2.3 Digitala signaturer

En digital signatur kan ses som en motsvarighet till en handskriven signatur. Det är ett sätt att märka filer och meddelanden så att sändaren vet att innehållet inte har förändrats under kommunikationen mellan två system (Panko, 2003). Syftet med digital signatur är att ge filer och meddelanden äkthetsbevis och autentisering. Vid autentisering handlar det om att se till att en användare av ett datornät eller en dator är den hon/han uppger sig för att vara (för vidare begreppsförklaring om autentisering se Begreppslistan s.12). Certifikat är ett annat sätt att intyga vem som står bakom en öppen nyckel i ett asymmetriskt kryptosystem (Svenskt näringsliv, 2005). Tekniken förutsätter att den som har tillgång till den hemliga nyckeln är den som certifikatet anger (Statskontoret, 2000:7).

4 Empiriska resultat

4.1 Malmö kommun

Via e-post till kommunen blev vi hänvisade till Daniel Persson, som arbetar som stabschef på kommunalrättsavdelningen. Han är också ordförande i en politisk IT-styrgrupp som finns under kommunstyrelsen i Malmö och det var i den positionen vi intervjuade honom (för att se hela intervjun transkriberad se Bilaga 3).

Då Daniel Persson inte ansåg sig vara tillräckligt insatt i säkerhetsaspekterna ansåg han att vi skulle kontakta kommunens IT-direktör Claes Olof Olsson. Det gjordes för att kunna komplettera den information vi eftersökt (för att se hela intervjun transkriberad se Bilaga 6).

4.1.1 Begreppet 24-timmarsmyndigheten

Kommunen ser Internet som ytterligare en aktör i kontakten med medborgare. Tanken är att Internettjänsterna ska avlasta de andra aktörerna såsom telefon och medborgarkontor (på ett medborgarkontor kan medborgare få personlig hjälp att utföra tjänster). Det ska leda till en utökad service för de medborgare som har tillgång till Internet, men ska även effektivisera verksamheten. Ett önskemål från kommunens sida är integrerade system. Hade integrerade system funnits skulle blanketter som fylls i på Internet kunna direktregistreras i verksamheternas system och behandlas där.

Malmö kommun ligger långt framme när det gäller 24-timmarsjänster. Tjänsterna ska vara enkla att utföra och medborgarna ska inte behöva besitta speciellt stor kunskap inom IT. Övergången till elektroniska tjänster har skett utan någon samlad strategi, men sedan 2004 har kommunen en e-strategi. För tillfället fokuserar strategin på tre tjänster: digital ansökan till förskolan, virtuell medborgarassistent (en virtuell person som svarar på enkla frågor via Internet) och det pågår en total översyn av vilka blanketter som finns i kommunen och om de skulle kunna finnas på Internet. Tjänsterna marknadsförs i takt med att de blir aktuella på hemsidan. Marknadsföringen sker dels via hemsidan och dels genom tidningen "Vårt Malmö" som sänds ut till Malmös alla hushåll. Kommunen har också marknadsfört tjänsterna internt på intranätet i organisationen. De har sett ett visst ökat intresse för elektroniska tjänster, men de tror att intresset kommer öka successivt med att antalet tjänster ökar.

I förarbetet till e-strategin skapade kommunen en Internetbaserad enkät i vilken man tog reda på vilka tjänster företag och medborgare kunde tänka sig att nyttja elektroniskt. Undersökningsresultatet medförde att fler tjänster än väntat i framtiden kommer att bli 24-timmarsjänster. Kommunen hoppas att medborgarna ska se det som positivt att själva kunna utföra vissa ärenden elektroniskt. Samtidigt kommer inte Internet att vara det enda alternativet att göra ärendet på.

Det finns en sambrukplattform där olika kommuner samverkar för att handla upp e-tjänster. Det gör att utvecklingen mot 24-timmarsjänster skyndas på.

När det gäller hur kommunen har påverkats av 24-timmarsmyndigheten menar Daniel Persson att det handlar om att göra en verksamhetsutveckling. Det

innebär att kommunen måste börja tänka på vilka tjänster som kan vara bra att lägga ut på Internet och genomföra det.

4.1.2 Digitala klyftor

I en stad som Malmö handlar de digitala klyftorna främst om klasskillnader men det finns naturligtvis även digitala klyftor. Den äldre generationen har svårt att ta vara på de nya möjligheterna. På grund av det prioriterar kommunen 24-timmarstjänster som digital ansökan till förskolor där målgruppen är föräldrar i åldern 20-40 år. Den målgruppen har förhållandevis god vana av Internet och har de inte det kvarstår de "gamla" möjligheterna. När det gäller digital ansökan till gymnasieskolor är det över 90 procent som använder sig av det, något man måste säga är framgångsrikt. Alla har inte tillgång till Internet, men det har kommunen löst genom att ha allmänna datorer som kan brukas på medborgarkontor och bibliotek. På medborgarkontor kan medborgarna få hjälp med att fylla i elektroniska blanketter och liknande ärenden när det blir mer aktuellt.

Kommunen ser stora sociala skillnader när det gäller medborgarna. Det är något de arbetar hårt med att bekämpa. Till viss del handlar den digitala klyftan om en kunskapsklyfta, att alla inte har hunnit lära sig att hantera datorer och Internet, men det hanterar kommunen genom att vara bidragsgivare till folkbildningsförbund och liknande. ABF i Malmö har en av Sveriges bästa datorsalar för funktionshindrade vilket ger stora möjligheter.

Vid språkmässiga problem gäller det att ha ett kommunikativt gångbart material särskilt när kommunen idag är en serviceinstitution menar Daniel Persson. I kontakt med medborgare med ett annat modersmål än svenska gäller det för kommunen att ha mångfaldig personal som kan bistå. Det gäller att ha informationsmaterial på olika språk även på Internet, något de själva ännu inte har på sin hemsida fullt ut. Under en lång period framöver kommer elektroniskt och fysiskt ifyllande på plats följas åt parallellt tror Daniel Persson.

Från kommunens sida finns ingen handlingsplan när det gäller den digitala klyftan. Kommunen har däremot en hel del program som handlar om att utjämna allmänna klyftor.

Det finns inte heller någon gemensam lösning på hur en plattform ska se ut från högre instanser. Det är upp till varje kommun att göra sin egen lösning och få den gångbar. Det gör att för fattigare kommuner kommer det ta längre tid att få igång fungerande 24-timmarstjänster. Daniel Persson anser att staten borde ha tagit ett större samordningsansvar, men han säger att det råder delade meningar om det. Staten borde stödja kommunerna ekonomiskt.

Framtidsvisionen är att den nya tekniken ska kunna användas för att effektivisera verksamheten, effektivisera administrationsdelen, samt öka tillgängligheten, snabbheten och kvaliteten i allmänhet. Från kommunens sida hoppas man att den personliga servicen ska minska i den mening att enkla frågor kan besvaras via hemsidan och att de som söker personlig service får en mer kvalificerad hjälp.

4.1.3 Tillit och säkerhet

Kommunen anser att det är viktigt att systemet är säkert. Det för att medborgarna ska våga använda sig av de elektroniska tjänster som finns tillgängliga och känna tillit. Det är viktigt att ha någon form av gemensam lösning för saker som e-

identifiering, anser Daniel Persson. Att informera medborgaren om hur säkerheten är löst när tjänsten ska användas anser kommunen vara ett minimikrav. Det finns grundläggande lagar och regler som måste följas. Exempel på en sådan är att en förälder måste skriva under sitt barns ansökan till gymnasiet. Det är ett problem i sig att lösa hur man på ett enkelt sätt kan få en slags identifikation på barnet och en på föräldern. Det är upp till kommunen själv att avgöra hur de vill skydda sig men de måste se till att följa allmänna lagar och regler.

När det kommer till frågan om att införskaffa en elektronisk identifikation har kommunen valt att avvakta lite för att se vad som händer ute på e-identifikationsmarknaden. Claes Olof Olsson berättar att Malmö kommun är med i ett konsortium (intressentgrupp) som tillsammans diskuterar om de ska använda någon av de olika e-identifikationer som Statskontoret har upphandlat. Som han säger erbjuder de olika e-identifikationerna ett bra skydd. Men så som de är upphandlade av Statskontoret innebär det att kommunen inte kommer ha någon direkt kontroll över vilka kostnader det medför för dem när folk väl börjar använda e-identifikationen. Dessutom anser han att det är för osäkert då de även kommer att behöva kontrollera användarnas identitet via någon av de företag som har utfärdat certifikaten. Därför har kommunen ännu inte infört den här sortens högre identifieringssäkerhet.

På Malmö kommun har man valt att inte kryptera den information som kommer in till deras system idag. Anledningen till det är som Claes Olof Olsson beskriver att de istället har ett så kallat behörighetsskydd så att bara den handläggare som har rätt behörighet kommer åt den inkomna informationen. På så sätt skyddar de sig från att obehöriga ska komma åt informationen. På vissa system, främst för individ- och familjeomsorgen är klientinformation krypterad.

4.2 Lunds kommun

Med hjälp av e-post till kommunen fick vi kontakt med Bo Eric Andersson. Han är informationschef i Lunds kommun på den centrala enheten (för att se hela intervjun transkriberad se Bilaga 5).

4.2.1 Begreppet 24-timmarsmyndigheten

För Lunds kommun innebär 24-timmarsmyndigheten en ökad service. Möjligheten att ha fler kanaler att nå ut med servicen, fler vägar och möjligheten till att effektivisera den kommunala organisationen. Kommunen har ännu inte många 24-timmars tjänster. Bo Eric Andersson menar att kommunen har börjat tänka i 24-timmarsmyndighetsbanor. Hemsidan startades upp förra året och den har förberetts så att kommunen ska kunna lägga in 24-timmarsmyndighetens service- eller tjänstefunktioner på den.

Inför införandet av 24-timmarsmyndigheten måste kommunens organisation börja arbeta och tänka i digitala banor och det kan ta viss tid. Initialt finns det en liten budget för utbyggnaden av tjänsterna. Pengarna måste i så fall sökas i efterhand eller tas från andra delar av den kommunala verksamheten.

Medborgarna i kommunen verkar positivt inställda till fler elektroniska tjänster, menar Bo Eric Andersson, utan att kunna peka på något specifikt exempel. Lundaborna använder gärna datorer för att utföra sina tjänster. Utbildningsnivån och datortätheten i kommunen är väldigt hög till skillnad från andra kommuner. Det innebär att öppenheten att ta till sig ny teknik är stor bland kommunens

invånare, något som är en fördel som kommunen gärna vill ta vara på. Lunds kommun är med i ett så kallat Skånesamarbete i vilket de flesta skånska kommunerna är medlemmar. Skånesamarbetet bevakar utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten och de möjligheter som finns med införandet av 24-timmarsjänster. Tanken är att man så småningom ska komma fram till en gemensam lösning och gemensam utveckling av tjänster.

När det gäller personlig service har den ännu inte påverkats av de 24-timmarsjänster som finns idag, men kommunen hoppas att den ska minska när 24-timmarsjänsterna kommer igång. Kommunen hoppas att medborgarna som använder den elektroniska vägen ska uppleva en bättre service. Det är viktigt att påpeka från kommunens sida att den elektroniska vägen inte kommer att vara det enda sättet att utföra ärenden. Ärenden kommer att kunna utföras på olika sätt även i framtiden.

Medborgare som bor och arbetar i olika kommuner får ta del av tjänster på både privat nivå och arbetsnivå, ser hemsidorna olika ut hos de olika kommunerna blir det svårare för medborgaren att orientera sig.

Bo Eric Andersson ser både positivt och negativt på framtiden med 24-timmarsmyndigheten. Han menar att om man inte inom en snar framtid får en nationell samling i frågan så kommer det att ta otroligt lång tid innan de fattigare kommunerna kommer i kapp. Bo Eric Andersson anser att den krympande kommunala ekonomin kan bidra till att 24-timmarsmyndigheten utvecklas snabbare, tyvärr på bekostnad av antalet medarbetare.

4.2.2 Digitala klyftor

Trots att kommunen ännu inte infört några större 24-timmarsjänster har de märkt av vissa digitala klyftor. De är medvetna om att de kommer att få leva med flera kanaler för service under väldigt lång tid.

De som idag står utanför den elektroniska möjligheten kommer på ett naturligt sätt att försvinna. Det är nog inte i de åldersgrupperingar eller där som samhället ska lägga sina stora resurser utan det får vi nog göra på den yngre generationen (Bilaga 5, Bo Eric Andersson, rad 48, 2005).

Bo Eric Andersson menar att det finns traditioner i alla åldrar (så som att lämna sin deklaration till skattemyndigheten på manuell väg), men desto yngre generationen är desto mindre finns skepsisen kvar.

Lunds kommun konstaterar att ingen handlingsplan för att hantera de digitala klyftorna finns, något kommunen måste se över innan det blir aktuellt med 24-timmarsjänster.

4.2.3 Tillit och säkerhet

De blanketter och liknade som finns på hemsidan idag fungerar utmärkt med de säkerhetssystem kommunen har för närvarande. När det gäller tilliten till säkerhetsaspekten menar Bo Eric Andersson att kommunen till viss del får göra avkall på den traditionella säkerheten, till exempel med underskrifter av dokument som ska skickas in i original. Problematiken kring den personliga integriteten och den personliga identifieringen när det gäller 24-timmarsjänster

har kommunen ingen lösning på, men lösningar skulle mycket väl kunna dyka upp om högre instanser släpper efter lite grand på kraven.

Någon information om säkerheten finns inte att tillgå, medborgarna får helt enkelt ha tillit till att kommunens system är säkert. När elever söker till gymnasiet fås personliga koder som kan användas för identifiering, något som verkar upplevas tillräckligt för eleverna då många använder sig av den elektroniska tjänsten. Säkerhetsbestämmelserna gör kommunen själva. De statliga myndigheterna eller organen har, enligt Bo Eric Andersson, inte riktigt kommit till skott när det gäller att vara enhetliga i sina riktlinjer och direktiv. Han tror att säkerheten är en pedagogisk fråga. Enkla elektroniska ärenden som att sätta sitt barn i dagis menar han är inte speciellt farligt. Det är viktigt att gå ut och informera om hur säkert det faktiskt är med Internet så att de som är osäkra ska känna sig säkrare.

4.3 Regeringen

Vid kontakt med finansdepartementet blev vi hänvisade att ta kontakt med Désirée Veschetti Holmgren som är departementssekreterare och arbetar på enheten för statlig förvaltningsutveckling. Désirée Veschetti Holmgrens arbetsuppgifter innefattar att arbeta med utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten och med det förvaltningspolitiska handlingsprogrammet som togs fram år 2000. Hennes arbetsuppgifter innefattar inte att utveckla de elektroniska tjänsterna i sig utan att arbeta med själva policyn kring begreppet (för att se hela intervjun transkriberad se Bilaga 4).

För att komplettera henne om frågor gällande digitala klyftor hänvisade hon oss vidare till Arne Granholm (för att se hela enkätstudien nedskrivna se Bilaga 8). Han sitter i kanslirådet och arbetar i den grupp som ansvarar för färdigställandet av en IT-proposition till sommaren 2005.

4.3.1 Begreppet 24-timmarsmyndigheten

När Désirée Veschetti Holmgren definierar regeringskansliets inställning och politikernas syn på målen med 24-timmarsmyndigheten, talar hon om att en offentlig förvaltning måste vara öppen, tillgänglig och rättssäker för alla. Det innebär att förvaltningen ska vara fokuserad och kunna anpassa sig efter medborgarnas och företagens behov. Som Désirée Veschetti Holmgren förklarar är 24-timmarsmyndigheten en nödvändig utveckling då medborgare och företag i dag är mer mobila, de rör sig mer nationellt och internationellt och vill ha tillgång till snabbare och bättre kommunikationsmedel. Det innebär att de är vana att kunna få service när som helst, var som helst, till exempel via banker. Förvaltningen måste också hänga med.

Désirée Veschetti Holmgren ser dagens tillgängliga informationsteknik som ett bra verktyg för att kunna verklighetsanpassa de nya kraven och behoven som medborgare och företag har. Tekniken kan även effektivisera och omfördela de resurser som förvaltningarna har, från mycket administration till att verkligen kunna arbeta med den kärnverksamhet de har. Effektiviseringen innebär inte att förvaltningen tar bort befintliga resurser utan att de omfördelar de resurser de har till mer strategiska enheter inom sin organisation. Tanken är inte att den personliga servicen ska försvinna, utan att 24-timmarsstjänster ska vara ett komplement till de andra tjänsterna. 24-timmarsstjänsterna ska vara en utökad

tjänst för de medborgare som känner sig trygga med att använda elektroniska tjänster.

Eftersom regeringen inte är en organisation i den betydelsen att de levererar tjänster så som andra myndigheter, har de inte själva berörts av begreppet 24-timmarsmyndigheten. Désirée Veschetti Holmgren beskriver emellertid att regeringen innehar en enorm informationsmassa som ska göras tillgänglig. Den ska finnas tillgänglig både internt och för externt (allmänheten). Medborgare som besökt 24-timmarsmyndigheten har fått en positiv upplevelse, anser Désirée Veschetti Holmgren. Det är svårt att bedöma om intresset ökat för de elektroniska tjänsterna, men hon anser att det nog har ökat både på hemmaplan och internationellt.

Désirée Veschetti Holmgren säger att när regeringen lade fram sitt förvaltningspolitiska handlingsprogram gavs det generella mål för hur 24-timmarsmyndigheten skulle genomföras. Regeringen menade att varje offentlig förvaltning ska använda sig av IT, elektroniska tjänster där det är ekonomiskt försvarbart och lämpligt. Sedan får myndigheterna själva ta fram en plan för hur utvecklingen ska gå till. Till deras hjälp har regeringen satt upp en 24-timmarsdelegation, en nämnd för elektronisk förvaltning och sedan utsett Statskontoret till att främja förvaltningarnas utveckling. Det förutsätter att myndigheterna utvecklar väldigt mycket i sin administration för att kunna utnyttja den fulla potentialen av IT, och som Désirée Veschetti Holmgren säger är det här Sverige står nu. Hon menar att lägga upp en hemsida och att lägga ut blanketter är den enkla biten, att omorganisera och anpassa sin organisation/verksamhet till ett nytt arbetssätt är det som tar tid. Désirée Veschetti Holmgren menar att kommunerna kommit långt när det gäller utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten. De arbetar hårt för att kunna nå ut med 24-timmarsjänster. Emellertid har de olika förutsättningar för att kunna gå vidare.

Så som Désirée Veschetti Holmgren ser framtiden, ser hon ett samhälle som håller på att förändras och med det förändras och anpassas också förvaltningen. Hon tror att användningen av informationstekniken kommer att ha stor betydelse för hur förvaltningen kommer att se ut. Hon tror att den personliga servicen kommer att utökas, eftersom medborgarna kommer att ställa högre krav på en personanpassad service. Hon hoppas på att mycket av det som idag är rutinärenden kommer att kunnas skötas utan den personliga kontakten. Det skulle frigöra resurser.

4.3.2 Digitala klyftor

I resonemanget om digitala klyftor betonar Désirée Veschetti Holmgren att det är viktigt att förvaltningen ska vara tillgänglig för alla och att utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten eller den elektroniska förvaltningen inte ska innebära att några grupper stängs ute. Det måste finnas alternativa kanaler att tillgå för medborgarna. När det gäller den offentliga förvaltningen har alla medborgare rätt att få tillgång till service och tjänster från myndigheterna, och då ska det elektroniska kommunikationssättet ses som ett komplement till de övriga sätten. Medborgarna ska fortfarande kunna komma i kontakt med, få information, hjälp och service från myndigheterna via telefon, brevlades eller via personliga kontakter.

Désirée Veschetti Holmgren beskriver att Statskontoret har tagit fram en vägledning för förvaltningarna så att de ska kunna förebygga de digitala klyftorna

som kan uppstå. Vägledningen innehåller information om vad det ska finnas för information på webbsidorna, vilka språk som ska finnas tillgängliga och hur många språk de ska vända sig till. Det står även vilka möjligheter det ska finnas för medborgare med handikapp att få tillgång till informationen. Hon framhåller att det inte har tagits fram någon specifik handlingsplan för hur förvaltningen ska förebygga de digitala klyftorna. Förvaltningen ska vara tillgänglig för alla och det är upp till varje förvaltning att säkerställa det.

Arne Granholm beskriver att den viktigaste åtgärden med arbetet för att förebygga digitala klyftor är hemdatorförmånen, det vill säga att det är skattetekniskt förmånligt att hyra en hemdator via arbetsgivaren. Vilka effekter reformen har fått utreds för tillfället. Det främsta problemet med reformen som regeringen erfarit är att den inte gynnar dem som står utanför arbetsmarknaden. Arne Granholm tillägger att den kommande IT-propositionen (våren 2005) som han själv arbetar med ska visa hur mycket regeringen kan motverka uppkomsten av digitala klyftor, det vill säga hur mycket av budgeten som kan skjutas till.

4.3.3 Tillit och säkerhet

När det gäller säkerheten i de elektroniska tjänsterna betonar Désirée Veschetti Holmgren att den ska vara rättssäker, det vill säga att medborgarna ska veta vem det är de kommunicerar med (att det är rätt person) och medborgarna ska kunna lita på att den information som mottagits inte har modifierats. När hon talar om e-legitimationer, identifiering och autentisering nämner hon det är en viktig funktion för att en medborgare ska kunna lita på den elektroniska förvaltningen.

Det är upp till myndigheterna att när de tar fram en tjänst eller utvecklar en service (där de själva anser att de måste ha en säkerhetskontroll) sätta nivån på vad det är för typ av säkerhetsrutiner de vill ha. Regeringen anser att de inte kan ge några generella direktiv angående krav på säkerheten, då det troligen kommer att behövas individuella lösningar i de flesta fallen. Det för att på ett eget sätt skapa den tillit till system som är nödvändig.

Eftersom regeringskansliet inte har den typen av kontakt med medborgare som myndigheterna har och eftersom nästintill all information enligt offentlighetsprincipen ska vara offentligt har de inga större krav på e-identifikation och autentisering. Den säkerhet som de har i sitt system är brandväggar, säkerhetsrutiner, kryptering så att ingen ska kunna gå in och ändra informationen och materialet som ligger på deras hemsidor.

4.4 Sveriges kommuner och landsting

På Sveriges kommuner och landsting tog vi kontakt med Bengt Svensson på inrådan av Désirée Veschetti Holmgren. Bengt Svensson är anställd som IT-strateg på avdelningen för tillväxt och samhällsbyggnad. Han är även projektledare för ett projekt som kallas e-förvaltningsprojektet (för att se hela intervjun transkriberad se Bilaga 2). Projektet startades för att det inom kommuner och landsting handlar mycket om förutsättningarna för att kunna erbjuda en god service. Det finns väldigt mycket som kan göras inom förvaltningarna genom att förbättra IT-stödet i verksamheten.

4.4.1 Begreppet 24-timmarsmyndigheten

Bengt Svensson anser att anledningen till att vi i Sverige har antagit 24-timmarsmyndigheten är att regeringen vill skapa en effektiv förvaltning som

verkar i medborgarnas tjänst och att stora statliga förvaltningar såg chans att spara genom att lägga ut sina tjänster på Internet. För kommuner och landsting som har en kärnverksamhet som i mycket hög grad består av personlig service är det inte lika lätt att lägga ut tjänsterna på Internet. På grund av det har Sveriges kommuner och landsting fått en del kritik för att de inte är snabba nog med att lägga ut ett brett utbud av tjänster på Internet. Bengt Svensson tycker att de mål som staten har satt upp för en 24-timmarsmyndighet är bra. De målen ställer Sveriges kommuner och landsting upp på, men vägen dit ser helt annorlunda ut för kommuner och landsting än vad det gör för många statliga myndigheter. Staten har flaggat för att myndigheter snabbt ska kunna prestera e-tjänster, men i hans organisation tror de att det blir för kostnadsdrivande och att det inte finns förutsättningar för det idag. Därav att medborgarna inte hittar mycket e-tjänster inom kommunalsektorn idag.

Eftersom Sveriges kommuner och landsting är en intresseorganisation har de endast elektronisk kommunikation med sina medlemmar och har inget utbud och heller inga tjänster som riktar sig till medborgare och företag.

Bengt Svensson ser den framtida visionen om utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten som ett dynamiskt skeende där utvecklingen kommer att ta längre tid än den vision som regeringen har. Det kommer att ske genom att de små initiativen växer till något stort. Regeringen kräver snabba resultat men de förstår inte komplexiteten bakom det hela. Bengt Svensson tror att vi i framtiden kommer få en ökad användning av det elektroniska gränssnittet hur det än ser ut: Internet, IP-telefoni, vanlig telefoni eller mobil. Vi kommer att få se en tillväxt inom det här området. Han pratar hellre om en evolution än en revolution. Han menar också att utvecklingen hellre ska gå långsamt och bli rätt än snabbt och fel.

4.4.2 Digitala klyftor

Bengt Svensson säger att om man ser på antalet regelstyrda ärenden i en kommun, det vill säga blanketter, frågor och svar, att kunna skicka in handlingsansökningar och liknande är det en väldigt liten del av den kommunala verksamheten. På grund av det anser Bengt Svensson att deras medlemmar är så medvetna att de inte har någon ambition att bara använda en kanal (Internet) för att nå ut till sina medborgare. De måste ha flera alternativa kanaler under en överskådlig tid. Bengt Svensson betonar att det snarare handlar om att försöka använda rätt kanal för rätt fråga. Många kommuner och landsting lägger idag upp strategier för kundmötet så att de ser vad det är som passar för Internet, e-post, fax, besök eller för telefonfrågor. Kommunerna försöker alltså styra inflödet av kontakten med medborgarna till rätt kanal.

