



EKONOMIHÖGSKOLAN
Lunds universitet
Institutionen för Informatik

Nytta och etik med E-Government

En undersökning kring e-delegationens förslag om
”Mina sidor för privatpersoner”

Kandidatuppsats, 15 högskolepoäng, INFK01 i informatik

Framlagd: 2011-06-10
Författare: Fredrik Jönsson
Dunja Milic
Handledare: Claus Persson
Examinator: Björn Johansson
Hans Lundin

Abstrakt

Titel	Nytta och etik med E-Government: En undersökning kring e-delegationens förslag om ”Mina sidor för privatpersoner”
Författare	Fredrik Jönsson Dunja Milic
Utgivare	Institutionen för informatik
Handledare	Claus Persson
Examinator	Hans Lundin, Björn Johansson
Publiceringsår	2011
Uppsattstyp	Kandidatuppsats
Språk	Svenska
Nyckelord	Nytta, Etik, E-förvaltning, E-government, E-tjänster, Myndighetssamverkan, Självbetjäning, IT-klyfta, Myndighetsutövning, Säkerhet och integritet

Abstrakt

Idag erbjuder Internet väldigt stora möjligheter för allmänheten. Medborgare kan hålla sig uppdaterade om vad som händer i landet och i omvärlden, de kan ta hand om sina angelägenheter via elektroniska tjänster och hålla kontakten med sina vänner via sociala medier. Undersökningar har gjorts och görs om fenomenet e-government där myndigheter ska kunna erbjuda tjänster och information elektroniskt. Möjligheterna är många och myndigheter använder sig mer och mer av e-tjänster. Idag finns det ett stort antal e-tjänster utspridda hos många myndigheter och det finns information utspridd på lika många platser vilket gör att medborgare inte har någon översikt över vad som finns och kan inte utnyttja alla fördelarna med de här tjänsterna. Ett förslag som e-delegationen har kommit med är en tjänst som kallas *Mina sidor för privatpersoner* där de vill samordna e-tjänster, information och kontakt på en plats för medborgaren. Vår studie handlar om det här förslaget, vilken nytta tjänsten kan ge medborgare och myndigheter och även vilka hinder och nackdelar som finns med en sådan tjänst. Syftet var att göra en kvalitativ studie kring ämnet och kunna identifiera nytta och etik med e-government. Vi intervjuade tre olika myndigheter med insikt i e-förvaltning och jämför och analyserar med litteratur om ämnet för att kunna belysa nytta och etik med en tjänst som *Mina sidor för privatpersoner*. Studiens slutsats visar på konkreta nyttor som förenklad kontakt med myndigheter med en gemensam portal, automatisering av uppgifter och tjänster, och självbetjäning med e-tjänster med tjänsten *Mina sidor för privatpersoner*. Studien belyser även etiska aspekter kring e-förvaltning där myndighetssamverkan, säkerhet och integritet, myndighetsutövning och en IT-klyfta identifieras och analyseras.

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Bakgrund.....	1
1.2	Problem	3
1.3	Syfte.....	4
1.4	Avgränsningar	4
2	Litteraturgenomgång	5
2.1	Nyttoaspekter på E-Government.....	5
2.1.1	<i>Extern och intern nytta</i>	6
2.1.2	<i>One-stop e-Government</i>	9
2.2	Förtroende och pålitlighet kring E-Governments och datorbruk.....	12
2.2.1	<i>Förtroende och pålitlighet</i>	13
2.3	Etiska aspekter på e-government	13
2.3.1	<i>Integritet och oro för privatlivet</i>	15
2.3.2	<i>E-delegationens och Datainspektionens utredningar</i>	17
2.4	Vårt ramverk	18
3	Metod.....	21
3.1	Metodval.....	21
3.1.1	<i>Frågeformulär</i>	22
3.1.2	<i>Telefonintervju</i>	23
3.1.3	<i>Intervjuguide</i>	23
3.1.4	<i>Myndighetsurval</i>	25
3.1.5	<i>Kritik mot metoden</i>	26
3.1.6	<i>Analys av empiriskt material</i>	27
3.2	Forskningsetik	28
3.3	Undersökningens reliabilitet och validitet.....	28
4	Redovisning av empiri.....	30
4.1	Nytta och fördelar med tjänsten.....	30
4.2	Samverkan och integration	33
4.3	Myndighetsutövning och styrning	35
4.4	IT-klyfta.....	36
4.5	Förtroendeaspekter kring säkerhet och integritet	37
4.6	Resultatsammanfattning.....	38
5	Analys och diskussion.....	39

5.1	Nytta med <i>Mina sidor</i> för privatpersoner.....	39
5.1.1	<i>En kontakt för tjänster och information</i>	39
5.1.2	<i>Självbetjäning med e-tjänster</i>	41
5.1.3	<i>Automatisering</i>	43
5.2	Problematiska aspekter med gemensamma myndighetsfunktioner	44
5.2.1	<i>Etiska aspekter vid samverkan</i>	44
5.2.2	<i>IT – klyfta</i>	45
5.2.3	<i>Förtroendeaspekter kring säkerhet och integritet</i>	46
5.2.4	<i>Myndighetsutövning och styrning</i>	47
5.3	Analys-sammanfattning.....	48
6	Slutsatser	51
6.1	Förslag på vidare forskning.....	52
	Bilaga 1: Enkätmall.....	53
	Bilaga 2: Intervju 1	55
	Bilaga 3: Intervju 2.....	59
	Bilaga 4: Enkät	64
	Bilaga 5: Enkätmall för ”mina sidor”	67
	Referenser:	69

Tabellförteckning

Tabell 1. Ett ramverk för analys av integritetsfrågor (modifierat efter Belanger & Hiller, 2006)	16
Tabell 2. Ramverk över våra forskningsteman	19
Tabell 3. Vårt Studieramverk	20
Tabell 4. Intervjuguide	24
Tabell 5. Sammanfattning av informanternas svar på frågor om nytta och fördelar med tjänsten	33
Tabell 6. Sammanfattning av informanternas svar på frågor om samverkan och integration	35
Tabell 7. Sammanfattning av informanternas svar i kategorin myndighetsutövning och styrning	36
Tabell 8. Resultatsammanfattning	38

Figurförteckning

Figur 1. Illustrerar ett ramverk för integration i tjänster eller integrerade myndigheter som erbjuder tjänster (Goldkuhl & Persson, 2005, sid 18)	11
--	----

1 Inledning

1.1 Bakgrund

I Sverige och många andra länder hanterar medborgare sina angelägenheter på olika sätt. Med teknologins frammarsch har fler hanteringsmöjligheter uppenbarats sig. Medborgare kan sköta sina angelägenheter elektroniskt i större utsträckning och kommunicerar allt mer genom elektronisk media. Vi kan idag exempelvis betala räkningar via e-fakturor och kommunicera med våra vänner via facebook (Findahl, 2010).

Den elektroniska utvecklingen har lett till nya möjligheter att utforska, vilket leder oss till bakgrunden till vår undersökningsidé som grundar sig i nyheten om e-delegationens förslag *Mina sidor för privatpersoner*. Uttrycket ”mina sidor” är ett namn som många webbportaler idag använder för kundens privata inloggningssida på deras tjänst, där kunden förses med e-tjänster och kan registrera individuell information (24-timmarsdelegationen, 2005a). Det är oftast en myndighet som ensam erbjuder sina tjänster via sina portaler (24-timmarsdelegationen, 2005a).

Förslaget innebär en samordning av e-tjänster berörande privatpersonen som ofta finns på myndigheternas portaler under ”mina sidor” och kan innebära en samordnad portal tillhandahållen av samverkande myndigheter med privat inloggning för varje medborgare där de har sina angelägenheter och kan enkelt komma i kontakt med kommuner, landsting och myndigheter (E-delegationen, 2010). Sammanfattat innebär förslaget att samverkande myndigheter skapar en portal där medborgare kan nå tjänster, information och kontakt via sin individuella inloggning på portalens mina sidor, dvs. *Mina sidor för privatpersoner* (E-delegationen, 2010).

Förslaget *Mina sidor för privatpersoner* kan beskrivas som en e-pärm, istället för din pärm med dina angelägenheter där hemma har vi en e-pärm via webbportalen. Syftet med tjänsten är att förenkla för privatpersoner att hitta och utföra tjänster samt att få en god översikt över sina angelägenheter (E-delegationen, 2010). Tjänsten ska vara användbar och tillgänglig och gjord på ett sådant sätt att den möjliggör myndighetssamverkan (ibid).

Ett exempel e-delegationen tar upp som en förebild för myndighetssamverkan till privatpersoners fördel är webbsidan verksamt.se. Sidan finns till för att starta och driva företag och det är Bolagsverket, Tillväxtverket och Skatteverket som samverkar och tillsammans driver sidan. (Bergsten et al. 2010)

Verket för Förvaltningsutveckling (Verva) hade hand om svensk förvaltningsutveckling tills avvecklingen i december 2008. Därefter tog e-delegationen över regeringens handlingsplan för e-förvaltning, vars mål är:

”Målet för e-förvaltningsarbetet är att det ska vara så enkelt som möjligt för så många som möjligt att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter samt ta del av förvaltningens service.” (Finansdepartementet, 2009, s. 2)

E-förvaltning eller elektronisk förvaltning innebär att administrera och utveckla användningsområden för e-tjänster där de kan förbättra effektiviteten och välfärdsupplevelsen för såväl privatpersoner som myndigheter (Ericson, Lindell & Nordfors, 2006).

Det internationella begreppet e-government, precis förklarat med Ericson, Lindell och Nordfors (2006) definition, har diskuterats febrilt länge runt om i världen men har ingen enad definition. Grönlund (2001) förklarar e-government som användningen av IT för att få enkel tillgång till information och snabba högkvalitativa tjänster samt medborgarnas möjlighet till interaktion med myndigheter och deltagande i demokratiska processer.

En annan förklaring är att e-government är ett samlingsnamn på utvecklingen av offentlig elektronisk förvaltning världen över och kan beskrivas med hjälp av begreppen e-tjänster, e-förvaltning och e-demokrati. Med e-tjänster menar vi offentliga tjänster som utförs elektroniskt där användaren själv kan utföra sina ärenden. E-demokrati innebär medborgarnas inflytande och deltagande i politiken. (Ericson, Lindell & Nordfors, 2006)

En definition av e-government som instämmer med tidigare nämnda förklaringar är att; e-government är användandet av IT för att möjliggöra och förbättra effektiviteten på tjänster som regeringar erbjuder till medborgare, anställda, företag och myndigheter. (Belanger & Carter, 2005)

Som definierat riktar sig e-government till medborgare, anställda, företag och myndigheter och Belanger och Hiller (2001) delar upp e-government till sex olika e-government typer. E-delegationens förslag *Mina sidor för privatpersoner* berör tre av dessa eftersom förslaget är för medborgare och myndigheters interaktion i första hand. De tre e-government typerna är: myndigheter till myndigheter (G2G) som innebär myndigheters inre samarbete, myndigheter till medborgare (G2IS) som innebär tillhandahållning av tjänster eller information och slutligen myndigheter till medborgare i politiska frågor (G2IP) som innebär relationen mellan myndigheter och medborgare i den demokratiska processen. (Belanger & Hiller, 2001)

De tre olika varianterna av e-government som beskrivs tydligare i kapitel 2 visar svensk e-förvaltnings övergripande och potentiella utvecklingsområde. Men som Grönlund (2001) uttrycker är e-government ett ganska utforskat och utnyttjat område.

”I historien bakom EG kan man hitta en rad politiska initiativ och en IT-bransch som länge sett den offentliga sektorn som ett område där IT-utnyttjandet inte nått sin fulla potential.” (Grönlund, 2001, s. 25)

Men nu är situationen förändrad och e-delegationen har som tidigare nämnts tagit över arbetet med svensk e-förvaltning. Förutom *Mina sidor för privatpersoner* gjorde e-delegationen 2010 förstudier om; E-arkiv och e-diarium, E-tjänst över näringsidkare och Tjänstekatalog. De projekt som e-delegationen har prioriterat är de som; förenklar och skapar nyttor för många, sparar kostnader, ger bättre kvalitet och snabba resultat. (E-delegationen, 2010)

Tjänsten *Mina sidor för privatpersoner* ska alltså skapa nytta för många. Dessa nyttor ska bidra till ett bättre och effektivare samhälle med förenklad kontakt med myndigheter, kommuner och landsting. Det har vi förstått utifrån olika förklaringar. Men när vi läser om fördelarna undrar i alla fall vi om den ökade användningen av IT som tjänsten innebär är så bra som det låter eller om det finns aspekter som inte betänkts och kommer uppenbara sig när tjänsten är i bruk och istället hämma vårt samhälle.

1.2 Problem

Det finns idag på många olika webbplatser flera myndigheter som enskilt erbjuder e-tjänster. Detta har förenklats för många, såväl myndigheter som medborgare. Eftersom *Mina sidor för privatpersoner* kommer innebära att myndigheter samarbetar frågar vi oss vilken nytta detta ger, alltså om de fördelarna tjänsten genererar motsvarar myndigheternas och medborgarnas behov på ett tillfredställande vis. Men det får oss också att fundera på olika etiska aspekters påverkan på förslaget som säkerhet, integritet och förtroende samt om tjänstens nyttor når hela samhället. Detta resonemang leder oss till våra två huvudfrågor och en underfråga:

1. Vad är den avsedda nyttan med ”mina sidor” för myndigheter och medborgare sett ur ett myndighetsperspektiv?
2. Vilka etiska aspekter kan identifieras kring samordning av myndighetsfunktioner och samarbete med medborgare?
 - a. När tjänstens nyttor alla medborgare?

Som frågorna visar, undersöker vi nytta och etik med *Mina sidor för privatpersoner*, som vi tidigare beskrivit innefattar tre av de existerande e-government typerna. Vårt förhållningssätt till nytta och etik kan beskrivas som fördelar och nackdelar med e-government. Vid efterforskningarna om fördelar gick vårt tänkesätt kring vad myndigheter och medborgare egentligen har behov av, vilket ledde oss till begreppet nytta som definieras som den behovstillfredsställelse människor har (Nationalencyklopedin, 1994). Vi använde samma tankesätt när vi undersökte vad nackdelar med *Mina sidor för privatpersoner* och e-government är och slutsatsen vi kom fram till var att nackdelarna är till stor del etiska, som kommer beskrivas tydligare i kapitel 2.3, därför använder vi begreppet etik i frågeställningen.

1.3 Syfte

Syftet med denna uppsats är att finna konkret nytta med e-delegationens förslag *Mina sidor för privatpersoner* och om hela samhället kan ta del av nyttorna. Dessutom vill vi identifiera svårigheter kring samordning av myndighetsfunktioner och etiska frågor kring en sådan samordning.

1.4 Avgränsningar

Av de olika e-government berör vi G2G, G2IS och G2IP och avgränsar oss ifrån G2BC (myndigheters relation med företag där företag ska på ett enkelt sätt komma i kontakt med myndigheterna), G2BMKT (online transaktioner mellan företag och myndigheter, där det ofta involverar anskaffning av entreprenörer eller tjänster av myndigheter), och G2E (relationen mellan myndigheter och anställda, där G2E kan vara ett verktyg för kontakt, kommunikation och informationsspridning om exempelvis löner och semester).

Vi inriktar oss på myndigheters samverkan och deras samarbete med medborgare som inkluderar kommunikation och tjänster(G2IS), deltagande i politiska frågor(G2IP) och samarbete mellan myndigheter(G2G). De här förklaras ytterligare i kapitel 2.1.

Vår undersökning tar fokus i att belysa myndigheters syn på nytta för såväl medborgare som myndigheter. Vi avgränsar oss ifrån medborgares egen syn, dels därför att det är intressant att se hur myndigheter ser nytta för medborgare men framförallt för att vi vill ha expertåsikter. Därför görs hela undersökningen i ett myndighetsperspektiv.

2 Litteraturgenomgång

Huvudfrågorna vi beskrev i problemställningen pekar på vilken teoretisk bakgrund vi behöver för att undersöka området. Första frågan handlar om vilken nytta tjänsten *Mina sidor för privatpersoner* ger myndigheter och medborgare. För att undersöka nyttan krävs en teoretisk insikt i e-governments möjligheter samt vad som krävs av tjänsten för att få allmänhetens förtroende för maximal användning. Andra frågan handlar om etiska aspekter kring samordning av myndighetsfunktioner och samarbete med medborgare. För att undersöka detta krävs insikt i risker, integritets och säkerhets frågor. Den teoretiska grunden behandlar även teori för att svara på delfrågan till andra huvudfrågan som undersöker ifall alla medborgare kan ta del av tjänstens nyttor.

För att undvika förvirring kring begreppen och definitioner om e-government och e-förvaltning, använder vi för enkelhetens skull e-government konsekvent i resterande del av vår rapport.

2.1 Nyttoaspekter på E-Government

Användning av informations och kommunikations teknologier(IKT) i offentlig förvaltning och politisk beslutsfattande är vad som kallas e-government. E-government ses som ett instrument för att öka effektiviteten av offentlig förvaltning, förbättra de offentliga tjänsterna och stärka öppenheten och insynen i politiska processer. (Von Haldenwang, 2004)

Von Haldenwang(2004) menar att en höjning av den interna effektiviteten inom myndigheterna kan spara skattebetalarnas pengar. Ett exempel är att e-government kan automatisera och förenkla arbetsprocesserna vilket kan leda till omfördelning av anställda(ibid).

Förbättringar IKT kan ge offentliga tjänster;

- Samla och tillhandahålla information. Genom att bygga nätverk, integrera och samla data från olika databaser och samla information från Internet ökar statens möjlighet för att vara en stark informationskälla(Von Haldenwang, 2004).

- Samverka med privata aktörer. IKT kan förbättra medborgares kommunikation med staten och förenkla åtkomsten av tjänster som effektiviserar samverkningen. (ibid)
- Omorganisering i utförandet av offentliga tjänster. Stöd för online transaktioner. (ibid)

E-Government är som tidigare beskrivit ovan och i kapitel ett användande av informationsteknologi för regeringar att tillhandahålla offentliga tjänster till medborgare, anställda, företag och myndigheter (Belanger & Carter, 2005).