Det finns ingen generell handlingsplan framtagen för att kunna hantera digitala klyftor, för som Bengt Svensson betonar det skulle det vara näst intill omöjligt då det i Sverige finns 290 kommuner och 18 landsting. Många kommuner och landsting har tagit fram egna e-visioner eller e-strategier för att de med hjälp av den nya tekniken ska kunna både höja kvalitén och servicegraden och samtidigt effektivisera sin förvaltning.

4.4.3 Tillit och säkerhet

Som Bengt Svensson beskriver det är alla kommuner och landsting oerhört medvetna om att de måste skydda de medborgare som väljer att använda sig av

de elektroniska tjänsterna. Han säger att graden av säkerhet avgörs av vilken typ av tjänst det handlar om, då en ansökan till barnomsorgen inte kräver lika hög säkerhet som tjänster inom socialomsorgen. För att nå ut till medborgarna om de säkerhetsåtgärder som kommuner och landsting vidtagit krävs det att de ser till varje tjänst. I vissa fall kanske de inte behöver informera om vilka åtgärder som vidtagits och i andra fall behöver de gå ut med informationen, viss information är viktigt för att skapa tillit till tjänsterna.

Det finns inga generella direktiv från regeringen om hur kommunerna och landstingen ska sköta sin säkerhet, men det finns redskap tillgängliga. Redskapen finns till för att de ska kunna gå igenom sina säkerhetsnivåer, en så kallad checklista. Det är vad Bengt Svensson kallar för riktlinjer. Sedan har vi Sverigeuppgiftslagen, hälso- och sjukvårdslagen och ett antal sektorslagar som beskriver hur information ska vara skyddad i ett generellt perspektiv oavsett om det sker med elektronik eller papper.

4.5 Statskontoret

På inrådan av Désirée Veschetti Holmgren tog vi kontakt med Bo Frändén. Han arbetar på enheten för elektronisk förvaltning med frågor som rör kommuner och deras e-utveckling. Bo Frändén betonar att Statskontoret har marginell kontakt med allmänheten, de arbetar istället mot regeringskansliet och myndigheter när det gäller att främja förvaltningsutvecklingen. Den mest aktuella frågan för Statskontoret idag är arbetet med olika typer av e-frågor, e-tjänster och e-utveckling. De har sedan länge haft ett uppdrag som går ut på att främja utvecklingen i den offentliga sektorn (kommuner och landsting) och övriga organisationer som räknas som offentliga. Det är främst myndigheterna men även kommuner och landsting som är Statskontorets målgrupp när det gäller att främja utvecklingen av e-tjänster med mera.

Susanne Ekroth deltog på inrådan av Bo Frändén. Susanne Ekroth är redaktör för 24-timmarsmyndigheten och deltar för tillfället i ett projekt som gör en förstudie i kanalstrategier. Projektet går ut på att se om myndigheter tänker strategiskt när de utvecklar sina tjänster så att de kan leverera tjänster via olika kanaler, och fokus har legat på Internet. (för att se hela intervjun transkriberad se Bilaga 7).

4.5.1 Begreppet 24-timmarsmyndighet

Susanne Ekroth berättar att Statskontoret har arbetat med utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten sedan regeringen lade fram propositionen 1999. Statskontoret fick då ett regeringsuppdrag i vilket de skulle ta fram kriterier för 24-timmarsmyndigheten. De skrev en vägledande rapport (Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst) med de olika kriterierna och en utvecklingstrappa (se figur 1 s.19). När uppdraget slutförts fick Statskontoret ett nytt tvåårigt uppdrag av regeringen. Uppdraget var att främja utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten och i uppdraget gjordes kvartalsvis lägesrapporter. Lägesrapporterna innehöll information om hur långt myndigheterna hade kommit i sitt arbete, men också vägledningar, utarbetade kravspecifikationer för att utveckla nya tjänster som inte fanns på marknaden (mycket arbete som var en förutsättning för 24-timmarsmyndigheten). Då Gunnar Lund blev minister på finansdepartementet breddade han begreppet 24-timmarsmyndigheten. Gunnar Lund menade att begreppet 24-timmarsmyndigheten skulle stå för en modern effektiv förvaltning och förverkligandet av de förvaltningspolitiska målen, god

service till medborgare och företag, demokratiaspekten och rättsäkerheten samt den interna effektiviteten i förvaltningen.

Bo Frändén tillägger att Statskontorets enhet för inköpssamordning upphandlar olika typer av produkter och tjänster och har genomfört upphandlingar av olika basstrukturer för att förvaltningen ska kunna bygga e-tjänster på ett effektivt sätt. De har tagit fram tjänster och produkter för e-legitimation och för säker överföring av information mellan myndigheterna. De har också tagit fram olika typer av produkter som kan användas för att utveckla tjänster. Bo Frändén säger att det finns ramavtal som myndigheterna kan tillgå och som gäller Statskontorets upphandlade produkter och tjänster för att det ska vara enklare att utveckla e-tjänster och leva upp till regeringens vision om 24-timmarsmyndigheten. Det för att en enskild myndighet inte själv ska behöva börja om från början. Statskontoret ser det som sin uppgift att ordna en del av den infrastruktur som behövs för e-utvecklingen i offentlig sektor.

I enlighet med den svenska förvaltningsmodellen har myndigheterna rätt att styra verksamheten utifrån tilldelade resurser och i enlighet med de mål och återrapporteringskrav som står i regleringsbrev. Kommunernas och landstingens uppgifter styrs främst av kommunallagen. Det gör att regering och riksdag inte kan styra verksamheten utan överläter till myndigheter och landsting att själva sköta den organisatoriska utvecklingen och tjänsteutvecklingen. Genom lagar och förordningar styr regering och riksdag Sverige. Resultaten blir flera olika lösningar för kommuner och landsting. Statskontoret försöker få till en mer standardiserad utveckling, dels genom att tillhandahålla lösningar som till exempel produkter och tjänster för elektronisk legitimation och underskrift, infratjänsten, informationsförsörjning. Det är produkter och tjänster som förvaltningen kan använda. Om de skulle användas i större utsträckning går man mot en mer samordnad standardisering i utvecklingen av e-tjänster.

Statskontoret har märkt av en ökad efterfråga av elektroniska tjänster. I dagsläget blir de årskullar som ska ut på arbetsmarknaden mindre, stora pensionsavgångar är på väg i den offentliga förvaltningen. Det får många att fundera på hur deras administrativa rutiner kan förenklas samtidigt som man ser det som en möjlighet att göra rutinärenden till 24-timmars-tjänster.

4.5.2 Digitala klyftor

Personalen på Statskontoret är väl införstådd med att det kan uppstå digitala klyftor när det gäller 24-timmarsmyndigheten. För många år sedan drog Statskontoret igång en "hem-pc-reform" på uppdrag av regeringen för att förebygga den digitala klyftan. Statskontoret utarbetade en vägledning för 24-timmarswebben. Den har givits ut av e-nämnden och ger riktlinjer för hur förvaltningarnas webbplatser ska utformas. På det sättet ska förvaltningarna kunna ge information på olika sätt genom olika kanaler. Susanne Ekroth förklarar att det projekt hon för närvarande deltar i också undersöker hur man kan förebygga förekomsten av digitala klyftor.

Susanne Ekroth säger att det också bör finnas en typ av personlig service i framtiden som ger medborgaren stöd och hjälp för att kunna utföra sitt ärende elektroniskt. Det ska finnas ställen där personlig service tillhandahålls men där ärendet ändå utförs på Internet.

Båda betonar att det inte finns någon generell handlingsplan framtagen för hantering av digitala klyftor. Den enda handlingsplan som finns är det förvaltningspolitiska handlingsprogrammet som är regeringens handlingsprogram, där de förvaltningspolitiska målen tydligt uttalas (se En 24-timmarsmyndighet – vad är det? Kap 3).

4.5.3 Tillit och säkerhet

Den här aspekten är mycket viktig och Statskontoret har resonerat om vilken typ av säkerhet som bör användas och ser gärna att förvaltningarna utvecklar gemensamma säkerhetslösningar. Statskontoret har upphandlat e-legitimationer av bankerna och anser att det är den bästa lösningen eftersom medborgarna redan har en vana att utföra bankärenden på Internet med e-legitimation. Bo Frändén betonar att det finns en diskussion kring de framtida lösningarna som måste lösas innan nästa upphandling av e-legitimationer ska göras. En gemensam säkerhet är något som Statskontoret vill uppnå, men kommunerna och landstingen arbetar än så länge på egna interna lösningar. Statskontoret ser en risk med det: det kommer att bli många olika lösningar som kräver att medborgarna måste ha flera olika e-identifikationer och pinkoder för att utföra sina ärenden.

Det faktum att Statskontoret inte erbjuder den sortens tjänster och service utåt som andra offentliga förvaltningar gör innebär att de inte behöver ha speciellt avancerad säkerhet. De har emellertid ett hårt certifikat internt för att inga obehöriga ska kunna komma in i deras intranät.

5 Diskussion kring teori och empiri

5.1 Begreppet 24-timmarsmyndigheten

Dokumentstudien tar upp att inför införandet av 24-timmarsmyndigheten satte regeringen upp fyra krav som förvaltningarna måste uppfylla för att kunna skapa en funktionell 24-timmarsmyndighet i medborgarnas tjänst (Regeringen, 2005). Empirin visade att oberoende av vilka 24-timmarsjänster som finns att tillgå uppfyller alla intervjuade förvaltningar regeringens första krav på tillgänglighet dygnet runt, oberoende geografiskt läge och kontorstid.

Regeringens andra krav är hög kvalitet i bemötande och tjänster (Regeringen, 2005). Efter intervjuer med respondenter visar det sig att det inte helt efterlevs. Ser man till Malmö kommun har de relativt stort utbud av 24-timmarsjänster, men än idag är inte systemen integrerade. Det medför att ärenden måste gå via flera instanser innan det är behandlat. Till viss del gör det att behandlingen av ärenden fortfarande är ineffektivt. Bristen på samverkan gör att förvaltningarnas elektroniska tjänster inte blir till största möjliga nytta för medborgare, vilket är regeringens tredje krav (Regeringen, 2005). Medborgaren kan inte heller följa sitt ärende i systemet. En annan brist som Malmö kommun har är att de för tillfället enbart vänder sig till en specifik målgrupp, vilken kommunen anser borde besitta den Internetkunskap som behövs för att utföra ärenden elektroniskt. Övriga målgrupper hamnar på så sätt utanför och kan inte få den kvalitet i tjänster som regeringen eftersträvar. Lunds kommun har inget större utbud av tjänster ännu, vilket medför att kvaliteten inte kan mätas. De övriga respondenterna har inte tjänster i den bemärkelsen och det är därför inte aktuellt att mäta kvaliteten efter det uppsatta kravet.

Det fjärde kravet som satts upp är att förvaltningarna ska vara lyhörda för allmänhetens åsikter om hur de kan förbättras (Regeringen, 2005). Malmö kommun genomförde en Internetenkät innan 24-timmarsjänster infördes för att ta reda på allmänhetens åsikter. Tack var den kommer fler tjänster än kommunen tänkt sig att införas i framtiden. Lunds kommun befinner sig fortfarande i startgroparna när det gäller införandet av elektroniska tjänster. Bo Eric Andersson, Lunds kommun, nämner att kommunen inte har några planer på att göra en undersökning med allmänheten då de anser att lundaborna är positivt inställda till införandet av elektroniska tjänster. Regeringen, Statskontoret och Sveriges kommuner och landsting har inte själva genomfört någon undersökning av allmänhetens åsikter. Avsaknaden av insamlat undersökningsmaterial kan troligtvis bero på att de inte har tjänster som vänder sig till allmänheten, utöver nedladdning av informationsmaterial.

5.2 Digitala klyftor

Respondenterna arbetar inte mot att förebygga digitala klyftor i den mån teorin anser vara önskvärd (Andersson, 2004). Det syns tydligt då ingen av dem har en uppsatt handlingsplan för att förebygga klyftorna. Regeringen har ett pågående projekt som ska arbeta fram en IT-proposition för att se hur mycket regeringen budgetmässigt kan avhjälpa uppkomsten av digitala klyftor. Bristen på en generell handlingsplan motarbetar den grundläggande idén om ett demokratiskt samhälle – alla människors lika värde (Andersson, 2004). Alla respondenterna är medvetna om att de måste använda alternativa kanaler för samma service och tjänster. Enligt Annika Anderssons undersökning (2004) har övergången till

elektroniska tjänster medfört en minskning av den personliga servicen. Det motsägs av våra intervjuer då respondenterna är medvetna om att den personliga servicen inte ska försvinna utan effektiviseras.

För att kunna motverka digital klyftor tar teorin upp ett antal variabler som bör tas hänsyn till: tillgång, kunskap och användning (Andersson, 2004). Malmö kommun har hanterat kunskapsvariabeln så till vida att de ger ekonomiskt stöd till folkbildningsförbund. Tillgångsvariabeln hanterar de genom att erbjuda publika datorer. För att öka användningen av mediet försöker kommunen att locka medborgare genom att digitalisera tjänster de tror att medborgare är intresserade av. Lunds kommun har i dagsläget inte tagit någon större hänsyn till de olika variablerna. Däremot anser de att medborgarna i kommunen i allmänhet är högutbildade och att datortätheten är högre än i andra kommuner. Kommunen menar att det medför att medborgarna kommer att vilja använda tjänsterna i större utsträckning.

5.3 Tillit och säkerhet

Teorin tar upp att digitala klyftor inte bara handlar om skillnad i tillgång och användning av Internet utan även om tilliten till säkerheten kring Internet. Förvaltningarna måste vinna medborgarnas förtroende på olika sätt. Mycket av tilliten handlar om förvaltningarnas image, det vill säga hur medborgarna ser på förvaltningen (Sirinivasan, 2004). Uppfattas förvaltningen som konsekvent, pålitlig och ärlig har de lättare för att få medborgarnas förtroende. Det gäller för förvaltningarna att visa på vilket sätt de kan upprätthålla medborgarnas integritet och skydda deras personliga uppgifter i sitt system (Chen & Dhillon, 2003). Malmö kommun ligger långt fram i arbetet, de informerar om säkerheten via sin hemsida men även via lokaltidningen "Vårt Malmö", något som visar att kommunen arbetar med att försöka skapa tillit. Lunds kommun menar att det är upp till medborgarna att själva våga lita på systemets säkerhet. Resonemanget kan ifrågasättas då tillit inte skapas ur intet. Däremot har inte Lunds kommun infört några större 24-timmarsstjänster ännu och deras resonemang får ses med det i åtanke. Ser man på Sveriges kommuner och landsting, regeringen och Statskontoret anser de sig själva inte behöva informera om säkerheten då de inte ansvarar för personliga uppgifter om enskilda medborgare. Därmed anser de att tilliten på den nivån inte behövs i samma utsträckning som för andra förvaltningar. Regeringen anser också att det kan skada deras eget system om för mycket information ges om säkerheten.

För att medborgarna ska känna tillit till förvaltningarnas hemsidor är det även viktigt att de har utformats så att de är funktionella, användbara, effektiva och pålitliga (Chen & Dhillon, 2003). Här spelar den digitala klyftan in igen. Här finns uppenbara brister framförallt när det gäller användbarheten och funktionaliteten. Vissa grupper ställs fortfarande utanför då hemsidorna exempelvis inte är anpassade till äldre och funktionshindrade medborgare. Respondenterna från Statskontoret säger att de på Statskontoret har satt upp riktlinjer för hur Internetsidorna bör utformas för att alla ska kunna använda dem. Det är upp till förvaltningarna själva att följa riktlinjerna då inget krav finns på att de måste följas. Att följa riktlinjerna skulle vara ett steg i rätt riktning mot en funktionell 24-timmarsmyndighet för alla Sveriges medborgare. Intervjuer med respondenter från kommunerna påvisar att de inte följer riktlinjerna fullt ut, något de är medvetna om att de måste arbeta med i framtiden.

En annan faktor som spelar roll när det gäller tillit är enligt teorin medborgarnas attityd till ny teknik och deras tidigare erfarenhet av elektroniska tjänster. Faktorer som ålder, kön, utbildningsnivå och medborgarnas personliga värderingar spelar också roll. Tillit kan också skapas genom kundtillfredsställelse, servicekvalitet och längden på kundrelationen (Chen & Dhillon, 2003). Här har respondenterna märkt att kundtillfredställelsen är hög då efterfrågan av elektroniska tjänster är stor. Respondenterna är, precis som författaren Sirinvasan (2004), medvetna om att tillit är något som måste vinnas under en längre tidsperiod, vilket de arbetar med.

Statskontorets upphandling av e-identifikation är fortfarande under bearbetning, då det råder stor osäkerhet bland förvaltningarna om avtalens utformning. Statskontorets vision är att få fram en e-identifikation som kan användas på olika förvaltningar.

6 Slutsatser

Sedan propositionen 1999 kom att en 24-timmarsmyndighet skulle införas har utvecklingen ännu inte nått regeringens vision. Den främsta slutsatsen vi har kunnat dra utifrån vår undersökning är att statliga och kommunala verksamheter inte tagit fram någon egen eller generell handlingsplan sett utifrån vår uppställda forskningsfråga. Det gjorde att syftet i uppsatsen blev svårt att besvara, vi har ändå kunnat dra slutsatser kring vilka konsekvenser avsaknaden av en handlingsplan har medfört. Vi har även kunnat se orsaken till varför en handlingsplan inte finns.

Studien har påvisat att anledningen till att regeringen inte satt upp en generell handlingsplan beror på att regeringen och riksdag inte kan gå in med full kraft och bestämma över förvaltningarna. Regeringen anser att det är upp till förvaltningarna själva att ta fram egna lösningar för att deras införande av 24-timmarsmyndigheten ska bli användbar för alla medborgare. Det har resulterat i att förvaltningar har olika lösningar. Regeringen försöker trots det att styra utvecklingen genom att ha utsett Statskontoret till att främja utvecklingen. Statskontoret arbetar för att skapa en standardiserad utveckling dels genom att erbjuda riktlinjer som förvaltningarna kan följa och dels genom enhetliga säkerhetslösningar. Förvaltningarna kan själva välja att följa Statskontorets förslag. Utöver det har regeringen hanterat den digitala klyftan genom införandet av hem-pc-reformen, effekten av reformen är fortfarande under utredning.

Anledningen till att respondentkommunerna inte själva tagit fram någon handlingsplan är dels att Lunds kommun ännu inte har speciellt komplicerade 24-timmarsjänster och dels att kommunerna anser att staten borde ha tagit ett större samordningsansvar. Malmö kommun har genomfört de tjänster som finns i dagsläget utan någon samlad strategi, men de har nu insett att en samordning är nödvändig för fortsatt utveckling (vilket övriga respondenter också insett). Kommunen satsar i första hand på allmänna klyftor så som klasskillnader och kunskapsklyftor. De lösningar som finns är att ha allmänna datorer och ge bidrag till folkbildningsförbund. Vi har fått den uppfattningen av kommunerna att en handlingsplan fortfarande inte är aktuell på deras agenda. Anledningen till att Sveriges kommuner och landsting och Statskontoret inte har en handlingsplan är för att de inte erbjuder den sortens tjänster som kan komma att orsaka uppkomsten av digitala klyftan och osäkerhet kring säkerheten. Det visar tydligt på att de inte har några planer på att i framtiden ta fram en handlingsplan för sig själva.

Respondenterna ser allvarligt på säkerhetsaspekten. Alla tillfrågade anser att det är viktigt att systemet är säkert så att medborgarna vågar använda det. Det gäller att sätta rätt grad av säkerhet beroende på vilken typ av tjänst det handlar om. Förhoppningarna är att problemen med säkerheten ska kunna lösas gemensamt då det finns grundläggande lagar och regler som alla förvaltningar måste följa. För att kunna skapa den tilliten som krävs är det viktigt för förvaltningarna att informera medborgarna om den säkerhet som finns, det är än så länge bara Malmö kommun som delger medborgarna den informationen. Lunds kommun är av den uppfattningen att medborgarna får lita till att systemet är säkert då de ser säkerheten som en pedagogisk fråga, något som kan leda till att tilliten till kommunen är lägre.

Avsaknaden av en handlingsplan, för våra respondenter, har medfört att den digitala klyftan uppstått och att osäkerheten kring säkerheten kvarstår. Det orsakar att:

- Medborgare ställs utanför på grund av att de inte besitter den basala kunskap som krävs för att hantera datorer och Internet.
- Inte alla medborgare har tillgång eller möjlighet att koppla upp sig mot Internet, med snabb och driftsäker anslutning till rimlig kostnad, då infrastrukturen inte är tillräckligt utbyggd.
- Alla medborgare inte har tillgång till begriplig och tillgänglig information på Internet.
- Osäkerheten kring säkerheten leder till att 24-timmarstjänsterna inte används i den mån som är önskvärt, sett ur förvaltningarnas perspektiv.

Andra konsekvenser som uppstår för respondenterna av att ingen generell eller egen handlingsplan finns framtagen är att arbetet med införandet av 24-timmarsmyndigheten blir ineffektivt, kostnadsdrivande och tidskrävande. Vår undersökning visar att arbetet går trögt framåt. Trögheten beror på flera olika faktorer, bland annat brister i infrastrukturen när det gäller tillgänglighet och spridda lösningar för säkerhet. Att det inte finns gemensamma lösningar har hämmat utvecklingen av nya tjänster i samverkan mellan förvaltningar. En annan tröghetsfaktor kan vara att Internetplatser har olika utseende. Trots regeringens strävan efter ett informationssamhälle för alla har endast var femte webbplats översatt informationen på våra mest vanliga invandrarspråk, något som kan anses diskriminerande (Statskontoret, 2002:30). Genom intervjuer har vi också kommit fram till andra anledningar till trögheten exempelvis avsaknaden av ekonomiskt stöd för själva utvecklingen och arbetet för att kunna förhindra digitala klyftor. Bristen på ekonomiskt stöd har resulterat i att förvaltningarna själva måste omfördela sina resurser. I deras redan hårt ansträngda budget har vi märkt att utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten verkar komma på andra plats. Vid omfördelning av resurserna blir en annan del av verksamheten lidande. Intervjuerna som gjorts har genomförts med kommuner som trots deras relativt goda ekonomi upplever de avsaknaden av ekonomiskt stöd som ett hinder i utvecklingen. Hur ska då kommuner med sämre ekonomiska förutsättningar kunna hänga med?

En viktig aspekt som framkommit vid intervjuerna är att även om ingen handlingsplan finns, betonar respondenterna att den personliga servicen inte kommer att försvinna utan snarare att den kommer att effektiviseras. Det innebär att flera alternativa service- och tjänstmöjligheter kommer att finnas. Så som Sveriges kommuner och landsting betonar det är det viktigare att använda rätt kanal för rätt fråga, än att tjänster och service enbart ska hanteras elektroniskt.

Om visionen genomförs kommer den att effektivisera Sveriges förvaltningar och Sverige tar ett steg fram i utvecklingen. Tanken att medborgarna ska kunna utföra sina tjänster oberoende tid på dygnet och geografiskt läge är god, eftersom vårt samhälle idag är så pass stressat. I ett samhälle i förändring är det viktigt att förvaltningarna hänger med och vi ser som Désirée Veschetti Holmgren att användningen av informationsteknik kommer att ha stor betydelse för hur förvaltningen kommer att se ut i framtiden. Vi ser på utvecklingen så som Bengt Svensson (Bilaga 2, rad 29, 2005) uttrycker det:

Hellre långsamt och rätt än snabbt och fel.
Hellre en evolution istället för en revolution.

6.1 Självkritik

Efter det att studien färdigställts insåg vi att vår förutfattade mening om att den personliga servicen skulle minska var helt fel.

Intervjuformuläret hade kunnat vara bättre utformat. Så här i efterhand känner vi att vi kunde ha ställt fler frågor kring tillit. Vi skulle ha undvikit varförfrågor då de kan ha uppfattats som negativa. Istället kunde vi ha använt oss av hurfrågor. Ingen relevant information gavs av frågan angående elavbrott, vilket bidrog till att det inte gick att diskutera kring den.

Vi borde ha haft fler intervjuer, framför allt med mindre kommuner. Intervjuer med sådana kommuner hade givit oss deras syn på 24-timmarsmyndighetsutvecklingen. De större kommunerna vi intervjuat menade att mindre kommuner har större problem med 24-timmarsmyndigheten än de själva.

Våra två subkapitel om säkerhet i teorin (kryptering och digital signatur) visade sig vara lite överflödiga. Vi trodde att vi skulle mer relaterade svar på våra intervjufrågor kring den delen. Det har visat sig att förvaltningarna inte använder sig av den formen av säkerhet.

6.2 Förslag till vidare forskning

Som vidare förslag till forskning föreslår vi att man kan undersöka vidare inom ämnet efter det att propositionen (juli 2005) kommit, för att se hur den hanterar digitala klyftor och vilka resurser regeringen kan skjuta till.

Vi föreslår även att samma undersökning kan genomföras om några år för att se hur det har gått för förvaltningarna med utvecklingen. Har integrerade system införts? Hur har det gått med e-legitimationsutvecklingen?

Det kan även genomföras en undersökning om digitala klyftor för att komma fram till lösningsförslag på hur man kan förebygga dem.