En mer ingående förklaring gjorde Belanger och Hiller (2001) i deras rapport, där de förklarar de existerande e-government typerna. För att belysa nyttor med implementering av e-government måste de beskrivas i varje typ för sig. Förklaring om de olika e-government med deras förväntade nyttor följer här:

Government delivering Services to Individuals (G2IS) innebär en direkt kommunikation mellan myndigheter och medborgare och erbjudandet av tjänster och information. Det kan vara informationsbeskrivning över exempelvis medicinska fördelar. Vid kommunikation med myndigheter kan medborgare få tillgång till viktig individuell information. Den här typen av e-government ska erbjuda transaktioner online som ska förenkla för såväl myndigheter och medborgare. Det kan vara att betala skatt eller deklarerar. Integrerade myndigheter skulle innebära åtkomst till alla tjänster som myndigheterna erbjuder. (Belanger & Hiller, 2001)

Government to Individuals as Part of the Political Process (G2IP) refererar till relationen mellan myndigheter och medborgare i den demokratiska processen. Belanger och Hiller (2001) nämner röstning online och förmågan att delta i politiska frågor online som exempel. Även i den här typen är tillgänglig information en viktig del som exempelvis datum för val och tillgång till röstningsformulär. Integrering av myndigheter skulle kunna innebära möjligheten att anmäla till röstning som "federal, state & local", i Sverige blir det kommunalt, landsting och riksdag. (Belanger & Hiller, 2001)

Med Government to Government (G2G) menas samarbete mellan myndigheter via nätet. Fördelar kan vara online transaktioner, bättre kommunikation och förenklade tjänster. (Belanger & Hiller, 2001)

2.1.1 Extern och intern nytta

Med extern nytta menar vi de fördelar e-government ger medborgare och samhället. Extern nytta för medborgare skapas vid enkel kontakt med myndigheter samtidigt som möjligheten för mer insyn och aktiv delaktighet i politiska processer. Intern nytta handlar om samordning av myndighetsfunktioner som ger exempelvis effektivare informationsförsörjning och som underlättar informationsutbyte mellan myndigheter. IT har öppnat upp möjligheter för ett fritt informationsflöde och förenklad kommunikation mellan myndigheter och medborgare. Layne och Lee (2001) anser att e-governments största fördel är dess möjlighet att förbättra och förenkla relationer mellan myndigheter och medborgare. Andra fördelar som IT och e-government medför är ökad intern nytta i form av högre organisatorisk effektivitet och extern

nytta som i form av förbättrad servicenivå, ökad medborgardeltagande och insyn i politiska processer. (Layne & Lee, 2001)

För att öka det allmänna medvetandet och engagemanget måste medborgarna ges möjligheter att enkelt ta del av information och även själva kunna delta. Människor idag blir mer vana vid att använda sig av internetrelaterade tjänster vilket gör det mer skäligt för myndigheter att aktivt kommunicera genom Internet. Internet som kommunikationskanal skapar förutsättningar för kommunikation och hjälper bygga upp ett större förtroende för den representativa demokratins styrform. Att kommunicera via nätet är ett billigt sätt att nå många människor och rikta informationen till olika medborgargrupper. Internet har potential att förändra och förbättra kommunikation mellan medborgare och myndigheter. Medborgare får möjlighet att ingå i dialog med andra på nätet, lämna synpunkter och påverka politiska processer. (Grönlund, 2001)

Statistiska centralbyråns undersökning redovisar att 55 procent av personerna mellan 16 och 64 år kan tänka sig att rösta via Internet i val till riksdag, landstings- eller kommunfullmäktige och i folkomröstning om möjlighet fanns, 40 procent skulle inte föredra att rösta via Internet om möjlighet fanns. Resterande andel, cirka 6 procent, vet inte om de skulle föredra att rösta via Internet. (SCB, 2001)

E-delegationen kommer fram till att en nytta som inte nämnts tidigare att e-tjänster är miljövänligt. Eftersom e-tjänster tillgängliggör elektroniska blanketter sparas det papper, vilket minskar koldioxidutsläppen genom t.ex. färre posttransporter och ger mindre tryck på papperstillverkningen. Nyttorna e-delegationen redovisar här är såväl positivt ekonomiskt som miljövänligt och redan 2009 deklarerade 57 % av Sveriges befolkning via Skatteverkets e-tjänst. (E-delegationen, 2010)

Samverkningsprojektet Tillit

Exempel på god samverkan mellan myndigheter, kommuner och landsting i e-tjänster är det uppmärksammade samarbetsprojektet Tillit som skapar såväl intern som extern nytta. Tillit är ett samverkansprojekt mellan Umeå kommun, Västerbottens läns landsting och företaget STT System. Behovet av bättre samarbete mellan kommun och landsting för att förbättra hanteringen av patienter ansågs stort eftersom det finns en risk att patienter som blivit utskrivna från sjukhus återkom flera gånger pga. brister i informationskedjan mellan sjukhus och personal inom vården. (24-timmarsdelegationen, 2005a)

Eftersom patienter får hjälp av både kommun och landsting, och ofta av personal från olika yrkeskategorier, skapas det oreda i patientinformationen. För att kunna ge bästa möjliga vård som en patient behöver krävs ett tillräckligt informationsstöd tillgängligt för all involverad personal. Därför startades projektet Tillit som skulle skapa ett stöd för informationshanteringen. (24-timmarsdelegationen, 2005a)

Systemet som skulle utvecklas som stöd för verksamheten och utformas utifrån användarnas önskemål organiserades i form av ett projekt som inkluderar representanterna från de olika verksamheterna; psykiatri, medicin, geriatrik, primärvård, kommunens biståndsbedömare,

enhetschefer, mobila team och medarbetare inom hemtjänst. Tillsammans med experter inom design, ekonomi, säkerhet och sekretess och teknik skapades systemet. Det här systemet och samarbetet sparar tid för vårdgivare genom snabbare information och mer tid kan läggas på patienter. Bättre vårdplanering och information resulterar i ekonomiska vinster för kommunen. (24-timmarsdelegationen, 2005a)

Nacka 24

Ett exempel på användandet av informations och kommunikationsteknologier för kommuner att erbjuda medborgare tjänster och kontakt är Nacka 24. I Nacka kommun arbetar de för ökad effektivitet, bättre information och ökad tillgänglighet. Nyckelbegrepp för att nå detta mål är e-demokrati, e-effektivitet och e-tjänster. De strävar till att uppnå medborgarnas önskemål och behov, och utefter det skapa stöd med information och kommunikationsteknologier. Tjänster som erbjuds ska ha den kvalité och tillgänglighet som krävs. (24-timmarsdelegationen, 2005b)

För att kontrollera att medborgarnas behov möts utförs mätningar för att undersöka resultatet.

”Samtidigt ser vi till att invånarna blir delaktiga i värdekedjan och får sätta betyg på oss. Vi ska mätas vad det gäller kvalitet på service, information och tillgänglighet för medborgarna och om vi uppfyller de krav som ställs på oss.”
(24-timmarsdelegationen, 2005b, s. 47)

Satsningarna i nya tjänster resulterade i Nacka 24 där medborgare kan välja skola och barnomsorg via internet. När dessa val görs via Nacka 24 förenklas mycket av det administrativa arbetet för kommunen.

E-effektivitet medför kontroll över kostnader och resursers utnyttjande. Vilket kan innebära att användandet av IT minskar behovet av information i pappersformat. E-effektivitetssatsningarna kommunen gjorde för att effektivisera verksamheten var ett integrerat affärssystem som används för kontroll och planering av personal och ekonomirutiner. Systemets självservicefunktion innebär att nästan alla blanketter kan tas bort. (24-timmarsdelegationen, 2005b)

Dessa satsningar gjorde Nacka kommun själv. Men har inlett samarbete med fyra andra kommuner för att förbättra äldreomsorgen. Dessutom vill Nacka kommun tillsammans med andra kommuner utveckla tjänster som förenklar för medborgare och kommuner. (24-timmarsdelegationen, 2005b)

24-timmarsdelegationens utredningar av samordnade e-tjänsters nyttor

Exempel på fördelar vid samordning av offentliga e-tjänster som 24-timmarsdelegationen framhäver är medborgarens möjlighet att bara behöva kontakta en aktör för att sätta igång hanteringen av ärendet från alla involverade organisationer och myndigheter(24-timmarsdelegationen, 2005a).

Exempel på en ovanstående samordningssituation är när en person ska börja studera vid universitet, som kan innebära stora förändringar i livssituationen. Att börja studera för många

innebär att flytta hemifrån. Detta leder till att det är inte endast att sätta sig i skolbänken, utan studenterna måste exempelvis skaffa bostad, studiestöd och ordna med försäkringar. Den här förändringen i livssituationen kräver att studenten tar kontakt med många olika aktörer som inte har någon delad information om just dig. (24-timmarsdelegationen, 2005a)

”De offentliga aktörerna har således i sina interna processer olika information om studenten och inte heller kännedom om varandras information om studenten. Processerna är separata och kan inte samordnas.” (24-timmarsdelegationen, 2005a, s.29)

Här visar 24-timmarsdelegationen en möjlighet för samordning av alla inblandade aktörer som gör många olika processer med olika aktörer blir för den studerande en process. (24-timmarsdelegationen, 2005a)

2.1.2 One-stop e-Government

Goldkuhl och Persson(2005) konstruerade sin egen modell efter en undersökning kring olika implementeringsmodeller och ramverk för e-tjänster. Deras modell riktar sig till myndighetsintegrering i e-tjänster eller integrering av myndigheter som erbjuder tjänster och innehåller flera kategorier med krav på vad som ska inkluderas(Goldkuhl & Persson, 2005).

Deras ramverk visas i form av figur 1 och beskrivs nedan. De tidigare modeller och ramverk som Goldkuhl och Persson(2005) undersökt bygger inte på integrerade myndighetsorgan som levererar e-tjänster utan för separata myndighetstjänster. De menar att integrering av myndighetsorgan är en förutsättning för en ”one-stop eGovernment” som de kallar det, en webbportal för alla tjänster(Goldkuhl & Persson, 2005).

Det viktiga är att användaren av en tjänst som kräver integrerade myndigheter, inte ska behöva märka när gränsen korsas till en ny myndighet i processen utan allt ska flyta fram som en enkel e-tjänst från en myndighet. De vill att alla tjänster ska vara lättåtkomna via en ingång och användare ska inte behöva bry sig om vilka myndigheter som står bakom. (Goldkuhl & Persson, 2005)

Deras modell riktar sig till antingen integrerade myndigheter som levererar tjänster eller myndigheter som integrerar i tjänster, liten skillnad mellan dessa vilket vi återkommer till. Vilken av dessa är mindre viktigt jämfört med vikten att det ska vara integrerat på något vis eftersom detta är vad omvärldens medborgare vill ha och tjänsterna ska utgå från medborgarnas behov(Goldkuhl & Persson, 2005).

Goldkuhl och Persson(2005) påpekar också att för att skapa riktig nytta ska samarbete ske med de som ska använda tjänsten eftersom att använda modeller och följa de steg för steg förutsätter inte given succé.

Figur 1(s.11) illustrerar Goldkuhl och Perssons(2005) modell för integrering i tjänster eller integrerade myndigheter som erbjuder tjänster på en plats. Modellen visar att integrering i tjänster innebär att olika myndigheter väljer att samverka och integrera sina tjänster vilket då

kommer att erbjudas på många olika platser, beskrivs på nästa sida i kategori C4. De här integrerade tjänsterna har olika krav som också beskrivs på nästa sida i del kategorierna SC5-SC8. (Goldkuhl & Persson, 2005)

Modellens andra möjlighet är integrerade myndigheter som levererar tjänster vilket demonstreras med "One-stop eGovernment", vilket innebär en plats för alla tjänsterna. Den här platsen erbjuder kategorierna C1-C3 med olika krav som beskrivs på nästa sida. Alla dessa kategorier ingår i C4 som är integrering av tjänster och myndigheter men skillnaden från den andra möjligheten är att all integrering erbjuds på en plats. (Goldkuhl & Persson, 2005)

Persson och Goldkuhls(2005) modell är som tidigare nämnts två möjligheter till samordning i myndighetsfunktioner. Den ena som modellen visar(Figur 1) överst är integrering i tjänster, kortfattat innebär detta att som pilen till C4 visar att integrering av tjänster och myndigheter sker men på många olika portaler. De här tjänsterna innehåller alla kraven som beskrivs i SC5-SC8 som är en del i C4. De här rutorna beskrivs på nästa sida mer detaljerat. (Goldkuhl & Persson, 2005) En kortfattad beskrivning av den andra möjliga integreringsmöjligheten är att med "One stop eGovernment" menas en portal för alla samordnade tjänster, som även innehåller C1-C3 och C4 som den andra möjligheten, men där är skillnaden att allt finns på en portal(Goldkuhl & Persson, 2005).

Nedan följer en beskrivning av Goldkuhl och Perssons(2005) modell, en modell som kan sägas vara en kravspecifikation på funktioner integrerade tjänster behöver. Alla kategorierna C1 till C4 och deras subkategorier beskrivs.

Rutan i Figur 1 med kategori C1 i beskriver åtkomstmöjligheten till tjänster och information som inte kräver någon identifiering av användaren måste finnas och exempel på sådana tjänster är att få åtkomst till allmän information om myndigheter som t.ex. kontaktuppgifter(Goldkuhl & Persson, 2005).

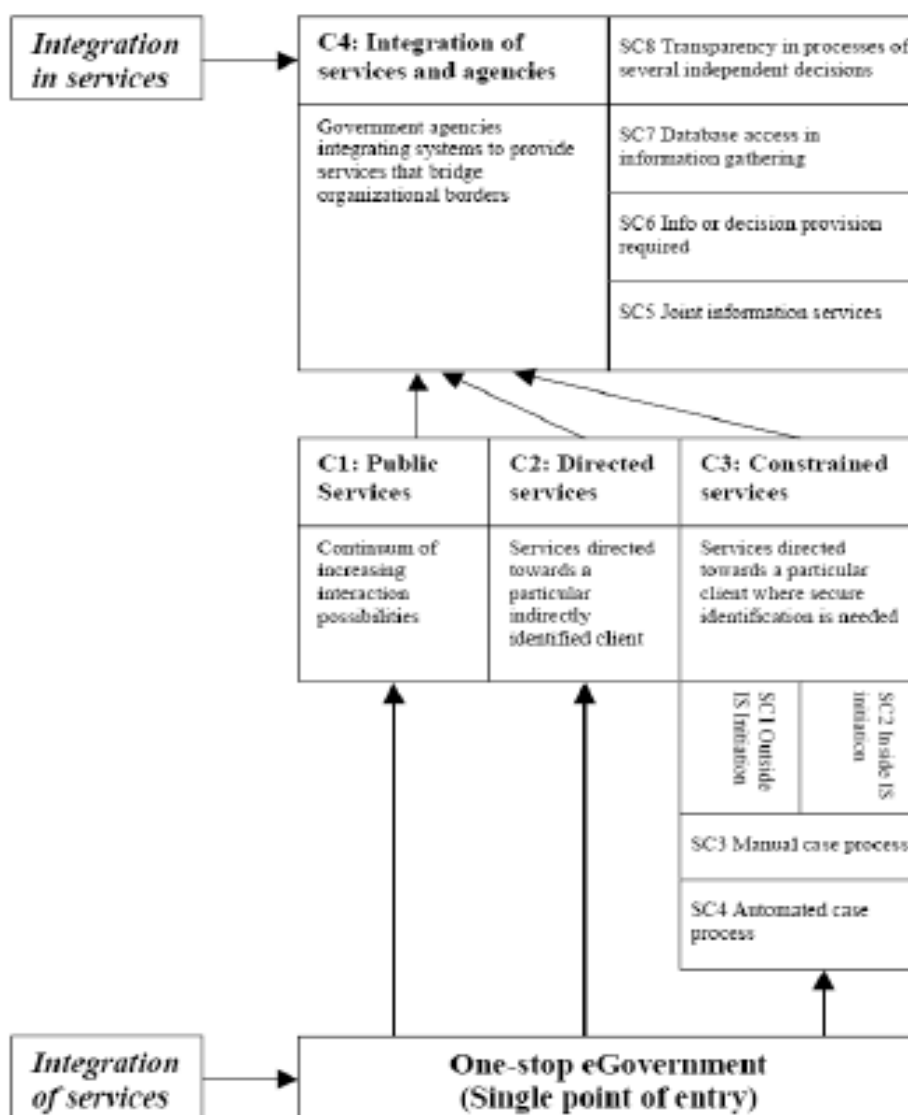
Kategori C2 beskriver både tjänster som kräver säker identifiering av användaren och tjänster som inte kräver det, exempel på tjänster som omfattas av denna kategori är att beställa blanketter online(ibid).

C3 skiljer sig från kategori C2 med att den här kategorin endast innehåller tjänster som kräver säkeridentifiering av användaren eftersom endast användaren har behörighet till tjänsten(ibid).

Subkategorin SC1 beskriver att stöd måste finnas för tjänster som kräver säker inloggning och identifiering av användaren utanför informationssystemet, men som har ärendehantering i informationssystemet(ibid).

Subkategori SC2 beskriver liknande tjänster som SC1 med skillnaden att identifiering av användaren sker i informationssystemet(ibid).

Rutan med subkategorin SC3 i beskriver att stöd måste finnas för manuell hantering i eller utanför informationssystemet av ärenden men kommunikationen sker i informationssystemet(ibid).



Figur 1. Illustrerar ett ramverk för integration i tjänster eller integrerade myndigheter som erbjuder tjänster (Goldkuhl & Persson, 2005, sid 18)

Sista subkategorin till kategori C3 är SC4 som beskriver att automatiserad hantering av ärenden är en funktion som krävs och ska vara inkluderad i informationssystemet(ibid).

Kategori C4 handlar om myndigheters samverkan och integration som tillhandhåller tjänster som kräver många myndigheters involvering och därmed korsar tjänsten olika myndighetsgränser(ibid). Den här kategorin delas in i flera subkategorier för integrerade tjänster.

Subkategorin SC5 beskriver att stöd måste finnas för att erbjuda samordnad information från olika myndigheter(ibid).

Subkategorin SC6 beskriver att stöd för myndigheter som förlitar sig på information eller beslut från en annan aktör eller myndighet krävs(ibid).

Subkategori SC7 beskriver att behovet att få tillgång till databaser hos andra myndigheter är stort för att integrerade tjänster ska fungera optimalt(ibid).

Sista subkategorin till C4 är SC8 som handlar om beslut som måste tas enskilt av många olika myndigheter i en process för att avsluta ärendet. Det här gäller ett ärende som kräver många beslut från många olika aktörer. (Goldkuhl & Persson, 2005)

Den här modellen visar två typer av integration. En med e-tjänster tillgängliga på ett och samma ställe, integration av tjänster på ett ställe. Den andra är integration i tjänsterna där myndigheter är integrerade i tjänsterna på flera olika webbplatser. (Goldkuhl & Persson, 2005)

2.2 Förtroende och pålitlighet kring E-Governments och datorbruk

Belanger och Carter(2005) gjorde en undersökning kring faktorer som får människor att ta till sig fenomenet e-government. Faktorerna de identifierade var: upplevd användarvänlighet, image, fördelar, kompatibilitet, pålitlighet och tänkt nytta. Av de här faktorerna upptäckte de att upplevd användarvänlighet, kompatibilitet och pålitlighet var de viktigaste för medborgarna som deltog i undersökningen. (Belanger & Carter, 2005)

Upplevd användarvänlighet

Belanger och Carter(2005) lyckas visa med deras undersökning att antalet medborgare som tar till sig e-governmenttjänster ökar ifall de tjänsterna de erbjuder är lätta att använda. Deras undersökning visade att användarvänlighet var det viktigaste för människor om de skulle utnyttja de tjänster som en myndighetshemsida erbjuder(Belanger & Carter, 2005).

Kompatibilitet

Undersökningarna visade att kompatibilitet också var en viktig del för medborgare. Speciellt människor som regelbundet använder Internet i jobbet, shopping och socialt vill gärna se samma systemstandard i en myndighetssida. (ibid)

Pålitlighet

I det här fallet inkluderar faktorn pålitlighet både förtroende för Internet och förtroende för regeringen. Belanger och Carter(2005) upptäckte att ifall förtroendet för både Internet och regering fanns, tar medborgare till sig de tjänster som erbjuds. För att få förtroende ifrån folket upptäcktes exempelvis att pålitligheten för säkerheten angående personuppgifter på såväl Internet och som i händerna på regeringen som viktiga faktorer. (ibid)

2.2.1 Förtroende och pålitlighet

Ingman(1997) menar att när vi talar om förtroende för datorbruk, tänker vi ofta att datorer på något sätt ersätter mänskliga roller. Därför har vi förtroende för datasystem och kan överlämna besluttande till datasystem(Ingman, 1997). När ett datasystem får förtroendet att överta en människas roll menar Ingman(1997) att datasystemet inte gör arbetet som människan hade gjort det utan att datasystemet funktionellt ersätter människans roll.

När vi talar om förtroende för exempel information och forskning brukar vi använda termen pålitlig om vi har förtroende för det. Förtroende och pålitlighet för datasystem, Internet och människor i maktpositioner kan inte krävas. Förtroende är varje människas eget val och ingen kan bestämma om vi har förtroende för något. Det bör dock finnas en kravspecifikation för kvalitet på data, säkerhet osv. som bör fastslås av experter. (Ingman, 1997)

För att åstadkomma pålitlighet i datorbruk är tidigare nämnda kriterier viktiga delar. Men för att datasystem ska få allmänhetens förtroende krävs ett tillräckligt stöd för konfidentialitet, integritet och tillgänglighet(Ingman, 1997).

Vi bör även studera människors interaktion med systemet och hur de litar på det. Det gör att nya aspekter kommer in som kunskap och kontroll som är förutsättningar för förtroende. (Ingman, 1997)

”Kontroll i betydelsen att vara välinformerad kan innebära att känna till vad man behöver lita på, på vilka sätt man är sårbar och kunna anpassa sig därefter.”
(Ingman, 1997, s. 53)

Med kontroll kan vi bestämma själva vad vi behöver lita på. För att ha förtroende för någonting krävs någon kunskap om det eller den vi litar på. Exempel är om vi har någon kunskap om datorsäkerhet är det mycket lättare att använda sig av datorer och ha förtroende för säkerhet kring det vi utråder. (Ingman, 1997)

Ingmans(1997) undersökning visade att förmågan att lita på handlade om kunskap och framförallt erfarenhet. Genom att känna till ett datasystems eventuella begränsningar och vilka eventuella nyttor vi kan få med datasystemet kan vi lita det. Förtroendefrågan kan lösas med att använda oss utav verktygsmetaforen och därmed kalla ett datasystem för ett verktyg eftersom verktyg är något vi använder funktionellt och har erfarenhet av. Exempelvis har vi verktyg för att hantera våra angelägenheter och att därför se datorbruk som ett verktyg för att kontrollera våra angelägenheter får oss att lita på datorn. (Ingman, 1997)

2.3 Etiska aspekter på e-government

Von Haldenwang(2004) menar att IKT kan komma att stå för en enorm förändring av relationen mellan stat och medborgare om hänsyn tas till de etiska aspekterna kring e-

government. Att göra e-governmentreformer, precis som andra moderniseringsreformer, är ett vågspel mellan vad som är tekniskt möjligt och vad som är socialt önskvärt (Von Haldenwang, 2004).

Von Haldenwang(2004) ser vågspelet med e-government som ett bevis för problematiken kring e-government. Exempelvis ser myndigheter ur sitt perspektiv vikten av att samla in information på samma plats för att höja effektiviteten. Medborgarna däremot ser ur sitt perspektiv tvivelaktigt på säkerheten kring sina personuppgifter och vill skydda sig mot eventuellt maktmissbruk av staten. På samma sätt som medborgare kan få mer insyn i politiska processer och lättare tillgång till offentliga tjänster finns en risk för att e-government blir ett styrningsverktyg för staten. (Von Haldenwang, 2004) Som ovan beskrivit med vågspelet menar Von Haldenwang(2004) att man måste tänka på aspekter runt IT-användandet och tar upp tre punkter som är viktiga.

- När samhället förändras eller moderniseras måste vi kompensera de som förlorar på reformerna, de som inte hänger med av olika anledningar. IKT öppnar upp tillgång till det politiska beslutsfattandet men med tanke på den sneda fördelningen av kompetens och resurser är de som har bättre förutsättningar att använda e-governmenttjänster privilegierade. Därför bör inte IKT-baserad demokrati ses som ett alternativ till vårt nuvarande demokratiska system utan snarare som ett verktyg för bättre beslutsfattande. (ibid)
- Integrering av myndigheters databaser ökar kravet på både inre och yttre datasäkerhet(ibid).
- Klyftan mellan människor får inte ökas. Därför är det viktigt att se till vem som egentligen tjänar på e-government. Intressena för de ofördelaktiga grupperna måste främjas. Framsteg i demokratiseringen med hjälp av IKT kommer endast att inträffa om den mindre privilegierade delen av samhället beaktas ordentligt. (ibid)

Äldre är sällan i fokus vid undersökningar om nya medier eftersom de aldrig är innovatörer med nya produkter och därför är det är aldrig de äldre som är den viktiga målgruppen att nå ut till(Findahl, 2010). Findahls(2010) undersökning visade att Internet spred sig långsammast till de äldre.

Findahl(2010) menar att en stor del av den svenska befolkningen känner sig exkluderad från det nya digitala samhället. De människor som utesluts från Internet och e-tjänster utelämnas också från fördelarna och nyttorna som finns med e-tjänster. De som inte behärskar tekniken eller inte har viljan att använda e-tjänster utesluts. Ofta berör detta äldre människor, främst kvinnor och lågutbildade. Bara 35 % av människor i åldern 66-75 och 19 % av människor i åldern 76+ känner sig delaktiga i det nya informationssamhället. År 2020 kommer det att finnas 500 000 äldre personer som inte använder Internet som är ungefär en halvering av det antalet äldre icke-användare som finns idag. (Findahl, 2010)

Det finns olika förklaringar till detta faktum, en förklaring är att de äldre inte är intresserade av datorer, de är nöjda med telefon, radio, TV och tidning. En annan förklaring är höga kostnader med datorer och Internet. Eftersom många av de äldre har använt datorer väldigt lite

är de osäkra på om de kan hantera datorer och Internet. En annan förklaring kan vara att problem som kan komma med åldern är funktionsproblem, som motoriken och synen, äldre kan ha problem med att hantera mus och tangentbord eller ser dåligt på datorskärmen. En helt annan förklaring kan också vara att de helt enkelt inte behöver använda datorer. (ibid)

Findahl(2010) visade med sin undersökning att av Sveriges befolkning är 1294000 personer över 50 år är ovana Internet och datoranvändare. 988 000 personer har inte tillgång, 174000 personer har tillgång men använder inte och 132000 personer använder sällan(ibid).

Ett scenario som Ericson, Lindell och Nordfors(2006) beskriver kan vara att med en negativ ekonomisk utveckling blir elektroniska tjänster och information en lyx för de som redan har det bra. Detta kommer innebära att vi får en ökning av såväl den ekonomiska klyftan som IT-klyftan. Vidare diskuteras ifall IT-klyftan kommer hindra e-governments utveckling. De menar att; *”Grunden för all myndighetsutövning är ju likabehandling av alla medborgare.”* (Ericson, Lindell & Nordfors, 2006)

Av denna anledning menar Ericson, Lindell och Nordfors(2006) att e-governments utveckling hamnar i ett dilemma eftersom utvecklingen inte kan inriktas till någon speciell grupp.

En fråga som ställs är ifall vi i framtiden får en integrerad eller fragmenterad förvaltning. Internet har en enorm kapacitet att integrera information, men bekymret är andra faktors betydelse som politiskabeslut, kulturer och intressenters byråkrati. (Ericson, Lindell & Nordfors, 2006)

2.3.1 Integritet och oro för privatlivet

Implementationen av IT och e-government görs för att öka effektiviteten och användarvänligheten för medborgare. Samtidigt står lagar och regeringens bestämmelser om satsningsinriktning i vägen och kan hämma utvecklingen för en effektiv e-government. (Belanger & Hiller, 2006)

Insamling av individdata har alltid väckt frågor om intrång i privatliv. E-teknologier ökar medborgarnas oro kring deras privatliv eftersom ny teknologi tillåter snabbare, lättare lagring och samordning av mer data som kunden kan vara ovetandes om. Oron överskuggas ofta av fördelarna för kunder. Eftersom de flesta tjänster blir effektivare för alla parter med exempel bättre service och bekvämligheter som skapas av identifiering av kunderna. Detta är alltid positivt i omgivningen men så fort en regering på samma vis vill samla kundhistorik blir reaktionen att regeringen gör intrång i medborgares privatliv. (Belanger & Hiller, 2006)

Det är nu lätt och snabbt att samla data eftersom det finns verktyg för just detta, cookies, som samlar info om användaren som denne kanske inte vet om som IP-adress. Detta måste en regering rapportera och helst meddela den vars data som sparas. (Belanger & Hiller, 2006)

Sammankoppling av databaser ser också många oroligt på, ett exempel på en mycket uppmärksam sammanlagning mellan två företag, DoubleClick och Abacus Direkt Corp

kan demonstrera detta. När företagen 1999 tillkännagav sina planer om sammanslagning av sina företag och en planerad integrering av deras databaser kom högljudda protester. Integreringen av data skulle vara det ena företagets information om människors konsumentvanor i vardagliga livet, dvs. helt off-line och det andra företagets online-shoppinghistorik. Lagring av data har diskuterats länge men mängden data i detta fall som skulle integreras var skälet till folkets protester. (Belanger & Hiller, 2006)

En e-governmentimplementering förutsätter rätt hårdvara, mjukvara och experthjälp. Detta kräver en stor investering i modern teknologi som i sin tur kräver en stor ekonomisk insats. Till detta läggs också medborgarnas villighet och förtroende att använda sig av e-governmenttjänster. (Belanger & Hiller, 2006)

Ett ramverk som Belanger och Hiller(2006) har skapat förklarar inte hur man ska implementera e-government på rätt sätt, utan det används som ett stöd för behandling av integritets och säkerhetsfrågor. Ramverket som vi modifierat och visar nedan i tabell 1, tar hänsyn till aspekter runt om som lagar och regler, policys, tekniska krav och användaråsikter. Ramverket visar det komplicerade vågspelet mellan integritetsskydd och användande av IT för att effektivisera tjänster. Genom att behovet av e-tjänster och allt de medför ökar, blir integritetsfrågorna allt viktigare. Detta i sin tur ökar krav på bättre informationssäkerhet. (Belanger & Hiller, 2006)

Ramverket visar säkerhets och integritetsaspekter kring webbsidor och tjänster. Exempelvis måste en webbsida visa tydlig information om dess policy till integritet och säkerhet, vilket demonstreras när information möter policys i 1.1. Ramverket består av fyra steg och fyra kategorier som bilden nedan visar. Stegen är information, kommunikation, transaktioner och integration och kategorierna är policys, lagar och regler, tekniska krav och användarperspektiv. (Belanger & Hiller, 2006)

Tabell 1. Ett ramverk för analys av integritetsfrågor (modifierat efter Belanger & Hiller, 2006)

	Information	Kommunikation	Transaktion	Integration
Policys	1.1			→ 4.1
Lagar och Regler	1.2	2.2	3.2	4.2
Tekniska krav	1.3	2.3	3.3	4.3
Användarperspektiv	1.4	2.4	3.4	4.4

- 1.1 Visa policyinformation. På en webbplats ska det finnas information om ens policy för exempelvis användande av cookies. Webbplatsens förhållningssätt till integritet och säkerhet ska tydligt visas.
- 1.2 Vid lagring av medborgardata måste de lagar som existerar följas.
- 1.3 Minska användandet av cookies och enkel publicering av webbplatsens policys.
- 1.4 Vikten av att informera om integritetspolicys som i sin tur ökar användarens förtroende för webbplatsen.
- 2.2 Om information sparas från kommunikation med medborgare måste existerande lagar följas.

- 2.3 Säkerhet kring lagrad data och ett säkerhetssystem som erbjuder möjligheten till anonymitet om möjligt.
- 2.4 Säkra identifieringsmetoder måste finnas av samma anledning som ruta 1.4.
- 3.2 När transaktioner gör lagras information enligt lagar och bestämmelser.
- 3.3 Vid transaktioner måste säkra krypteringsteknologier användas.
- 3.4 Användare måste känna sig säkra med Internettransaktioner.
- 4.1 Vid integrerade webbplatser (flera myndigheter involverade) måste fokus ligga på användarvänliga webbsidor.
- 4.2 Myndigheter delar information om medborgare enligt lagar och bestämmelser.
- 4.3 Säkerhets och integritets frågor med myndigheters integrering av databaser. Vad är tillåtet?
- 4.4 Användarens osäkra inställning till myndigheters integrering av information.

Som tidigare beskrivit handlar ramverket i tabell 1 om att belysa vågspelet mellan integritetsskydd och användande av IT och Internet för att effektivisera tjänster och kommunikation. (Belanger & Hiller, 2006)

2.3.2 E-delegationens och Datainspektionens utredningar

E-delegationens utredning om framtidens e-government visade att samverkan mellan myndigheter är den viktigaste faktorn och en förutsättning för e-tjänster. Som grund för en god samverkan krävs att alla myndigheter följer paragraf 6 i myndighetsförordningen;

”... att genom samverkan med myndigheter och andra att ta till vara de fördelar som kan vinnas för enskilda samt för staten som helhet.” (E-delegationen, 2010, s. 21-22)

E-delegationen menar att det optimala är en frivillig samverkan mellan myndigheter och andra aktörer som skapar nytta för alla inblandade. Men om inte detta är fallet menar e-delegationen att ett regeringsbeslut krävs om vilken eller vilka myndigheter som ska skapa tjänsten. Beslutet ska grundas utifrån vilken myndighet som har bästa möjligheten och kunnandet att införa en tjänst. Vidare menar e-delegationen att myndigheten som skapar sidan ska ses som en leverantör av en tjänst och har rätt att ta betalt för underhåll och övriga driftkostnader. Mycket bygger på ett frivilligt samarbete mellan myndigheter och då finns en risk att en myndighet fokuserar på egna mål och egen verksamhetsförbättring och hindrar därmed en god förvaltning. (E-delegationen, 2010)

Datainspektionen ser utvecklingen av e-tjänster som en ökning i behandling av personuppgifter. Därför är det viktigt att dessa uppgifter skyddas på ett säkert sätt enligt personuppgiftslagen, särskild registerlagstiftning och sekretesslagstiftningen. Vidare förtydligar datainspektionen att den myndighet som hanterar personuppgifter är ansvarig för behandlingen. E-delegationens förslag Mina sidor kommer innebära att privatpersoner registrerar uppgifter på e-tjänsten vilket innebär att myndigheten som driver tjänsten blir ansvarig för uppgiftsbehandlingen. (Datainspektionen, 2008)

2.4 Vårt ramverk

Vår studie är en undersökning om e-delegationens förslag *Mina sidor för privatpersoners* nytta för inblandade parter och etiska aspekter kring förslaget samt i vilken utsträckning tjänsten kommer att användas av allmänheten. Om tjänsten når hela allmänheten kommer i rapportens gång inkluderas under forskningsfråga 2 om etiska aspekter. För att genomföra vår studie krävs ett teoretiskt underlag.

För att undersöka nyttorna med tjänsten *Mina sidor för privatpersoner* studerar vi följande teori:

- Ericson, Lindells och Nordfors(2006) beskrivningar av e-förvaltning, e-tjänster och e-demokrati och dess nyttor.
- Grönlund(2001) definierar e-government, dess nyttor och utveckling
- Belanger och Hiller(2001) beskriver de olika sorters e-government och de specifika nyttorna i varje.
- Von Haldenwangs(2004) beskrivning av IKTs användning i offentlig förvaltning och politik plus dess nyttor för allmänheten.
- Teorin från e-delegationen är publikationer från deras undersökningar kring förväntade nyttor med tjänsten.
- Goldkuhl och Perssons(2005) modell visar på möjligheter och vad som krävs av ett system för att hantera unika e-tjänster för varje situation samt hur vi ska nå integrering i tjänster eller integrering av tjänster.

Förtroendeaspekterna studeras i:

- Belanger och Carter(2005) undersöker förtroende och pålitlighet till e-governments.
- Ingmans(1997) undersökning kring förtroende för datorbruk och hur man ska gå tillväga för att ta till sig datorbruk, internet och system för att utnyttja dess tjänster.

De etiska aspekter som vi undersöker studerar vi följande teori:

- Von Haldenwang(2004) beskriver etiska aspekter som vågspelet kring vad som är tekniskt möjligt och vad som är socialt önskvärt med e-government.
- Belanger och Hiller(2006) behandlar integritetsfrågor vid e-government och skapar ett ramverk för integritetsfrågor vid olika steg i implementering och användning.
- Findahls(2010) undersökning kring äldre och Internet, anledning till IT-klyfta
- Ericson, Lindells och Nordfors(2006) teori om varför en IT-klyfta existerar
- E-delegationens publikationer beskriver såväl hinder och eventuella lösningar för användning av *Mina sidor för privatpersoner*.
- Datainspektionen studerar tjänsten i relation med personuppgiftslagen, sekretesslagen osv. och erbjuder riktlinjer för säkerhet.

Genom att koppla samman och gruppera litteraturen ovan i ett ramverk nedan i tabell 2 får vi en överblick över vår teoretiska undersökning. Ramverket visar våra forskningsteman som är Nyttoaspekter, Etiskt perspektiv och Förtroendeaspekter. I varje tema ingår rubrikerna från teorikapitlet som behandlar just det temat. Våra tre forskningsteman har bildat tre del-kapitel, 2.1, 2.2 och 2.3 i litteraturgenomgången och skapat en teoretisk grund för vår undersökning.

Tabell 2. Ramverk över våra forskningsteman

Forskningsteman		
Nyttoaspekter	Etiskt perspektiv	Förtroendeaspekter
Nyttoaspekter med e-government Extern och intern nytta One-Stop E-government	Integritet och oro för privatliv E-delegationens och Datainspektionens utredningar Etiska aspekter med e-government	Förtroende och Pålitlighet kring e-government och datorbruk Förtroende och Pålitlighet

I de tre olika forskningsteman finns framträdande begrepp som bildar kategorier för vårt studieramverk (tabell 3, s.20) och för vår intervjuguide som presenteras i kapitel 3.1.3. Vår empiriska studie, presentation av empiriskt material och analys av undersökningen följer kategorierna som beskrivs här och inkluderas i vårt studieramverk på nästa sida i form av tabell 3.

I teorin för nyttoaspekter beskrivs möjligheter med e-government som bildar en kategori; nytta och fördelar med tjänsten. Den andra kategorin som bildas ur temat nyttoaspekter är; samverkan och integration, där teorin handlar om fördelar med integration i e-tjänster och integration av e-tjänster.

Intervjufrågorna i intervjuguiden i kapitel 3.1.3 delas in i de två precis beskrivna kategorierna som riktar sig till forskningsfråga ett; Vad är den avsedda nyttan med ”mina sidor” för myndigheter och medborgare sett ur ett myndighetsperspektiv?

Teorin i temat etiskt perspektiv handlar om riskerna med e-government som ett kontrollverktyg för myndighetsstyrning och bildar intervjukategorin; myndighetsutövning och styrning. Teorin i kategorin IT-klyfta handlar om risken att IT-klyftan ökar mellan de som har stor datorvana och de som inte har möjligheten att använda datorer, den här kategorin behandlar ensam delfrågan till huvudfråga två, men i vår intervjuguide i kapitel 3.1.3 ligger kategorin under forskningsfråga 2. I kategorin Samverkan och integration handlar teorin om etiska aspekter kring myndigheters samarbete med tjänster och integrering av medborgardata.

Forskningstemat förtroendeaspekter är i vårt ramverk ett eget tema men kommer i intervjuguiden in under forskningsfrågan som behandlar etiska aspekter. Teorin i kategorin förtroendeaspekter kring integritet och säkerhet handlar om förtroende till datorer och kunskap om datorsäkerhet och integritet.

Forskningstemat etiskt perspektiv bildar kategorierna; samverkan och integration, myndighetsutövning och styrning, och IT-klyfta. De här kategorierna bildar tillsammans med kategorin; förtroendeaspekter kring säkerhet och integritet, från forskningstemat: Förtroendeaspekter, indelningen av intervjufrågorna till forskningsfråga två; Vilka etiska aspekter kan identifieras kring samordning av myndighetsfunktioner och samarbete med medborgare?

Kategorierna är grupperade i studieramverket i tabell 3 nedan under tillhörande forskningsfråga. Ur den teoretiska grunden har vi plockat ut framträdande begrepp som bildat våra intervjukategorier. Begreppen visas i ramverket nedan och är uppdelade under våra två forskningsfrågor.

Tabell 3. Vårt Studieramverk

Studieramverk	
Forskningsfråga 1	Forskningsfråga 2
Nytta och fördelar med tjänsten	Samverkan och integration
Samverkan och integration	Myndighetsutövning och styrning
	IT-klyfta
	Förtroendeaspekter kring säkerhet och integritet

3 Metod

Den metod som vi ansåg var den bästa möjliga för att besvara våra forskningsfrågor samt att genomföra undersökningen ska vi beskriva i detta kapitel. I avsnitt 3.1 presenterar vi metoden vi arbetat efter, hur vi genomförde den empiriska undersökningen, myndighetsurval och hur vår insamlade empiriska data analyseras. I avsnitt 3.2 och 3.3 diskuterar vi vårt förhållningssätt till etik, reliabilitet och validitet.

3.1 Metodval

Val av forskningsansats berör relationerna mellan teori och empiri och innebär att som forskare välja att komma fram till en slutsats genom induktion eller deduktion. Det induktiva angreppssättet baserar sig på att dra slutsatser som grundar sig på empirisk data. I den deduktiva metoden har teorin en viktigare ställning. Forskaren utgår från en teori eller modell som betraktas som giltig och gör antaganden om hur olika fenomen i verkligheten skall vara dvs. utifrån ett antal premisser härleder man en slutsats. (Eriksson & Wiedersheim-Paul, 2001)

I vår undersökning följer vi det deduktiva datainsamlingssättet, där vi först gjort en insamling av data för att skapa oss en uppfattning, därefter har vi gått ut i verkligheten för att samla in data och se om vår bild av verkligheten stämmer. Vi går från teori till empiri. Vi gjorde vår teoretiska datainsamling och skapade utifrån det forskningsfrågor som ställer teorin mot empirin och undersöker förhållandet.

Utifrån vår problemformulering anser vi att det vetenskapliga synsättet som grundar sig i hermeneutiken är lämpligast för vår studie eftersom vår undersökning går ut på att samla data med hjälp av intervjuer och enkäter som sedan analyseras med den kvalitativa metoden. Ett hermeneutiskt angreppssätt tillåter inslag av subjektivitet som stämmer väl överens med faktum att den insamlade data kommer att tolkas av oss och färgas av våra kunskaper och erfarenheter(Lundahl & Skärvad, 2009).