En undersökning om huruvida en generell handlingsplan verkligen är lösningen till problemet med digitala klyftor kan genomföras.

Bilagor

Bilaga 1 – Intervjuformulär

Kort presentation av syftet med vår uppsats.

Förfrågan om diktafon.

Du kan när som helst dra dig ur om du skulle vilja det.

1. Personlig presentation

Kan du börja med att presentera Dig vid namn och vilken position Du besitter inom din organisation?

2. 24-timmarsmyndigheten

Vad innebär 24-timmarsmyndigheten för Dig och för Din organisation? (Definitionsfråga av exempelvis utbudet via telefoni, Internet m fl. Dina arbetsuppgifter?)

Hur påverkar 24-timmarsmyndigheten Er organisation? Motivera (positiva respektive negativa effekter och orsakerna bakom)

Har intresset ökat för de elektroniska tjänsterna hos Er?

Har det påverkat Er personliga service?

3. Digitala klyftor

Definition av digitala klyftor: Digitala klyftor beskrivs i allmänhet som en skillnad mellan de som har tillgång och kan använda den senaste informationsteknologin och de som inte har det.

Upplever Du och Din organisation någon form av digitala klyftor när det gäller begreppet 24-timmarsmyndigheten? Motivera.

Har Ni som organisation tagit fram någon handlingsplan för att hantera den del av befolkningen som inte har den kunskap som krävs för att hantera datorer och Internet respektive de som inte känner sig trygga nog att kunna utföra sina ärenden på elektronisk väg?

Finns det någon generell handlingsplan framtagen för alla statliga och kommunala verksamheter som vill bli 24-timmarsmyndigheter? Varför? Varför inte ("ett informationsamhälle för alla" är tanken)?

4. Tillit och säkerheten

Hur ser Ni på säkerhetsaspekten när det gäller 24-timmarsmyndigheten?

Vilka säkerhetsåtgärder har Ni vidtagit? (Kryptering, e-identifikation mm.)

Hur kan Ni garantera säkerheten hos Er för medborgare och företag?

Hur gör Ni för att informera om säkerheten Ni vidtagit så att medborgare och företag känner att systemet är så pass säkert (tillförlitlighet) att dekan tänka sig att använda det?

Är det upp till varje organisation att själva avgöra hur säkerhetsaspekten ska fungera? Eller finns det generella direktiv från högre instanser?

Hur skulle Ni hantera elavbrott och liknande katastrofer om sådant skulle uppstå om samhället mer eller mindre ska övergå till elektroniska tjänster? (Handlingsplan)

5. Framtiden

Vilka framtidsvisioner ser Ni som organisation på utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten (hur kommer den personliga servicen att påverkas)?

6. Allmänt

Finns det något du vill tillägga? (Känner Du att det är något viktigt vi glömt?)

Får vi återkomma om det skulle vara något vi behöver utveckla?

Är det möjligt för oss att använda oss av Ditt namn och Din organisations namn i våran slutgiltiga uppsats?

För att säkra Dina och Din organisations uppgifter kommer vi att när transkriberingen är klar att via e-post skicka den till Er så att Ni kan bekräfta att informationen är korrekt uppfattad. Det ger dig även en möjlighet att ta bort information som vi eventuellt inte får lämna ut.

Slutligen vill vi tacka för att Du tog Dig tid och ställde upp på vår intervju, vi kommer självklart att skicka vår färdiga uppsats till dig.

Bilaga 2 – Intervju med Bengt Svensson 18/4-05

Hanna - Först skulle jag vilja att du presenterar dig vid namn och vilken position du besitter inom din organisation.

Bengt - Jag heter Bengt Svensson och jag är IT-strateg på avdelningen för tillväxt och samhällsbyggnad på Sveriges kommuner och landsting. Jag är också projektledare för ett projekt som vi kallar för e-förvaltningsprojektet, därför att vi ser att, vi tror att inom kommuner och landsting eller vi vet det att det är mycket om förutsättningarna för att kunna erbjuda en god service så är det väldigt mycket man kan göra på insidan alltså genom att förbättra IT-stödet i verksamheten. Som det första steget som ett resultat av det så kommer vi att presentera elektroniska tjänster till medborgare och företag, men att man ofta från statlig sida börjar tvärtom. Man har börjat med att flagga för att snabbt prestera e-tjänster, men vi tror att det blir kostnadsdrivande och det finns inte förutsättningar för det idag där utav att vi inte har så mycket inom kommunalsektor än.

Hanna- Nej precis. Då ska vi gå vidare här. Vad innebär en 24-timmarsmyndighet för dig och din organisation?

Bengt - Ja just det. Det sa jag ju redan, nä just det ha,ha.

Hanna - Alltså jag menar utbudet och så här vad har ni för?

Bengt - Ja, ja jag bara funderar högt nu jag ska... alltså 24-timmarsmyndigheten det är återigen, det här är en lång historia. Man kan väl säga att det här är Lissabonstrategin i Europa en del av vad EU har tagit och där har Sverige sagt att vi också ska verka då för att skapa en effektiv förvaltning i medborgarnas tjänst och då har det i Sverige fått namnet 24-timmarsmyndighet och det beror på att, jag tror att det va så att de som snabbt såg vinsterna i att lägga ut tjänsterna på nätet det var stora statliga myndigheterna, skatteverket, försäkringskassan och tullen till exempel som har regelstyrda och väldigt frekvent och så att säga distans oberoende tjänster till medborgarna och då fick de på något sätt definiera det här och då blev det den här Internetlösningen, men när man kommunicerar med kommuner och landsting som har en kärnverksamhet som i mycket hög grad är en personlig service ett långtidsförhållande till den man så att säga träffar, skolan, eleven eller en äldre eller vad det nu kan vara. Där är det inte lika lätt att göra tjänster på nätet va?

Då har vi muttrat över det här ganska länge därför att kommuner och landsting har fått kritik för att de inte är snabba på att lägga ut en massa tjänster på nätet och det beror på att man har inte den verksamheten som de stora statliga myndigheterna har. Det här har ju vi då kommunicerat hela tiden, men samtidigt är det många kommuner som då har tagit en vision där man säger att vi ska bli bättre på service och där ingår det här med tjänster och så kallar man att man jobbar med 24-timmarskommunen och så. Men för mig så jag tycker...nu pratar jag på, men den statliga visionen att 24-timmarsmyndigheten betyder att vi ska ha en tillgänglig förvaltning men hög service och genomskinlighet till våra medborgare, det ska vara en rättssäker och skydd av integritet det är det andra och det tredje är att det ska vara en förvaltning som är i ständig omvandling och effektivisering. De målen ställer vi som sagt upp på de är jätte bra men vägen dit ser helt annorlunda ut för kommuner och landsting än vad det gör för många statliga myndigheter.

Hanna - Hur har det här 24-timmarsmyndighet begreppet påverkat eran organisation? Alltså positiva och negativa effekter.

Bengt - Alltså vi är ju en intresseorganisation så för oss är det ju ingen vi är ju ingen myndighet eller kommun eller landsting på det sättet va eller vi är ju en intresseorganisation för våra medlemmar. Så att för vår oss organisation har det ingen större betydelse det vi gör men för vår intressebevakning så har det ju fått en större roll va.

Hanna- Men då har inte ni någon form av personlig service i den bemärkelsen eller?

Bengt - Ja alltså jämt emot våra medlemmar, vi är ju då alltså det är ju kommunala och landstingskommunala politiker som formar de uppgifter som Sveriges kommuner och landsting

har, de är våra uppdragsgivare. Det byter att visserligen vi har en elektroniks kommunikation med våra medlemmar men vi har ingenting utåtriktat arbete jämte mot medborgare och företag.

Hanna – Nej det är liksom ingenting man kan gå in över disk och få hjälp med ansikte mot ansikte?

Bengt - Nä eftersom vi inte är en sådan organisation. Vi har ju nummer ett är intressebevakningen jämt emot staten och det är ju liksom sådana uppgifter och det andra är att de som vill kommunicera med oss det är ju tjänste män och politiker i kommuner och landsting så vi har ingen utåtriktad verksamhet.

Hanna - Då undrar vi om du och din organisation upplever någon form av digitala klyftor när det gäller just 24-timmarsmyndigheter?

Bengt - Vad jag tror är viktigt är att vi säger så här, det du frågar mig om är om du frågar om min organisation. Det tycker jag är oväsentligt, utan vad vi gör är återigen intressebevakningen och kan man säga så här du frågar oss vad vi uppfattar att kommuner och landsting kan ha för frågor i det här som är... förstår du vad jag menar i skillnaden? Du frågar om min organisation men den är o... den är det är ungefär som... den är egentligen oväsentligt i sammanhanget eftersom vi är en intressebevakningsorganisation. Men om du frågar hur det är med kommuner och landsting då kan ju vi börja och fundera över ja hur tror vi att de upplever det här. Det är det du frågar då eller?

Hanna - Ja precis.

Bengt - Alltså jag kommer lite grand tillbaka till det jag hela tiden hävdar att en kommun och ett landsting har väldigt lite myndighetsutövning. Om man tittar på antal regelstyrda ärenden i en kommun det vill säga blanketter, fråga svar, skicka in handlingsansökningar och sådant är det en väldigt liten del av den kommunala verksamheten. Så att man kan väl säga så här att så mycket är våra medlemmar medvetna om att de har ingen ambition att bara göra så att man bara har en enda kanal att kommunicera med sina medborgare det vill säga webben.

Hanna - De vill ha flera kanaler?

Bengt - Man måste ha flera kanaler under en överskådlig tid. Man kan snarare använda rätt kanal för rätt fråga. Måna kommuner och landsting gör nu strategier i kundmötet så att man ser vad är det som passar för Internet, vad är det som passar för e-post, vad är det som passar fax, vad är det som passar för besök eller för telefon frågor. Och om det jag började med det billigaste för en kommun för man är mycket mer kostnadsmedveten det är att försöka att när rätt kanal är Internet då ska man gärna försöka att använda det och när rätt kanal är besök så ska man använda det men det beror på frågor men man försöker alltså styra inflödet av kontakt med medborgarna till rätt kanal.

Hanna - Men kommuner och landsting har ju en form av personlig service och de är inte intresserade av att ersätta den personliga servicen helt med 24-timmarsmyndigheten?

Bengt - Det kan man aldrig göra. Inte under överskådlig tid i alla fall. Det måste alltid finnas möjligheter att kontakta kommuner och landstingen men den kanal som jag som medborgare anser passar mig. Men om fler människor så att säga, fler och fler tycker nog att det är bekvämt att kunna kommunicera via e-post med handläggare och så där och då ska man ha den möjligheten öppen, och när fler och fler vill göra det så kommer kommunen att spara pengar på det sättet va så det finns ju ett intresse att göra det, när medborgaren så väljer.

Hanna - Så det planerar alltså inte att lägga ner den personliga servicen?

Bengt - Nej nej.

Hanna - Vet du om de har tagit fram någon handlingsplan för att hantera den del av befolkningen som inte har kunskapen som krävs för att hantera datorer och Internet?

Bengt - då blir det svårt då har vi 290 kommuner och 18 landsting och tre regioner. De gör som de vill. Men nog är det så att man kan säga att fler och fler kommuner och landsting tar fram e-visioner eller e-strategier alltså hur man med hjälp av den nya tekniken ska kunna både höja kvalitén, servicegraden och samtidigt effektivisera sin förvaltning.

Hanna - Sen är det ju också det här säkerhetsaspekten på det då liksom att om det finns någon form av handlingsplan man tagit fram för den del av befolkningen som inte känner sig trygga nog att kunna utföra ärenden via Internet.

Bengt - Ja då är det lite det svaret jag gav för en stund sedan att...

Hanna - Att det kommer finnas personlig service

Bengt - Ja det är ... våran skola och omsorg det kräver kontakt människa mot människa och så kommer det fortsatt att vara. Men det är klart att det finns ansökningar om... nu står det still i huvudet men... alltså enkla sådana här jag vill ansöka om o bygga till eller typ blankett frågor ... mitt barn till barnomsorgen eller välja skola eller någonting sådant där då är alla parter intresserade av att ha en kanal via Internet, men inte bara den kanalen.

Hanna - Du sa ju att det fanns olika handlingsplaner för olika kommuner liksom men finns det någon generell handlingsplan som är framtagen?

Bengt - Nej. Det är ju alltså i självstyrens namn, kommuner och landsting bestämmer över sig själva och staten kan inte så att säga trycka ner en handlingsplan på det sättet i alla fall på kommunen och landsting utan det här får var och en, varje organisation klara själva. Det här beror på att vi har allting från 2500 i Bjurholm till 800-900000 i Stockholm och det är oerhört olika förutsättningar.

Hanna - Det är väl mest blanketter och sådant man kan använda sig av när det gäller kommun och landsting när det gäller 24-timmarsmyndigheten?

Bengt - Nja jag tror att det är en glidande skala alltså det finns om man nu ska kalla det blanketter när man gör en ansökning över Internet då blir det egentligen något annat men det är ju det och det är e-post vägen att man har en sådan kommunikation om man har mobil verksamhet alltså stöd via telefonen det finns väldigt många sådana kanaler som man kan använda.

Hanna - Hur ser man till säkerhetsaspekten då när man fyller i en ansökan via Internet?

Bengt - För att skydda integriteten och så eller menar du?

Hanna - Precis.

Bengt - Ja alltså det är man oerhört medveten om, att man måste skydda de som söker den vägen.

Hanna - Vet du vad de har vidtagit för säkerhetsåtgärder och så här om man tänker kryptering, E-identifikation o liknande saker?

Bengt - Ja det beror på tjänsten alltså om du ska göra en ansökan till barnomsorg så kanske säkerhetskraven inte är lika höga som om du arbetar inom socialvården där eller omsorgen där du ska så att säga ge människor pengar och de avslöjar sina väldigt svåra eller personliga förhållanden eller så. Då måste man ju ha helt olika säkerhetsnivåer och det är man oerhört medveten om.

Hanna - Men du vet inte vilken form av säkerhetsåtgärder de har vidtagit?

Bengt - det går inte att beskriva så här det blir väldigt komplicerat utan det får man nog nöja sig med en generell bild och säga att det finns en medvetenhet om det att man vidtar åtgärder så att säga.

Hanna - Det är olika för olika grejer så att säga?!

Bengt - Ja o du vet om vi ska gå in på tekniken då är det ju, då har vi en "oh yes" hur mycket som helst.

Hanna - Men de försöker ändå försäkra säkerheten för medborgarna?

Bengt - Åh ja det är ett krav det måste man göra det måste fungera helt enkelt.

Hanna - Hur kan man göra det?

Bengt - Det gäller ju att man lägger nivån på säkerheten så att folk kan känna sig trygga och att man också erbjuder en rejäl trygghet i sådana här frågor. Gör man en tjänst där man kan ansöka om förlängt ekonomiskt bistånd och man skickar in uppgifter om hur mycket man tjänar och inte tjänar, om man har bil och inte bil eller vad det nu är för någonting då måste det ju krävas en personlig e-legitimation som garanterar att den som söker är den, den är och att den är skyddad och då handlar det om kryptering och sådana saker. Men ska du skicka in en blankett om tillstånd om alkoholutskänkning på en fest som du ska ha då är det inte då behövs man kanske inte vidta så höga åtgärder men det där får liksom avgöras från tjänst till tjänst.

Hanna - Vi har en fråga här som är hur de gör för att informera om säkerheten som man har vidtagit då för att medborgarna ska känna sig trygga för att använda systemet, vet du någonting om det?

Bengt - Jag funderar på om jag hittar något sådant exempel, jag tror inte eller man får titta på var enskild tjänst hur man så att säga upplyser om att det här hanteras på rätt sätt. Jag kan inte hitta det finns inga generella sådana där att alla kommuner skriver det här på nätet eller någonting sådant där, det där avgör man själv så att säga.

Hanna - Är det upp till varje kommun och landsting att själva att avgöra hur säkerhetsaspekten ska fungera då?

Bengt - Ja

Hanna - Och det finns inga generella direktiv från högre instanser?

Bengt - Nej. Det finns en massa redskap för kommuner och landsting eller offentliga organs ska så att säga gå igenom sina säkerhetsnivåer sådana här checklistor och sådana här saker, men det är snarare vägledning att själv ta reda på om man har uppfyllt ska vi säga standardkrav eller någonting sådant där men det finns inte formulerat i någon ordning eller lag utan det sker ju genom att vi har uppgifts- lagen och hälso- och sjukvårdslagen och vi har ett antal sektorslagar som skriver om hur informationens ska vara skyddad i ett generellt perspektiv oavsett om det sker med elektronik eller papper eller vad det är för någonting. Och det får då överföras till en elektroniks hantering men det står ju inte att ni ska använda det här eller så mycket kryptering eller vad det nu kan vara för någonting. Det ska man garantera att det är så. Lagarna är generellt utformade för var sektor och tillämpningen är upp till varje enskild medlem så att säga.

Hanna - Hur kommer kommuner och landsting hantera om det skulle uppstå en naturkatastrof som elavbrott eller så det var ju en storm i Småland nu. Om man ska övergå mer till elektroniska tjänster hur ska man hantera det då?

Bengt - Ja det går inte att svara på det är återigen vi har 300 medlemmar drygt va alltså och det här sker inte genom någon central planering eller direktiv vare sig från våran sida. Det här är ju egentligen sådant som du skulle fråga krisberedningsskapsmyndigheten eller något sådant, för det här kan inte jag. Det är likadant där att, lagarna är ju skrivna på ett generellt sätt som gör att man ska, man säger i lagen att man ska skydda den personliga integriteten eller att uppgifter från en får inte lämnas till en annan och så det är väldigt generellt skrivet och sen tillämpningarna måste då prövas från fall till fall. Det här vad det gäller säkerhet sådana här frågor kriser och sådant så finns det likadant där det finns andra lagar som hanterar det och sen får man ta sig fram i det här så att säga.

Hanna - Och man kan alltid vända sig till personlig service om det skulle vara så?

Bengt - Ja och det är klart att en sådan här grej som tsunami och flodvågen ja det var ju samma sak och Gudrunstormen det sätter ju fast på en massa saker man ser att det händer saker på den statliga håll efter katastrofen i Sydostasien så att man upptäcker att här finns det brister och så får man rätta till det så att säga. Det är klart att man kunde önska sig en bättre framförhållning det är ju alltid så.

Hanna - Vad ser du för framtidsvisioner på utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten?

Bengt - Jag tror att då får man titta om jag då tittar på vår sektor så kan man titta på landstingen och då tänker man sjukvård. Där har det varit ett stort problem med att det finns en massa olika journalsystem som inte kan överföra information mellan sig och dessutom finns det lagar som

säger att om en läkare är anställd av ett landsting så kan den skriva en journal om en annan läkare från ett annat landsting vill läsa den journalen så får han inte göra det elektroniskt. Och det betyder att om jag som patient har sjutton läkare så sitter de sjutton läkarna med en varsin journaler men de får inte dela den informationen mellan sig om de inte är inom har samma huvudman det vill säga samma landsting och samma nämnd över sig politiskt. Det här håller man på att titta på vad man kan göra åt det är den ena grejen lagstiftningen hur ska den se ut för patienter det andra är hur ska vi få de olika journalsystemen att få möjlighet att utbyta information mellan sig.

Tittar vi på skolan så pågår det väldigt mycket arbete på olika håll i landet med olika initiativ olika målsättningar hur man ska så att säga kommunicera mellan den treenigheten förälder, elev och lärare. Och så skapar man sådana här grupparbetsplatser och plattformar för läraren men det finns en väldig flora det är marknaden som ska tillhandahålla det här och vi som är beställare den offentliga sektorn.

Så det här är likadant att här sker många initiativ alltså en sak som jag ser med framtiden det är att det kommer inte en stor klump som säger att nu ska alla göra så här utan det här är ett dynamiskt skeende som tar mycket längre tid än vad visionerna talar om och att det sker genom att de små initiativen mer och mer så att säga någon har givit en bild av det är som en skärgård som växer upp ur havet, det sticker upp några små uddar och öar upp ur havet och så växer liksom landet upp och så kommer kommunikationen mer och mer, men det är liksom ingenting som och där finns det en otålighet att det här ska gå så himla fort och det är en komplexitet som få förstår tror jag. Man kräver resultat men man förstår inte komplexiteten bakom. Men visionen är ju förstås om vi tar inom sjukvården att jag som patient ska få möjlighet att ta del av all den information som finns om mig i sjukvårdssystemet för det betyder att jag får en bättre vård.

Hanna - Att jag slipper ha med mig en massa journaler om man nu måste hämta ut dem.

Bengt - Ja när min gamla mamma skjutsas från landstingets sjukhus till kommunens äldreboende för idag får man inte skicka med informationen elektroniskt. Och det är ett enormt resursslöseri och jag påstår att det är en risk för patientsäkerheten här men dt här håller man på att titta på, men det tar flera år.

Hanna - Hur tror du att den personliga servicen kommer att påverkas i framtiden?

Bengt - jag tror ju alltså att vi kommer få en ökad användning av det elektroniska gränssnittet hur det än ser ut va. Internet, webben eller om det är IP-telefoni eller vanlig telefoni eller mobil eller "name it" så är det klart att vi kommer se en tillväxt inom det här området. Men jag pratar hellre om en evolution än en revolution, det tar tid va.

Hanna – Har du något att tillägga?

Bengt - Jag tror att man ska ha en vision åt det håll man ska gå men man måste hela tiden justera den visionen och dessutom både tidsmässigt och inriktningsmässigt vi lär oss hela tiden. Det finns en massa människor på det här området som tror att de har svaren och alla sitter bara på delmängder. Det här måste ske genom som all utveckling det tar tid och det är ett stötande och blötande och liksom ett provande fram. Hellre långsamt och rätt än snabbt och fel.

Hanna – Är det möjligt för oss att använda ditt namn och Finansdepartementet i vår slutgiltiga uppsats?

Bengt – Ja och innan ni gör det så vill jag ta del av vad ni har skrivit.

Hanna – Precis, för att säkra Dina och Din organisations uppgifter kommer vi att när transkriberingen är klar att via e-post skicka en sammanfattning till Dig så att Du kan bekräfta att informationen är korrekt uppfattad. Det ger Dig även en möjlighet att ta bort information som vi eventuellt inte får lämna ut.

Bengt – Då är jag nöjd och glad.

Hanna - Vi kommer självklart att skicka vår färdiga uppsats till dig. Slutligen vill vi tacka för att Du tog Dig tid och ställde upp på vår intervju.

Bengt – Kul! Lycka till!

Bilaga 3 – Intervju med Daniel Persson 20/4-05

Pernilla - Presenterar dig vid namn och position.

Daniel - Ja jag heter Daniel Persson och jag arbetar som stabschef på kommunalrättsavdelningen då är man politisk sekreterare till kommunalråden som jobbar här och är förtroende valda här. Så jag är politisk sekreterare på finansroten, stabschef på avdelningen och jag har ett kommunfullmäktigeuppdrag för socialdemokraterna där jag sitter i kommunfullmäktige och sedan är jag då även ordförande i en politisk IT-styrgrupp som vi har under kommunstyrelsen i Malmö. Så det är väl i den sistnämnda positionen ni vill intervjua mig.

Pernilla - Exakt. Då så vad innebär 24-timmarsmyndigheter för dig och din organisation?

Daniel - Ja alltså just det begreppet 24-timmarsmyndigheter har ju varit för många så en hel del som inte är så insatta i begreppet eller över huvud taget i de här verksamheterna för det är ju ändå en process som trampas fram här nu så att säga så råder det viss missuppfattning eller kanske inte nu längre men när folk tror att man ska få svar inom 24 timmar att det liksom är ngt sånt här resonemang det har att göra med, men i detta syftet som jag tycker det handlar om, så handlar det om att ha en *tillgänglighet* 24 timmar om dygnet och då särskilt med synpunkt på att... via Internet även lite som ni skriver också det är klart att det handlar om i en kontaktyta med kommunen så har vi dels redan upparbetat jag menar vi har ju en väl utbyggd televäxel så att säga och den kan ju sannolikt göra mycket mer men den har vi, vi har sådana här medborgarkontor i alla våra stadsdelar som varje Malmöbo kan gå dit och få en hjälp och en service, förvaltningsövergripande, så att säga, vem har hand om det och vem kan detta och vem ska man ta kontakt med då? Så att så är det ju. Och sen ser jag då webben som en ytterligare en aktör i det med kontakt med medborgare för att egentligen avlasta de andra system också men det kan vi gå in på mycket vad det kan leda till för det blir ju en utökad service för de som har tillgång till Internet men så är det ju som ni också berör att alla har ju inte tillgång till det, men det kan man ju arbeta med på andra sätt så att säga för att dels ge den tillgången, det kan vi komma in på mer senare.

Pernilla - Hur har 24-timmarsmyndigheter påverkat er organisation? Har det påverkat negativt eller positivt? Eller? Ökad arbetsbelastning eller har det gått smidigt?