Forskare ställs inför valet att använda antingen kvalitativ metod, kvantitativ metod eller en kombination av dem båda för insamling av data. Den kvantitativa ansatsen innebär att undersöka få nyanser och många respondenter. (Jacobsen, 2002)

Syftet med kvalitativa metoder är att försöka erhålla djupare kunskap och att samla in information om hur den intervjuade upplever eller förhåller sig till olika situationer. Sedan

kan man med hjälp av det hermeneutiska synsättet skapa mening och sammanhang. (Davidsson & Patel, 2003)

Ett sätt att använda både kvantitativ och kvalitativ metod är att metoderna möts på mitten i en blandad metod. På så vis kan vi begränsa nackdelarna med metoderna. För att göra en kombinerad undersökning kan vi exempelvis använda oss utav ett frågeformulär bestående av endast öppna frågor som informanterna får besvara med egna ord. (Jacobsen, 2002)

I arbetet med att utforma vår intervjuguide som ligger till grund för frågeformuläret och intervjufrågorna (3.1.3 Intervjuguide) följde vi arbetssättet att *"Alla skriver varsin del av materialet."* (Schött et al. 2007, s. 102)

Utifrån våra problemformuleringar och insamlade teori kunde vi formulera frågor som vi sen slog ihop och agera redaktörer tillsammans och enades över en intervjuguide. Efter feedback från vår handledare kunde vi skicka ut frågeformulär och boka intervjuer. I en grupp kan en redaktör utses som slår ihop alla medlemmars material till ett enhetligt arbete. (Schött et al. 2007)

Genomgående i arbetet med uppsatsen har vi arbetet enligt detta arbetssätt. Med handledningstillfällen så ofta som möjligt för att säkerställa att arbetet inte stagnera och att vi gjorde framsteg.

3.1.1 Frågeformulär

I vår undersökning har vi använt oss utav frågeformulär pga. att en av våra informanter inte befann sig i närområdet eller var otillgänglig för telefonintervju. Men informanten erbjöd sig att svara på vårt frågeformulär via e-post. För att inte gå miste om en informant använde vi oss av en kombination av kvalitativ och kvantitativ metod genom att utforma vårt frågeformulär med endast öppna frågor. (Jacobsen, 2002)

Även vid de två telefonintervjuerna vi utförde skickade vi ut vårt frågeformulär eftersom våra informanter ville vara förberedda till intervjun. Detta visade sig vara ett bra tillvägagångssätt eftersom en informant insåg att frågorna borde riktas till någon annan på myndigheten som var bättre insatt i ämnet.

Till skillnad från en intervju ställs frågorna i ett formulär skriftligt. Respondenten läser själv igenom frågorna och skriver ner sina svar. Fördelar med den här tekniken är att vi kan ställa samma frågor till ett stort antal människor och eftersom vår undersökning endast sker på distans är att det är en objektiv verklighet som vi studerar, vilket innebär att respondenten inte påverkas av oss. Utmaningen med enkättekniken ligger i att utforma frågorna på ett sätt som får informanten att svara utförligt. (Jacobsen, 2002)

3.1.2 Telefonintervju

Det finns flera olika typer av intervjutekniker med varierande grad av kontroll och flexibilitet. En strukturerad intervju följer i förväg bestämda frågeformulär och ger minimalt utrymme för flexibilitet, men en hög grad av kontroll. I motsats till detta inleds en ostrukturerad intervju med en fråga som leder vidare till ett improviserat samtal där frågorna formuleras efter hand. Intervjuaren styr intervjun så lite som möjligt och ger stort utrymme åt respondenten att formulera sina svar. Intervjun formas då av samtalets spontana utveckling och kan ibland vara svår att förutsäga och kontrollera. (Bryman, 2009)

Av de här två valde och använde vi den strukturerade intervjun där vi styrde samtalet utifrån i förväg bestämda frågor och frågeområden. Vi bestämde oss för att genomföra strukturerade intervjuer för att vi anser att det är det bästa sättet att hålla sig till relevanta frågor enligt oss men även ställa kompletterande frågor.

En positiv aspekt med telefonintervju är att intervju-effekten försvinner. Intervju-effekten innebär att intervjuarens närvaro påverkar informanten på ett sätt som får denne att agera onormalt (Jacobsen, 2002).

Vi gjorde telefonintervjuer mest pga. det geografiska avståndet. Våra informanter från CSN och Skatteverket befann sig i Sundsvall respektive Stockholm. Våra intervjuer genomfördes under maj månad 2011. Innan vi påbörjade intervjun presenterade vi snabbt vad undersökningen gick ut på och vad frågorna handlade om även om vi hade informerat de tidigare via e-mail. Detta gjorde vi för att det inte skulle bli några missförstånd. Vi frågade också om de hade något emot att vi spelade in telefonintervjun. Vi spelade in intervjuer med hjälp av en mobiltelefonbandspelare och antecknade också under våra intervjuer för att försäkra oss om att ingen information gick förlorad.

3.1.3 Intervjuguide

Vi har skapat en intervjuguide där frågorna är indelade i olika kategorier. Varje fråga följer en kategori som följer en forskningsfråga som vi utformade i kapitel 1 i 1.2 Problem. Genom att strukturera upp våra intervjufrågor och kategorier på det här sättet är det lättare att hitta relevanta frågor specifika för kategorin. Intervjuguiden följer nästa sida i tabell 4.

Tabell 4. Intervjuguide

Forskningsfrågor	Intervjukategorier	Intervjufrågor
Vad är den avsedda nyttan med "mina sidor" för myndigheter och medborgare sett ur ett myndighetsperspektiv?	Nytta och fördelar med tjänsten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Har ni hört talas om <i>Mina sidor för privatpersoner</i>? E-government? E-tjänster? E-demokrati? 2. Hur kan den här tjänsten underlätta för myndigheter och medborgare? 3. Vilka fördelar kan en myndighet uppnå med ett enklare kommunikationssätt; som t.ex. att meddela privatpersoner via dennes egen hemsida? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vad kan en privatperson vinna på det? 4. Finns det enligt dig behov av tjänsten "mina sidor"? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vilka nyttor ser ni med tjänsten; för myndigheter, för privatpersoner? 5. Många av dagens e-tjänster utför medborgarna själva, som en sorts självbetjäning som visar på bra samarbete mellan myndigheter och medborgare. Detta samarbete kommer att utökas med tjänsten "mina sidor", vilka fördelar ser ni med det?
	Samverkan och integration	<ol style="list-style-type: none"> 6. Erbjuder din myndighet några e-tjänster som kräver andra myndigheters inkludering i processen för att ärendet ska bli helt utträttat? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Om ja, kan ni förklara tjänsten och vilka fördelar en samordning av många processer till en process har bidragit med? ➤ Har ni några tjänster i nuläget som hade kunnat förbättras med inkludering av andra myndigheter och gjort många processer till en?
Vilka etiska aspekter kan identifieras kring samordning av myndighetsfunktioner och samarbete med medborgare?	Samverkan och integration	<ol style="list-style-type: none"> 7. Hur ser din myndighet på samordning i tjänster och integrering av medborgardata? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vilka hinder ser ni? ➤ Är fördelarna tillräckliga för att överkomma hinder som vem som står för tjänsten, vem som ansvarar för säkerheten kring personuppgifter, kostnader osv?
	Myndighetsutövning och styrning	<ol style="list-style-type: none"> 8. Vid ökad integrering av medborgardata finns en oro att all information kan bli ett kontrollverktyg för myndigheter att styra medborgare. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Är oron befogad? Ja/nej varför? ➤ Hur försäkras man allmänheten att detta inte kan inträffa?
	IT-klyfta	<ol style="list-style-type: none"> 9. En oro finns i att de som redan har det bra kommer få det ännu bättre och de med sämre tillgång till IT inte kommer gynnas av tjänsten. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser ni den här utvecklingen? ➤ Hur bör man arbeta för att involvera alla i samhället? Som äldre t.ex.?
	Förtroendeaspekter kring säkerhet och integritet	<ol style="list-style-type: none"> 10. Vi människor litar på datorer och datasystem om vi har förståelse av dess nyttor och ser datorer som verktyg. Då har vi kontroll och vågar exempelvis lämna uppgifter till ett datasystem. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Har allmänheten tillräcklig kunskap om datasäkerhet för att våga använda tjänsten? ➤ Hur försäkras man allmänheten om säkerhet och integritet?

3.1.4 Myndighetsurval

Kvalitativa metoder har som mål att säga något om det unika och speciella. (Jacobsen, 2002) Eftersom vi utförde en kvalitativ undersökning var det inte antalet informanter som kunde stärka vår undersökning utan snarare experter inom ämnet.

Det finns olika steg för att välja ut vilka vi ska undersöka. Första steget är att välja ut hur många vi ska undersöka vilket kallas den teoretiska population som vi är intresserade av. Andra och tredje steget går ut på att först dela in vår population i undergrupper för att sen göra ett urval av respondenter som styrs av vår avsikt med undersökningen. Ett av urvalen som finns är att välja utifrån vilka informanter vi anser kan ge oss mest relevant information. Det kan vara personer som är väldigt insatta i det ämne vi är intresserade av och borde kunna uttrycka sig bra. (Jacobsen, 2002)

Vårt urval av myndighet är baserat på vårt intresse av att få största möjliga kvalitativa data från informanterna. Vi har också gjort ett strategiskt urval eftersom; ”... *strategiska urval är också att föredra om det urval som ska göras är litet.*” (Halvorsen, 1992) Ett strategiskt urval kan exempelvis vara att välja ut ett intervjuobjekt där vi kan förvänta oss ett svar av en viss typ (Jacobsen, 2002).

Eftersom vårt undersökningsämne är ett ganska nytt och kanske inte allmänt känt ämne var det väldigt viktigt att vi kontakta myndigheter som vi var säkra på kände till ämnet. Vi började med att kontakta personer som varit involverade i e-delegationens behovsundersökning om *Mina sidor för privatpersoner*. Vi fick kontakt med några men inget resulterade i intervju med just de här personerna av olika anledningar. På CSN, som vi fick svar ifrån blev intervjun istället med en annan anställd insatt i ämnet. Vi hade kontakt med ansvarande myndighet för e-delegationens undersökning men förlorade tyvärr kontakten.

Vi ville fortfarande intervjua myndigheter som vi ansåg kunde ge oss kvalitativa svar. Efter lite efterforskningar fann vi på e-delegationens hemsida, webbportalen verksamt.se, som e-delegationen själva nämnde som förebild för myndighetssamverkan. Det här gjorde att vi kontakta Skatteverket, Tillväxtverket och Bolagsverket vilket resulterade i intervjuer med Skatteverket och Bolagsverket.

Presentation av myndigheter och informanter

- CSN (Centrala studiestödsnämnden) beslutar om och betalar ut det svenska studiestödet dvs. lån och bidrag till de som studerar i Sverige och utomlands. CSN är en deltagande myndighet i e-delegationens behovsanalys av *Mina sidor för privatpersoner* och valdes därför ut som en lämplig deltagare i vår undersökning.
- Skatteverket är förvaltningsmyndighet för beskattning, fastighetstaxering, folkbokföring och registrering av bouppteckningar. De arbetar efter sin vision; ”... *ett samhälle där alla vill göra rätt för sig.*” Skatteverket är en deltagande myndighet i e-

delegationens behovsanalys och är också en av de samverkande myndigheterna i verksamt.se som e-delegationen har som en förebild för god samverkan. Skatteverket var därför lämpligt för vår undersökning.

- Bolagsverket arbetar för att ge goda förutsättningar för näringslivet. Hos Bolagsverket kan kunder registrera företag, skicka in årsredovisningar, få beslut i likvidationer och få information från deras register. Bolagsverket samordnar och utvecklar effektiva tjänster för företag och företagande. På e-delegationens hemsida stod verksamt.se som en förebild för god samverkan mellan myndigheter. Där samarbetar Bolagsverket med Skatteverket och Tillväxtverket. För att undersöka verksamt.se fördelar med detta samarbete och eventuella problem beslutade vi oss för att kontakta just Bolagsverket.

Följande representanter från respektive myndighet har vi varit i kontakt med:

- CSN – Lena Ullström, Processutvecklare, arbetar främst med utveckling av kärnprocessen Studiestöd på Utvecklingsavdelningen
- Bolagsverket – Daniel Sjöberg, Operativ ledning, myndighetssamarbetet Starta och driva företag, Marknadsföring och Samverkan på Informations- och försäljningsavdelningen
- Skatteverket – Kerstin Lundgren, Verksamhetsutvecklare

3.1.5 Kritik mot metoden

Oberoende av vilken ansats, metod eller tillvägagångssätt vi använder kommer alltid vår undersökning att påverkas (Jacobsen, 2002). Exempelvis påverkar vårt val av problemställning och vem vi undersöker vår undersökning.

Det finns även kritik till den deduktiva ansatsen, eftersom vi har vår teoretiska grund behöver vi endast leta efter den information som vi finner relevant och som passar vår teori och problemställning. Detta kan göra att undersökningens resultat påverkas och skapas utifrån dess upplägg, vilket kallas undersökningseffekt. (Jacobsen, 2002)

Att använda sig av distansundersökningar har många fördelar som vi tidigare har förklarat. Men det finns gott om kritik mot distansundersökningar dels för att någon sorts av kontakt inte kan undvikas och att även vid frågeformulärsutskick uppstår undersökningseffekt. Det finns många meningar med att forskningen blir sämre eftersom forskaren inte kan gå in på individens uppfattning som möjliggör att med personlig närvaro öka förståelsen av vissa frågor. (Jacobsen, 2002)

Det finns kritik mot att använda sig av telefonintervjuer eftersom personer kan vara mindre villiga att tala om känsliga ämnen via telefon än vad de är ansikte mot ansikte. Undersökningar visar också att det är lättare att ljuga i en telefonintervju än ansikte mot ansikte. Vidare försvinner möjligheten att studera informanten vid telefonintervju vilket är en nackdel för observation kan ge ytterligare komplement till en intervju. (Jacobsen, 2002)

De strategiska val vi gjort i myndighetsurval är inte nödvändigt positiva för vår undersökning utan kan bryta mot ärligheten i undersökningen om urvalen är gjorda för att vinkla undersökningen åt ett visst håll. (Jacobsen, 2002)

3.1.6 *Analys av empiriskt material*

Jacobsens (2002) metod som vi utgår ifrån för att analysera kvalitativ data innebär att arbeta i en spiral. I botten finns vår insamlade data som i analyseringsprocessen blir beskriven, kategoriserad och kombinerad innan den slutligen hamnar i rapporten. Metoden beskrivs som en spiral eftersom i analyseringen behövs inte faserna följas noggrant, utan idéer kan uppstå på vägen och olika faser kan påbörjas på nytt. Nedan beskrivs de olika faserna; beskrivning, systematisering och kategorisering, och kombination. (Jacobsen, 2002)

Beskrivning

Utan att påverka eller färga vår insamlade data ska vi återge en så tydlig och detaljerad beskrivning som möjligt (ibid). Efter varje gjord intervju började vi med transkriberingen direkt för att inte glömma något. Med intervjun i färskt minne förenklades arbetet att återge en beskrivning av det viktigaste från intervjun.

Systematisering och kategorisering

Innan en analys kan göras måste en överblick skapas över all data. Informationen behöver struktureras upp kategorivis och data som inte är viktigt kan sorteras bort (ibid). Vår strukturering av intervjumaterialet följde de kategorier vi skapade och beskrev i vårt studieramverk, nämligen; Nytt och fördelar med tjänsten, Samverkan och integration, Myndighetsutövning och styrning, IT-klyfta och Förtroendeaspekter för integritet och säkerhet. Våra beskrivningar av den viktigaste informationen följde den här kategoriseringen som ger en överblick över information och undersökningen.

Kombination

När informationen har strukturerats upp och en överblick har skapats kan vi börja tolka och sammanfatta data. I det här steget kan vi finna mer dolda meningar. (ibid) När beskrivningarna gjorts under varje kategori blev arbetet enklare att finna sammanhang i informationen. Vi skapade även sammanfattningstabeller efter de kategorierna som behandlade stor mängd data, där sammanhang beskrevs kategoriserat vilket underlättade för analysen.

Vi använde oss av alla faserna i olika omgångar i vårt arbete att få kontroll och översikt över all rådata. Det är nämligen inte en process utan arbetet cirkulerade mellan de här stegen för att vara säkra på att vi inte gick miste om någon information och kopplingar. Vår information presenteras först i kapitel 4 med så tydlig beskrivning och överblick som möjligt i de olika kategorierna. I kapitel 5 analyserar vi och försöker tolka och kombinera empiridata med insamlad teori i samma kategorier som i kapitel 4.

3.2 Forskningsetik

De etiska problem som kan uppstå i forskningsprocessen är valet av forskningsuppgift, datainsamlingen och förmedlingen och användningen av forskningen (Halvorsen, 1992).

Informanterna var informerade om syftet med undersökningen samt hur resultaten skulle presenteras och användas. De är erbjudna att titta på intervjusammanställningen i efterhand för att utesluta felaktigheter och godkänna den för publicering i vår uppsats. Skulle informanten inte längre vilja ställa upp som del av vår empiri för vår studie i efterhand, när de läst igenom sammanställningen, fanns det även möjlighet till det. Om informanten ville vara anonym var detta också en möjlighet. Slutligen satte vi även upp ett krav om att det material vi samlade in endast skulle användas i forskningssyfte, och inte till något annat vilket vi även informerade informanterna om.

Under uppsatsarbetets gång har vi ifrågasatt de artiklar vi har läst och för att avgöra om de fynd vi gjorde var relevanta för vår studie. Vi har arbetat aktivt med vår frågeställning i samband med att vi hittat teorier och fakta som verkat intressanta. Vi har också varit noga med att använda oss av mer än en källa för att kunna få en pålitlig och undersökt grund som möjligt.

3.3 Undersökningens reliabilitet och validitet

För att våra forskningsresultat skulle bli så bra som möjligt är det viktigt att studien håller hög validitet och reliabilitet liksom metoden som används. Reliabilitet är tillförlitlighet och trovärdighet av en undersökning. Det innebär att om andra gör om den här studien ska de kunna få nästan samma eller samma resultat som denna studie. (Jacobsen, 2002)

Validitet är om studien mäter vad som är tänkt att mätas. Att det som mäts är relevant för studien. För att veta ifall studien har hög validitet måste det således finnas en klar definition av vad det är som ska mätas, för endast då är det möjligt att veta ifall det som mäts är det som ska mätas. Validitet kan indelas i intern och extern validitet. Den interna validitet bedöms som hög om det som studien avser att mäta är relevant för studien. För att försöka hålla hög intern validitet användes semistrukturerade intervjuer som stöd för att stanna inom det relevanta området för undersökningen. Den externa validiteten är om studien är giltig i andra sammanhang. (Paulsson, 1999)

Med giltighet och relevans menas att vad vi mäter eller undersöker faktiskt är det vi önskar eller planerat mäta eller undersöka och att det uppfattas som relevant och gäller för det vi mätt och för flera. (Jacobsen, 2002)

För att ha hög reliabilitet antecknades alla intervjuer. Intervjuguiden var den samma för varje informant och intervjuerna följde intervjuguiden. Sedan har vi granskat svaren för att bekräfta

deras äkthet och slutligen har vi fått ett godkännande från våra informanter på transkriberingarna av deras respektive intervju.

4 Redovisning av empiri

I det här kapitlet sammanfattas vår insamlade empiri via frågeformulärsutskick och telefonintervjuer med tre myndigheter. I avsnitten 4.1 - 4.5 följer empirin kategorivis utifrån de olika intervjukategorierna som presenterades i intervjuguiden. Kategorierna är Nyttan och fördelar med tjänsten, Samverkan och integration (egentligen två kategorier, en för nytta och en för etiska aspekter, samlade i en kategori), Myndighetsutövning och styrning, IT-klyfta och slutligen Förtroendeaspekter kring säkerhet och integritet. I avsnitt 4.6 sammanfattas svaren från intervjuerna i en tabell.

4.1 Nyttan och fördelar med tjänsten

Myndigheterna som vi har intervjuat har alla ett samarbete av någon form med varandra och de ser alla nyttan och fördelarna i mer och bättre samarbete som CSNs representant förtydligar:

”Vi vet att vi är beroende av varandra i vissa typer av tjänster eller ärenden ... så att det är redan idag ... ganska stort behov av att samordna eller samarbeta”
(Ullström L., CSN; bilaga 2, sid 55)

De ser alla fördelar som; överblick över information, enkelhet i tjänster, snabbhet och samordning. CSNs representant menar att idag finns information på flera ställen om egentligen samma sak och menar att det kan underlätta för myndigheter om de kan hålla samman en del information. Detta skulle därför ge en person en bra överblick över sin information. Bolagsverkets representant instämmer här och menar att det kan underlätta för användaren ifall en bättre överblick finns och enkel tillgång till den information och tjänster som myndigheterna vill uppmärksamma om och erbjuda.