Daniel - Alltså i den meningen tycker jag att nu är det ju så här att vi har ju haft en IT-strategi i kommunen som vi antog år 2000 och sedan dess instiftade vi även att ha en politisk IT-styrgrupp. Och det finns ett IT-råd en massa förvaltningstjänstemän som bereder de här frågorna som är lite mer initierade och kan det och då vet jag att i samband med att man antog den IT-strategin år 2000 så blev det en debatt med de förtroendevalde i kommunfullmäktige att det är viktigt att man har ett medborgarperspektiv på det här också och det synsättet så då beslutade man att instifta detta men sen har man nu så sent som förra året antog vi en e-strategi i kommunfullmäktige det är viktigt att säga att det är ett politiskt förankrade beslut som liksom har gått hela vägen så att säga, och där kan man egentligen slå fast att It är en sak, men alltså i mångt och mycket så handlar det om verksamhetsutveckling, alltså verksamhetsstyrning hur man jobbar med det, att alltså säga vad man vill ha tekniska lösningar det får liksom de tekniska experterna hålla på med. Bara det ska vara bra och funktionellt att använda. Så i mångt och mycket så tror jag mycket när man gör sådana här förstudier om vilka tjänster man kan nyttja mer via webben så handlar det mycket om processkartläggning, hur går det till idag i kommunen när man söker om boendeparkering som var det sista jag såg som de har börjat som e-tjänst nu i kommunen, det las upp i förra veckan tror jag till och med för då är det ju liksom så blanketter som fylls i och skickas in så är det någon som sitter och knackar in det och så ska den och den förvaltningen kontaktas och så vidare, alltså det är rätt så mycket jobb med det allt det här. Visst det kan ju bli så i mångt och mycket att vissa får göra annorlunda saker och det kan bli förändrat synsätt men det tror jag... det är bara en positiv utveckling i så fall verksamhetsutveckling till det bättre. Men i mångt och mycket är faktiskt IT-frågan en organisationsfråga, en organisationsutvecklingsfråga och jag tror, ser positivt på det i den meningen att jag tror att det kan effektivisera verksamheten att från administration till ren fält verksamhet alltså där man möter medborgare och är i kontakt med medborgare sen är det ju klart att det finns ett ekonomiskt incitament också som ni vet är många kommuner och landsting, alltså det är ju ansträngda budgetar som alla andra och kan man på något sätt eventuellt få mer för pengarna eller till och med göra besparingar genom att man lägger mindre pengar på Administration och mer på verksamheten så är det ju allt att vinna. Sen är det ju givetvis så att det kostar att investera i de här grejerna också men man vinner ju på det i det långa

loppet. Det finns både positiva och negativa sidor med det men jag tror att det är, det måste man jobba med helt enkelt.

(7.00)

Pernilla - Har ni mött något motstånd i er organisation inför det här? I och med att det ändå är en organisationsförändring.

Daniel - Ja det är klart att en del kanske kan titta lite oroligt på det här... alltså alltid när man alltså förändrar jag vet inte vi har en webbaserad ansökan till gymnasieskolorna det är en del som har tyckt att det är lite krångligt jämfört med tidigare men jag upplever det inte så att det är ett jättestort motstånd det är väl mer att man lyfter upp, det här måste vi nog se upp med det här måste vi no... Och det är ju bra. Det är ju självklart för det ska ju lyftas fram ju, det finns ju inga förändringar som kan ske utan det utan, någon form av, man måste ju anpassa det eftersom att saker och ting förändras.

Pernilla - Har ni märkt något ökat intresse nu när ni då gjort de här elektroniska tjänsterna? Från oss medborgare?

Daniel - Det är väl lite så på gång, man kan ju säga att vi har varit lite, Malmö ligger rätt så bra till faktiskt, jag skulle vilja påstå att vi ligger i framkant i landet kanske till och med en av de bästa men det har ändå varit lite utan att vi har haft en helt samlad strategi för det. Och det är det vi försöker samla oss nu med den här e-strategin som har övergått till ett e-serviceprojekt som handlar liksom då om att implementera det vi ska göra det har vi ju prioriterat tre tjänster där vi ska ha digital ansökan till förskolan vi ska ha det har ju precis införts, virtuell medborgarassistent många myndigheter har det för ni vet så här fråga och få svar, vi ska göra en total översyn av alla blanketter som finns i kommunen bara det är ett så enormt arbete. Nu har vi ju en massa olika förvaltningar och sånt det kanske är olika blanketter till olika förvaltningar för samma sak, bara sådana grejer är ju... alltså det är bättre att ha en blankett och så kanske vi till och med kan ha den via webben alltså att man har integrerade system, det är ju väldigt intressant men sedan innan har vi webbaserade ansökningar till kulturskolan, man kan söka tjänster i Malmö stad via Internet, vi har en förtroendemannaförteckning alla politiker finns på hemsidan, via nätet vi har gymnasieskolan sa jag, nu kommer jag inte på alla, men vi har rätt mycket olika saker. Men det har ändå skett lite det har skett utan att det är någon som ha sagt det, det har skett ute i olika verksamheter har det här skett ändå. Nu samlas vi här det här är en del av en strategi så nu satt vi liksom och omvandlar och då tror jag liksom att intresset kommer att öka successivt så att säga, jag menar det är väldigt många idag som gör sina bankärenden via Internet och det är klart att om man helt plötsligt ser att fler och fler tjänster kan göras via Internet så tror jag att fler kommer att göra det, jag menar man deklarerar och kollar upp registreringsnummer och allt vad det är liksom så att det är ju att kommunen också Men där är det också så att vi har ett intresse att marknadsföra våra tjänster men det kommer vi att göra i takt med att vi får allt fler tjänster så blir det en växande verkan.

Pernilla - Hur marknadsför man då dessa tjänster utåt?

Daniel - Ja ett sätt är via webben såklart malmo.se har många besökare, dels har vi ju en egen tidning som heter "vårt Malmö" som går ut till alla Malmös hushåll, vi har det internt i organisation via vårt intranät "kom in", vi har en personalavi som går ut till alla kommunens anställda som det också har stått om olika e-serviceprojekt så att det är, det ska också sägas att till den här e-strategin så finns det en kommunikationsplan kopplad så att information hänger samman, det är en sak att skriva massa planer men ingen vet om det så att säga.

Hanna - Finns det någon möjlighet att kunna se den här planen på Internet eller så?

Daniel - Ja det finns på Internet. Ni kan få den, den borde ni definitivt ha.

Pernilla - Har du märkt någonting att det här med 24-timmarsmyndigheten, har det påverkat er personliga service på något sätt? Har den dragits ner eller är den samma som innan?

Daniel - Nej det är svårt att svara på, i samband med att vi antog den, i förarbetet till den här e-strategin så hade vi ett arbete med fokusgrupper ett med förtroendevalda, dels med lite företagare och dels med olika malmöbor, vi hade en webbenkät som folk fick svara på, vilka, vad man önskade för tjänster som fanns via nätet och sånt. Jag har liksom inte all exakt information vad som kom fram ur dem men på det sättet har vi ju efterfrågat vad folk vill ha. Men jag skulle inte vilja säga att det har påverkat, i så fall har det påverkat det till det bättre att vi har erbjudit fler

tjänster så att säga. Alltså att man har uppfyllt en efterfrågan, sedan kan man ju inte säga att man har räknat hem något för det är ju klart att tankemodellen är ju så här, att om man återgår till det jag sa att man har telefonin där och Internet där och ett medborgarkontor här, alltså frontdesk med folk som är ute och möter människor direkt om man bara ska ringa och fråga när sommarlov är, vilka datum det är, så är det väldigt enkel karaktär på frågorna så är det ju meningen att om du har tillgång till Internet så ska du ju kunna kolla upp det där istället för att belasta telefonväxeln eller medborgarkontor med det, du ska bara kunna gå in på hemsidan och kunna hitta det, få snabba svar. I det stora perspektivet så avlastar ju det dom, televäxeln, medborgarkontor, människor som är ute och träffar folket och tjänstemän, då kan de ge mer kvalificerad service till dem som är i behov av det, det är ju den optimala tankemodellen och i det stora hela tror jag att det kommer bli en positiv effekt av det.

Pernilla - Upplever Du och Din organisation någon form av digitala klyftor när det gäller begreppet 24-timmarsmyndigheten? Märker ni at det är folk som ställs utanför?

Daniel - Ja det är inte så svårt i en stad som Malmö som dessutom är väldigt präglad av stora alltså det är ju väldigt fokuserat på etiska skillnader men i grund och botten är det ju egentligen vanliga klasskillnader, folk som inte har jobb och kanske är tvungen till att ha bidrag till sin försörjning eller på olika sätt är negativt segregerade, det säger sig själv att om man har taskig ekonomi så kanske en dator och bredbandsuppkoppling står högst upp på dagordningen, man har inte råd att efterfråga det, så visst finns det, det finns sociala klyftor i Malmö som är ganska omfattande som vi jobbar hårt med att bekämpa, men som en följd av det så finns det givetvis digitala klyftor också då, sen kan du göra andra distinktioner mellan generationer där kanske en äldre generation har svårare att ta tillvara de här möjligheterna, men det är också en av anledningarna till att man prioriterar exempelvis det här vilka tjänster vi ska gå igång med först, t.ex. digital ansökan till förskolan, när man ska sätta sina barn i förskolan, alltså det är ju en målgrupp i åldern 20-35-40 år som ska sätta sina barn i förskolan och det är ju en målgrupp som sannolikt har en ganska förhållandevis god vana av Internet och har man inte det så kvarstår ju den gamla möjligheterna ändå. Men alltså vi har ju sett det vad gäller digital ansökan till gymnasieskolan, där är det ju en bra bit över 90 % som nyttjar det över Internet nu ju, då är det ju ändå framgångsrikt, det är ju inte alla som har tillgång helt enkelt. Då kan man ju man ju som kommun ställa upp med andra möjligheter och varianter för att utjämna det så att säga.

Pernilla - Och hur exakt har ni gjort det eller hur jobbar ni för att göra det?

Daniel - Alla våra medborgarkontor har ju publika datorer med Internetuppkoppling likaså är det ju våra bibliotek där är ju tanken att man ska kunna använda datorer om det är någonting man behöver ha information om.

I viss mån så handlar det ju om en kunskapsklyfta, att alla kanske inte har hunnit lära sig, det är ju inte så att vi i kommunen har några speciella utbildningar för malmöbor i allmänheten, inte kommunen själv, men däremot så är det ju så att kommunen är bidragsgivare till studieförbund, det finns organisationer som jobbar med it för pensionärer, sådan stödjer ju vi, jag menar folkbildningsförbund, jag är själv verksam inom ABF, de har ju jättemycket datoutbildningar och grundläggande utbildningar, det är inte bara pensionärer utan jag tror att ABF i Malmö har en av Sveriges mest fina datorsalar för funktionshindrade och det är ju egentligen när man tänker oerhört, då blir det ännu mer viktigt verktyg, de är ju värsta möjligheten att kunna kommunicera. Det nästan öppnar möjligheter snarare än skapar hinder om man bara ges utbildning och kanske har anpassade hjälpmedel till det hela och så det är ju något vi tycker är jättepositivt men det gäller så klar att se upp hela tiden göra en analys vem har tillgång till det hur gör vi och hur motverkar så att alla kan hjälpas så att säga. Man kan ju inte bara tuta och köra liksom, även om man ibland måste man kanske våga och ta steget och kanske till och med avveckla, nu vill jag inte säga att vi har gjort det men det är en åsikt jag har själv ibland, nu har vi det på webben, och skippa pappersvarianterna helt. För att i så fall gå upp och hjälpa människor att fylla i på medborgarkontor eller bibliotek. Då har man åtminstone den möjligheten att man får hjälp att fylla i.

Hanna - Då behöver man inte den kunskapen utan då kan man ju få hjälp med det på medborgarkontoret?

Daniel - Ja precis men så långt är det inte gånget ännu, men det väl en tanke som jag själv tycker borde kännas tilltalande.

Pernilla - Hur gör ni t.ex. med invandrare och sånt som kanske har svårt med språket och sånt? Hur anpassar ni det på er hemsida?

Daniel - Ja... det handlar inte bara med invandrare utan i den meningen så jag vet att pågår det ju ett sådant arbete när det egentligen gäller svensk myndighetskultur det här med klarspråkstänkande att man har en det finns ju sån byråkratsvenska som inte den mest infödda svensken förstår ngt ting av. Det är viktigt att i allmänhet ha ett kommunikativt gångbart material i en kommun som egentligen är en serviceinstitution så att men där är det väl samma sak i mångt om mycket när det gäller att kunna bistå människor med annat modersmål än svenska så handlar det om att kommunen måste kanske ha mångfaldig personal som kan bistå, informationsmaterial på olika språk, även på webben, nu har vi inte kommit så långt med det materialet på webben, men det är sannolikt något vi får jobba vidare med, något som finns i tankarna, inget vi vill glömma bort så att säga.

Pernilla - Finns det någon generell handlingsplan framtagen för att hantera sådana här digitala klyfter eller ska ni hantera det själva eller är det upp till er själva att agera?

Daniel - Den aspekten tar vi inte upp i vår kommunala e-strategi och vi har inget kommunalt handlingsprogram när det gäller digitala klyfter men vi har en hel uppsjö med program som handlar om att utjämna allmänna klyfter men inte just när det gäller digitala men som jag sa innan så vet jag att många av de folkbildningsorganisationer och studieförbund de jobbar ju just med det här också de här klyftorna och de får ju kommunalt och statligt stöd men det är klart det finns säkert mer man kan göra med det, det tror jag nog.

Pernilla - Hur ser Ni på säkerhetsaspekten när det gäller 24-timmarsmyndigheten? Hur pass hur säkerhetsställer ni säkerheten?

Daniel - När det gäller alla sådana tekniska lösningar så är vi inte med och gräver i just det, utgångspunkten är ju från vår sida att det ska vara säkert, man måste ju ha någon form av genomtänkt lösning när det gäller det här med identifikation och jag menar det finns ju mycket det här hårda och mjuka certifikat och så vidare det som jag tycker själv känns lite jobbigt är för det hänger ju ihop lite med den nationella IT-politiken i den meningen att på något sätt känns det som man kan ju inte ha helt olika certifikat och koder och sånt, det är ju ungefär som när man är ute och handlar du vet man har femtioelva medlemskort och pengar det håller liksom inte, någon form av e-legitimation som är gångbar på fler grejer det känner jag att det vore tilltalande, vi jobbar med det, vi följer det statliga, det är ju inte så att vi som kommun kan bara gå och säga nu kör vi en egen modell här liksom utan vi följer tätt det arbetet som pågår nationellt, jag vet att det är många som trycker på liksom kommunen du vet och tycker att vi ska ha bankID det är det bästa men, men det är klart att de som företräder bankID tycker det så att säga men som sagt det ska vara enkelt och tillgängligt för många, det är våra utgångspunkter.

Pernilla - Hur informera Ni medborgarna om vilken säkerhet ni har så att man just det att det finns ju människor som inte vågar använda tjänsterna för de tror inte det är säkert nog att lämna ut sina uppgifter till exempel?

Daniel - Nej men det är väl det är klart att där handlar det om information i allmänhet jag tror att i samband med, det är ju ändå ett minimikrav så att säga att man har någon form av information på hemsidan i samband med varje tjänst som man utför så att säga eller vill ha utförd att det framgår tydligt, nu är det ju inte så att vi har helintegrerade system där man behöver e-legitimation t.ex. så som försäkringskassan har t.ex. vård av sjukt barn och sådana, det har vi inte ännu, det skulle man ju kunna ha det vet jag att man har i Nacka kommun på förskolan exempelvis, vi har bara ansökan till förskolan digitalt men vi har inte själva kösystemet integrerat sen i det hela, så att man sen går in som enskild individ och kolla "var mitt barn står i kö" så att säga och vilken, hur gör jag sedan och det är ju nästa steg och sedan ha det integrerat i själva verksamheten som alltså från kön plockar ut barn så att säga. Då krävs det en säkerhetsbit där, men sånt jobbas det helat tiden på. Vi hade mycket diskussion kring det här hur ska vi göra när det gäller det här med ansökningsförfarandet? Det måste ju vara båda föräldrarnas underskrift enligt våra grundläggande regler men då kollade vi upp i lagstiftningen och då såg vi att det krävs faktiskt bara vid själva ansökningsförfarandet att det är den ena så det är lugnt då funkar det, vi hade hårdare tillämpningsregler i Malmö bara för att ja för ingen hade funderat på varför. Därför så man får ju se över det var hindrar lagstiftningen var hindrar våra egna regler, det kan se olika ut för olika förvaltningar, så att man samordnar de reglerna så att de blir lika, så det är faktiskt positiva sidoeffekter som har kommit ut av det här tack vare att man har behövt se över vissa saker som handlar om att ha gemensamma lösningar.

Pernilla - Så då är det både upp till er själva hur ni vill skydda er och sedan är det lite med lagar och regler och sånt som då säger vad man behöver...

Daniel - Ja det kan man väl säga, precis, vissa saker skollagar och socialtjänstlagar det är ju viss lagstiftning om måste följas och många av de grejerna hänger också ihop med nationell lagstiftning och sedan kommer då IT -politiken där emellan och ett sådant arbete pågår ju också nationellt jag är inte insatt i alla de grejerna de är så otroligt omfattade men man försöker ta bort skevhetens så att det ska bli lättare så att det är ju något som vi bara, det ska vara säkert för att som ni säger också det ska ha en legitimitet, det ska vara enkelt för medborgare att använda det man ska ju inte vara så att man ska behöva känna att man ska vara IT-kung för att klara av det då blir det ju en motsatt effekt.

Pernilla - Om vi tänker på det du sa innan om att du vill att vissa handlingar enbart ska ligga på webben, hur hanterar ni naturkatastrofer som stormen i Småland och liknande?

Daniel - Det finns ju, nu är jag inte 100 % insatt i det här men, det finns ju reservaggregat och såna grejer för särskilt viktiga anläggningar där det finns stora servrar och det är ju likadant med de stora sjukhusen i stan och så, faktum var att när det var ett sånt stort elavbrott i Malmö nu för ett tag sedan, råkade jag vara i huset hela dan och jag märkte ingenting. Det handlar ju inte bara om IT-säkerhet utan det handlar ju om viktiga verksamheter i allmänhet.

Hanna - Men grejen är ju att ni kan ju ha reservaggregat men jag som medborgare kanske inte kan nå era sidor eftersom att jag inte har el.

Daniel - Nä men det är riktigt, men det är ju likadant om telefonen skulle slås ut det är ju lika svaghet i systemet då ju, telefonen är man ju oerhört beroende av men det är som du säger man får ju ha alternativplaner för allting och riskanalyser och allt vad det är men det finns det folk som jobbar med i kommunen.

Hanna - För risken är ju att om man försöker lägga över för mycket på 24-timmarsmyndigheten att om man får naturkatastrofer då att det är svårt som medborgare att gå in och betala sina räkningar i rätt tid eller sätta sitt barn på dagis i rätt tid, eftersom att det bara ligger på webben och man inte kommer åt den...

Daniel - Ja men det är riktigt det är sånt man får göra bedömningar hela tiden från fall till fall vilket som är rimligt, det är ju inte säkert att allt går över, jag tror att under ganska lång tid fram över kommer man ändå att köra hyfsat parallellt alltså att man kör den vanliga vägen fortfarande och i takt med att allt fler använder webbaserade lösningar alltså det är ju inte bara via webben utan det kan ju vara internt i kommunen också med integrerade system, som du sa, om integrerade system alltså att olika verksamhetssystem når varandra jag har hört olika exempel på det till exempel när man ska ansöka om olika typer av körkort då är det olika det är brottsregister har du någon anmärkning där? Olika bilregister så att de systemen direkt sammankopplas så att man inte behöver skicka papper mellan förvaltningar utan att alla ser samma sak det är då man sparar tid och då man kan nyttja tekniken till det bra då blir det ju verkligen effektivt.

Pernilla - Vilka framtidsvisioner har Ni på utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten?

Daniel - På ett sätt handlar det, för en stad som Malmö, så handlar ju om, som är en stad som har omvandlats väldigt mycket från en klassisk industristad som har haft rätt stora problem och har stora problem fortfarande vi har en dubbel bild från en stad som växer snabbt och händer jättemycket så har vi ganska stora sociala problem också som man försöker jobba med där är det växelvärk man måste ha tillväxt för att kunna utjämna klyfter och sen i det här skiftet till något nytt så tror jag det är viktigt att vara på hugget och med i utvecklingen och ha en modern offentlig förvaltning där kommunen gör sitt och jag tror att utnyttja ny teknik för att effektivisera verksamheter, effektivisera administration, öka tillgängligheten, snabbheten och kvaliteten då i allmänhet det finns ju ingen verksamhet som kan stå bakom jag menar uppdraget är ändå att få så mycket och så bra verksamhet som möjlighet för skattepengarna det kvarstår ju är det så att det finns tillgänglig teknik som kan användas i detta syfte då ska man göra det sedan är det ju en annan sak att se att inte alla har tillgång till det men då är ju det ett sidoproblem som man får jobba med då också på olika sätt möta upp genom utbildning och tillgång till datorer. En sak som var väldigt stor, vissa sådana IT-förstå-sig-påare, som hade detta här det här med skattereglerna, sådana här hemdatorer du vet att man får göra bruttoavdrag, att det, sannolikt det låter konstigt, men det är nog en av de största IT-reformerna i Sveriges eftersom det har gjort att så oerhört

många har fått tillgång till dator i hemmet, och där har ju kommunen också, vi har ju ett sånt hem-pc-system som jag vet inte hur många tusen anställda det är som har datorer i hemmet på grund av det. Så att och utbildning internt och så för personal och mycket handlar ju om det ju så att man kan använda systemet fullt ut, men det är ju egentligen, det kvittar ju var man hamnar i för jobb så man får ju lära sig de verktygsområden då, datorer och olika verksamhetssystem är ju de verktyg som använd i mångt om mycket.

Pernilla - Tror du att den personliga servicen hos er kommer att minska i framtiden eller kommer den vara lika stor som den är idag?

Daniel - Det beror på olika aspekter beroende på hur mycket resurser som finns. Min vision ska ju vara att både och, de som inte är behov av personlig service i den mening att man vill ha information snabbt så helt plötsligt istället för att sitta i telefonkö eller vänta på flera veckor möte i flera veckor så kan man snabbt och effektivt få det via Internet eller snabbt via telefonväxel som kanske har integrerade system och så och då i den meningen avlastar det så att behöver du kvalificerad hjälp så ska du kunna få det istället när du väl behöver det och då blir det mer personlig service. Det är ju lite som man ska inte jämställa offentlig verksamhet med privat företagsmässigt det blir en lite väl skev bild men det här som banker har gjort med Internetbanker de har ju princip samma system; bankkontoren som är våra medborgarkontor, telefonväxel som vi har deras bank via telefon, också webbaserat och där har man ju den man betalar sina räkningar via nätet och kollar hur mycket det är på kontot och är det något krångligare så ringer man, och ska man gå på något fördjupat ta ett banklån eller liknande så beställer man tid på kontoret och likadant kan det vara på kommunala verksamheter, det klart ska du sitta och digitalisera socialtjänstutredningar och sånt det är ju helt omöjligt men däremot att kanske socialbidragsblanketter dom kanske man skulle kunna där tror jag inte att vi är många år ifrån att kommer ha digitaliserade formulär för det istället för att någon annan sitter och knackar alltså att man gör det så att det kommer direkt in i ett systemet det tror jag är något som kommer inom väldigt kort faktiskt.

Pernilla - Finns det något du vill tillägga något som vi missat att fråga om?

Daniel - Nej i så fall handlar det lite om att se den skillnaden mellan dels hur agerar staten och så hur agerar statliga myndigheter de har ju tydliga direktiv och styrning där och sedan kommunerna och kommuner och landsting, de har varit lite på efterkälken enligt min mening kommuner och landsting, man börjar nu ta sig samman det finns massa olika initiativ, jag vet att Malmö stad kommer ju sannolikt att bli medlem i den här sambruksplattformen, som ni kanske har hört talas om, olika kommuner som samverkar för att handla upp e-tjänster och så det är lite så att varenda kommun ska uppfinna hjulet på nytt och det är ju otroligt ineffektivt och de enda som jublar över det är IT-konsulter och sådana här som leverera olika system.

Hanna - För det är ju ett problem i sig liksom att om jag flyttar från Lunds kommun till Malmö kommun så har man en helt ny plattform ett helt nytt sig att e-identifiera sig och om man kunde göra någon slags lösning på det så att man alltid identifierar sig på ett sätt och att det är något man känner igen från gång till gång så blir det en säkerhet för medborgarna att använda tjänsten också.

Daniel - Precis för det måste ju vara så att även om det är olika system som ligger bakom men för de som medborgare kommer in så ska det ju för dem vara strunt samma vad det är synkroniserat med ska ju inte ha någon betydelse.

Hanna - Utan att gränssnittet ändå är lite sådär så att man känner igen det och man känner att här har jag varit förut och det funkade förra gången så då känner jag mig mer säker för att ha en 20 000 olika lösningar det hjälper ju varken er eller medborgarna det blir ju jobbigt i längden.

Daniel - Nej precis, som sagt varenda liten småkommun och sånt ska ju ha egna liksom och det kan ju mycket väl vara så att man är ett gäng kommuner som delar på olika system, så att det tror jag nog är rätt mycket att göra.

Så som sagt staten enligt min mening borde kanske ta ett lite större samordningsansvar. Men det råder lite delade meningar om det.

Hanna - Vi har ju idag 300 kommuner och alla får ju göra som de vill, en del ligger inte lika långt fram med Internet över huvud taget att man inte har byggt ut det i kommunen

och sedan har man ju inte kommit till det stadiet än där it börjar komma in i bilden och då blir det ju väldigt olika lösningar från kommun till kommun. Dels kostar det väldigt mkt och man är ju väldigt inne på att försöka ta ner kostnaderna så mycket som det går men samtidigt så om staten hade när det här förslaget las ut, med 24-timmarsmyndigheten, gått ut och sagt att vi stödjer er med en speciell plattform och använder ni det här sättet så kommer det att bli gångbart i hela landet istället för att man gör olika lösningar.