CSNs representant fortsätter att förklara betydelsen av översikt och förklara även hur diskussionen gick om Mina sidor där de olika tjänstemodulerna kopplade till Mina sidor skulle ge en överskådlig bild som status på ärenden, alla meddelanden, eller beslut från myndigheter. För att Mina sidor skulle kunna skapa en sådan överskådning framhäver CSNs representant samordning, att få den här ”en kontakt” istället för att behöva kontakta flera olika myndigheter som är involverade i ett ärende. Vidare skulle en samordning göra att alla meddelanden osv. skulle samlas i en inkorg, istället för inkorgar på olika ställen kan användaren med gemensam säker inloggning och samla allt i en elektronisk brevlåda.

Kommunikation är en stor fördel vid samordning och CSNs representant ser stor nytta ifall medborgare behöver komma i kontakt med flera olika myndigheter eller kommuner så skulle

en samordning som Mina sidor förenkla mycket för medborgaren. Dessutom menar CSNs representant att elektronisk information gör det lättare att styra information, att det tekniska stödet som existerar gör det mycket enklare att kunna nå ut till fler kunder. Men framförallt erbjuder det tekniska stödet att styra rätt information till behövande kunder i viktiga lägen.

Skatteverkets representant framhäver en nytta med samarbetet mellan myndigheterna i verksamt.se och deras olika e-tjänster. De visar att uppgifter kan automatiskt följa med mellan tjänsterna och förenkla och snabba upp processerna. Men för att förtydliga börjar representanten med att nämna att myndigheterna ansvariga för tjänsterna har ingen möjlighet att se användarens information på användarens egen sida om inte användaren själv har bestämt att uppgifter kan följa med mellan tjänsterna. Men möjligheten finns att ifall användaren en gång har fyllt i t.ex. adress och telefonnummer så kan den här informationen följa med per automatik till andra e-tjänster. För att det här ska vara möjligt måste användaren tacka ja till en förfrågan om uppgifter får följa med till e-tjänster som ansvaras av en annan myndighet.

Andra fördelar Skatteverkets representant påpekar är att e-tjänster förhindrar räknefel, signeringsfel eller andra liknande enkla fel i ärenden. Det finns inte heller några följdfrågor så därför går allt snabbare.

Bolagsverkets representant nämner fördelar verksamt.se har fått, som effektivisering i ärendehandläggningen är en fördel tack vare dels att det är allt fler elektroniska ärenden och dels att ärendena blir oftare rätt från början. Effektiv kommunikation är också en fördel. Men framförallt är den största fördelen att det är en plats och inte en röra med e-tjänster som används utan en känd plats med strukturerade e-tjänster och information.

”Innehållet är samlat, sorterat, paketerat och levererat utifrån företagandets processer istället för myndigheternas uppgifter och administrativa indelningar i ”stuprör”. Både information och e-tjänster för registrering och anmälning hos myndigheterna är samlat och samordnat.” (Sjöberg D., Bolagsverket, bilaga 4, sid 64)

För att hitta nytta och fördelar går Skatteverkets representant ner på djupet med verksamt.se precis som CSNs representant sätter sig in i olika livssituationer. För att riktigt förstå hur verksamt.se underlättar för involverade måste vi veta anledningen till tjänsten från början. Verksamt.se är ett resultat av god samverkan mellan Skatteverket, Tillväxtverket och Bolagsverket. Det hela började med att Tillväxtverket gjorde en undersökning om varför så många nya företag var tvungna att lägga ner. Det visade sig att de nystartade företagen helt enkelt var för dåligt förbereda, att de inte hade gjort t.ex. marknadsundersökningar eller ställt upp en budget. Detta berodde på att de inte hade kunskapen till att sätta upp en budget eller helt enkelt för lite kompetens om allt omkring vilket ledde till tvingade nerläggningar. Detta ledde till att arbetet startades med att skapa ett stöd för företagare och av sex myndigheter enades tre. Tillväxtverket, Bolagsverket och Skatteverket skulle skapa webbsidan verksamt.se, en informations sajt från början om de ”fem benen”; funderar på att starta, starta, driva, avveckla osv., och senare kom e-tjänsterna.

Vidare berättar Skatteverkets representant att portalen ansvarar Tillväxtverket för, men arbetet är gemensamt på sajten. På verksamt.se ligger myndigheternas enskilda e-tjänster som respektive myndighet ansvarar för. Tillväxtverket har e-tjänster för affärsplaner, Bolagsverket har e-tjänster där kunder legitimerar nytt aktiebolag, handelsbolag eller ekonomisk förening. Skatteverket har e-tjänster för registrering av f – skatt, moms osv. Bortsett från myndigheternas egna tjänster finns även e-tjänsten ”mina sidor” som kunden loggar in på och utför ärende som då automatiskt går till behörig myndighet.

Skatteverket och Bolagsverket menar att tid och förenkling i arbetssätt är fördelar med självbetjäning. Bolagsverkets representant framhäver att självbetjäning sparar tid och det är kostnadseffektivt. Eventuella handläggares tid kan ägnas åt annat.

Skatteverkets representant instämmer att tidsbesparingar är ett resultat och tillägger att snabbheten i ärendehanteringens också är en stor förbättring. Från det att kunden är färdig med e-tjänsten och skickar in ärendet är den hos handläggaren på bara någon sekund.

Skatteverkets representant fortsätter att beskriva fördelar och framhäver att de självbetjäningstjänster de erbjuder som skattedeklaration är enklare eftersom det finns inga summeringsfel. Användare kan inte skriva på fel ställe vilket gör att det hela går mycket snabbare. Dessutom är valfriheten en stor och klar fördel eftersom med den här sortens självbetjäning kan användaren utföra precis när som helst, som på kvällen t.ex., bara att koppla upp sig på internet och utföra sitt ärende.

Vidare menar Skatteverkets representant att om ett klart argument saknas för att beskriva fördelarna med Skatteverkets självbetjäningstjänster så kvarstår det uppenbara;

”De som en gång börjar, de fortsätter, så det måste man ju se som att det underlättar för deras verksamhet att göra det här.” (Lundgren K., Skatteverket, bilaga 3, sid 61)

Kategorin nytta och fördelar med tjänsten består av mycket rådata. Vi fick mycket information ifrån alla myndigheterna och väljer därför att återge en kort sammanfattning av kategorins höjdpunkter i form av tabell 5.

Tabell 5. Sammanfattning av informanternas svar på frågor om nytta och fördelar med tjänsten.

Myndighet	Sammanfattning av informanternas svar
CSN	Informationssamordning ger överblick över information. "En kontakt" med myndigheter istället för flera i en process hade förenklat. Elektronisk brevlåda på Mina sidor ger all info på ett ställe. Enklare kontakt och möjlighet att styra viktig information till behövande.
Skatteverket	Snabbhet och tidsbesparingar. Stödja användare av tjänsten med information och tjänster. Enkelhet och valfrihet. Samverka i tjänster så uppgifter per automatik följer med till andra e-tjänster.
Bolagsverket	Samordning och överblick över tjänster och information. Effektivisering i ärendehantering. Enklare kommunikation. Tidseffektivt och förenkling i arbets sätt. Samverka i tjänster så uppgifter per automatik följer med till andra e-tjänster.

4.2 Samverkan och integration

Bolagsverkets representant beskriver fördelar med integrerade e-tjänster som verksamt.se har. Det fungerar så här att i "Registrera företag-tjänsterna" hämtas data ifrån Statens personadressregister, vilket gör att fält kan automatiskt förifyllas och automatiskt då blir rätt uppgifter. Detta innebär att handläggare slipper processen av att kontrollera uppgifter. Bolagsverkets representant förtydligar att affärsplanen de erbjuder möjliggör för användaren att återanvända uppgifter användaren en gång tidigare fyllt i, eftersom valet finns att spara uppgifter som följer med till nästa tjänst.

CSNs representant berättar om deras samarbete med Skatteverket för att få personuppgifter som adress och inkomst. Vidare berättar representanten om deras kontakt med skolor för att se om personer är godkända samt att de samarbetar med försäkringskassan och kommuner med en hel del elektroniska tjänster.

CSNs representant förklarar förbättringsmöjligheter i processer som skulle kunna förbättras med större utbyte elektroniskt med andra myndigheter. Det finns mycket som skulle kunna underlätta och gå snabbare och förhindra dubbla eller felaktiga utbetalningar. Automatisering av en hel del processer skulle kunna förenkla myndigheters arbete genom exempelvis enkel kontrollering om någon har stöd hos Försäkringskassan. Men det finns några olika lagar och förordningar som stoppar utbyte av vissa uppgifter.

Detta är alla myndigheterna rörande överens om och Bolagsverkets representant skulle kunna se Personuppgiftslagen (PUL) som ett hinder men inte för de e-tjänster verksamt.se erbjuder i nuläget. Det finns en hel del juridiska hinder idag som regler om hur länge myndigheter får lagra information och vilka som har åtkomst till informationen. Därför tycker CSNs representant att det krävs lite ändringar och översyn av de lagarna för att kunna ha mer samordnat register. Vidare förklarar CSNs representant att varje myndighet har någon sorts

datalag som styr dem och de här bestämmelserna eller lagarna kan skilja sig väldigt mycket åt från myndighet till myndighet vilket komplicerar det hela. Skatteverkets representant håller med om de komplicerande omständigheterna och fyller i med sin syn på e-delegationens roll i samordning i tjänster och integrering av medborgardata. Informanten från Skatteverket menar att ifall vi på något sätt ska undvika dessa komplikationer borde e-delegationen fatta ett beslut som gäller för alla tjänster som myndigheter erbjuder. Beslut som innefattar vad myndigheter får göra och inte göra. Bolagsverkets representant fortsätter på samma ämne och berättar om hur de har fått jobba med frågetecken kring juridikfrågor och samarbetsansvar som genom utredningar och nya tolkningar har löst vissa problem. Skatteverket berättade om liknande problem som att jobba runt sekretesslagstiftningar och bestämmelser om offentliga handlingar exempelvis.

”Vi har fått blanda in våra rättsavdelningar väldigt mycket för att se så vi inte klampar över och vi har också i några fall fått gå till departementet för att få påbörja lagändringar, vi har fått titta på om vi kan tolka på lite annorlunda sätt så det har varit ett ganska stort arbete.” (Lundgren K., Skatteverket; bilaga 3, sid 61)

Andra problem som Skatteverkets representant berättar om och förklarar är att de är tre väldigt olika myndigheter som samarbetar i verksamt.se. Tillväxtverket är en rådgivande och stödjande myndighet som inte har någon myndighetsutövning alls. Bolagsverket är en helt avgiftsfinansierad myndighet utan sekretess och Skatteverket är helt bidragsfinansierad och tar inte betalning för något och har absolut sekretess på sina ärenden. Informanten från Skatteverket förklarar vidare att eftersom myndigheterna är väldigt olika har de också olika syn på saker. Bolagsverket t.ex. vill och måste tjäna pengar plus att de är öppna med allt, Skatteverket åt raka motsatsen och tar inte betalt för något och har full sekretess, bara dessa skillnader skapar problem vid samverkan.

Bolagsverkets representant menar att det handlar om att se helheten och inte detaljer. För att lösa hinder för att samarbeta måste myndigheterna släppa på kontrollen lite och börja kompromissa. I dagsläget diskuterar Skatteverket om möjligheten att lämna in ansökan till Bolagsverket och Skatteverket samtidigt för att snabba på processen som många företag är intresserade av, berättar Skatteverkets representant. Men förklarar att även om möjligheten låter bra, finns det komplikationer som beror på att Bolagsverket bildar juridiska personer och Skatteverket kan inte starta en utredning om en person som inte finns och som inte har rättskapacitet.

Detta gör att myndigheterna är beroende av varandra eftersom Skatteverket inte kan börja jobba med ärendet förrän Bolagsverket gett sitt godkännande till en juridisk person.

”T.ex. om du är en firmatecknare för ett aktiebolag, ... du knappar in dig för att göra en registrering, så går signalen först upp till bolagsverket som kontrollerar att du är behörig firmatecknare för det här bolaget och sen går den signalen ner till oss som säger; okej Fredrik är behörig firmatecknare och då släpper vi in dig, att du kan tillse formuläret och arbeta i det.” (Lundgren K., Skatteverket; bilaga 3, sid 63)

På frågan om att utöka verksamt.se med fler myndigheter svarade Skatteverkets representant att som tjänsten är idag underlättar det inte med fler myndigheter, men väldigt många är intresserade. Men för en myndighet är det en stor grej att starta ett samverkningsprojekt och Skatteverkets representant nämner IT-problematik och budgetuppsättande som bekymmer. På Skatteverket samarbetar man med länsstyrelsen, kommuner, SCB osv. eftersom de flesta kommer till Skatteverket för information, vilket gör att Skatteverket har ett nätverk runt om sig.

Kategorin samverkan och integration består av mycket rådata precis som avsnitt 4.2 Nyttan och fördelar med tjänsten. Därför presenterar vi även här en kort sammanfattning från de olika myndigheternas representanters svar i form av tabell 6.

Tabell 6. Sammanfattning av informanternas svar på frågor om samverkan och integration.

Myndighet	Sammanfattning av informanternas svar
CSN	Automatisering av processer i elektroniska tjänster. Ändringar och översyn av lagar för mer samordnat register.
Skatteverket	Myndighetssamarbete med uppgifter per automatik underlättar. Kompromissa och släppa på kontrollbehov. Nytolkning av lagar och utredningar av samarbetsansvar
Bolagsverket	Samarbete med helt skilda myndigheter men ändå framgång. Beroende av varandra, svårigheter att förenkla processer. Krävs mycket arbete för samverkan men det är värt det. Jobba runt sekretesslagstiftningar och bestämmelser om offentliga handlingar

4.3 Myndighetsutövning och styrning

CSNs representant berättar att många tror att myndigheterna redan vet allting, medborgare tror att om de lämnar in uppgifter någonstans förväntar de sig att nästa myndighet vet om det och då blir de irriterade om vi inte vet allt och de måste lämna uppgifter igen. Men vid samordning av information måste ansvarig myndighet vara väldigt tydlig hur informationen sparas och vad den kommer att användas till, det får inte finnas några tveksamheter för kunden om vad uppgifterna kommer användas till. Informanten från CSN förtydligar att om en privatperson ska gå med i en ny tjänst kan det inte från privatpersonens perspektiv finnas tveksamheter och otydlighet från ansvarig myndighet vad som händer med informationen privatpersonen väljer att spara på tjänsten.

Bolagsverkets representant tror inte att all medborgardata kan bli ett kontrollverktyg för myndighetsutövning utan menar att ett sådant kontrollintresse inte finns hos involverade myndigheter som endast är inställda på att utföra sina uppdrag. Bolagsverkets representant menar att försäkra medborgarna om detta inte är nödvändigt eftersom:

”Per definition utgår all makt från folket. Via riksdag och regering delegeras uppgifter för statsmakten till myndigheter. Det omvända finns inte.” (Sjöberg D., Bolagsverket; bilaga 4, sida 66)

Men Skatteverkets representant är inte riktigt villig att hålla med och menar att beroende på vilken myndighet som är i fråga kan oron var befogad. Om det är en ovan myndighet att jobba med sekretess kanske uppgifter läcker ut utan mening. Men för Skatteverkets del har vi en fördel med att vi alltid har jobbat med sekretessfrågor så är oron inte befogad och menar att allmänheten nog är medveten om att Skatteverket alltid värnar om integriteten b.la. därför att det är väldigt svårt att få ut uppgifter från oss om du inte har tillgång till det.

Skatteverkets representant förklarar hur Skatteverket jobbar med att försäkra medborgarna om integritet och att de alltid arbetar med att stoppa uppgifter ifrån att komma ut, i synnerhet sekretessbelagda och att de jobbar med att visa för medborgare att de värnar om integriteten. Men ofta från medborgarna själva finns ett behov av att få information snabbt och här måste man på Skatteverket göra avvägningar om vad som är relevant information och då kommer nästa avvägning om vem som gör den bedömningen. Skatteverkets representant förtydligar att det hela är problematiskt eftersom Skatteverket inte heller vill att deras handläggare ska veta mer än vad som krävs för dem att fatta ett beslut.

Nedan i tabell 7 följer en kort sammanfattning över kategorins höjdpunkter.

Tabell 7. Sammanfattning av informanternas svar i kategorin myndighetsutövning och styrning.

Myndighet	Sammanfattning av informanternas svar
CSN	Tydlighet vid samordning av information om hur information sparas och vad den används till
Skatteverket	Finns inget kontrollintresse från myndigheter utan de är inställda på att utföra sina uppdrag. Makt utgår från folket.
Bolagsverket	Beror på myndighet i fråga, myndigheter ovan med sekretess finns risk att uppgifter läcker ut. Värnar om integriteten.

4.4 IT-klyfta

I sitt arbete utgår CSN från att analysera de scenarier och livssituationer som finns hos olika kundgrupper och de konstaterade att oavsett IT-stöd räcker inte webbtjänster för de väldigt komplexa ärenden som existerar. Men att samverka med andra myndigheter för att förenkla kontakt i komplexa ärenden kan webbtjänsterna göra stor nytta menar CSNs representant.

”Svåra situationer ... kanske inte går att lösa enbart med webbtjänst men ... vi samordnar kontakter och samordnar information även för de kundgrupperna ...

t.ex. föräldrar som har funktionshindrade barn, då har man väldigt mycket behov av kontakter... ” (Ullström L., CSN; bilaga 2, sid 57)

Vår informant hos CSN har svårt att se vilken utveckling tjänsten kommer att ge om det blir en ökning av den digitala IT-klyftan eller om det blir tvärtom.

4.5 Förtroendeaspekter kring säkerhet och integritet

På frågan om allmänheten har tillräcklig kunskap om datasäkerhet för att våga använda tjänsten svarar vår informant från CSN att allmänheten kanske inte har kunskap men att de kommer våga använda tjänsten eftersom medborgare använder alla möjliga tjänster som har mycket lägre säkerhetsnivå som t.ex. betalningar över internet som allmänheten tog till sig även om det inte var så säkert i början.

”Själva betalningen på internetbank men också kortbetalning ... från början var den inte så säker och ändå var det ganska många som hoppade på tåget direkt så att säga, så folk kommer nog använda den här tjänsten.” (Ullström L., CSN; bilaga 2, sid 58)

Informanten från CSN tycker att den här frågan hänger lite ihop med frågan om myndighetsutövning och menar att det behövs en översyn över lagar och tydlighet kring informationsbehandling ifrån myndigheterna vilket resulterar i förtroende från allmänheten.

4.6 Resultatsammanfattning

Tabell 8 visar en sammanfattning av svaren från våra intervjuer sammanfattade kategorivis.

Tabell 8. Resultatsammanfattning

Forskningsfrågor	Intervjukategorier	Intervjusvar
Vad är den avsedda nyttan med "mina sidor" för myndigheter och medborgare sett ur ett myndighetsperspektiv?	Nytta och fördelar med tjänsten	<p>CSN - Informationssamordning ger överblick över information. "En kontakt" med myndighet istället för flera i en process hade förenklat. Elektronisk brevlåda på "mina sidor" ger all info på ett ställe. Enklare kontakt och möjlighet att styra viktig information till behövande.</p> <p>Bolagsverket - Samordning och överblick över tjänster och information. Effektivisering i ärendehantering. Enklare kommunikation. Tidseffektivt och förenkling i arbetssätt. Samverka i tjänster så uppgifter per automatik följer med till andra e-tjänster.</p> <p>Skatteverket - Snabbhet och tidsbesparingar. Stödja användare av tjänsten med information och tjänster. Enkelhet och valfrihet. Samverka i tjänster så uppgifter per automatik följer med till andra e-tjänster.</p>
	Samverkan och integration	<p>CSN – Automatisering av processer i elektroniska tjänster</p> <p>Bolagsverket – Myndighetssamarbete med uppgifter per automatik underlättar. Kompromissa och släppa på kontrollbehov.</p> <p>Skatteverket – Samarbete med helt skilda myndigheter men ändå framgång. Beroende av varandra, svårigheter att förenkla processer. Krävs mycket arbete för samverkan men det är värt det.</p>
Vilka etiska aspekter kan identifieras kring samordning av myndighetsfunktioner och samarbete med medborgare?	Samverkan och integration	<p>CSN – Ändringar och översyn av lagar för mer samordnat register</p> <p>Bolagsverket – Nytolkning av lagar och utredningar av samarbetsansvar</p> <p>Skatteverket – Jobba runt sekretesslagstiftningar och bestämmelser om offentliga handlingar</p>
	Myndighetsutövning och styrning	<p>CSN – Tydlighet vid samordning av information om hur information sparas och vad den används till</p> <p>Bolagsverket – Finns inget kontrollintresse från myndigheter utan de är inställda på att utföra sina uppdrag. Makt utgår från folket.</p> <p>Skatteverket – Beror på myndighet i fråga, myndigheter ovan med sekretess finns risk att uppgifter läcker ut. Värnar om integriteten.</p>
	IT-klyfta	CSN – Vid komplexa ärenden räcker inte e-tjänster. Men samordning av kontakter är en fördel. Utvecklingen är osäker.
	Förtroendeaspekter kring säkerhet och integritet	CSN – Säkerhets och integritets kunskaper eller inte, folk kommer använda tjänsten.

5 Analys och diskussion

I det här kapitlet presenteras analytiska reflektioner gjorda efter kopplingar med forskningsfrågor från kapitel 1, litteratur och teoretiska begrepp från ramverket i kapitel 2 och det empiriska resultatet presenterat i kapitel 4. Analysen är strukturerad och uppdelad efter forskningsfrågorna i kapitel 1.2 som skapar kapitel 5.1 Nyttan med *Mina sidor för privatpersoner* som diskuterar första forskningsfrågan och kapitel 5.2 Problematiska aspekter vid gemensamma myndighetsfunktioner som diskuterar andra frågan och tillhörande delfråga.

5.1 Nyttan med *Mina sidor för privatpersoner*

För att göra en analytisk reflektion kring forskningsfrågan och den insamlade teorin ställde vi frågor bl.a. om hur tjänsten kunde underlätta, vilka nyttor som fanns med tjänsten och om det fanns behov för tjänsten. Några svar vi fick belyste en viktig faktor för nytta i självbetjäning och hur självbetjäning kan underlätta för både myndigheter och medborgare. En del andra frågor som vi ställde under intervjuerna för att ta reda på nytta och fördelar med tjänsten riktades till myndighetssamverkan, se intervjuguiden i kapitel 3.1.3. Utifrån svaren (se resultatsammanfattning kapitel 4.6) vill vi framhäva två framträdande faktorer som genererar verklig nytta för både medborgare och myndigheter, dvs. *En kontakt för tjänster och information*, och *automatisering*. Tillsammans med faktorn *självbetjäning med e-tjänster* har vi tre viktiga faktorer som vi kommer förklara och göra analytiska reflektioner över.

5.1.1 *En kontakt för tjänster och information*

För att finna nytta och fördelar med tjänsten *Mina sidor* ställde vi frågor som krävde förklaringar om hur tjänsten kan underlätta för medborgare samt vilka fördelar samordning ger. Det visade sig att möjligheten att endast behöva kontakta en aktör för att sätta igång hanteringen av ärendet från alla involverade aktörer var framträdande. Dels den här möjligheten för tjänster men också för samlad information. Vi upptäckte en stor nytta med att ha en stark och samlad informationsskälla, för både myndigheter och medborgare. Information är viktigt för myndigheter att kunna sprida snabbt och enkelt samtidigt som det är viktigt för medborgare att kunna få tag i rätt information snabbt, av de här skälen ser vi en

samlad informationskälla som en stor nytta. Därför är *En kontakt för tjänster och information* en viktig faktor för att skapa nytta med Mina sidor.

I litteraturkapitlet 2.1.1 beskrivs en viktig aspekt för nytta och fördelar med tjänsten, nämligen vikten med medborgarens möjligheter att bara behöva kontakta en aktör för att sätta igång hanteringen av ärendet från alla involverade. Vidare beskrivs det att de många aktörernas processer blir för medborgaren en process vid samordning och att detta är en stor nytta för medborgaren eftersom det förenklar mycket. I kapitel 2.1.2 förklaras det viktiga med de precis beskrivna samordningstjänsterna att användaren av dessa tjänster inte ska behöva märka när gränsen korsas till en ny myndighet i processen utan allt ska flyta fram som en enkel e-tjänst från en myndighet. Användarna ska inte behöva bry sig om vilka myndigheter som står bakom.

I kapitel 2.1 ser vi möjligheterna e-government erbjuder för staten att vara en stark informationskälla via integrering och informationsinsamling från Internet och olika databaser. Möjligheten finns också att med bättre kommunikation få tillgång till viktig individuell information. Vidare i kapitel 2.1.1 beskrivs vikten av att öka medborgarnas allmänna medvetande och engagemang, vilket kräver möjligheten att få tag i information snabbt och enkelt. Genom att kommunicera via nätet kan myndigheterna lätt nå ut till medborgare och rikta informationen till olika medborgargrupper. I kapitel 2.1 & 2.1.1 beskrivs också nyttan att få tillgång till viktig individuell information och att med Internets hjälp nå ut till så många som möjligt och rikta information till behövande medborgare.

Vår teori om ämnet bemöts av vårt empiriska resultat där CSN tror att en överskådlig bild över status på ärenden, alla meddelande och beslut från myndigheter ger medborgare en stor fördel. Dessutom framhäver CSN nyttan med ”en kontakt” istället för flera med olika myndigheter i ett ärende. Det är inte bara i dessa ärenden nyttan finns utan även vid kommunikation som är en stor fördel vid samordning. CSN menar att ifall medborgare bara behöver komma i kontakt med myndigheter eller kommuner för exempelvis information så skulle ”en kontakt”, en plats för information förenkla mycket för medborgaren.

Bolagsverket menar att den största nyttan ligger i att det är en plats och inte en röra med e-tjänster som används utan en känd plats med strukturerade e-tjänster och information. Vidare menar Bolagsverket att den samlade och samordnade informationen på webbsidan verksamt.se gör att kontakt med myndigheter för information eller tjänster skapas på ett ställe. På samma ämne förklarade Skatteverket anledningen till webbsidan verksamt.se som från början skulle vara en samordnad informationssajt för företag.

På informationsämnet fortsätter CSN med möjligheten som elektronisk information erbjuder eftersom med elektronisk information kan information lättare styras till behövande, det tekniska stödet som existerar gör det mycket enklare att kunna nå ut till fler kunder. Men framförallt erbjuder det tekniska stödet att styra rätt information till behövande kunder i viktiga lägen. CSN anser att det kan underlätta för myndigheterna om de hade kunnat hålla samman en del information eftersom idag finns egentligen samma information på flera ställen. Detta skulle även underlätta för medborgare genom att de får en bra överblick över sin

information. Där instämmer Bolagsverket att det kan förenkla för myndigheter att nå ut och erbjuda information och tjänster om användaren hade haft en bättre överblick.

Utifrån vår insamlade teori ser vi vikten av att endast behöva kontakta en aktör för att sätta igång hanteringen av ärendet från alla involverade. Detta motsvarades även av vår insamlade empiri. Vi kan av det här utläsa en stor nytta och fördel för framförallt medborgare eftersom det förenklar åtaganden som måste göras av en medborgare i olika situationer i sitt liv. Exempelvis att flytta in i ett hus eller lägenhet är inte bara att flytta in möblerna utan det krävs åtaganden och kontakt med flera olika aktörer. Här ser vi fördelen och nyttan för en medborgare att endast behöva kontakta en aktör som resulterar i att allt som har med inflyttningen att göra från myndigheters sida tas om hand. Vi ser det som en stor nytta framförallt för medborgare eftersom det förenklar och skyndar på ärenden genom att de olika myndigheternas processer blir vid en kontakt, en process för medborgaren som inte ska märka när gränsen korsas och en ny myndighet har ansvar för tjänsten som vårt teoretiska material framhävde.

Samordning till ”en kontakt” för information, tjänster och kommunikation beskrivs som en nytta för såväl myndigheter och medborgare i teorin. Vår teori pekar mycket på nyttan för just myndigheter att enklare nå ut till medborgare med information vilket också ses som en stor nytta i det empiriska materialet. Alla intervjuade myndigheterna är inne på nyttan med att kunna skapa enklare kontakt för tjänster, information och kommunikation. Detta är därför också en nytta för medborgare för att de får lättare tillgång till viktig information. Både teori och empiri hävdar att samordnad information på en plats är till stor nytta för myndigheter och medborgare. Vi anser att den nyttan är den tveklöst största fördelen för både myndigheter och medborgare att samla information på en plats som ger medborgarna en överblick över sina angelägenheter. En kontakt med myndigheter behöver inte vara för att utföra tjänster utan det kan även vara för att få information, rätt information. Detta beskrevs i empirin som skälet till uppstarten av webbsidan verksamt.se. Vikten beskrivs även i vårt teoretiska material där framträdande nytta var att all information skulle finnas på ett ställe och även att kunna nå ut till behövande medborgare med information.

Som teorin gav oss är fördelarna många med en samordnad plats för kontakt, information och tjänster som bemöts av empirin och ger enligt oss största nyttan för såväl medborgare och myndigheter.

5.1.2 *Självbetjäning med e-tjänster*

En stor del av fördelarna med tjänsten för både myndigheter och medborgare existerar tack vare *självbetjäning med e-tjänster*. Detta kan vi hävda med stöd från litteraturen och den insamlade empirin. Frågorna vi ställde under intervjuerna handlade inte om självbetjäning utan några svar vi fick visade detta faktum, se frågorna i intervjuguiden i kapitel 3.1.3 och resultaten i b.l.a. resultatsammanfattningen i kapitel 4.6. Med självbetjäning menas att medborgaren själv när som helst via Internet utför ärenden berörande sig själv.

I kapitel 2.1 & 2.1.1 beskrivs det att via självbetjäning i e-tjänster kan en enkel och snabb kontakt skapas med myndigheter för att uträtta ärende som att få tillgång till viktig individuell information. I kapitel 2.1 förklaras e-tjänsters möjligheter att förenkla för såväl myndigheter som medborgare, eftersom möjligheten finns att betala skatt och deklarerar över Internet. Likaså i kapitel 2.1.1 belyses medborgarens möjligheter att välja skola och barnomsorg via Internet, vilket effektiviserar verksamheten och kontrollerar kostnader och resursutnyttjande. Vidare beskrivs det i kapitel 2.1.1 att alla självservicefunktioner med e-tjänster är miljövänligt och vanliga blanketter kan tas bort och den här utvecklingen bara fortsätter; 2009 deklarerade 57 % av Sveriges befolkning via Skatteverkets e-tjänst. Exempel i kapitel 2.1.1 visar att nya integrerade affärssystem kan resultera i nya funktioner som innebär att blanketter kan tas bort.

För att ta reda på vilken nytta och fördelar Mina sidor kan ha frågade vi hur tjänsten kunde underlätta, vilka nyttor som fanns med tjänsten och om det fanns behov för tjänsten. Några svar vi fick handlade om nyttan med självbetjäning och hur självbetjäning kan underlätta för både myndigheter och medborgare. Både Skatteverket och Bolagsverket svarade att fördelar med självbetjäning via e-tjänster är tidsbesparing och förenklat arbetssätt. Exempelvis har handläggarens arbetsuppgifter blivit förenklade och effektivare och handläggaren kan lägga sin tid på annat. Skatteverket som erbjuder deklarationen som e-tjänst menar att användaren inte kan skriva fel vid e-deklaration vilket gör processen snabbare. E-tjänster förhindrar räknefel, signeringsfel eller andra liknande enkla fel. Det finns inte heller några följdfrågor så därför går allt snabbare. När användaren har utfört tjänsten och signerat så är den hos Skatteverket på bara någon sekund. Skatteverket menar att skäl nog för att självbetjäning underlättar för medborgare är det uppenbara att de som en gång börjat använda tjänsten fortsätter att använda den. Skatteverket framhäver också valfriheten för en person att utföra tjänsterna precis när personen själv vill som en av de största fördelarna med självbetjäning med e-tjänster. CSN beskrev att tjänsten skulle innebära att varje medborgare har en personlig elektronisk brevlåda vilket minskar pappersinformation från myndigheter.

Självbetjäning med e-tjänster är enligt oss en tydlig nytta för både myndigheter och medborgare. Från teorin får vi information om att det går snabbt och enkelt för medborgaren att via e-tjänster utföra ärenden som; förfrågan om information, betalning av skatt, deklarering och val av skola och barnomsorg. Självbetjäning ger myndigheter nyttor som bättre kontroll över resursutnyttjande och kostnader. Från empirin syns nyttor för myndigheter som förenkling i arbetssätt, tidsbesparingar och omfördelning av arbetsuppgifter. Dessutom fick vi veta att e-tjänster som e-deklaration är snabbare för alla inblandade eftersom fel förhindras och efter att deklarationen skickats in är den hos Skatteverket på någon sekund. En tydlig anledning till självbetjäningsnytta är valfriheten som vi kan utläsa från empirin, som innebär att personen som använder tjänsten kan utföra tjänsten när som helst. Alltså är självbetjäning med e-tjänster en nytta Mina sidor ger myndigheter och medborgare.

En av många nyttor med tjänsten som vi har funnit är att den är miljövänlig. Från teorin kan vi utläsa att alla e-tjänster gör att vanliga blanketter kan tas bort, vilket innebär mindre tryck på papperstillverkningen. Dessutom kan vi utläsa från empirin att en funktion Mina sidor skulle ha var en elektronisk brevlåda vilket kan innebära att information från myndigheter kan

komma i mindre utsträckning i pappersformat. Vi kan komma fram till att tjänsten kommer att vara miljövänlig eftersom information och ärenden kan i stor utsträckning hanteras elektroniskt.

5.1.3 Automatisering

En annan upptäckt vi gjorde var vikten av *automatisering* i och av tjänster för att snabba upp och förenkla myndigheters arbetssätt och medborgarens kontakt och ärendeutryttande. Utifrån teorin kunde vi inte finna så mycket stöd för automatisering som nytta men det gjorde vi i empirin där automatisering framhävs som en potentiell nytta för medborgare och myndigheter vid användning av Mina sidor. Detta är förklaringen till att automatisering är en viktig faktor för nytta. Se frågorna vi ställde i kapitel 3.1.3 Intervjuguide och svaren i kapitel 4 och sammanfattning i kapitel 4.6 Resultatsammanfattning.

I Kapitel 2.1 & 2.1.1 beskrivs nyttan av att integrerade myndighetsfunktioner skulle förbättra åtkomsten till tjänster samt att samordning i myndigheters arbete kan skapa bättre tjänster för medborgare. Automatisering i och av tjänster kan göras i större utsträckning vid samverkande myndigheter som därmed förenklar myndigheters arbetsprocesser.

Skatteverket och Bolagsverket framhäver nyttan med samarbetet mellan myndigheterna i webbsidan verksamt.se och deras olika e-tjänster. De visar att uppgifter kan automatiskt följa med mellan tjänsterna och förenkla och snabba upp processerna. CSN fyller i detta resonemang och menar att automatisering kan förbättra en hel del av deras processer också, när de exempelvis väntar på beslut från andra myndigheter.

Bolagsverket beskriver effektivisering i ärendehandläggningen som en fördel myndighetssamverkan resulterar i tack vare dels att det är allt fler elektroniska ärenden och dels att ärendena blir oftare rätt från början. Skatteverket beskriver automatiseringsmöjligheter som webbsidan verksamt.se har som förenklar och snabbar upp processerna. Information som en gång fyllts i på webbsidan kan automatiskt följa med till en annan e-tjänst, i form av för ifyllda fält t.ex. adress eller telefonnummer, om användaren önskar detta.

Automatisering i tjänster är en nytta som beskrivs bäst från empirin men från teorin kan vi ändå utläsa att automatisering förenklar myndigheters arbetsprocesser och även förbättrade tjänster. I empirin beskrivs fördelarna myndighetssamverkan i verksamt.se ger myndigheterna och medborgarna. Eftersom uppgifter användaren själv skriver in och själv kan välja att dessa uppgifter ska följa med till en annan tjänst på webbplatsen tillåter detta en viss automatisering i tjänster. Vi ser detta som en nytta men ingen avgörande nytta som Mina sidor kan använda sig av. Det förenklar till viss del när användaren utför ärenden och tidigare uppgifter följer med. Men liknande automatisering kanske kan utvecklas till mer automatisering och därmed bli större nytta.

5.2 Problematiska aspekter med gemensamma myndighetsfunktioner

Forskningsfrågan handlar om vilka etiska aspekter som existerar vid myndighetssamverkan och samordning av myndighetsfunktioner. Dessa aspekter är uppdelade i fyra kategorier; 5.2.1 Etiska aspekter vid samverkan, 5.2.2 IT-klyfta, 5.2.3 Förtroendeaspekter kring säkerhet och integritet, och slutligen 5.2.4 Myndighetsutövning och styrning. De här kategorierna är samma som intervjukategorierna beskrivna i kapitel 3.1.3 Intervjuguide där även frågorna till intervjuobjekten syns. Genomgående i kapitel 4 redovisas empirin efter de här kategorierna.

5.2.1 Etiska aspekter vid samverkan

Vi ville undersöka vilka etiska aspekter som kunde identifieras kring myndighetssamverkan. Teorin vi undersökte förklarade de aspekter som måste betänkas vid myndighetssamverkan och den insamlade empirin gav stöd till detta faktum att det finns många faktorer att se över vid myndighetssamarbete. Vi ställde frågor för att undersöka ifall de teoretiskt beskrivna aspekterna motsvarades av myndigheterna vi intervjuade, se frågorna i kapitel 3.1.3 och svaren i kapitel 4.6.

I kapitel 2.3 beskrivs forskning som visar att samverkan och integrering av myndigheters databaser ökar kravet för datasäkerhet. Dessutom förklaras vågspelet mellan vad som är tekniskt möjligt och socialt önskvärt som komplicerar ytterligare för utvecklingen av e-government användande och myndighetssamverkan. Även i kapitel 2.3.1 beskrivs det komplicerade vågspelet mellan effektivisering av e-governmentprocesser och hänsynstagande av integritet och datasäkerhet. Exempelvis önskar medborgare att företag ska spara individdata för att förenkla för återkommande kunder men om myndigheter vill göra på liknande vis är det intrång i privatlivet. Alla tekniska fördelar och förenklingar måste kontrolleras utifrån lagar och bestämmelser. Vidare i kapitel 2.3.1 beskrivs exempel på en företagsammanslagning av stor mängd kunddata som kan visa på problematik för Mina sidor. Kapitel 2.3.2 förklarar e-delegationens uppgift är motverka hinder för myndighetssamverkan, de arbetar för att erbjuda tjänster till så många som möjligt. I myndighetsförordningen står det att genom samverkan måste myndigheter ta del av de fördelar som kan vinnas. Med fler e-tjänster och myndighetssamverkan i e-tjänster ställs många och höga krav på uppgiftsbehandlingen som beskrivs i kapitel 2.3.2 samt Datainspektionens roll som kontrollant som beskriver och ger instruktioner av vad som gäller för ansvariga myndigheter.

CSN menar att det finns en hel del juridiska hinder idag som regler om hur länge myndigheter får lagra information och vilka som har åtkomst till informationen. Därför tycker CSN att det krävs lite ändringar och översyn av de lagarna för att kunna ha mer samordnat register. Bolagsverket och Skatteverket berättar om hur de har fått jobba med frågetecken kring

juridikfrågor och samarbetsansvar samt genom utredningar och nya tolkningar har löst vissa problem. Skatteverket tycker att e-delegationen behöver fatta ett beslut om vad som gäller för alla myndigheter vad de får göra och inte göra. Andra problem som Skatteverket beskriver och förklarar är att samverkan av väldigt olika myndigheter, har stora hinder förutom lagar och bestämmelser. Dessa hinder kan skapas av olika syn på saker som exempelvis att Bolagsverket vill och måste tjäna pengar plus att de är öppna med allt och att Skatteverket är raka motsatsen och tar inte betalt för något och har full sekretess, bara dessa skillnader skapar problem vid samverkan. För att arbeta runt problematiken menar Bolagsverket att det handlar om att se helheten och inte detaljer. För att lösa samarbetshinder måste myndigheterna släppa på kontrollen lite och börja kompromissa.