Daniel - Jag och lite ekonomiskt styrmedel också från statens sida det skadar ju inte heller.

Hanna - Ja för då blir det ju lite... som en liten kommun har inte lika mycket pengar det är inte lika lätt att ta in konsulter som ska sitta med det här om en kommun som har gott om pengar kanske bygger upp en stor plattform och man som liten kommun kan åka lite på deras framgång och få koppla upp sitt system mot dem istället för att göra en helt ny grej.

Daniel - Så är tanken med det här sambruksplattformen det är ju just, Malmö stad är ju rätt aktiva i det och för där är ju t.ex. nu, Botkyrka har ju varit före oss när det gäller digital medborgarassistent då använder vi det dom har och bygger på med våra specifika frågor så att säga, ansökan till förskolan, ansökan till gymnasieskolan alltså alla möjliga tjänster så att folk kan ju bara hoppa på tåget där så är det redan upphandlat och det är man kan ta godbitarna annars motsäger det sig själv då gör man inga kostnadseffektiviseringar. Det är klart att det kostar ju alltid men ta Nacka exempelvis de ligger väldigt långt framme, visserligen har det kostat skjortan för dem också men så är det ju alltid, men det behövs stora samordnade investeringar som när man byggde ut järnvägen ungefär eller ett stort bredbandsnät eller stora en del lösningar jag tror inte det kan finnas det måste vara konkurrenskraft om vem som gör exakta tjänsterna och allt vad det är, men vissa grundläggande bitar blir knasigt när alla ska göra allting på olika sätt.

Ska ni intervjua fler i kommunen?

Pernilla - Nej inte som det som vi hade planerat om det inte är någon du kan rekommendera som kunde vara bra?

Daniel - Ja i så fall är det ju Claes-Olof Olsson han är IT-direktör, han är ju i och för bra också, ni kan få hans e-post och telefonnummer av mig.

Hanna - Får vi återkomma om det skulle vara något vi behöver utveckla?

Daniel - Visst!!

Hanna - Är det möjligt för oss att använda oss av Ditt namn och Din organisations namn i våran slutgiltiga uppsats?

Daniel - Ja.

Pernilla - För att säkra Dina och Din organisations uppgifter kommer vi att när transkriberingen är klar att via e-post skicka den till Dig så att Du kan bekräfta att informationen är korrekt uppfattad. Det ger dig även en möjlighet att ta bort information som vi eventuellt inte får lämna ut.

Daniel -Ja gör det.

Pernilla - Slutligen vill vi tacka för att Du tog Dig tid och ställde upp på vår intervju, vi kommer självklart att skicka vår färdiga uppsats till dig.

Bilaga 4 – Intervju med Désirée Veschetti Holmgren 21/4-05**Hanna - Vi vet ju om att du hade lite svårt med en del av frågorna!**

Désirée - Ja, jag jobbar på en annan nivå, jag sitter ju då, det här är den övergripande nivån och sitter inte egentligen med utvecklingen av själva tjänsterna utan mer med policy arbetet och politikernas arbete med det här. Så att jag är inte, jag kan inga detaljer, men om jag har fattat det rätt så har ni varit i kontakt med Statskontoret och med Sveriges kommuner och landsting?! Det är de som kan vad som händer ute.

Hanna - Vi har pratat med Bengt Svensson som du hänvisade oss till.

Désirée - Sen finns, har vi ju en när det gäller e-tjänster så har regeringen tillsatt en delegation, 24-timmarsdelegationen. Där skulle jag kunna hänvisa till Christina Kvarnström. Hon har samma adress som jag har på slutet.

Hanna - Då skulle jag först vilja att du presenterar dig vid namn och position som du besitter.

Désirée - Jag heter då Désirée Veschetti Holmgren och är departement sekreterare i finans och jag jobbar på enheten för statligförvaltningsutveckling. Och då när det gäller det här, mina arbetsuppgifter är 24-timmarsmyndigheten och den delen i det förvaltningspolitiska handlingsprogrammet som togs fram 2000. Det är om man talar då det du säger att man de digitala klyftorna då är det ett ganska vitt begrepp för digitala klyftor hanteras ju även av näringsdepartementets enhet för It och forskning. Sen finns det en demokrati aspekt av det och det är deltagande genom IT och den hanteras ju av justitiedepartementets demokrati enhet så det är en ganska vid krets arbetar med digitala klyftor. När det gäller förvaltningen är det förvaltningspolitisk i stort inga, alla medborgare har rätt att få tillgång till service och tjänster från myndigheterna och då ska man se det elektroniska kommunikationssättet som ett komplement till övriga kommunikationssätt. Det är ju fortfarande så att man ska kunna, medborgare ska kunna komma i kontakt och få information och hjälp och service från myndigheterna via telefon, brevlades eller via personliga kontakter. Sen är det ju så att It skapar ju nya möjligheter och nya förutsättningar och vad man då ser med IT är att man kan effektivisera servicen där det är möjligt.

Hanna - Men det handlar inte om att ersätta den personliga servicen med 24-timmarsmyndigheter?

Désirée - Nej det gör det inte utan det är ett ytterligare komplement och många vill ju ha den här typen av service, det går snabbt jag kan som småbarnsförälder och jobbar heltid så har jag tillgång till information och kan göra ansökningar eller hämta, anmäla mig och ställa mig i köer och sådant på kvällen när jag har tid och barnen har lagt sig och allting och då jag egentligen inte har möjlighet att ringa myndigheten för då har de stängt. Så det är egentligen ett komplement en utökning för dem som har möjlighet och vill göra det elektroniskt, men det ersätter inte servicen till dem som inte har det, det finns ju de gamla traditionella vägarna.

Hanna - Ja precis för när vi har läst det här förslaget som regeringen la 1999 så har vi uppfattat det lite så att man helst ska gå över mer och mer till elektroniska tjänster är det en missuppfattning vi har gjort?

Désirée - Ja det står där det är ekonomiskt möjligt va. Man ska nog skilja på vad det är för olika tjänster det finns ju många tjänster som kanske är mest lämplig och är bättre elektroniskt men det är inte så att man ska från ena dagen till den andra bara ha elektroniska tjänster.

Hanna - Nej det är inte tanken?

Désirée - Nej det är det inte.

Hanna - Vad innebär 24-timmarsmyndigheten för dig och din organisation? (Definitionsfråga, utbud mm.)

Désirée - Ja i det förvaltningspolitiska programmet då i det arbete, när vi talar om det från regeringskansliets sida och våra politikernas sida så är det en förvaltning eller en offentlig

förvaltning som är sammanhållen som fungerar ihop, som är öppen och tillgänglig och säker, rättssäker. Den ska vara fokuserad på medborgarnas behov och detta och företagen då förstås. Och därför kunna anpassa sig, det händer så mycket i samhället idag vi har en, våran medborgare och företag är mer mobila man är inte, man rör sig mycket mer nationellt och internationellt, man har snabbare kommunikationer. Man har en vana att kunna möta, kunna få service när som helst var som helst, via banker, via om man bor i Stockholm i alla fall så kan jag gå och handla när jag vill. Det finns en ökad rörlighet i service och utbud överhuvudtaget och möjlighet att få kontakt. Här måste förvaltningen också hänga med i den här, även dagens medborgare måste kunna känna igen sig och tycka att förvaltningen är modern, med i svängarna. Nu har vi en de här stora pensionsavgångarna som kommer att komma innebär att vi får en situation där färre yrkesverksamma ska levereras service och nytta till fler, fast med begränsade resurser, och då kan man se informationstekniken som ett bra verktyg att spetsa den här, effektivisera och omfördela de resurser som finns från mycket administration till att verkligen jobba med kärnverksamheten som myndigheterna har. Att leverera service och då kan man, då måste man se på vad det är för processer man har och där ser man då att IT är ett bra verktyg. Det är liksom effektiviseringen och använda resurser på ett bättre sätt, det gäller inte att ta bort resurser utan använda de få resurser som vi kommer att ha på ett bra sätt.

Hanna - Hur påverkar/jobbar ni med 24-timmarsmyndigheten i er organisation?

Désirée - Det är där jag får problem för när du säger i vår organisation så är det så att vi, regeringskansliet är en myndighet precis som alla andra och vi ska jobba på att också bli 24-timmarsmyndighet. Och det gör vi på, men vi levererar egentligen inte tjänster men däremot har vi en enorm informationsmassa. Och där kan vi säga att regeringskansliet och informationssidan där arbetar på att göra det både externt och internt, för det är väldigt mycket informationsmassa internt också mer lättillgängligt och koncentrerat så att det blir lättare att söka och bättre möjlighet att utnyttja det här. Då finns det ett projekt som jag är inblandad i att man ska kunna göra elektroniska eller göra remissförfarandet elektroniskt. Och egentligen är det så att idag kan du skicka in du kan skriva till mig på e-post och få svar och allting hanteras precis, elektronisk e-post är precis detsamma som ett vanligt fysiskt brev i hanteringen. Däremot behövs det lite mer rutiner och samma sak när det gäller remissyttranden på förslag de vill vi ju gärna ha in elektroniskt det skriver vi ju men det finns ingen riktig samling av det och. Så där finns det ett projekt som pågår, jag vet att man på informations... jobbar dagligen med de här frågorna, blir det tydligare hur kan vi leverera bättre service till medborgarna och alla andra intressenter och organisationer som använder vår information och vill ha tillgång till regeringskansliet. Så det är stadigt pågående precis som det är ute i förvaltningen, verksamhetsutvecklingen går vidare om man använder IT, sen har ju varje myndighet sin egen plan för hur man vill gå vidare.

Hanna - Har ni märkt några positiva eller negativa effekter av det här?

Désirée - Av att vi försöker vara en 24-timmarsmyndighet?

Hanna - Ja precis.

Désirée - Nej, nja det som hittills har varit positivt, vi har ju en ganska våran hemsida eller webbplats är ju väldigt massiv med information och man kan säga så att ibland får man samtal där folk vill ha information och om man kan hjälpa dem och visa hitta informationen här och hjälper dem, lotsar dem på vår hemsida då upplevs det väldigt positivt, och då helt plötsligt upptäcker man hur mycket mer information man kan få.

Hanna - Men har intresset ökat för era elektroniska tjänster?

Désirée - Det är svårt för mig att säga för jag sitter med det dagligen och då tycker jag nog att det är så. Myndigheterna är väldigt intresserade och det är mycket diskussioner och det är mycket utredningar och rapporter och så men jag blir ju lite partisk här för jag ser ju det, det är ju det jag jobbar med hela tiden, så jag kan inte göra en riktig bedömning av det, men det är klart det är mycket som händer och det är mycket frågor och det är mycket internationellt.

Hanna - Men kan du se att det har påverkat er personliga service på något plan?

Désirée - Ja alltså, du menar mot medborgare och företag?

Hanna - Ja precis!

Désirée - Ja vi jobbar ju kontinuerligt med att förbättra eller Rosenbad gör ju det, kontinuerligt med att förbättra informationen, informationsflödena och kontakterna så visst har det påverkat undre de senaste... men det här har pågått väldigt länge, men de senaste sju åren har det skett en stor utveckling det kan jag säga.

Hanna - Om man tittar på det förslaget som regeringen la 1999 angående införandet av 24-timmarsmyndigheter, hur skulle, hade de tänkt sig att förverkliga den här visionen?

Désirée - I Sveriges styrs myndigheterna genom den typen av uttalanden, genom regleringsbrev och instruktioner och sedan har vi något som heter mål och resultatdialoger där var respektive handläggare och statsråd har dialog med myndighetschefen. Och det är så vi styrs man har, man lade upp det här målet att man sa att man säger att... och det gäller fortfarande den offentliga förvaltningen ska vara öppen, tillgänglig och säker och den ska använda sig av IT, elektroniska tjänster och där det är ekonomiska försvarbart och lämpligt. Och det är vad man har sagt och sedan har myndigheterna själva tragglat på.

Hanna - Om 24-timmarsmyndighetens hemsida...

Désirée - Och idag kan man säga att näst intill alla myndigheter har en webbplats. Och flertalet, där det finns, det är inte alla myndigheter som är myndigheter som egentligen levererar tjänster till medborgare, men de som har det de flesta näst intill alla har så att du kan ladda ner en ansökningsblankett eller formulär som du behöver och skriva ut det. Däremot så är det fortfarande inte så många som har att du kan göra hela ärendehantering genom att du bara skickar tillbaka den elektroniskt eller fyller i den på hemsidan och skickar in den, där står vi nu. Där finns det då, är ju då 24-timmars... Statskontoret, E-nämnden och 24-timmarsdelegationen det är ju de som ska främja det här, utvecklingen. Men det förutsätter också att man gör, att myndigheten gör väldigt mycket i sin administration, kunna utnyttja den fulla potentialen av IT. Här står Sverige nu och jag menar att lägga up en hemsida och att lägga t blanketter det är den enkla biten att organisera om att anpassa sin organisation och verksamhet till ett nytt sätt att arbeta det tar lite längre tid, men man jobbar på det.

Hanna - Har regeringen gjort någon förstudie på vad medborgarna vill ha för elektroniska tjänster, eller bygger det enbart på direktiv från högre instanser som EU?

Désirée - Nä alltså Statskontoret gör ju... inte, jag vet inte om man har gjort någon direkt medborgarutfrågning men Statskontoret och myndigheterna själva gör ju den här, har ju en dialog med sina om man nu ska kalla dem kunder men sina kontakter med medborgare och företag. Om man tar Tullverket t ex de har ju verkat i symbios med de regler som finns och sina kunder tagit fram ett system dom fungerar perfekt. Skatteförvaltningen där är man, alla tvungna att skicka in något varje år, dom har väll, de har redan innan det här arbetat på att förenkla själva deklaration, självdeklarationen redan innan det blev elektroniskt möjligt så fanns det här hade man kommit långt med den gula blanketten som var ett väldigt enkelt sätt att deklarerat egentligen. Så att det finns men den, det har inte gjorts som regeringskansliet utan det har gjorts utifrån myndigheterna själva, Statskontoret har hjälp med EU: s stöd i det här arbetet så allting sker ju egentligen ute i förvaltningen härifrån så sätter man målen, det här vill vi uppnå, så här vill vi se vår förvaltning i framtiden.

Hanna - Finns det någon gemensamt framtagen plattform eller så som främjar arbetet av utvecklingen alltså finns det några uppsatta lagar, regler eller riktlinjer för hur det ska se ut när det är webb baserat?

Désirée - Den uppgiften ligger på Statskontoret och på den här nämnden för elektronisk förvaltning. De har i uppgift att ta fram den typen av plattformar.

Hanna- Har regeringen valt att sätta i något ekonomiskt stöd för dem som vill införa det här 24-timmarsmyndighetsbegreppet?

Désirée - Nej det har man inte gjort utan, därför att all utvecklingen och förvaltningen sker inom myndighetens egna ramanslag. Så man har inte riktigt särskilda pengar för det nej.

Hanna - Kommuner har antagit det här ganska rejält man kan hitta ganska mycket olika blanketter och sådant man kan fylla i via Internet och så, hur ser du på kommunutvecklingen?

Désirée - Kommunerna har kommit väldigt långt och de samverkar på olika sätt det finns sambruksplattformen, och det finns andra samverkan mellan kommuner, och kommunförbundet eller vad heter de Sveriges kommuner och landsting lägger ju ner mycket tid på det här. Så att de jobbar på bra, sen är det ju så att det är nästan 298-290 kommuner, de är ju sinsemellan rätt olika och har kommit olika långt och de har också olika förutsättningar för att gå vidare, men där känns det som utvecklingen faktiskt verkligen är på gång. De är jätte intresserade och de jobbar hårt så att vi kommer nog se ganska mycket inom några år på kommun sidan.

Hanna - Ja vi har funderat lite på det här att om man hade haft någon form av ekonomiskt stöd eller någon slags gemensam plattform kanske utvecklingen hade gått snabbare. Att det liksom kanske inte, för mindre kommuner har mindre pengar och det är svårare för dem att lägga lika mycket pengar på IT som större kommuner.

Désirée - Jo därför det talas om att det behövs samverkan, för det är inte heller alltid ändamålsenligt att man har att varje kommun eller varje myndighet bygger upp sitt eget system. För vi måste ha ett system som är interoperabla. O här står vi, här står vi i diskussionen nu och ja det ska vara öppet, det ska vara tillgängligt och det krävs ett stort mått av samverkan, och den diskussionen står vi mitt uppe i så mer än så här kan jag inte säga.

Hanna - Hur upplever du och din, ja finansdepartementet någon form av digitala klyftor när det gäller begreppet 24-timmarsmyndigheten?

Désirée - Ja när det gäller förvaltningspolitisk så säger man att, den ska vara... förvaltningen ska vara tillgänglig för alla och utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten eller den elektroniska förvaltningen ska inte innebära att någon, att några gruppen stängs ute från det här så att det är en viktig del i förvaltningen att alla ska ha illgång till det. Sen kan man då säga att Sverige i och med den här hem-pc-reformen så är Sverige en av de PC tätaste länderna, men ur förvaltningspolitiska aspekter så är det ju en ja det ska ju finnas alla kanaler ska finnas kvar. Vi ser inte att, det ska inte byggas digitala klyftor.

Hanna - Nej det heter ju ett informationssamhälle för alla.

Désirée - Precis.

Hanna - och problemet blir ju lite då det är ju inte speciellt många 24... alltså som använder sig av webben som kanske översätter sin hemsida eller så på de vanligaste invandrarspråken som vi har i Sverige.

Désirée - Men, men där finns det då en, Statskontoret har tagit fram en vägledning för vad det ska finns för information på webbsidorna, och då talar vi om att... det man menar då är att det ska vara tillgängligt för alla, dels språket alla ska kunna förstå språket, dels hur många språk vilka man vänder sig till, det ska också finnas möjlighet för sådana är blinda eller handikappade på något annats ätt och tillgång till informationen. Så att den delen finns med, men den hanteras ju också av socialdepartementet... det finns en person som Arne Granholm.

För det pågår väldigt mycket arbete runt om i regeringskansliet och jag har ju då bara min lilla nisch etiken, men just den delen berörs ju också på handikapps- sidan.

Hanna - Har ni som organisation tagit fram någon handlingsplan för att hantera den del av befolkningen som inte har kunskapen som krävs för att hantera datorer och Internet respektive de som inte känner sig trygga nog att utföra ärenden på elektronisk väg?

Désirée - Det där är en fråga för Arne! Det där är en IT politisk fråga.

Hanna - Du vet inte om det finns en generell handlingsplan framtagen?

Désirée - Nej, alltså alla sektorer tar fram sina handlingsplaner, men fråga Arne!

Hanna- Hur ser du på säkerhetsaspekten när det gäller 24-timmarsmyndigheten?

Désirée - Ja då är det ett, det är den här rättssäkra och säkra kommunikation, jag ska veta vem det är jag kommunicerar med att det är rätt person, jag ska kunna veta att den information jag får är riktig och inte har ändrats och här pratar vi om elektroniska signaturer som är eller i näringsdepartementets bit. När vi talar då om e-legitimationer och identifiering och autentisering

och de sakerna är väldigt viktiga det är en viktig funktion för att man ska kunna ha tillit till den elektroniska förvaltningen, de är viktiga delar. Det finns ju den här, det finns ett bra system i bank ID systemet som myndigheterna utnyttjar.

Hanna - men det finns ingen gemensam plan för hur man kanske ska göra en om man tänker det som en elektronisk körkort t.ex. att man då liksom kan identifiera med hjälp av det då på alla former av e-handelssidor eller e-sidor då?

Désirée - Man har ju valt att ha den här lösningen att certifikatet tillhandahålls av marknaden då nu bankerna för det är de som har det största kontaktnätet egentligen. Men det pågår diskussionen och jag vill inte föregå dem.

Hanna - Vilka säkerhetsåtgärder har ni vidtagit? Ni pratade om e-identifikation och så här och någon form av kryptering men det är ju för att garantera säkerheten för medborgare så att säga. Det är mest e-identifikation eller?

Désirée - ja alltså vi, det här är ju, e-identifikationen behövs ju i de lägena där man har den typen av kontakt mellan myndigheter, medborgare och företag. Den typen av kontakter har inte vi, vi är en informationskälla egentligen och sedan så är allt hos oss offentligt och ja. Så att vi har, däremot är det klart att det finns i vårt system som brandväggar, säkerhetsrutiner, krypterade man ska inte kunna gå in och ändra våra hemsidor man ska inte kunna gå in och ändra material och vi lägger inte ut allt material utan då får man höra av sig hit och så kan man få det skickat till sig. Så alla de där säkerhetsrutinerna men det är i vår förvaltningsavdelning med IT-avdelningen som sköter det där, så det är jag inte insatt i. Det är klart att det finns flera säkerhetsaspekter, men idag behöver vi inga, har vi ingen tjänst där du behöver en e-legitimation för att komma i kontakt med oss.

Hanna - Informerar ni om den här säkerhetsåtgärden ni har vidtagit eller det är bara...

Désirée - Det är våra interna, det är våra system och det tror jag inte att man går ut och informerar om. Men jag menar om du tar kontakt med mig och ställer en fråga så får jag egentligen inte fråga vem du är eller varför du ställer frågan så att det är en annan relation.

Hanna - Är det upp till varje organisation eller myndighet att själva avgöra hur säkerhetsaspekten ska fungera eller finns det några generella direktiv från er eller så?

Désirée - Det finns inga generella direktiv, eller direktivet är då som i handlingsplaner/programmet att det ska vara säkert, säker kommunikation, där det behövs ska man använda sig av e-legitimationer, det är eller ska man använda sig av elektronisk identitet men det är inga... det är upp till myndigheterna att när de tar fram en tjänst eller utvecklar en service där de själva anser att de måste ha en säkerhetskontroll så är det upp till dem att sätta ribban på vad det är för typ av säkerhetsrutiner de vill ha. Man kan inte göra det på så här central nivå, då träffar man nog i de flesta fallen fel.

Hanna - Alltså det har ju uppstått lite katastrofer i Sverige på senaste tiden, det har varit Tsunami, vi har haft elavbrottet i Småland, i Småland var det ju storm för ett tag sen, det finns ingen form av handlingsplan hur man skulle kunna åtgärda sådana här grejor?

Désirée - ...när det gäller hanteringen av tsunamikatastrofen så finns det en kommission som är till för att... där får man vänta och se vad de säger.

Hanna - Det är inte så där i och med att det kan bli svårt för folk att om de har strömavbrott att gå in på Internet banken och sådana grejor så uppstår det problem i samhället.

Désirée - Men det är ju därför då de här andra möjligheterna måste finnas kvar. Sen det är ju mer en fråga om infrastruktur och den ligger på näringsdepartementet särskilt när det gäller infrastrukturen för IT och telefoni och där är Arne rätt person igen.

Hanna - Vad ser du för framtidsvisioner med 24-timmarsmyndigheten?

Désirée - Jag ser ju, jag ser att vi har ett samhälle som håller på att förändras med den förändras också förvaltningen och anpassar sig och jag tror att vi... det kommer att ske ganska mycket och jag tror att det kommer att ha en stor den här användningen av informationstekniken kommer att

ha stor betydelse för hur förvaltningen kommer att se ut i framtiden. Däremot har jag ingen vision utan jag ser bara att och det här är min personliga jag ser att det kommer hända väldigt mycket under de kommande åren och det kommer påverka organisation, kommer påverka funktionen och det kommer påverka relationen till medborgarna och förtag på ett positivt sätt.

Hanna - Hur tror du att den personliga servicen kommer att påverkas av allt det här?

Désirée - Jag tror att den kommer bli mer... dels för att jag tror att medborgarna kommer att ställa högre krav och den kommer att bli rätt personlig. Förhoppningsvis så kommer mycket av det som är rutinärenden kunna skötas som ett rutinärende utan att påverka den personliga kontakten utan den snarare frigör resurser för att kunna ta den här personliga kontakten och utvecklingen. Sen talat vi också om statens kunskap och kvalitets råd (KKR) de har tagit fram en vägledning för bruka dialoger som de brukar kalla det där myndigheterna ska i dialog med sina kunder använda det, bruka det då för att utveckla sin service för att anpassa den så att den passar sina kundkategorier. Och ett bra exempel är verket för högskoleservice där mycket sker elektroniskt dels pga. att deras medborgarkontakter är med sådana som redan använder IT ganska intensivt. Där man har en fungerande dialog och där man anpassat servicen efter det.

Hanna - Är det något Du vill tillägga?

Désirée - Nej men som sagt den stora kunskapen finns ute på myndigheterna jag sitter bara och suger åt mig vad de gör men egentligen hur det här fungerar och hur deras arbete rullar på det vet de bara själva.

Hanna - Får vi återkomma om det skulle vara något vi behöver utveckla?

Désirée – Mmm. Jag skulle vara intresserad av att få läsa eran uppsats sedan.

Hanna - Vi kommer självklart att skicka vår färdiga uppsats till dig. Slutligen vill vi tacka för att Du tog Dig tid och ställde upp på vår intervju.

Désirée – Mmm.

Hanna – Är det möjligt för oss att använda ditt namn och Finansdepartementet i vår slutgiltiga uppsats?

Désirée – Det går bra.

Hanna - För att säkra Dina och Din organisations uppgifter kommer vi att när transkriberingen är klar att via e-post skicka en sammanfattning till Dig så att Du kan bekräfta att informationen är korrekt uppfattad. Det ger Dig även en möjlighet att ta bort information som vi eventuellt inte får lämna ut.