Efter att ha gjort intervjuerna med de tre myndigheterna förstår vi skälen till att myndigheter borde samarbeta mer. Men vi blev också uppmärksammade på alla hinder, lagar och bestämmelser som måste lösas före ett fungerande samarbete. Intervjun med Skatteverket belyste verkligen problem bara i myndigheternas syn på saker. För att få ett fungerande samarbete krävs en hel del kompromissande. De identifierade problem som gjorts i vår undersökning som gömmer sig bakom alla fördelar myndighetssamarbete ger, kan hindra en fortsatt utveckling av e-government. Forskningen i kapitel 2.3 och ramverket i kapitel 2.3.1 bevisar att vår identifiering av hinder inte är en ny upptäckt utan att det är återkommande problem.

Om myndigheterna stirrar sig blinda på alla hinder och problem kan myndigheterna ge upp sina satsningar. Men det är här e-delegationen kommer in i bilden, dels säger myndighetsförordningen att myndigheter måste ta till vara på de fördelar de kan få genom samverkan. Dels kommer e-delegationen driva utredningar om vad som krävs av olika myndigheter för att då skapa god e-government eftersom deras uppgift är att så många som möjligt ska använda e-tjänster. E-delegationens arbete, som CSN menar borde driva på lagbestämmelser, och Datainspektionens vägledning är grunden till e-governments framfart.

5.2.2 IT – klyfta

Vi ville undersöka vilka etiska aspekter som existerar vid samordning av myndighetsfunktioner och samarbete med medborgare. Vi kom fram till utifrån vår teoretiska undersökning att IT-klyftan är ett stort hinder för e-governments utveckling. Detta ville vi undersöka ytterligare och inkluderade därför frågor till myndigheterna om IT-klyftans utveckling och hur de arbetar för att hindra dess negativa utveckling. Se frågorna i intervjuguiden i kapitel 3.1.3 och de sammanfattade svaren i kapitel 4.6.

I kapitel 2.3 beskrivs teori om en IT-klyfta mellan människor. Där beskrivs det att samhällets framgång med e-government inte kan mätas förrän de mindre privilegierade människorna har beaktats ordentligt. Vilket innebär att det måste kompenseras för de som inte hänger med för att IT-klyftan inte ska öka. Vidare i kapitel 2.3 beskrivs det att en stor del av den svenska befolkningen känner sig exkluderade och uteslutna från Internet och e-tjänster. Ofta är det de

äldre människorna i åldern 66+ som inte känner sig delaktiga. Det är inte en målgrupp som är prioriterad för elektronisk utveckling eftersom de inte är innovatörer med nya produkter som yngre människor. Fortsättningsvis i kapitel 2.3 förklaras olika anledningar som funktionsproblem, behov och vilja till varför de äldre inte hänger med i det elektroniska samhället. Vidare i kapitel 2.3 presenteras en siffra på ca 1.3 miljoner svenskar över 50 år som är ovana dator och internetanvändare. Dessutom i kapitel 2.3 beskrivs e-government som en möjlig lyx för endast de som redan har det bra. E-government hamnar i ett dilemma eftersom grunden för all myndighetsutövning är likabehandling av alla medborgare.

I intervjun med CSN ställde vi frågan om de ser en utveckling där alla inte gynnas av e-tjänsternas nyttor och fördelar. CSN förklarade att de jobbar utifrån livssituationer och för att förstå alla människors nytta av e-tjänster tänker de sig in i livssituationen av att vara förälder med funktionshindrade barn. I dessa komplexa fall tror inte CSN att e-tjänster och självbetjäning är tillräckligt som stöd för personer i den livssituationen utan att det måste finnas ytterligare stöd. Men CSN tror att myndighetssamverkan kan leda till lättare kontakt och snabbare ärendeträttande som på så vis kan förenkla för även personer i den här livssituationen men samtidigt anser CSN att i så komplexa ärenden är det svårt att se annat än att de halkar efter lite.

Utifrån statistiken presenterad i teorin beror en del av IT-klyftan på människors ovana med att använda datorer. Det finns andra anledningar som ointresse för att använda Internet och att de äldre inte behöver använda sig utav e-tjänster. Vi anser att om det finns en ekonomisk klyfta i världen kommer det även att finnas en IT-klyfta i världen eftersom vi har Internet och datorer när vi har råd med den lyxen. Men vi anser också att IT-klyftan inte behöver bero på ålder i framtiden eftersom människor under 50 år är relativt vana Internet och datoranvändare och kommer därför inte att exkluderas av den anledningen. Däremot finns det anledningar till att äldre inte kan använda datorer i samma utsträckning som yngre eftersom med åldern *kan* problem med motoriken och synen komma vilket gör datoranvändning till något väldigt svårt.

Utifrån det empiriska resultat vi fick och den teori vi samlat in tolkar vi det som att i komplexa livssituationer har e-government en bra bit kvar i utvecklingen för att kallas framgångsrikt och är en aspekt att ta hänsyn till i arbetet med e-government.

5.2.3 Förtroendenaspekter kring säkerhet och integritet

En aspekt som berör framtida tjänsten Mina sidor är förtroende, förtroende för myndigheter och förtroende för Internet. Vi upptäckte i teorin att ifall medborgare ska ta till sig tjänster som myndigheter erbjuder krävs ett visst förtroende för dessa myndigheter. För att få myndigheternas syn på förtroenderesonemanget ställde vi frågor om hur de försäkrar allmänheten om säkerhet, se frågorna i kapitel 3.1.3 Intervjuguide och de sammanfattade svaren i kapitel 4.6.

Från presenterad undersökning i kapitel 2.2 visades att pålitlighet är kanske den viktigaste aspekten att betänka med internetjänster. Om allmänheten har förtroende för myndigheterna som erbjuder någon tjänst, accepteras och används den. Vidare i kapitel 2.2.1 beskrivs detta resonemang ytterligare samt metaforen om att vi människor exempelvis måste se den här tjänsten som ett verktyg som vi kontrollerar för att ha förtroende för den, och har vi kontroll kan vi använda den. I kapitel 2.3.1 beskrivs det komplicerade vågspelen mellan integritetsskydd och användandet av IT och Internet för att effektivisera tjänster och kommunikation. Vidare förklaras hur en webbplats måste förhålla sig till integritet och säkerhet och att de måste informera på webbplatsen om detta. Ramverket i kapitel 2.3.1 visar att ifall de anvisningarna följs för policys, lagar och säkerhet har användarna förtroende för webbplatsen. I kapitel 2.3.2 förklarar datainspektionen vilka säkerhetskrav som finns för att skydda uppgifter på en webbplats.

Av vad vi kan utläsa från intervjun med CSN så finns det ett ganska allmänt förtroende för svenska myndigheter. Kunskap om säkerhet eller inte så tror CSN att i Sverige kommer allmänheten att ta till sig tjänsten eftersom allmänheten tagit till sig tidigare tjänster med mindre säkerhet. Från intervjun fick vi fram att det borde göras en översyn över lagar och en översyn över myndigheters tydlighet kring informationsbehandling som skulle kunna resultera i förtroende från allmänheten.

Skatteverket förklarade att vid användning av tjänsten ”mina sidor” på webbsidan verksamt.se, har myndigheterna ingen möjlighet att se något som inte användaren vill att de ska kunna se. Lika tydliga bör myndigheterna vara med sin information till användare för att försäkra om integritet och säkerhet kring personliga uppgifter.

Det finns många säkerhetskrav och integritetslagar för att en webbplats ska få spara medborgardata vilket beskrivs i vår teori. Men vi anser att bara kännedomen av att alla lagar och säkerhetskrav finns gör att medborgare förlitar sig på att den här webbplatsen som behandlar uppgifterna följer de lagar och säkerhetskrav som existerar. Detta tankesätt bekräftas utifrån intervjuerna där vi kan utläsa att i Sverige har vi tillräckligt förtroende för myndigheterna eller så tar vi säkerhet för givet. Det är därför som forskningarna presenterade i kapitel 2.2 & 2.2.1 visar att vi tar till oss vad myndigheterna erbjuder så länge nyttorna finns där.

5.2.4 Myndighetsutövning och styrning

Vi ville undersöka om en risk med myndighetssamverkan och integrering av medborgardata är myndighetsutövning och styrning. Vår insamlade teori visade på forskning om medborgares syn på lagring av kundhistorik är positiv så länge nyttan är överväldigande. Men forskningen visade också att medborgarna blir oroliga när myndigheter vill samla information om medborgare. Vi ställde frågor till myndigheternas representanter om medborgare bör vara oroliga för myndighetsutövning och styrning för att få ett verklighetsperspektiv. Se frågorna i kapitel 3.1.3 Intervjuguide och svaren sammanfattade i kapitel 4.6.

Kapitel 2.3 beskriver att det finns ett problematiskt vågspel med e-government. Fördelarna får inte överskugga existerande risker med att personer i maktpositioner missbrukar sin makt. Att ha tillgång till alldeles för mycket information kan göra medborgare oroliga. Enligt forskning i kapitel 2.2.1 så får inte regering eller internetjänster förtroende om de inte kan visa upp tillräckligt stöd för säkerhet och integritet.

CSN menar att det nog inte existerar någon sådan oro eftersom många tror att myndigheterna redan vet allt. Att det är mer tvärtom att medborgarna nästan blir irriterade när en myndighet inte redan vet allt och de måste lämna sina uppgifter igen. Bolagsverkets svar motsvarar CSNs svar men ser det ur ett annat perspektiv att intresset myndighetsutövning inte finns hos myndigheter och menar vidare att all makt utgår från folket vilket innebär att någon speciell försäkring inte är nödvändig. Men detta kommer från en myndighet med full öppenhet. Skatteverket håller inte riktigt med utan menar att svaret kan vara både ja och nej beroende på vilken myndighet i fråga. Skatteverket har full sekretess i sina ärenden och är vana att arbeta med sekretessfrågor men menar att en myndighet som inte är van vid sekretessuppgifter kan läcka ut känsliga uppgifter och orsaka problem.

Vi ställde frågor om det existerar en risk att all information kan bli ett kontrollverktyg för myndigheter med samordnad medborgardata. Detta för att identifiera etiska aspekter kring ett införande av *Mina sidor för privatpersoner*. Men utifrån undersökningen med tre myndigheter finns den enda risken att känsliga personuppgifter skulle kunna läcka ut vid bristande hantering av information. Utifrån teorin från kapitel 2.3 kan vi förstå att riskerna finns så länge vi har människor i maktpositioner och det kommer vi alltid ha, därför måste vi ha ett system som kan förhindra maktmissbruk. Forskning från kapitel 2.2.1 menar att vi människor måste se bevis för säkerhet för att ge vårt förtroende vilket innebär att så länge vi har kunskap om säkerhet och integritets frågor kan vi påverka vad som händer. Detta innebär också att medborgare kan ta förgivet att säkerhet och lagar följs när myndigheterna behandlar medborgardata vilket gör att medborgare inte har någon oro för maktmissbruk ifrån myndigheterna. Vi fick även information från intervjuerna att intresset inte finns för myndighetsutövning men enligt teorin existerar risken eftersom myndigheter och personer i maktpositioner kan efter samordning av information om medborgare få tillgång till känslig information. Vi kan här utläsa att risken finns för myndighetsutövning, men det finns ingen oro från allmänheten av olika anledningar. Anledningarna kan vara att myndigheterna väldigt bra försäkrar allmänheten om säkerhet och integritetsskydd och att allmänheten har tillräcklig kunskap och medvetenhet om säkerhet och integritet eller så tar medborgare förgivet att säkerhet och lagar följs som de vet finns.

5.3 Analyssammanfattning

Från vår teoretiska och empiriska undersökning har vi kommit fram till att nyttan för medborgare med *Mina sidor* ligger i förenklad kontakt för medborgare med myndigheter för kommunikation, information och användning av erbjudna tjänster. Den förenklade kontakten skapas av myndighetssamverkan i en gemensam webbsida, dvs. ”en kontakt” för medborgare.

”En kontakt” skapar nytta vid ärenden som kräver flera myndigheters involvering för att ärendet ska utträttas och vid att information och tjänster är samlade på en organiserad och strukturerad plats. Mer nytta finns i att myndigheter erbjuder en gemensam plats för information och tjänster, vilket gör att automatisering av uppgifter kan förekomma. Detta skapas med medborgarens acceptering av att personliga uppgifter kan följa med mellan tjänster och mellan ansvariga myndigheter i form av att fält för exempelvis namn och telefonnummer förifylls automatiskt. Vi fann vidare att stor nytta för medborgare ligger i att e-tjänster möjliggör självbetjäning och eftersom självbetjäning är så enkelt och förhindrar fel som räknefel och signeringsfel skapar detta nytta. Ytterligare anledning till medborgares nytta med självbetjäning med e-tjänster är valfriheten och möjligheten att utföra tjänsterna precis när de själva vill.

Från undersökningen fick vi veta att myndigheterna bara är intresserade av att utföra sina uppdrag och leverera god service. Av den här anledningen är ovanstående nyttor för medborgare även nyttor för myndigheter men av andra anledningar. Eftersom det finns en plats för tjänster, information och kommunikation blir det enklare för myndigheter att leverera den här servicen till medborgare och utföra sina uppdrag. Deras uppdrag kan vara att behöva nå ut med information enklare till framförallt behövande medborgare, därför kan nyttan finnas i att samordna all information på en plats.

Nyttan med självbetjäning för medborgare blir för myndigheterna nytta med att tjänsterna utförs elektroniskt i större utsträckning att deras arbetsprocesser förändras och förenklas. Nyttan ligger i att tjänsterna utförs elektroniskt, vilket gör att ärendena är hos myndigheterna på bara sekunder som därmed snabbar upp ärendehantering och allt resulterar i nöjda kunder. Här kommer automatisering in som en nytta för myndigheterna eftersom det kan förenkla för medborgarna med smidigare tjänster när uppgifter automatiskt följer med, vilket också resulterar i nöjda användare.

Utifrån vår teoretiska undersökning fann vi följande etiska aspekter och delade in den empiriska undersökningen och analysen av resultatet efter följande kategorier; etiska aspekter vid samverkan, förtroendeaspekter kring säkerhet och integritet, IT-klyfta, och myndighetsutövning och styrning. En aspekt vi fann i vår teoretiska undersökning var att en IT-klyfta existerar eftersom en stor del av den svenska befolkningen känner sig exkluderade från Internet och e-tjänster. Den här aspekten fick medhåll från empirin där vi fick veta att människor i olika livssituationer blir exkluderade eller i alla fall mindre inkluderade i Internet och e-tjänsters nyttor eftersom möjligheten inte finns att utnyttja dem eller att de tjänsterna inte är tillräckliga i vissa situationer. De exkluderade är oftast äldre av olika anledningar som ointresse, ovana eller funktionshinder som problem med motoriken och synen. Detta gör att en IT-klyfta existerar eftersom användning av Internet och e-tjänster inte når ut till alla medborgare. Detta är en aspekt myndigheter måste ha i åtanke när de utvecklar tjänster.

Det finns mycket för myndigheter att tänka på vid samverkan, vilket vi fann i både teorin och empirin. Dels är det juridiska hinder om omständigheter kring informationsbehandling och dels juridiska frågetecken kring ansvarsfrågor. Här finns många frågor för myndigheterna att arbeta med. Men våra informanter är alla överens om att det krävs en översyn av lagar och

regler för att förenkla myndighetssamverkan. Men vi anser att lagar och regler finns för en anledning eftersom det inte ska vara lätt att behandla medborgardata. Men från empirin poängterades e-delegationens roll som ledande för arbetet med förenklad myndighetssamverkan. Vi uppmärksammade även hinder med att myndigheter kan vara väldigt olika sett till hur de arbetar och deras förhållningssätt till sekretessfrågor, vilket också försvårar myndighetssamverkan. E-delegationen har påbörjat och leder arbetet med att utveckla e-government till att vara så enkelt som möjligt för så många som möjligt. De utreder exempelvis förslag på hur svårigheter kring myndighetssamarbete kan undvikas via regeringsbeslut om vilken myndighet som ska ansvara. Problematik vid myndighetssamverkan kan på så vis undvikas och generera nytta för myndigheter och medborgare istället. Aspekter vid samverkan existerar men det finns gott om medel att använda för att arbeta sig igenom problemen.

Vi såg förtroendeaspekter som en faktor som skulle hindra e-governments utveckling utifrån teorin. Men empirin visade motsatsen eller att allmänheten i Sverige har tillräcklig kunskap om säkerhet och integritet kring personuppgifter eftersom det inte fanns någon oro för hur myndigheter behandlar uppgifter. Medborgare är snarare förvånade när inte en myndighet vet allt om en person. Den här aspekten är alltså inte ett hinder. Vi kan alltså utläsa att aspekten existerar men det finns ingen märkbar oro kring hur myndigheter hanterar personuppgifter.

En annan aspekt vi undersökte var myndighetsutövning och styrning som sågs som en risk från litteraturen. En risk skulle vara att myndigheter missbrukar tillgången till all information och använder den för egen vinning. Den här risken fick inget gehör från empirin men vi kan utläsa att risken finns för myndighetsutövning, men det finns ingen oro från allmänheten av olika anledningar. Anledningarna kan vara att myndigheterna väldigt bra försäkrar allmänheten om säkerhet och integritetsskydd och att allmänheten har tillräcklig kunskap och medvetenhet om säkerhet och integritet eller så tar medborgare förgivet att säkerhet och lagar följs som de vet finns.

6 Slutsatser

Den här studiens första fråga undersöker *Mina sidor för privatpersoners* nytta för myndigheter och medborgare sett ur ett myndighetsperspektiv och studien identifierar konkreta exempel på underlättande nyttor, behov och fördelar med myndighetssamverkan. Frågan har undersökts med litterära utgångspunkter och empirisk data och presenteras här.

Den avsedda nyttan med *Mina sidor för privatpersoner* för myndigheter och medborgare sett ur ett myndighetsperspektiv är att för såväl medborgare och myndigheter finns nytta i en samordnad kontakt med myndigheter, självbetjäning med e-tjänster och automatisering. Detta är de framstående faktorerna för nytta med *Mina sidor* för både myndigheter och medborgare men på olika vis, men alltså de viktigaste faktorerna som vi har funnit i vår undersökning.

Nyttor för medborgare:

- En kontakt med myndigheter där information och tjänster är samlade på en organiserad och strukturerad portal.
- Automatisering av tjänster och uppgifter kan ske eftersom tjänster och information finns på en och samma portal, förenklar och snabbar upp ärenden för medborgarna.
- Självbetjäning eftersom det är enkelt, smidigt och förhindrar fel samt valfriheten att utföra ärendet när som helst med självbetjäning.

Nyttor för myndigheter:

- En plats eller portal gör det enklare för myndigheter att utföra sina uppdrag och leverera god service. Lättare att tillhandahålla information och tjänster.
- Självbetjäning förändrar och förenklar myndigheternas arbetsprocesser. Snabbare ärendehantering resulterar i nöjda användare.
- Automatisering av uppgifter och i tjänster förenklar för användaren och resulterar i nöjda användare och myndigheter lyckas med sina uppdrag att leverera god service.

Studiens andra fråga och delfråga undersöker etiska aspekter kring samordning av myndighetsfunktioner och samarbete med medborgare samt om tjänstens nyttor når alla medborgare. Studien identifierar via litterära utgångspunkter och en empirisk undersökning etiska aspekter kring myndighetssamverkan, säkerhet och integritet, IT-klyfta och myndighetsutövning.

De etiska aspekterna vid samordning av myndighetsfunktioner och samarbete med

medborgare som existerar och som vi undersökt är inte alla enligt oss något egentligt problem för e-governments utveckling. Det vi ser som en aspekt som kräver större hänsyn och uppmärksamhet är IT-klyftan mellan vana och ovana Internet och dator användare. Det finns de medborgare som inte blir inkluderade i e-governments utveckling och för att e-government ska anses framgångsrikt måste klyftan minskas. Kategorierna förtroendeaspekter kring säkerhet och integritet, och myndighetsutövning och styrning, anses inte vara några hinder för e-governments utvecklingen enligt empirin, som beskriver myndigheternas egen syn. Det är mer tydligt i teorin, fast vi anser inte att kategorierna är hinder eftersom vi har lagar och regler som myndigheter är skyldiga att följa och enligt empirin finns inget annat intresse för myndigheterna än att utföra sina uppdrag och leverera god service. När det till sist gäller de etiska aspekterna kring myndighetssamverkan så finns det hinder för myndighetssamverkan, men eftersom nyttorna anses vara stora och en delegation är skapad för att främja e-government utveckling kommer inte aspekterna kring myndighetssamverkan orsaka stora hinder.