Désirée – Det vore jättebra.

Hanna – Då tackar vi så mycket för hjälpen, du har verkligen hjälpt oss att hitta bra källor!

Désirée – Det är roligt att det finns intresserade studenter! Tack själva.

Bilaga 5 – Intervju med Bo Eric Andersson 22/4-05

Pernilla - Kan du börja med att presentera Dig vid namn och vilken position?

Bo-Eric - Jag heter Bo Eric Andersson och är informationschef i Lunds kommun på central enhet, som heter kommunkontoret som då ligger under kundstyrelsen

Pernilla- Vad innebär 24-timmarsmyndigheten för Dig och för Din organisation?

Bo-Eric - Innebär en ökad service, en möjlighet till ökad service, fler kanaler att komma ut med servicen, fler vägar, möjlighet till effektivisering av den kommunala organisationen.

Pernilla - Hur har 24-timmarsmyndigheten påverkar Er organisation?

Bo-Eric - Den har påverkat organisationen i stort eller i smått med en annan alltså ungefär så långt att man har börjat tänka i sådana banor med tjänster och service dygnet runt. Och någon sorts uppfattning kring skillnaden mellan service och demokrati och så där va, har börjat kristalliserat sig, när det gäller tjänster eller möjligheter på webben. Vi har byggt en ny hemsida som vi sjösatte förra året, Lund.se, och den har vi försökt att förbereda för att man skulle kunna lägga in service- eller tjänstefunktioner med tanke på 24-timmarsmyndigheten i den, eller via den

Pernilla - Har ni upplevt några positiva effekter av införandet?

Bo-Eric - Alltså vi har inte infört några tjänster egentligen, det finns några som man kan påstå vara 24-timmars tjänster, alltså man kan få ut blanketter och sånt via nätet, eller via webben hemsidan, man kan göra sina gymnasieval på webben och kanske några exempel till.

Pernilla - Upplevt Ni att det kan vara något negativt för er inför införandet av 24-timmarsmyndigheten?

Bo-Eric - Nej allmänt sätt, men det finns naturligtvis många hinder på vägen, så som att ställa om den kommunala organisationen för att tänka och jobba i sådana här banor, tänka digitalt och bygga tjänster, eller medverka till att bygga tjänster och i en sådan organisation som en kommun är så byggs inte alla de här funktionerna som är tänkbara som tjänster på 24-timmarsmyndigheten från ett ställe utan de måste komma från många olika håll ute i organisationen.

Pernilla - Har ni märkt något motstånd inom organisationen mot detta?

Bo-Eric - Ja det kan man nog påstå, på olika sätt va, allmänt sett så är det inget motstånd men initialt så kostar ju uppbyggnaden av 24-timmars tjänster pengar och resurser på det sättet och de finns inte, inte i den kommunala organisationen, inte per automatik de måste i så att säga de måste i så fall sökas efter hand.

Pernilla - Har ni sett något ökat intresse för elektroniska tjänster hos er från medborgare syn?

Bo-Eric - Ja utan att kunna peka på något specifikt exempel så, om inte annat är lundaborna som sådana väldigt mogna till användning utav datorer för tjänster, datortätheten i lundahemmen är väldigt stor, utbildningsnivån på våra medborgare och där med även öppenheten till att ta till sig sådan här teknik är stor, väldigt stor i förhållande till omvärlden och andra kommuner, och det är en fördel för oss som vi naturligtvis bör ta vara på.

Pernilla - Har ni på något sätt gjort någon undersökning för att se detta eller är det att medborgarna säger att de vill ha det?

Bo-Eric - Vi har inte gjort någon speciell undersök i Lund vad jag känner till i alla fall, det är möjligt att man har gjort det i inom vissa specialområden t.ex. renhållning eller något sånt, där man kan tänka sig att medborgarna skulle var intresserade av att beställa sina tjänster eller få sin service den vägen.

Jag kan inte peka på något speciellt, däremot ingår vi i ett Skånesamarbete som kallas för e-24 alltså e-24-projektet och där ha vi gjort eller håller på att göra vissa undersökningar så att säga, utan att ha några specifika exempel.

De flesta skånska kommuner ingår i det samarbetet

Pernilla - Har det påverkat eller kommer det att påverka Er personliga service?

Bo-Eric - Ja det kommer det att göra när vi får upp ett antal tjänster på nätet.

Pernilla - På vilket sätt? Kommer det att minska då?

Bo-Eric - Ja det hoppas vi, ja. Men att då så att säga de som väljer att få sin service den vägen upplever att servicen blir bättre.

Pernilla - Upplever Du och Din organisation någon form av digitala klyftor när det gäller begreppet 24-timmarsmyndigheten?

Bo-Eric - Ja, dels det politiska livet, vi lever ju i en politisk styrd organisation, det politiska etablissemangen eller det politiska livet är naturligtvis väldigt känsligt för att någon grupp ställs utanför, eller upplever sig vara ställd utanför. Tjänstemannaorganisationen och serviceorganisationen på det sättet är nog är lite mer nyanserat på det sättet, utan att kritisera politikerna för det är inte min mening, det är inte andemeningen i det heller, men där finns nog ett hyggligt gemensamt konstaterande om att vi kommer att få leva med flera kanaler för service under väldigt lång tid. Men vi kan lyfta bort en del utav trycket på den manuella apparaten via de här tjänsterna.

Pernilla - Har Ni som organisation tagit fram någon handlingsplan för att hantera den del av befolkningen som inte har den kunskap som krävs för att hantera datorer och Internet respektive de som inte känner sig trygga nog att kunna utföra sina ärenden på elektronisk väg?

Bo-Eric - Nej

Pernilla - Det är inget ni planerar att försöka se över om ni nu ska digitalisera det hela?

Bo-Eric - Jo det måste man göra men jag tror att man i första hand gör det inom de områdena som får 24-timmarsjänster. Där får man då titta på vilken servicegrad man måste hålla för det traditionella sättet och vilka del man kan hålla på den nya det kan både vara funktion och servicen på bredden. Jag tror att det kommer ta ganska långt id om kommunen som sådan har en policy eller någon sort riktlinjer för hur man ska förhålla sig till den frågan som sådan. Men sedan finns det ju stödområde där det finns planer och policy och sånt om hur vi hanterar mångfaldsfrågorna, integrationsfrågor, tillgänglighetsfrågor som är mer generella direktiv uppifrån och de styr naturligtvis utvecklingen på detta området också det menar jag.

Pernilla - Hur ser Ni på säkerhetsaspekten när det gäller 24-timmarsmyndigheter?

Bo-Eric - Ja, det är en svår fråga. För att man ska komma någonstans med 24-tjänsterna så måste man nog ge visst avkall på den traditionella säkerheten om man säger så det här med undertecknandet och hanteringen av uppgifterna. Den sista biten när det gäller hantering av dokument eller innehållet i dokument eller blanketter osv. den kanske inte är så märkvärdig den klara ju säkerhetsrutinerna eller säkerhetssystemen idag på ett bra sätt för oss redan. Men när det gäller den personliga integriteten och den personliga identifieringen så har inte vi några lösningar. Men vi skulle mkt väl kunna ha det om man släpper efter lite grand på kraven. **Pernilla - Kraven från högre instanser?** Som exempel att vissa handlingar måste vara underskrivna i original och inskickade eller inlämnade, det pågår definitivt en process i landet ibland myndigheter osv. att titta på frågan om vi verkligen måste ha ett så högt krav på "undertecknandebiten" dvs. signering, någon påstår att vi säkerligen kan släppa på kravet på 80 % av ärendena, handlingar. Krypteringsbitarna och signeringsbitarna är ju ett hinder i debatten och det är lätt att ta till de argumenten för att komma undan eller slippa.

Pernilla - Hur försöker Ni att garantera säkerheten hos Er för medborgare och företag så att man ska känna sig trygg att använda tjänsterna?

Bo-Eric - Det har inte vi. Man får lita på det. Vi har inte några tjänster ännu. Men tar man gymnasieantagning som exempel på tjänst vi har så finns där ju koder, man får personliga koder osv. när man anmäler sig, och den har väl definitivt upplevts som tillräckligt eftersom att så otroligt många gör sina val den vägen.

Pernilla - Är det upp till Er själva att avgöra säkerhetsaspekten själva eller ni får direktiv uppifrån som säger vad ni måste åtgärda?

Bo-Eric - Jag tror det är både och, blir eller är både och, inte minst blir, de statliga myndigheter el organen har ju inte riktigt kommit loss i det här att kunna var enhetliga i sina riktlinjer och direktiv. I alla fall riktlinjer det är möjligt att lagstiftningen kommer i fatt någon gång, men det har den ju inte gjort ännu.

Pernilla - Om man nu förutsätter att ni kommer att ha mer och mer elektroniska tjänster i framtiden hur skulle Ni hantera elavbrott och liknande katastrofer om sådant skulle uppstå om det är det enda sättet att få kontakt med er?

Bo-Eric - Det kommer inte att bli det enda sättet, när det gäller akuta servicefrågor så kommer de hanteras på mer än ett sätt eller de kommer att vara möjliga att hantera på mer än ett sätt även om man i vardags situationen bara kommer att erbjuda ett sätt den digitala eller elektroniska vägen. Sedan är det så att väldigt mycket av de servicefrågorna som riktar sig till allmänheten är inte intressanta att ha igång i en katastrofsituation. Det är inte intressant att få reda på om mitt barn kommit in på barnomsorgen just den dagen. Däremot måste man ju ha socialbidrag helst i tid, men det går att vänta några dagar i en sådan situation.

Pernilla - Hur ser Du på framtidsvisionen med utvecklingen? 15.11

Bo-Eric - Ja jag ser den både positivt och negativt på den så att säga. Om vi inte får en nationell samling i frågan så kommer det att ta otroligt lång tid innan de fattiga kommunerna kommer i kapp. De statliga myndigheterna, väldigt många av dem, har kommit väldigt långt riksförsäkringsverket, vägverket, tullen, polisen och så vidare, men på den kommunala nivån har vi inte kommit så långt, inte långt ja.

Pernilla - Jag jan tänka mig att det kan handla om resurser, tillgång till resurser som är det stora problemen?

Bo-Eric - Ja alltså man måste allokera upp väldigt stora resurser initiala innan man tänker att det är en effekt och de initiala pengarna finns inte och det finns inte tillräcklig motivation.

Pernilla - Finns det någonting du känner att vi har glömt eller missat som du vill tillägga?

Bo-Eric - Lund som kommun har en stor potential om ni nu lyfter fram lund som ett exempel. Som man kanske inte själv anar riktigt att det finns och det får man nog lära sig att det är så, den krympande kommunala ekonomin kan naturligtvis hjälpa till att, trots allt, skynda på utvecklingen något och kommer att bli på bekostnad på att vi behöver mindre medarbetare, mindre antal medarbetare, det måste vi göra eller att vi skickar ut den resursen i våra kärnverksamheter skola, vård och omsorg, miljöfrågor osv. istället för att de sitter och vänder papper, det kan maskinen göra till dem.

Hanna - Vi pratade med Malmös kommun i veckan, han pratade också om det här e-strategiprojektet som finns, det är det du menar? Han påstår att det bara hette e-strategi eller något sånt, men det kanske heter e-strategi mot 24-timmarsmyndigheten?

Bo-Eric - Ja det heter det i Malmö ja.

Hanna - Men det är ett gemensamt system Ni går ihop även med Malmö och... alltså i det här där alla Skånes kommuner ingick?

Bo-Eric - Alltså det är inte ett system, det är ett ordfel, det kan vi inte kalla för system däremot kan vi kalla det ett nätverk som bevakar utvecklingen utav 24-timmarsmyndigheten och bevakar möjligheter och eventuellt så småningom också kommer till en gemensamma lösningar och gemensam utveckling av tjänster i alla fall hur man ser på dem. Det innebär inte att man går in på kodningsnivå och gör samma sak.

Hanna - Nä, för vi diskuterade lite det med Malmös kommun att det kunde ju kanske vara bra att ha en form av gemensamt system så att användaren kände igen sig från kommun till kommun, kanske man behöver gå in på Malmös kommun och göra något och sedan går man in på Lunds kommun och beställa liknande blanketter alltså att man hade någon form av liknande system så att det såg likadant ut, men som det är idag så gör ju kommunerna sina egna lösningar som vi har förstått det och det blir ju en uppsjö för användaren att lära sig.

Bo-Eric - Ja det kommer att bli väldigt knepigt speciellt med en sådan region som vi är i sydvästra Skåne; tätbefolkat, många kommuner, på en halvtimmes bilresa kan man ju passera 5 kommungränser.

Hanna - Och det är ju en väldigt växande region också...

Bo-Eric - Ja det är det, befolkningsmässigt och pendelmässigt och sånt så förändras det ju med en rasande takt nu. Vissa saker kanske man behöver ha service i om man jobbar i Lund på det här sättet och sedan på det privata planet kanske man bor i en annan kommun och vill ha tjänsterna där med den basen eller den utgångspunkten att man är boende någon annan stans.

Hanna - Det är ju också så att man skulle behöva någon form av elektroniskt körkort så att man kan identifiera sig på samma sätt på olika sidor så att säga. Är det något ni har funderat på?

Bo-Eric - Nej

Hanna - Nej för just ett fysiskt körkort är ju gångbart var du än är som identifikation om du inte reser utomlands...

Bo-Eric - Nej det är inget vi har... Vi följer ju den här utvecklingen och det är ju framför allt de statliga myndigheterna, statskontoret som håller på att pula med sånt att kika på hur man skulle kunna lösa det på ett enhetligt sätt i landet. Och det finns ju en 3-4 olika varianter man funderar på när det gäller körkortsbiten eller signeringsbiten eller identifieringsbiten eller vad man nu vill kalla det.

Malmö har ju då en e-strategi som ni säger, här i Lund har vi förutom en e-strategi också en e-plan och den e-planen har ju tagit sin utgångspunkt i att man tror och hoppas på att man landar i 24-timmars tjänster, 24-timmarsmyndigheten begreppet där, men den inre apparaten i kommunen är så pass risig så att vi måste städa i det egna huset innan vi kan börja bygga tjänsterna. Vi måste bygga om de interna systemen eller förnya dem för att kunna nyttja det.

Hanna - Men sedan måste man ju ha någon form av integrerade system så att det fungerar i det långa loppet så att säga.

Bo-Eric - Ja det måste man ju.

Hanna - Och det är ju en kostnadsfråga...

Bo-Eric - Det är en kostnadsfråga, ett nytänk så att säga. Absolut. På det sättet på pappret i funderingar och planer så har vi ju kommit en bit på vägen, men det är ju inget som medborgarna har tagit del av.

Pernilla - Men det kommer?

Bo-Eric - Ja det hoppas jag, jag hoppas att det tar fart sen och att man kan jobba med att följa sina ärenden och att man kan få sina tjänster utförda i mycket större utsträckning via nätet, för dem som vill det.

Pernilla - Ja det ökar ju möjligheten för medborgarna att kunna göra tjänster när som helst om man säger så...

Bo-Eric - Ja och det är viktigt va, för det är nog ett framtida krav, de som idag står utanför den möjligheten de kommer ju på ett naturligt sätt att försvinna. Det är nog inte i de åldersgrupperingar eller där, så att säga, som samhället ska lägga sina stora resurser utan det får vi nog göra på den yngre generationen.

Hanna - Men sedan är det ju trots det att folk även i våra generationer som tycker att systemet inte är tillräckligt säkert än för att använda det. Det är en sak om man bara ska skriva ut en blankett, men ska man deklarerar på Internet eller något liknande så är det ju många som tycker att det är skönare att gå till skatteskrapan och lämna sin lapp liksom.

Bo-Eric - Jo det finns naturligtvis en tradition i alla åldrar men ju yngre generationen är ju mindre finns den skepsisen kvar.

Hanna - För det är ju ändå... hela tanken med Internet är ju att det ska vara ett öppet system för alla, att man ska kunna hitta det mesta på Internet och det är klart att det kan ju sitta någon och avlyssna någonstans, det är klart att det kanske inte är aktuellt att avlyssna när du lämna din deklaration men

Bo-Eric - När det gäller den typen av frågor deklaration eller ställa sitt barn i en förskolekö eller dagiskö, det är ju en pedagogisk fråga att börja förklara för folk att det är inte något farligt. För vill min granne sätta mitt barn i dagiskö så... **Hanna - Låt honom göra det?** Låt honom göra det så, särskilt om jag inte har något barn så kan jag ju inte hjälpa det, det är en pedagogisk fråga den är ju inte ett hinder i sig. Utan bara en möjlighet att förändra. Men alltså de som är 70-80 år gamla som känner alltså det här vågar jag mig inte på det här har mina barn sagt att det är osäkert att betala räkningar över Internet, de får väl gå där. Om man får uttrycka det lite vanvårdigt va?

Hanna - Jag skrev en uppsats i e-handel förra terminen och då upptäckte man ju denna extrema skepsisen till att handla via Internet bland dom som var över ja mellan 45 år och uppåt, och då är ju frågan lite de kanske inte ens använder Internetbank och tycker inte det är säkert, men det är ju frågan vem det är upp till att informera allmänheten om det här...

Bo-Eric - Ja alltså där ligger ett stort krav på myndigheterna att klara av den informationen, det är en pedagogisk fråga. Jag har aldrig upplevt så lite kludd på de sista 10 åren sedan jag började använda Internetbank.

Hanna - Nej precis men det är ju också det här att man måste gå ut och informera om hur pass säkert det är och varför man ska använda det, så att säga.

Bo-Eric - Ja är det någon som vill betala mina räkningar så varsågod. Det kanske är lite förenklat förklarat men det kanske är de enkla exemplen som är de bästa.

Och sedan strulet på e-handelssidan och sånt, där man kan råka ut för bekymmer och så det kan man faktiskt råka ut för i precis lika stor utsträckning - nästan i det vardagliga eller det gamla sättet också för det finns ju luredrejure även på gatan så väl som på nätet.

Som exemplet med den här killen som hade vunnit en resa nu här om dagen i tidningen det är typiskt att bli lurad och att det då skulle vara nätet skuld, men det tycker inte jag man får ju vara lite kritiskt också trots allt även i de sammanhangen läsa de små bokstäverna.

Hanna - Får vi återkomma om det skulle vara något vi behöver utveckla?

Bo-Eric - Visst, ja det får ni gärna göra visst absolut. Ni får gärna återkomma när vi har kommit lite längre på vägen.

Pernilla - Är det möjligt för oss att använda oss av Ditt namn och Din organisations namn i våran slutgiltiga uppsats?

Bo-Eric - Ja visst, jajjamen!

Pernilla - För att säkra Dina och Din organisations uppgifter kommer vi att när transkriberingen är klar att via e-post skicka den till Dig så att Du kan bekräfta att informationen är korrekt uppfattad. Det ger dig även en möjlighet att ta bort information som vi eventuellt inte får lämna ut.

Bo-Eric - Ja det får ni gärna göra i alla fall med faktabitarna.

Pernilla - Slutligen vill vi tacka för att Du tog Dig tid och ställde upp på vår intervju, vi kommer självklart att skicka vår färdiga uppsats till dig.

Bo-Eric - Lycka till!

Bilaga 6 – Kompletteringsintervju med Claes Olof Olsson 22/4-05 angående säkerheten

Intervju med Claes Olof Olsson 2005-04-22

Hanna - Kan du presentera dig vid namn och vilken arbetsuppgift du har?

Claes Olof - Ok, jag heter Claes Olof Olsson, min formella titel är IT-direktör och är anställd vid Statskontoret alltså Malmö Stads Statskontor som är kommunstyrelsens tjänstemannastabs funktion. Jag har ansvar för de kommungemensamma och övergripande IT-frågorna och den strategiska planeringen.

Hanna - Då undrar vi hur ni ser på säkerhetsaspekten när det gäller 24-timmarsmyndigheten?

Claes Olof - Ja alltså säkerhetsaspekten är ju en grundbult för att kunna erbjuda bra e-tjänster och om inte våra kunder som ska använda dem känner sig säkra eller trygga i de uppgifter de registrerar om sig för det handlar oftast om det att de skyddas mot obehörig åtkomst eller förändring eller så då är det liksom inte lönt att sätta upp någonting. För att säkerhetsaspekterna är minst lika viktiga som alltså de funktionella aspekterna att det går att använda och att de är tillgängliga och så.

Hanna - vilka säkerhetsaspekter har ni vidtagit som kryptering, e-identifikation och sådana saker?

Claes Olof - Vi krypterar egentligen eller vi krypterar ingen information som registreras i våra tjänster idag utan de går som sagt rätt in i våra system och systemen i sig är ju sedan behörighetsskyddade så att det är bara behöriga handläggare som kommer åt informationen. När det gäller elektronisk identifikation så avvaktar vi ju lite vad som händer på e-ID marknaden, Malmö är med i ett konsortium som diskuterar att kunna använda de E-ID som Statskontoret har handlat upp... *namn (på e-ID)*... För att de erbjuder i och för sig ett bra skydd men det koncept som är upphandlat innebär att vi inte riktigt har kontroll över vilka kostnader vi kommer åsamkas när folk börjar använda dem och vi ska kontrollera deras identitet via någon av dem som har utfärdat dem här certifikaten. Så därför har vi inte infört några system som kräver den sortens högre identifieringssäkerhet.

Hanna - Hur gör ni för att garantera säkerheten hos er för medborgare och så alltså skriver ni någonting om säkerheten på hemsidan eller?

Claes Olof - Nej, eller det ska jag erkänna att det vet jag inte exakt själv för jag hanterar inte just den informations- alltså den kommunikativa delen av informationen. Så jag är inte riktigt säker på, där står väl det sedvanliga att de att de hanteras i våra system och skyddas mot alltså ungefär så som jag beskrev det. Mer än så har vi väl inte informerat om.

Hanna - Är det upp till var organisation att själv avgöra hur säkerhetsaspekten ska fungera eller finns det generella direktiv från högre instanser?

Claes Olof - Alltså respektive system- ägare eller rättare sagt om vi börjar på system nivå är det så att respektive system ägare äger sitt system och ansvarar därför också för att systemen eller håller rätt skydds eller säkerhetsnivå, sen är ju varje nämnd rent formellt informations- ägare och ansvarar för att informationen hanteras på rätt sätt det är oavsett om den ligger i ett datasystem eller på något annat sätt.

Hanna - Finns det något du vill tillägga?

Claes Olof - Nja just det här med om man säger handlingsplan så har jag inte sett vare sig vår kommun eller någon annan kommun och inte staten heller har någon direkt strukturerad handlingsplan hur ska vi överbygga den digitala klyftan eller möjligen det ni pratade med Daniel om va. Däremot finns det en del om vi kallar det spridda aktiviteter kring det hela och då skulle jag vilja säga att statens eller regeringens satsning på det här med hem PC reglementet det är ju ett sätt att så att säga sponsra eller "trigga" intresset att skaffa dator och därmed lära sig att nyttja den så att säga. Sen anser jag inte heller att det offentliga kanske ska anses ha hela ansvaret för

fortbildningen av oss medborgare utan det ligger ju lika mycket på övriga organisationer och företag och så vidare och där är det många som strävar åt samma håll ta Internet banker och alla webbshoppar som finns på Internet och så vidare. Det är ju i sig anser jag ett incitament för att jag som person ska ta till mig den här tekniken. Och det är ungefär som att jämföra med t ex bilisen, staten har inte nått specifikt ansvar för att alla medborgare ska skaffa sig körkort och lära sig att köra bil. Däremot finns det ett antal saker i samhället som på olika sätt "triggar" folk att skaffa sig bil. Det är inte bara ett offentligt initiativ så att säga och jag ser väl att det är samma sak med datorer.

Hanna - men ni har en... ni håller på att arbeta på en någon form av e-identifikation som man skulle kunna använda landet över eller?

Claes Olof - - Nja alltså den nationella ID (e-ID) som finns det är den som bankerna bland annat har och erbjuder. Samma som skatteverket har när du vill deklarerar. Vi hoppas ju att vi ska kunna övertyga det här e-ID konsortiet eller bankerna framförallt för de har störst marknadsandel, erbjuda oss en annan ekonomiskt upplägg så att vi vet vad det kommer att kosta och eftersom fler och fler medborgare skaffar sig ett sådant e-ID ska vi kunna hantera dem och vi ska veta vad det kommer att kosta för att våra system ska kunna nyttja dem.

Hanna - men det är då någon form av gemensam lösning?

Claes Olof – Ja.

Hanna - Är det möjligt för oss att använda oss av Ditt namn och Din organisations namn i våran slutgiltiga uppsats?

Claes Olof – Ja.

Hanna - För att säkra Dina och Din organisations uppgifter kommer vi att när transkriberingen är klar att via e-post skicka den till Er så att Ni kan bekräfta att informationen är korrekt uppfattad. Det ger dig även en möjlighet att ta bort information som vi eventuellt inte får lämna ut.

Claes Olof – Okej

Hanna - Slutligen vill vi tacka för att Du tog Dig tid och ställde upp på vår intervju, vi kommer självklart att skicka vår färdiga uppsats till dig.

Bilaga 7 – Intervju med Bo Frändér och Susanne Ekroth 26/4-05

Hanna- Då skulle jag vilja att ni presenterar er vid namn och vilka positioner ni besitter.

Susanne - Jag heter **Susanne Ekroth** och anledningen till att jag sitter med i det här mötet det är att jag deltar i ett projekt, en förstudie som handlar om kanalstrategier... myndigheterna. Och i det projektet så går vi ut och ser vad gör myndigheterna för någonting, hur tänker man när det gäller att leverera sina olika tjänster eller sina tjänster genom olika kanaler då. Det har varit väldigt mycket fokusering på webb men vi ser det här bredare att hur, på vilket sätt får man ut sina tjänster eller kommunicerar med medborgare och företag genom olika kanaler. Och har man strategiskt tänkt bakom så att man liksom packar... vi kallar det då inom projektet tjänsteleveranser men det är en kommunikation det kan vara ärenden eller någonting sådant och har man strategiskt tänkt så att man har förpackat det för att sedan kunna använda sig just av olika kanaler som webb, telefon, i framtiden kanske digital tv, det finns mycket som kommer på sms nu och personligt besök och överhuvudtaget hur man för ut sina tjänster så att det inte bara handlar om e-tjänster utan det är också så att säga tjänsteleveranser om du förstår?!

Alltså vi ska vara klara här till sommaren någon gång med en förstudierapport där vi har gjort en lägesbeskrivning. Vi intervjuar ett antal kommuner och haft workshops med näringsliv, forskare och större myndigheter och se, tagit reda på hur de ser på det här. Så ur den aspekten är det här intressant. Jag är även redaktör för webbplatsen för 24-timmarsmyndigheten.se, men den har ju inga tjänster eller e-tjänster någonting sådant utan svara på frågor från bland annat studenter.

Hanna - det är lite roligt för vi har skickat ett e-mail till er på 24-timmarsmyndigheten

Susanne - På 24-timmarsmyndigheten. se?

Hanna – Ja precis

Susanne - när då?

Hanna - Ja du, vi skickad det i, ja vad kan det vara Pernilla?

Pernilla – Två och en halv, tre veckor sedan...

Hanna - Tre veckor sedan ungefär.

Susanne - Jaha nu får jag väldigt mycket sådan här, det kommer ju väldigt mycket spam och så här så missar man något sådant här som verkligen, det kanske ligger i min olästa post.

Hanna - Nä alltså vi fick svar från en av dina kollegor, vi håller på att ta reda på vem vi fick svar av.

Susanne - Ja ok då var det inte till mig, det var kanske till nätverket 24-timmarswebben?

Hanna - Ja precis

Susanne - Ja ja men okej då så.

Bo Eric - Var det Jenny Ljung som svarade?

Hanna - Jag kommer inte ihåg vad hon hette.

Susanne - Eller Lena Lindén men ok.

Hanna - Ja det var lite roligt för vi ville gärna få någon intervju med er då på något sätt när ni ändå har den här webbsidan, men vi fick svaret att de inte kände sig tillräckligt kunniga för att ställa upp på en intervju

Susanne - Jaha men de har inget med själva webbplatsen att göra utan det är jag som har den. 24-timmars... nätverket 24-timmarswebben handlar om vägledning som Statskontoret har skrivit. Vägledningen 24-timmarswebben som alltså är en vägledning för att utforma bra webbsidor som är tillgängliga då för alla...

Hanna - Då är det vi som har missuppfattat det då med andra ord.

Susanne - Ja precis, det måste ni ha gjort

Hanna - Ja precis

Susanne - Ja med mig hade ni gärna fått en intervju om ni hade kontaktat mig som redaktör för 24-timmarsmyndigheten.se, men jag tror inte jag har sett något mail från er.

Susanne - Lena Lindén ja då blev det nog någon begreppsförvirring där mellan nätverket 24-timmarswebben och att det handlade mer om webbplatsen 24-timmarsmyndigheten.

Hanna - Ja precis

Bo - Ok ska jag tala om vem jag är? Bo Fränden och jag jobbar då mycket med frågor jämte mot kommuner och kommunernas e-utveckling för Statskontoret som vi var inne lite på i början det är en myndighet i sig och det är en av regeringens stabsmyndigheter. Så det innebär att vi har inga direkt kontakt med allmänheten utan vi kommunicerar och jobbar då väldigt mycket dels mot regeringskansliet och sedan mot andra myndigheter, gäller det då att främja olika saker i förvaltningsutveckling och just nu det mest aktuella är att jobba med olika typer av e-frågor, e-tjänster, e-utveckling det vill säga att man använder sig av IT tekniken som är ett verktyg för att utveckla förvaltnings frågor. Sen har vi då sen länge haft ett uppdrag då att vi ska jobba med att främja just den här utvecklingen i hela den offentliga sektorn det vill säga även kommuner, landsting och övriga som räknas som offentliga. Och då finns jag med på Statskontoret framför allt då jobba mot kommuner och landsting.

Hanna- vi har tagit del av ganska många rapporter från statskontoret till våran uppsats så vi är hyfsat har hyfsad koll på vad ni gör, så det är roligt att se att det finns så mycket information om det som det gör.

Bo - Ja just det och det finns en del att hämta, för vi är också en myndighet som jobbar mycket med utredningar, utvärderingar och rapporter som vi lämnar vidare så det finns mycket att titta på. Och om ni då också börjat, gjort det så att säga koll på bredden vad vi håller på med kan vi göra i stort sett vad som helst. Så vi har många generalister som kan ta tag i ett uppdrag oavsett vad det gäller.

Hanna - Vad innebär 24-timmarsmyndigheten för Er och för Er organisation?

Susanne - Alltså vi har ju haft en, alltså säg att vi började, vi fick ett regeringsuppdrag i slutet på 1999 som gällde att ta fram kriterier för 24-timmarsmyndigheten. 24-timmarsmyndigheten var ju ett begrepp som man myntade för elektronisk förvaltning som skulle vara, skulle låta lite mer service inriktad än vad elektronisk förvaltning gör. Och vi skrev då en vägledande rapport med kriterier och den här utvecklingstrappan den har du sett? Det var väl det första som Statskontoret gjorde när det gällde 24-timmarsmyndigheten. Sen fick vi ett två årigt uppdrag av regeringen att främja utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten och det uppdraget där gjorde vi helt enkelt lägesrapporter, tittade på vad myndigheter gjorde vi gjorde här på Statskontoret tog fram mycket vägledningar, utarbetade kravspecifikationer för att utveckla nya tjänster som inte fanns på marknaden, mycket sådant här arbete som var förutsättning för 24-timmarsmyndigheten för att man alltså skulle kunna ge i första hand elektronisk service, för oss var det under den tiden var 24-timmarsmyndigheten enbart det som den elektroniska utvecklingen och webben framförallt då användargränssnitt. Och då sa man och det stod väl i vårt regeringsuppdrag också att telefonservice och annan service det skötte myndigheterna själva det var liksom ingenting man behövde samordna på Statskontoret. Så att vi arbetade med det i två, under två år och gav varje kvartal lägesrapporter det finns fortfarande 24-timmarsmyndigheten.se fortfarande. Efter det har vi ju, fick vi Sverige.se och lagrummet från regeringskansliet som är de här portalerna för samhällsinformation och ett ansvar i instruktion för elektronisk samhällsservice. (10,00)

Och det innebar att vi så att säga fick inte så att säga som ett specifikt regeringsuppdrag längre utan att det ingick i vår instruktion att främja fortfarande arbetet med den elektroniska förvaltningen och 24-timmarsmyndigheten. Sen när Gunnar Lund blev minister på finansdepartementet i den här frågan då breddade han det här och menade att det här skulle inte bara röra myndigheter att statsförvaltningen som vårt uppdrag tidigare hade hjälpt också skulle gälla kommuner och landsting och skulle inte bara omfatta webben utan det skulle också vara hela man ville istället prata om en modern effektiv förvaltning och att 24-timmarsmyndigheten skulle främja utvecklingen av de här förvaltningspolitiska målen alltså service till myndigheter och

företag, demokratispekten, rikssäkerheten och effektiviteten liksom alla de tre förvaltningspolitiska målen skulle främjas i det här arbetet.

Hanna - Precis för när vi har definierat 24-timmarsmyndigheten så för oss är det lite mer än webben det är det här med telefoni när man kan få hjälp dygnet runt också med personlig service. Det är väl lite mer den bemärkelsen man använder på begreppet?

Susanne - Idag så gäller det överhuvudtaget hur man levererar, alltså när man pratat om tjänsteleveranser menar man ju att det måste börja i verksamhetens processer det är där man definierar vad är det för ärenden, kommunikation och så vidare man har med myndigheter och företag. Och sen ska man paketera det på ett sätt så att man kan leverera det och när man pratar tjänsteleveranser menar man inte, vi är inte bara ett beslut t.ex. som levererar sig utan vi är ju en hel kommunikation mellan kommunikationspaket så att säga mellan myndighet och t.ex. medborgare eller företag söker tillstånd, körkortstillstånd, tillstånd för att driva restaurang eller vad som helst då, bygglov eller någonting sådant där. Och då ska man kunna leverera det på genom olika kanaler att det här från att sett det utifrån som ett användargränssnitt på webben så går man alltså in mot verksamhetsprocesserna och ser det som det är det här kommunikationspaketet eller tjänsteleveransen som vi ska paketera och kommunicera via olika kanaler. Det är dels utifrån vad användaren vill och önskar och men också utifrån vilken typ utav tjänst ärendet handlar om vad som passar bäst.

Bo - Sen kan man säga också att vad innebär 24-timmarsmyndigheten för dig och din organisation jag menar att vi då som jobbar med de frågor här är mer ett främjande perspektiv då försöka se till att utvecklingen tar fart på andra ställen så innebär ju det att väldigt mycket av det vi håller på med handlar precis om de här frågorna hela tiden.

Hanna - Hur påverkar eller jobbar ni med 24-timmarsmyndigheten Er organisation? Motivera (positiva respektive negativa effekter och orsakerna bakom)

Bo - Ja säg så här då att det vi gör då är att vi försöker se då utvecklingen vi gör ju uppföljningar på då och har gjort det flera gånger då mot myndigheterna för att se hur det här utvecklas men man har hittat flera tjänster, man har då kanske satsat på olika typer strategier också för att få fart på det hela. Vi, dels försöker vi få dem att göra det och sedan så följer vi upp det kontinuerligt, sen har vi också på Statskontoret en inköpsenhet där vi upphandlar olika typer av produkter och tjänster som rör de här områdena, så vi har ju försökt att hitta upphandlingar av de *olika basstrukturerna* så att man ska kunna bygga e-tjänster. Så vi har tagit fram då dels tjänster och även produkter då för e-legitimationer för säker informationsöverföring mellan myndigheter och vi har också tagit fram olika typer av produkter som kan användas för att utveckla tjänster så att det finns så att säga praktiska saker som man kan avropa på våra avtal så att det ska bli lättare. Så att det inte är en enskild myndighet själv måste börja från början här och fundera på vad är det för behöveteknik vad är det vi behöver för produkter eller kan vi köpa det här på tjänster och så vidare, så vi ser det som en uppgift för oss att ordna en del av det här bas- infrastrukturen som behövs för att utveckla en 24-timmarsmyndighet.

Hanna - Vi har intervjuat en del kommuner här nere i Skåne regionen bland annat Malmös och Lunds kommun och dels på Malmös kommun så saknar man lite det här statliga vägledningen liksom att vilken plattform ska man utveckla och vilken ja hur ska det se ut liksom. Utan de menar mer att de får göra sina egna lösningar och att det inte alltid positivt.

Bo - Nä tyvärr är det lite granna på det sättet, vissa länder om man tittar ut i Europa och även se på Canada och USA som har jobbat mycket med det hela där har man andra möjligheter att styra, både styra myndigheter och styra motsvarande kommuner och landsting men i Sverige har vi hela tiden hävdad att dels då att vi har självständiga myndigheter fast det kan ju regeringen kan styra sina myndigheter det går ju fast man har haft en tradition att man försöker tala om vad man tycker är lämpligt men då att myndigheterna själva då får försöka leva upp till de mål och riktlinjer som man utfärdar, man styr inte med hela handen. Och sen när det gäller kommuner och landsting då har vi till och med grundlagsinskrivet att man har självständiga kommuner och landsting och det gör ju då att regeringen och riksstaten sällan vill peka med hela handen och säga att så här när det då gäller en mera organisatoriskutveckling eller tjänsteutveckling att man ska göra på ett visst sätt. Utan det ända sättet som regeringen och riksdagen styr då Sverige det är genom lagar och förordningar. I det här fallet är det inget man tycker är lämpligt och det gör ju då att när det gäller de här frågorna så har inte statsmakterna talat om att man vill ha det på något visst sätt och det gör att när man börjar utvecklingen så börjar man lite grann utifrån framförallt

kommuner och landsting så här tycker vi är lämpligt att göra hos oss. Och då blir det flera olika lösningar. Men samtidigt försöker vi då, vi har sett de här problemen och det finns ju en hel del möjligheter att få till då en mer standardiserad utveckling framförallt då med de olika ramavtalen som vi har på inköpssidan då där vi har någonting som heter infratjänsterna vi har ett informationsförsörjningsavtal och så vidare och där finns det produkter och tjänster att om man skulle använda dem, det är ju ingen som behöver göra det men den finns och skulle man börja använda dem i allt större utsträckning då går man mot mer eller mindre en samordnad standardisering i utvecklingen. Sen finns det inom kommunvärlden då det har jag jobbat väldigt mycket med en sambruksplattform, men det kanske Claes Olof nämnde?

Hanna - Ja det gjorde han.

Bo - som då syftar till att få till en standardisering och att man då kan hjälpas åt att utveckla det här och göra det på ett likartat sätt va för det blir ju bättre.

Susanne - Där tillsatte ju regeringen den här 24-timmarsdelegationen just för att få den här samordningen mellan stat, kommuner och landsting, främja arbetet på inom stat, kommuner och landsting.

Bo - Vi kan ju nämna också dt finns ett förslag att man ska bilda en ny förvaltningsutvecklingsmyndighet för att då kanske få mer samordning av insatserna som görs på det här området. Det förlaget då så för man över vissa delar av Statskontoret framförallt det som vi jobbar med Susanne och jag då och även 24-timmarsdelegationen och sen så finns det en liten myndighet Sveriges kvalitet och kompetens råd...

Susanne - Rådet för kompetens och kvalitets utveckling KKR.

Bo - ... för att då få till en myndighet som bara sysslar med de här frågorna och att man då har en organisation då som kan sköta alla andra frågor så att man inte blir splittrad i budskapet utåt så lite så har man tänkt. Sen jobbar vi på Statskontoret med att ta fram en vad vi kallar en färdplan för vägen in i e-förvaltnings samhälle eller hur man ska säga det för att då försöka peka på sådana grundkomponenter som man skulle kunna använda då, gå vidare för att få till det här så att det inte blir spretigt. För blir det spretigt så blir det ganska svår jobbat sen va. Så det är liksom just de här bitarna är ju det som vi liksom dagligen funderar och brottas med hur man kunna få till en lättare färd in i de nya möjligheterna.

Hanna - Ja för i vår region så är det är en ganska stor region som växer ganska mycket och det är en väldigt tätbefolkad region det innebär att man kan bo i Höörs kommun och jobba i Malmös kommun och då hade man kanske som användare av 24-timmarsmyndigheten kanske önskad att det fanns ett liknande system i de båda kommunerna så att man på nått sätt känner igen sig och känner sig lite säkrare när man går in då via Internet.

Bo - Vi har ju där som Susanne tog från början vi har gjort då en vägledning för att bygga då en 24-timmarswebb va och använder de flesta den vägledningen så blir det i alla fall på sikt lite mera likartat i alla fall så att man kan känna igen sig.

Susanne - Jag tror också att man i dagarna så har man ett några jag tror att det är fyra kommuner som har lanserat nya, sina nya webbsidor där man hittar samma funktioner på samma ställen alltså just där man känner igen sig... ett resultat av samarbete inom sambruk.

Hanna - Ja för det är ju viktigt för att osäkra människor som kanske inte tycker att de besitter den IT kompetensen som de behöver et kan ju vara en säkerhet för dem att de alltid hittar samma saker på samma ställe så att säga.

Susanne - Ja just det om ni kan kika närmare på det, har ni tittat på den här 24-timmarsbloggen.se?

Hanna - Nej

Susanne - Jag tro att de skrev om de här fyra webbplatserna i går, Örebro webbplats är en av dem, men gå in på den. Där står också mycket annan information om 24-timmarsmyndigheten och utvecklingen och mycket debatt och diskussion, inlägg och sådant.

Hanna - Har Ni märkt något ökat intresset av elektroniska tjänster?

Bo - Ja det har vi definitivt gjort, för många börjar resonera lite så här då att om man tittar på utvecklingen i samhället och att det blir mindre årskullar som kommer ut i arbetsmarknaden och i offentlig förvaltning ås har vi då stora pensionsavgångar som är på gång va. Rätt många börjar fundera på då hur kan man då förenkla olika administrativa rutiner som i dagsläget kräver rätt mycket personalresurser genom att använda den här typen av möjligheter att göra elektroniska tjänster. Så att resonemanget finns så som jag förstår det på de allra flesta myndigheterna och kommuner hur man kan utnyttja det här. Och intresset ökar det känner jag ju.

Susanne - Alltså när det gäller oss på Statskontoret har ju vi ett antal webbplatser, vi har både Statskontoret, Sverige.se, 24-timmarsmyndigheten.se, Statliginköpsamordningen, lagrummet och guldlänken. Har du varit inne på Statskontoret.se så hittar du samtliga webbplatser där och det som är gemensamt för de här webbplatserna det är att vi har sökfunktioner, vi har beställningsfunktioner och man kan hämta hem material och när det gäller guldlänken t.ex. som är en tävling då om bästa e-tjänst och bästa samverkan och man delar ut ett pris här i juni i offentliga rummet så kan man också lämna in sina bidrag elektroniskt, men när det gäller elektroniska tjänster hos oss så är ju Sverige.se kanske den webbplats där vi har och levererar elektroniska tjänster, vi har ju länkar till e-tjänster ute på myndigheterna och vi har en del på Sverige.se som är situationsbaserad så man kan gå in på skola, utbildning om man ska flytta eller bilda familj och så vidare om man ska bli pensionär så har vi samlat information dels vilka myndigheter som har ansvar inom respektive område men också länkar till mer information alltså informationsidor, informations... andra informationssiter inom då det området så att man kan orientera sig. Vi gör ju då inget mer Sverige.se än att ge orienterad och vägledande information för att man själv ska kunna ta sig vidare, men det kan man väl säga att det är det som ligger närmast elektroniska tjänster hos oss fast det inte är vår egen utan Sverige.se är ju vägvisare för samhällsinformation i stort alltså det är portalen. Så att det kommer vi att satsa betydligt mycket mera på och arbetar med utveckling och en ny release för Sverige.se.

Hanna - Hur mycket personlig service har ni i dagsläget?

Susanne - Vi ger ju, alltså vi servare när det gäller Sverige.se och 24-timmarsmyndigheten t.ex. så har vi telefon och e-post i första hand då men vi har ju inga, vi är ju ingen handläggande myndighet så vi har ju inga ärenden.

Hanna – Ni möter inte medborgarna ansikte mot ansikte så att säga?

Bo - Nej.

Susanne - Nej inte alls. Det enda vi gör är att vi vägleder och orienterar och får vi frågor från allmänheten så gör vi ju då vad vi kan för att de ska hitta rätt vart de ska vända sig och hur de ska komma vidare. Men som sagt det är en vägledningsfunktion och det gäller både 24-timmarsmyndigheten.se och Sverige.se. T.ex. nätverket 24-timmarswebben, de har ju arbetat väldigt mycket med att ge synpunkter på de riktlinjer som finns i vägledningen, och på att vidareutveckla den och har ju också gemensamma konferenser och nätverksträffar och det blir ju en annan typ av verksamhet som... där man deltar i vidareutvecklingen utav riktlinjerna för att ta fram bra webbgränssnitt och anpassa dem enligt riktlinjerna och sådär.

Hanna – Har man gjort några medborgarundersökningar på vilka elektroniska tjänster som medborgarna önskar?

Susanne - Vi har inte gjort det. De uppföljningar som vi har gjort har gällt att se vilka tjänster erbjuder man på myndigheter och kommuner, och hur långt har man kommit och då har vi gjort de uppföljningarna utifrån vissa kriterier. Det här med att ta reda på vad medborgarna önskar, det fanns en försöksverksamhet med 20 myndigheter som handlade om att en servicedialogprojektet där man de här myndigheterna bildade fokusgrupper till exempel och andra typer av enkäter, undersökningar för att just ta reda på vad medborgarna önskade. Och hur man ville ha sin information och sedan utifrån det projektet gjorde man serviceåtagande som man sen presenterade ofta på sina webbar eller i form av broschyrer eller på andra sätt. När vi går ut i kanalprojektet så frågar vi om sådana här saker, hur tar man reda på vad användaren/medborgarna företagen vill ha sin information. Hur de vill ha sin information vilka olika kanaler. Och då har man ju, myndigheterna har ju någon form av uppföljning själva, någon form av statistik och annat som, men det här kommer det mer om i vår lägesrapport framåt sommaren.

Bo - Men som lite svar på den frågan, vi har ju sett en del av de här undersökningarna som en del av dataföretagen som levererar sådana här tjänster har gjort, sedan hur pass stora och seriösa de är det vet man ju inte. Men TietoEnator och Wldata har gjort någon sådan här liten undersökning, som bog går att få tag på om man söker lite granna på nätet. Eller om det var någon annan av de här stora leverantörerna, jag har sett någon från förra året, men jag kommer inte ihåg exakt nu, men där vad jag kommer ihåg, det man var mest intresserad av när det gäller e-tjänster var ju sådana som skulle underlätta vardagen. Att ha man barn på dagis att man kan kommunicera vad gäller ändringar vad gäller schema och sådant. Eller skolan att man kan ha kontakt med lärare och skolan och så vidare på ett enkelt sätt, det är en de tjänster man gärna skulle se.

Hanna – Digitala klyftor, upplever Ni och Er organisation någon form av digitala klyftor när det gäller begreppet 24-timmarsmyndigheten?

Susanne - Nu ställe du frågan lite konstigt, om vi upplever i vår organisation klyfter när 24-timmarsmyndigheten? De digitala klyftorna uppstår ju kanske snarare då hos allmänheten...

Hanna – Det är det vi menar...

Susanne - Vi är medvetna om att det kan uppstå digitala klyftor och bland annat så har ju statskontoret drog igång för många år sedan den här hem-pc-reformen för att förebygga digitala klyftor, men sedan finns det ju fortfarande och sedan... 24-timmarswebben, alltså vägledningen 24-timmarswebben, den är ju också då en vägledning för att undvika de här digitala klyftorna eftersom man där talar om hur man ska, alltså ger riktlinjer för hur webbplatserna ska utformas för att alla ska kunna använda dem på rätt sätt om man är synskadad, hörselskadad och då alltså att man ger informationen på olika genom olika kanaler på webben, men sedan finns det ju en annan digital klyfta som ni kommer in på som jag förstår ert arbete handlar om och det är de som inte har möjligheten eller förutsättningar till att använda Internet över huvudtaget och datorer Och vilka möjligheter som de då har att få offentlig service. Och som sagt var det är fortfarande, så fortfarande är det så att vi i den här förstudien i kanalstrategier det är ju just precis det som vi ska undersöka och se vad kan vi göra för att främja den här utvecklingen så att det inte uppstår den typen av digitala klyftor.

Hanna – Precis men sedan handlar vårt arbete även om de medborgare som inte känner sig trygga nog att använda webben som en tjänst. Hur hjälper man dem?

Bo - Som vi resonerar då, det är ju det, om man nu kan lägga de stora volymerna av vanliga enkla administrativa ärendena som folk har mot myndigheter på en webbaserad lösning då, det är det kanske 80 % som använder sig av den möjligheten och det kommer säkert att öka lite granna. Och har man då en sådan/får en sådan utveckling så bör man samtidigt få över lite möjligheter att satsa resurser då på att kanske ha lite mer personlig service mot dem som inte kan använda det här eller inte känner sig trygga nog. Så att man kan göra en bra front-office-organisation med personlig service för dem som behöver det.

Hanna - Tanken är väl inte att personlig service helt ska försvinna utan att den ändå ska finnas tillgänglig men att man förhoppningsvis ska kunna avlasta den och istället ta de enkla ärendena ute på webben?

Susanne - Det finns ju en annan typ utav personlig service än den service som man har i dagsläget, som inte är webbaserad och det är ju att medborgaren får stöd och hjälp med att utföra sitt ärende på webben, att det finns ställen att gå till med personlig service men det ändå är på webben som ärendet utförs. Eller att man ringer, och den man ringer till tar upp ens ärende på webben och hjälper en att fylla då via telefon. Det finns ju flera möjligheter, den typen av personlig service tycker jag säger jag... borde öka faktiskt, men det innebär ju inte att... personlig service idag ligger mycket mera på ren pappershantering, men att i så bör det här IT-stödet, om det nu är webbaserat IT-stöd, vara grunden även för den personliga servicen och för telefonservice och då kan man stödja medborgarna också som känner sig osäker att kanske själv börja använda webben och så.

Bo - Vi ser det lite så då att man ska kunna använda samma system då, att för en handläggare att man har handläggarsöd i den här webbaserade lösningen så att är man om man sitter i front-office eller vad man nu skulle kalla det, och hjälper till då så kan man ju fylla i då så att man får in själva ärendehandläggningen på samma sätt som att medborgaren själv sitter och kör det på

nätet, för det underlättar ju då om man ska rationalisera verksamheten själv och få enklare rutinerna då måste man ju ha handläggarstödet på ungefär samma sätt att man får in alla uppgifter i samma system.

Hanna - Har Ni som organisation tagit fram någon handlingsplan för att hantera den del av befolkningen som inte har den kunskap som krävs för att hantera datorer och Internet respektive de som inte känner sig trygga nog att kunna utföra sina ärenden på elektronisk väg?

Susanne - Alltså i utvecklingsprojektet på Sverige.se så har vi pratat om det här och när vi har diskuterat lite grand frågor kring hur Sverige.se kommer se ut om tre år t.ex.. Så har den här delen funnits med att det borde finnas även en mera utvecklad professionell telefonservice t.ex. För att guida medborgaren då via Sverige.se. Men några handlingsplaner tror jag inte att det finns ännu så länge.

Hanna – Det finns ingen generell handlingsplan heller då?

Susanne – Generell? Du menar för som man tagit fram generellt för förvaltningen?

Hanna - Ja

Susanne - Nej alltså den enda handlingsplan egentligen som finns är ju det förvaltningspolitiska handlingsprogrammet, där finns ju de här tydliga förvaltningspolitiska målen uttalade, jag nämnde tidigare de handlar om service och som handlar om demokrati och som handlar om effektivitet, så det är ju det som är regeringens handlingsprogram så att säga.

Bo - Har ni sett det föresten?

Susanne - Har ni det?

Pernilla & Hanna - Nej

Susanne - Det kan ni få om ni går ut på statskontorets hemsida, eller 24-timmarsmyndigheten.se

Hanna - Hur ser Ni på säkerhetsaspekten när det gäller 24-timmarsmyndigheter?

Bo - Snacka om... det är ju också ett jättestort jobb som vi har varit med om ända sedan man började resonera kring utvecklingen av e-tjänster. För just den här aspekten är ju otroligt viktig och vi har ju varit med då i resonemanget om vilken typ av säkerhet man ska använda och där ser vi ju då att man utvecklar gemensamma säkerhetslösningar. Så att inte medborgarna måste ha en massa olika typer av säkerhetskoder och sånt för att komma in i olika system så vi har byggt på att vi i våra upphandlingar har då antingen ett mjukt eller ett hårt certifikat. Vi har då dels har vi handlat upp e-ID-utfärdar-tjänster eller de som gör det dvs. det är bankerna framför allt som utfärdar det här de mjuka certifikat som man då laddar ner på sin egen dator och jobbar utifrån det. Det hårda sitter ju då som chip på ett kort som man då matar in i en kortläsare och det är ju ett alternativ men vad vi har försökt säga är och göra är ju att man ska kunna använda de vanligast förekommande legitimationerna dvs. de som bankerna använder även för tjänster som finns inom myndigheter eller kommuner.

Hanna - Så ni håller på att ta fram någon form av gemensam lösning, så att man skulle ha någon form av elektroniskt körkort som man kan identifiera sig med på Internet?

Bo - Tagit fram och tagit fram, vi har ju jobbat utifrån de förutsättningar som finns det här finns ju redan. Alla kan ju gå in på sin bank och ladda ner ett elektroniskt ID.

Hanna – Ja jo, det vet vi om men jag funderar på om det finns någon plan på en gemensam lösning

Susanne - Man vet inte riktigt vilken väg man ska gå där ännu, faktiskt. Det har gått lite i ståt det här i och med att bankerna inte använder själva för sina kunder de certifikat och de e-legitimationer som vi har specificerat att upphandla och teckna ett bra avtal med bankerna på så att det finns en osäkerhet kring den frågan just nu men man jobbar på det.

Bo - Sedan tror vi att det är lite så här också att om man nu just tar erfarenheterna från bankerna då som tidigt började med e-tjänster för sina kunder, de startade ju redan i början av 90-talet med

utvecklingen där och hade väl färdiga tjänster i mitten av 90-talet men de som nyttjade de tjänsterna under mitten 90-talet var ju väldigt få så att deras utveckling gick ju väldigt väldigt sakta, och det var ju först för 5-6 år sedan som det blev en riktigt ordenlig användning i e-banker och så och det är väl lite granna den här typen av tjänster också att innan man har blivit van vid den här typen av tjänster och börjar se att det mycket enklare så kommer det att ta tid. Man måste ju sälja in de här tjänsterna till dem som ska använda dem. Men då när det gäller just det här med säkerheten och legitimationen, men där är det som Susanne säger att i och med att bankerna inte själva har börjat använda de här legitimationerna som de faktiskt utfärdar så blir ju utvecklingen lite trög eftersom att då har ju folk i allmänhet inte skaffat dem, en del har ju skaffat det för att kunna deklarerera på Internet, och det har ju gjort att det fått en lite skjuts på det hela, men samtidigt är det ju så här också och det är ju den diskussionen vi för nu då ja vad händer så att säga i nästa steg efter de här legitimationerna som finns nu då ska man göra på ett annat sätt eller bygga vidare på att man har lite olika lösningar som man kan använda. Eller ska vi ha ett nationellt id-kort? De diskussionerna förs va, men vi står just nu där då vi ska använda oss av de legitimationerna som finns på marknaden och de ska kunna användas även för statliga och kommunala och offentliga e-tjänster, men det är oerhört viktigt att det finns en säkerhet och där man då kan garantera att de tjänster man utför är säkra och minst lika trygga som om man gör det på gammalt sätt. Det är en otroligt viktig aspekt.

Hanna - Hur kan Ni garantera säkerheten hos Er för medborgare och företag?

Susanne- Vi har inga sådana tjänster.

Bo – Vi har inga sådana tjänster. Men däremot vi själva när vi jobbar på våra system internt så har vi ett hårt certifikat för att komma in i datorn och vårt intranät och så. Vi har ju inga sådana kundkontakter så att säga. De som går in till oss de går in på vår hemsida och det är helt öppen.

Hanna – Hur är det tänkt att man ska informera medborgare om säkerheten, hur pass säkert systemet är? Är det tanken att man ska göra det på hemsida i takt med att man inför nya tjänster eller ska man kunna hitta det på något annat sätt?

Susanne – Det blir myndigheterna i samband med att man marknadsför sina tjänster så talar man om vilken säkerhet man har på tjänsten, för vissa tjänster räcker det t.ex. att lägga in personnummer och ett användar-ID, ingen e-legitimation. Ännu så länge finns det väldigt få tjänster på Internet som kräver e-legitimation, de flesta som är personliga tjänster är typ personnummer och användar-ID.

Bo – En pinkod

Susanne – Ja en pinkod alltså.

Bo – Men däremot så tycker vi så här om vi tar just det där de tjänsterna med pinkod som finns nu det börjar ju blir ganska många och behöva komma ihåg då själv en massa fyrsiffriga pinkoder för vad man ska göra det bli lite bökit. Det bästa vore ju att ha en enhetlig legitimation som att man kan köra all de här tjänsterna på samma.

Hanna – Ja det blir ju lite samma system med alla de här plastkort som vi går omkring med i plånboken med olika pinkoder till olika kort.

Bo – Ja visst och det är ju det vi vill komma bort ifrån och göra något mer enhetligt där. Men det där tar väl lite tid det också men så småningom kanske vi kommer dit.

Hanna – Problemet är ju lite att eftersom kommuner och landsting håller på att jobba upp sina egna lösningar så länge så kan man ju tänka sig att det i framtiden kommer att bli rätt så många spridda lösningar trots allt.

Bo – Ja tyvärr så kan det kanske bli det, men det är ju nu, nu har vi chansen att försöka jobba för att kanske få en mer enhetlig lösning. Och börjar kommunerna jobba mera tillsammans i sambruk så kanske man ändå går in mer mot gemensamma lösningar, det hoppas vi.

Hanna - Är det upp till varje myndighet att själva avgöra hur säkerhetsaspekten ska fungera? Eller finns det generella direktiv från högre instanser?

Susanne - Vilken säkerhet man har till för de olika tjänsterna är upp till myndigheterna själva ja.

Hanna - Hur skulle Ni hantera elavbrott och liknande katastrofer om sådant skulle uppstå om samhället mer eller mindre ska övergå till elektroniska tjänster?

Susanne – Du menar avbrott och sånt?

Bo – Den frågan diskuterade jag och Susanne igår och det där är ju en jättebra fråga. Våra system går ju ner direkt alltså när strömmen inte finns va, de är ju otroligt sårbara.

Susanne – Det finns två myndigheter som jobbar med de här frågorna det är Post och Telestyrelsen (PTS) de har incidentfrågan på sitt bord. Och sedan är det KBM (krisberedskapssmyndigheten) som utarbetar handlingsplaner för olika krissituationer bland annat så håller de på med ”hur ska man informera vid sådana här katastrofer och så”, jag vet inte om det PTS eller KBM som har just ”vad händer om nätet går ner” men någon av dem kan ni lyssna med.

Bo – Men i det läget som vi får då, elavbrott eller andra katastrofer så är det nog inte många som kör på de här tjänsterna heller. Då är det väl andra saker man måste klara först va. Men då är det väl helt givet att ett elavbrott innebär att alla de här tjänsterna går ner, och sedan får man ju hoppas på att de som då har tjänsterna i sina system, att man där då har en backup så att man inte förlorar information som man redan har. Man får ju säkert acceptera att händer det elavbrott eller katastrofer då går tjänsterna ner alltså. Sedan får man köra igång dem igen när man har fått det att fungera någorlunda.

Susanne – Alltså nu kör man ju mycket med sådana här master och wireless och sånt där, jag vet inte om det kan finnas den typen av backupssystem?

Bo – De går ju också ner så småningom för att de är ju också strömförsörjda.

Hanna – Precis

Susanne – Ja det är dom ju också ja.

Bo – Jag kommer från Uppsala och då hade vi ett totalt bortfall i alla telekommunikationer för vissa leverantörer för ett antal år sedan. Det berodde på att en teleperson i centrala Uppsala där försvann strömmen och sedan hade man inte tillräckliga system för att tala om att reservelen också användes upp. Och så gick hela den stationen ner och då var i stort sätt hela Uppland utan telefonförbindelse och det tog faktisk ett tag att få igång det hela, men det gick ju så småningom det också. Med problemet sådana här gånger är ju om det är akuta sjukdomsfall som man inte får fram någon hjälp till och om man bygger upp mycket av de systemen, larmsystemen på modern teknik, även om det inte är tjänster som sådana, så byggs ju det hela tiden också med datasystem.

Susanne – Jag tror också att de som vet det här bäst är nog de stora sjukhusen därför de måste ha någon sådan här backup om det sker elavbrott.

Bo – och sedan SOS-centralen och sådana... egentligen skulle ni prata lite mer med dom som liksom lite mera direkt håller på med den här verksamheten. Kollar ni med PTS och KTM de jobbar med nationella handlingsplaner.

Susanne - Och tar hand om också om det skulle inträffa PTS gör ju det, hantering av...

Hanna - Vilka framtidsvisioner ser Ni som organisation på utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter (hur kommer den personliga servicen att påverkas)?

Susanne – Framtidsvisioner, det är ju det med utveckling av en modern effektiv förvaltning, alltså jag vet inte, framtidsvisionen är ju att det ska finnas en bra service till medborgaren när det gäller offentliga tjänster, man ska ha professionell och... ja det ska präglas av professionalism och man ska ha IT som ett stöd för offentliga tjänster och så vidare.

Bo – Man får ju säga att vi har en del sådan här då visioner om att man som medborgare bara ska kunna bara ta en kontakt och få hjälp m sitt ärende, även om ärendet berör flera myndigheter så ska man inte själv behöva ta kontakt med andra utan det räcker med att man går in på ett ställe så sköter myndigheterna så att säga sinsemellan den samordnings som behövs.

Sedan har vi ju en annan sak också som vi pratar väldigt mycket om, det är att få över alla enkla administrativa ärenden till tjänster som man kan sköta själv då inom myndigheter och kommuner och landssting får så att säga större möjligheter att ägna sig åt de viktigare frågorna än att köpa administrativa tjänster som är ganska enkla. Sedan har vi gjort lite undersökningar och säger nog och kan nog stå för det också att de flesta av alla myndighetskontakter som folk har är enkla, 80 % brukar vi säga är sådana tjänster som man kan göra till e-tjänster av. Så gör man det så får man ju möjligheten att kvalitetsmässigt göra ett bättre jobb när det gäller de andra 20 % som är svårare.

Susanne – Samtidigt som det är viktigt att utveckla den personliga servicen även för de enkla ärendena så måste det finnas stöd för de medborgarna som behöver det. Personligt stöd för att göra ärendena. Så att man får ju inte bara automatisera utan att ge möjligheten att också ge personligt stöd.

Hanna – Det är ju ett sårbart system och man måste ju kunna få personlig service om systemet skulle gå ner.

Susanne – också ja

Bo – Ja visst men sedan kan man ju säga så här också att om vi får bort då 80 % av de enkla ärendena så har vi säkert tid att klara av både de svårare 20 % och de som inte klarar av att sköta sina enkla ärenden själva på webben.

Hanna – Man kan ge mer kvalificerad hjälp?

Bo & Susanne – Ja precis.

Hanna - Finns det något Ni vill tillägga? (Känner Ni att det är något viktigt vi glömt?)

Bo & Susanne – Nej.

Hanna - Får vi återkomma om det skulle vara något vi behöver utveckla?

Susanne – Det går jättebra.

Bo – Ja men det är väl självklart att ni får göra det. Och sedan så skulle vi vara väldigt intresserade av att se resultatet av det ni gör också.

Hanna – Självklart kommer Ni att få varsitt ett exemplar när den är klar!

Susanne – Föresten jag har en grej som jag tänkte på det här *ett informationssambälle för alla* som ni har tagit upp i en fråga, det är ju näringsdepartementen som har den det är IT-propositionen, IT-proppen som den kallas för det har ju de senaste IT-propparna hetat ett *informationssambälle för alla*. Och de handlar väldigt mycket om den här bredbandsutbyggnaden att vi ska skapa en infrastruktur med bredband som gör det möjligt att alla ska kunna nyttja ... det är en liten annan vinkel än det vi håller på med här, vill ni veta mera om den, den propositionen finns på näringslivsdepartementets alltså regeringskansliets webb alltså jag tror att man kan söka den på just ett *informationssambälle för alla*.

Hanna – Precis, vi har hittat den och kollat på den.

Susanne – Ja, det står ju väldigt mycket om bredbandsutbyggnaden.

Bo - ... men sedan håller ju näringslivsdepartementet på att arbeta på en ny IT-propp som enligt planerna ska komma i juli i år.

Susanne – och det är ju den här IT-politiska-strategigruppen som ger underlag för den, den de har också en webbplats den hittar ni på 24-timmarsmyndigheten.se.

Hanna – Bra!

Hanna - För att säkra Er och Era organisations uppgifter kommer vi att när transkriberingen är klar att via e-post skicka den till Er så att Ni kan bekräfta att informationen är korrekt uppfattad. Det ger dig även en möjlighet att ta bort information som vi eventuellt inte får lämna ut.

Bo & Susanne – Ja okej.

Hanna - Är det möjligt för oss att använda oss av Era namn och Er organisations namn i våran slutgiltiga uppsats?

Bo & Susanne – Ja visst det är klart ni får göra det!

Hanna - Slutligen vill vi tacka för att Ni tog Er tid och ställde upp på vår intervju, vi kommer självklart att skicka vår färdiga uppsats till Er.

Bo & Susanne – Tack ska ni ha själva och lycka till med resten av jobbet!

Bilaga 8 – Enkätstudie med Arne Granholm 26/4 2005

Syftet med uppsatsen är att ta reda vad för handlingsplan statliga och kommunala myndigheter har tagit fram för att hantera de grupper som ställs utanför fenomenet 24-timmarsmyndigheten på grund av att det faktum att de inte har den trygghet och kunskap som krävs för hantering av datorer och Internet

Du kan när som helst dra dig ur om du skulle vilja det.

Kan du börja med att presentera Dig vid namn och vilken position Du besitter inom din organisation?

Arne Granholm, kansliråd, arbetar i den grupp som ansvarar för färdigställandet av en IT-proposition till sommaren 2005.

Definition av digitala klyftor: Digitala klyftor beskrivs i allmänhet som en skillnad mellan de som har tillgång och kan använda den senaste informationsteknologin och de som inte har det.

Upplever Du och Din organisation någon form av digitala klyftor när det gäller begreppet 24-timmarsmyndigheter? Motivera.

Vår uppgift är att formulera en politik och åtgärder för att förverkliga denna politik, bl.a. när det gäller digitala klyftor. Vi tror att det finns stora skillnader mellan olika grupper, särskilt mellan unga och gamla, personer med olika inkomst samt mellan olika etniska grupper, den sistnämnda skillnaden verkar dessutom ha ökat under 2000-talet.

Hur arbetar ni för att åtgärda detta?

Den viktigaste åtgärden f.n. är hemdatorförmånen, dvs. det är skattetekniskt förmånligt att hyra hemdator via arbetsgivaren. Den reformen utreds just nu – dess främsta problem är att den inte alls gynnar dem som står utanför arbetskraften. Vad vi i övrigt gör för dem som drabbas av den digitala klyftan bereds f.n. inför den kommande IT-propositionen – vi vet f.n. inte hur mycket regeringen har råd att göra

Har Ni som organisation tagit fram någon handlingsplan för att hantera den del av befolkningen som inte har den kunskap som krävs för att hantera datorer och Internet respektive de som inte känner sig trygga nog att kunna utföra sina ärenden på elektronisk väg?

Personligen har jag suttit med i en arbetsgrupp vid Justitiedepartementet som utarbetat ett program mot digitala klyftor.

Hur ser denna plan ut? Vad går den ut på?

Den går att beställa från Justitiedepartementet, den heter Förslag till strategi för att minska de digitala klyftorna. (Ju 2002:E). Om ni går in på regeringens hemsida (www.regeringen.se) och letar er fram till Justitiedepartementets demokratienshet eller publikationer om demokrati så lär den gå att hitta (jag misslyckas vanligen när jag försöker hitta den). Hör av er om ni går bet på detta, så ska jag försöka hitta den på webben åt er.

Finns det någon generell handlingsplan framtagen för alla statliga och kommunala verksamheter som vill bli 24-timmarsmyndigheter? Varför? Varför inte ("ett informationssamhälle för alla" är tanken)?

Staten har en allmän vision om att allt som kan ske elektroniskt också skall göra det. Men det är upp till varje statlig myndighet att göra vad de kan. Statskontoret har i uppgift att stödja myndigheterna i detta och att följa upp vad som händer.

När det gäller kommuner och landsting finns inte samma tydliga vision och genomförandemodell, men det har hänt ganska mycket ändå. 24-timmarsdelegationen (i vars kansli jag är biträdande sekreterare) har gjort vissa översikter över vad som hänt. Statskontoret producerar detaljerade beskrivningar av vad som hänt.

Får vi återkomma om det skulle vara något vi behöver utveckla?

Ja

Är det möjligt för oss att använda oss av Ditt namn och Din organisations namn i våran slutgiltiga uppsats?

Ja

För att säkra Dina och Din organisations uppgifter kommer vi att när transkriberingen är klar att via e-post skicka den till Er så att Ni kan bekräfta att informationen är korrekt uppfattad. Det ger dig även en möjlighet att ta bort information som vi eventuellt inte får lämna ut.

Slutligen vill vi tacka för att Du tog Dig tid och ställde upp på vår intervju, vi kommer självklart att skicka vår färdiga uppsats till dig.

Referenser

Litteratur

- Andersson, A. (2003). *Digitala klyftor - förr, nu och i framtiden*. Stockholm, Justitiedepartementet
- Backman, J. (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund, Studentlitteratur
- Bryman, A. (1997). *Kvantitet och Kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund, Studentlitteratur
- Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. upplaga 1:1, Malmö: Liber AB,
- Fredholm, P. (2000). *Elektroniska affärer*. 4:e upplagan. Lund, Studentlitteratur
- Holmberg, J. Svahn, H.. Wallin, E. Warmark, C. (2005). *Varför e-handlar inte fler konsumenter*. Kandidatarbete, institutionen för Informatik, Lunds Universitet, Lund
- Ilshammar, L. (2003). *IT-digitala klyftor eller gräsrotsdemokrati?* Stockholm, Landsorganisationen I Sverige (LO)
- Jacobsen, D. I. (2002). *Vad, hur och varför?* Lund, Studentlitteratur
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund, Studentlitteratur
- Miles, M B. Huberman, A M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. 2:a upplagan, London, Sage Publications.
- Nordstedts ordbok AB. (1998). *Svenska synonymordboken*. 4:e upplagan. Norge. AiT Gjøvik.
- Panko, R.(2003). *Business Data Networks and Telecommunications*, 4 edition, Upper Saddle River, N.J. Prentice Hall
- Statskontoret. (2000). *2000:21 24-timmarsmyndigheten*. Stockholm, Statskontoret
- Statskontoret. (2002). *2002:30 Utveckling av 24-timmarsmyndigheter lägesrapport december 2002*. Stockholm, Statskontoret.
- Wallén, G. (1993). *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*. Lund, Studentlitteratur.
- Yin R K. (2003). *Case study research, design and methods*. 3:e upplagan. Thousand Oaks, Sage Publications

Artiklar

- Ballani, N S. Sukkar, I. (2004). "The digital divide and development". *W.B. Saunder*. Vol 11 No 1. 2004. s. 67-70

Brundin, S. (2005). "Kvinnor misstror Internet", *Computer Sweden*, No 39. 2005. s. 4

Chen, S C. Dhillon, G S. (2003). "Interpreting dimensions of consumer trust in e-commerce". *Information technology and management*. Vol 4 No 2-3. 2003. s. 303-318.

Srinivasan, S. (2004). "Role of trust in e-business success". *Information management & Computer security*. Vol 12 No 1. 2004. s. 66-72

Internetkällor

IDC. (2005). *Information society index*.

<http://www.idc.com/groups/isi/main.html>. Senast besökt 2005-04-05

Regeringen. (2005). *På väg mot 24-timmarsmyndigheten*.

<http://www.regeringen.se/content/1/c4/36/93/30d809f3.pdf>. Senast besökt 2005-03-31

Regeringen. (2000) Regeringens proposition 1999/2000:86. *Ett informationssambälle för alla*.

<http://www.regeringen.se/content/1/c4/21/80/bf3285d6.pdf>. Senast besökt 2005-04-03

Riksrevisionsverket. (2003). *Ett informationssambälle för alla? 2003:11*

<http://www.funkanu.se/files/RRV-rapport.pdf>. Senast besökt 2005-03-29

SIKA. (2003). *Fakta om informations- och kommunikationsteknik i Sverige 2003*.

http://www.sika-institute.se/utgivning/ars_ikt03se_1.pdf. Senast besökt 2005-04-03

Skatteverket. (2005). *Vad är e-legitimation?*

<http://skatteverket.se/e-tjanster/vad.html>. Senast besökt 2005-04-12

Statskontoret. (2004). *Ett system för återkommande uppföljning av 24-timmarsmyndigheten 2004:149*.

<http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2004/2004149.pdf>. Senast besökt 2005-03-23

Statskontoret. (2000). *Infrastruktur för säker elektronisk till, från och inom statsförvaltningen 2000:7*.

<http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2000/200007.pdf>. Senast besökt 2005-04-07

Svenska datatermgruppen. (2005). Sökord *Autentisering*.

<http://www.nada.kth.se/dataterm/rek.html#a57>. Senast besökt 2005-05-02

Svenskt näringsliv. (2005). *Ord och begrepp*.

[http://sn.svensktnaringsliv.se/sn/publi.nsf/Publikationerview/DB23D734976D74B7C1256E2800496331/\\$File/PUB200401-003-1.pdf](http://sn.svensktnaringsliv.se/sn/publi.nsf/Publikationerview/DB23D734976D74B7C1256E2800496331/$File/PUB200401-003-1.pdf). Senast besökt 2005-04-12

Walters lexikon. (2005). Sökord *Handlingssätt*.

<http://wl.ebolaget.com/Contents/Search.asp>. Senast besökt 2005-03-23

24-timmarsmyndigheten. (2005a). *På väg mot 24-timmarsmyndigheten*.
<http://www.24-timmarsmyndigheten.se/DynPage.aspx?id=915&mn1=468>. Senast besökt 2005-03-24

24-timmarsmyndigheten. (2005b). *Vad är 24-timmarsmyndigheten?*
<http://www.24-timmarsmyndigheten.se/DynPage.aspx?id=901>. Senast besökt 2005-03-24

24-timmarsmyndigheten. (2005c). *Till dig som är verksamhetsansvarig*.
<http://www.24-timmarsmyndigheten.se/DynPage.aspx?id=275>. Senast besökt 2005-04-11

Muntliga källor

Andersson, B E. Informationschef, Lunds kommun. Personlig intervju den 22 april 2005.

Ekroth, S. Chefsredaktör för 24-timmarsmyndigheten.se, Enheten för elektronisk förvaltning, Statskontoret. Telefonintervju den 26 april 2005.

Frändén, B. Enheten för elektronisk förvaltning, Statskontoret. Telefonintervju den 26 april 2005.

Olsson, C O. IT-direktör, Malmö Stad, Statskontoret. Telefonintervju den 22 april 2005.

Persson, D. Stabschef Malmö Stad, Kommunalrådsavdelningen. Personlig intervju den 20 april 2005.

Svensson, B. IT-strateg för tillväxt och samhällsbyggnad vid Sveriges kommuner och landsting. Telefonintervju den 18 april 2005.

Veschetti Holmgren, D. Departementssekreterare, Finansdepartementet. Telefonintervju den 21 april 2005.

Enkätstudie

Granholm, A. Finansdepartementets kansliråd. Intervju via e-post den 26 april 2005.