6.1 Förslag på vidare forskning

Den här studien gjordes i ett myndighetsperspektiv för att vi ville vara säkra på att våra informanter var insatta i ämnet och kunde ge oss givande svar. Vi föreslår att en studie görs i ett medborgarperspektiv och i större utsträckning än vår undersökning. En sådan undersökning anser vi borde göras i en blandning av kvalitativ och kvantitativ metod för att både fånga omfånget av undersökningen och även det unika och speciella. En undersökning i ett medborgarperspektiv kan ge ytterligare svar på vad medborgares nytta med *Mina sidor för privatpersoner* är som sedan kan jämföras med vårt undersökningsresultat om myndigheternas uppfattning om medborgarnas behov.

Bilaga 1: Enkätmall

Frågeenkät kring tjänsten verksamt.se. Vi undersöker fördelar och hinder med involverade myndigheters samarbete.

1. Vilka fördelar har användarna av verksamt.se fått tack vare samarbetet mellan involverade myndigheter?
 - a. Hur underlättar tjänsten för användare?
 - b. Vilka fördelar har involverade myndigheter fått?

2. Många av dagens e-tjänster utför medborgarna själva, som en sorts självbetjäning som visar på bra samarbete mellan myndigheter och medborgare. Vilka fördelar ser ni med detta?

3. Vi har i våra undersökningar upptäckt att hinder för gott samarbete och samverkan mellan myndigheter kan vara vem som står för tjänsten, vem som ansvarar för säkerheten kring personuppgifter, kostnader osv..
 - a. Var detta problem ni stötte på i arbetet med tjänsten och hur löste man problemen?
 - b. Kan ni ge exempel på några andra hinder som ni stötte på och löste?

4. Verksamt.se erbjuder e-tjänster som involverar tre myndigheter. Detta innebär att ett ärende kräver andra myndigheters inkludering för att ärendet ska bli helt uträttat. En e-tjänst är därför en integrering av många processer med olika myndigheter till en stor process med samverkande myndigheter för att uträtta beskrivet ärende helt.
 - a. Kan ni ge exempel på ovanstående e-tjänster som verksamt.se erbjuder som ni är involverade i?

 - b. Kan ni ge exempel på ovanstående e-tjänster som ni erbjuder på verksamt.se?

 - c. Kan ni ge exempel på tjänster som ni eller någon annan involverad myndighet i verksamt.se erbjuder som inte har ovanstående samarbete mellan myndigheter men som hade tjänat på det?

 - d. Finns det fler myndigheter som kunde inkluderats i verksamt.se som hade underlättat ännu mer för användarna?

5. Hur ser din myndighet på samordning i tjänster och integrering av medborgardata?
 - a. Vilka fördelar ser ni?
 - b. Vilka hinder ser ni?

6. Vid ökad integrering av medborgardata finns en oro att all information kan bli ett kontrollverktyg för myndigheter att styra medborgare.
 - a. Är oron befogad? Ja/nej varför?
 - b. Hur kan man försäkra allmänheten att detta inte kan inträffa?

Bilaga 2: Intervju 1

Intervju med CSN 2011-05-17

CSN = Lena Ullström, Processutvecklare

F = Fredrik Jönsson

Intervjun börjar:

F: Hur kan den här tjänsten underlätta för myndigheter och medborgare?

CSN: Ja, för myndigheter så kan det väl underlätta om man kan hålla samman en del information. Vi vet att vi är beroende av varandra i vissa typer av tjänster eller ärenden. Det är redan idag det är ganska stort behov av att samordna eller samarbeta och vi kanske liksom idag får hålla information på flera ställen om egentligen samma sak. Det ska väl underlätta i ett sådant perspektiv. För kunden så skulle det vara enklare att få den här "en kontakt" istället så att man får springa runt och kanske tre olika ställen idag och leta information eller ringa eller besöka och så att en person som har ett ärende där det är liksom flera myndigheter som berörs de ser detta. Så skulle det kunna underlätta litegrann i kontakt och förstå vad det är jag behöver veta eller vad är det jag behöver lämna ifrån mig för uppgifter som privatperson så att det ska hända något i det här ärendet.

F: Ja, nästa fråga då. Vilka fördelar kan en myndighet uppnå med ett enklare kommunikationssätt som t.ex. att meddela privatpersoner via dennes Mina sidor då eller en egen hemsida då?

CSN: du menar inte privat persons hemsida utan myndigheter eller?

F: Ja, precis jag menar via deras egen Mina sidor då.

CSN: Ja, beroende på naturligtvis hur man gör olika systemlösningar. Men tekniken som finns gör att man kan åskådliggöra saker på ett enklare sätt och på flera olika sätt så att oavsett om jag har ett funktionshinder så kan jag ta del av en information kanske enklare om det sker elektronisk än om jag skulle få ett papper, för papper då behöver jag någon som läser upp det medan en mer teknisk lösning då kan jag få informationen uppläst. Jag menar det finns mycket olika stöd i, tekniskt... så att vi skulle kunna nå fler, fler kunder skulle kunna ta del av information på ett enkelt sätt och vi skulle enklare kunna styra vilken information är viktigt i vilket läge och sådant där medan när det är liksom pappersinformation då blir det liksom all information, tryckt på papper så att det är där...

F: Ja, precis.

CSN: ... utifrån om jag anger vissa saker eller om vi har kännedom om vissa saker att vi enklare kan liksom förklara eller visa vad är viktigt för just den här personen... sådär.

F: Över till nästa fråga då. Finns det enligt dig behov av den här tjänsten?

CSN: Ja, det tror jag faktiskt utifrån, just det här med Mina sidor eller det finns. När vi håll på att prata om denna Mina sidor så var det egentligen olika liksom tjänstemoduler som är kopplat till Mina sidor som kanske har en översiktlig bild av någon status på ärenden alla meddelanden eller beslut som vi får från olika myndigheter att man samordnar det är att man har en inkorg eller hur man ska säga eller för kanske springa runt på flera olika ställen då att man blandar på vissa ställen så har man en fysisk den fysiska brevlådan på vissa ställen får man till olika elektroniska brevlådor så det skulle ju kunna vara enklare och likadant med det här med gemensam inloggning idag så liksom beroende på säkerhetskrav och inte så ibland när det gäller olika sorters e leg med olika lösning och stödja olika det finns olika delar liksom Mina sidor som, det finns olika nivå på det här med Mina sidor men någon sorts samling av viss information. Det tror jag. För att förenkla speciellt för kunder som har i, beroende på läge i livet där man har behov av liksom kontakt med flera olika myndigheter eller kommuner ... har man större behov.

F: Ja, nästa fråga då. Erbjuder din myndighet några e-tjänster som kräver andra myndigheters inkludering i processen för att ärendet ska bli helt uträttat?

CSN: Ja, vi har ju olika typer av e-tjänster och då är det liksom den här definitionen på myndigheter eller vi har ju mycket liksom koppling rent. Vi har ju en hel del koppling mot Skatteverket för att liksom få person uppgifter och liksom information om adress och sådana saker, bas uppgifter även inkomst och en del av våra kunder då. Men vi har ju också mycket kontakt mot skolor så liksom vad de läser är de godkänd sådär och även Försäkringskassan och lite så här så och kommuner också så att vi har en hel del utbyte elektronisk, alla liksom e-tjänster idag mot kund men vi har e-tjänster mot skolor om att, även mot privatpersoner. Det är ju en mix av det här men det har vi.

F: Så har jag en liten följd fråga på det. Har ni några tjänster i nuläget som hade kunna förbättras med inkludering av andra myndigheter och gjort många processer till en?

CSN: Ja, det finns ju processer som skulle kunna förbättras om vi fick eller om man har ett större utbyte liksom antingen då elektronisk eller på ja något sätt i alla fall med andra myndigheter. Men sen finns det olika lagar och förordningar som säger att vissa uppgifter får man inte ta del av så att, men det finns ju saker som skulle kunna underlättas och gå snabbare om och förhindra liksom dubbel eller felaktiga utbetalningar, kontroller av sådant, liksom den här har stöd hos försäkringskassan, folk ska ändå få, så där. Att automatisera en del av de processerna skulle ju gå.

F: Vi går vidare till nästa fråga, vi har 4 frågor kvar. Hur ser din myndighet på samordning av tjänster och integrering av medborgardata, vilka hinder ser ni?

CSN: Det finns en hel del juridiska hinder idag just kring att vi kanske har olika liksom regelverk som styr hur länge får vi lagra en viss information och vilka får ha åtkomst till denna informationen och hur länge så att, och nästan varje myndighet har nån sorts sån här datalag som styr dem liksom och det kan ju skilja sig ganska mycket åt så att det krävs ju att, lite såna ändringar och översyn av de lagarna för att man ska kunna ha mer samordnad register. Det tror jag men det, pågår ett jobb, redan, det just.

F: Ja, vi går över till nästa. Vid ökad integrering av medborgardata finns en oro att information kan bli ett kontrollverktyg för myndigheter att styra medborgare, är den oron befogad?

CSN: Jag vet inte liksom egentligen om det är så. När vi har kollat liksom, är det ju väldigt många som tror att vi har, liksom att alla vet allting redan idag typ och så är det ju inte men det är ju jätteviktigt att om man skulle samordna information och hålla på något sätt vi måste. Går man med och är med, tänker, jag vill liksom finnas med i den här tjänsten så måste det vara väldigt tydligt hur informationen sparas vad den kommer att användas till och så vidare så att det skulle liksom inte finnas något tveksamheter i för mig som kund alltså vad de här uppgifterna kommer att användas till. Det är ju en utmaning i sig att få fram den här informationen det är inte liksom meningen att man ska vara orolig och tro på att den ska missbrukas på något sätt. Men spontant så tror jag att liksom rent generellt väldigt många personer redan idag tror att en myndighet, vi vet allting, och lämna in det någonstans tror de att nästa myndighet vet om det och det här kan det också bli så att de har nästan en förväntan. De blir sur när man inte, liksom vet ibland och ibland inte, liksom så att det jag vet egentligen inte om den här jätte oro i sig men säkert hos vissa är ju, tycka att det är lite läskigt.

F: Då tar vi nästa. En oro finns i att de som redan har det bra kommer att ha det bättre och de som har en sämre tillgång till IT inte kommer att gynnas av den här tjänsten?

CSN: Ja, vi, när vi håll på att jobba med det här då siktade vi väldigt mycket egentligen livssituationer och egentligen oavsett krav på IT då konstaterade vi att det finns vissa grupper som har det väldigt komplexa ärenden, svåra liksom, situationer man är i så det kanske inte går att lösa enbart med liksom webb tjänst men de måste ju fortfarande kunna få liksom pappers, att vi samordnar kontakter och samordnar information och liksom även för de kundgrupperna. Om jag tar ett exempel, föräldrar som har funktionshindrade barn, då har man väldigt mycket behov och mycket kontakter samtidigt som de också tycker att webb tjänster kanske skulle vara bra till viss del då kan de använda när de har liksom tid och sånt där, men att vi måste liksom tillhandahålla andra kanaler i och med att det kommer att ställas större liksom krav på samordning även i de kanalerna så att man inte kan liksom bara ha den här superlösning elektronisk så vi kommer alltid ha behovskunder eller vad? Vill säga liksom så att, och sen jag vet faktiskt inte om det behöver bli så men det är ju liksom. Jag vet inte. Det kanske kan bli tvärtom i att man frigör liksom, resurser, liksom ritat upp de här liksom gemensamma processerna på ett bättre sätt så att, stötta bättre i de andra kanalerna också. Jag vet inte.

F: Nej, ja, då har vi en sista fråga nu. Vi människor litar på datorer och data system och vi har förståelse av dess nytta och ser datorer som ett verktyg då har vi kontroll exempelvis lämna ut uppgifter till ett datasystem. Har allmänheten tillräckligt kunskaper om data säkerhet för att våga använda tjänsten?

CSN: Ja, det tror jag men den känns som den hamnar lite ihop med den här orosbiten. Det gäller liksom att, och det var därför vi liksom tyckte att det var viktigt naturligtvis översyn med de här lagar. Det är liksom, inte blir liksom att nånting hamnar vid sidan av så att säga att men sen också rent att, det är väl där den här gemensamma inloggningen och mycket av den

här vikten av tydligt med vad de här uppgifterna kommer att användas till och att man inte kan ändra det liksom hur som helst i efterhand utan i den här tjänsten då är det ju det syftet som det var liksom. Då kan man inte ändra det kanske hur som helst efteråt utan jag vet inte. Men jag tror det ändå, att de flesta, jag tycker att folk i alla fall, sen om dem har tillräckligt kunskap, men jag tror att de kommer våga använda tjänsten, det tror jag att de kommer att våga . Folk använder ju liksom alla möjliga tjänster som har kanske mycket lägre säkerhetsnivå.

F: Ja, precis, t.ex. betalningar över internet och sådant.

CSN: För att, jag menar den tjänsten, när den kom så var ju den, nu är den kanske ändå säkrare både liksom själva betalningen på internetbank men också kort betalning som man lagt på lite säkerhetsaspekterna. Från början var den inte så säker och ändå var det ganska många som hoppade på tåget direkt så att säga, så den här tjänsten, det här kommer ju inte att vara osäker ändå om man säger så.

F: Då är vi klara. Vi tackar så mycket.

Bilaga 3: Intervju 2

Intervju med Skatteverket 2011-05-18

S = Kerstin Lundgren, Verksamhetsutvecklare

F = Fredrik Jönsson

Intervjun börjar:

F: Vilka fördelar har användarna av verksamt.se fått tack vare samarbetet mellan involverade myndigheter? Hur underlättar tjänsten för användare? Vilka fördelar har involverade myndigheter fått?

S: Ja, för det första så är det så att en e-tjänst sparar du alltid faktiskt tid att skicka in för det är när du skickar in den så är den hos oss på bara någon sekund så finns ärendet inne hos oss. Du behöver inte skicka via posten exempelvis. Så att där förkortar man själva tiden. Sen det tjänsten också gör, nu pratar vi Verksamt generellt eller om vi pratar var den är Verksamt och den underliggande e-tjänsterna i den?

F: Vad sa du nu?

S: Är du med?

F: Ja

S: Verksamt är ju en portal som vi har byggt tillsammans i samarbete med Bolagsverket och Tillväxtverket. Själva verksamt delen den ansvarar Tillväxtverket för, vi jobbar ju gemensamt om vilken information som ska stå där så det blir liksom samma information som det står på Bolagsverket och Skatteverket står det den här sidan Verksamt alltså. Men på Verksamt ligger då våra enskilda myndigheters e-tjänster. Tillväxtverket har en e-tjänst med affärsplaner och Bolagsverket har ju en e-tjänst där man legitimerar om du vill skaffa ett nytt aktiebolag, handelsbolag, aktie, ähh ekonomisk förening. Hos oss har du själva registrering för f-skatt, moms osv. Det är alltså tre skilda tjänster och för dessa ansvarar respektive myndighet för men sen har vi en gemensam som är lite som Min sida som man går in och ser vid vilka myndigheter har jag ett ärende och därifrån går man då direkt till den faktiska myndighet som man vill ha kontakt med. Hänger du med?

F: Ja jag tror det.

S: Sen är det så här att, jag kanske ska backa bakåt i tiden litegrann hur det här arbetet överhuvudtaget startade upp. I många år som man bara diskuterar om myndighets samverkan och då träffades ett antal myndigheter och diskuterade vad man skulle kunna ha för gemensamt arbete och då började en myndighetssamverkan med sex myndigheter där vi gjorde en gemensam broschyr och detta var 2006 eller 2005 som vi började med det. Där började vi ett samarbete emellan. Sen så gjorde Tillväxtverket en utredning om varför så många ny företag inte, varför de var tvungna att lägga ner och inte fortsätta med

verksamheten och då visade forskningen att man var helt enkelt för dåligt förbered, man hade inte gjort marknadsundersökning, man kunde inte sätta upp en budget osv, man hade för lite kompetens om allt runt omkring och man blev tvungen att lägga ner. Då sa man att vi kanske ska samarbeta i det här och kanske sätta upp någonting som är ett stöd för företagen och då kalla man igen de här sex myndigheterna som hade då samverkat med den här gemensamma broschyren och då var det Bolagsverket, Skatteverket och Tillväxtverket, som nappade på det här att vi skulle göra den här webbsidan verksam.se, det skulle vara en informations sajt. När du funderar på att starta, startar, driver, avvecklar osv. de här fem benen då och sen så kom de här e-tjänsterna till och det här är liksom bakgrunden till det hela.

Sen så vad var det jag skulle berätta för dig, jag glömde, vad man tjänar på. Ja, vi har ju en målsättning att du ska bara behöva lämna dina uppgifter en gång och sen ska den myndigheten som behöver ha den kunna fånga upp den, det där låter väldigt bra i teorin men i praktiken är det där väldigt, väldigt svårt.

Exempel vad en person lämnar för uppgifter till oss och vilka uppgifter vi faktiskt behöver ha och tanken med tillväxtverket, att de skulle göra affärsplaner och sådana saker man kunde gå in och man kan helt enkelt. Det skulle innebära att man köper den här maskinen och få två. Det skulle vara ett led verktyg för att konkurrera och utbilda företagande och då sa vi kommer få företagare att använda det här som ett väldigt bra verktyg, om de misstänker att vi myndigheter kan gå in och kontrollera vad de gör, vad de har satt upp för siffror. Så där kan jag säga att vi har ingen kontroll, vi kan inte se detta så länge som du lägger det som ditt utkast eller dokument och inte skickar det någonstans så är det dit dokument och vi kan inte komma åt det. Det är en viktig princip att påtala det. För att det ska vara ändamålsenligt och att dem verkligen ska vilja använda det ska de kunna vara säkra på att använda det utan att vi kan gå in och titta på det. Men om man säger så att dem har då i det här formuläret angivit adresser så får man när man vill lämna en ansökan oss på skatteverket och bolagsverket frågan: vill du att dina uppgifter som du har angett ska följa med per automatik ska följa med in till de andra e-tjänsterna. Du får alltså den frågan, så får du veta vilka uppgifter det handlar om typ adresser och sådant inga ekonomiska siffror bara adress uppgifter. Säger du ja inkluderas de i de formulären som vi har på bolagsverket och skatteverket annars säger du nej så får du fylla i dem en gång till sen när du kommer in till våra e-tjänster. Om vi då pratar på Skatteverkets sida så har vi byggt den så att när du kommer in på skatteverkets sida och ska ansöka så då har vi en guide som leder dig igenom det här och du behöver bara svara på frågor som är relevant utifrån den situation som du själv här i ditt företagande så att om vi inte behöver ha det vi frågar efter så ställer vi inte de frågorna. Om du har en viss omsättning moms anseende så att du bara kan redovisa momsavgiften, då presenterar vi inte alla andra varianter som finns för du kan inte ha den enligt lagen. Sen kan vi inte heller göra räknefel, signerings fel och sådana här saker i tjänsten. Det här gör ju att de uppgifter som kommer in är rätt. De får inga följdfrågor och därmed så går det också snabbare, och sen så har vi hjälp texter som de kan ha stöd utav när de fyller i det här.

F: Många av dagens e-tjänster utför medborgarna själva, som en sorts självbetjäning som visar på bra samarbete mellan myndigheter och medborgare. Vilka fördelar ser ni med detta?

S: Vi har ju många e-tjänster på Skatteverket, vi har ju skattedeklarationen, vi har ju vår vanliga engångsdeklaration vi har ju en hel del om moms osv. och många tycker att det är rätt framförallt för att de får stöd och det finns inga liksom summerings fel, sådana enkla grejor, man kan liksom inte skriva på fel ställen och sen så går det mycket snabbare så de som börjar med det här tycker att det är ett ganska så enkelt sätt att sköta sin redovisning till oss på. De kan göra det när de vill, de vet vilket datum, de kan sätta sig när som helst på kvällen och göra det, bara att koppla upp sig och så ser de på en gång att det kommit in och dem rättar, ja det är många. De som en gång börja de fortsätter så de måste man ju se som att det underlättar deras verksamhet att göra det här.

F: Vi har i våra undersökningar upptäckt att hinder för gott samarbete och samverkan mellan myndigheter kan vara vem som står för tjänsten, vem som ansvarar för säkerheten kring personuppgifter, kostnader osv.. Var detta problem ni stötte på i arbetet med tjänsten och hur löste man problemen? Kan ni ge exempel på några andra hinder som ni stötte på och löste?

S: Vi har stött på dem problemen det gäller att titta på att vi är tre väldigt olika myndigheter. Du har Tillväxtverket som är mer en rådgivande och stödjande myndighet som inte har myndighetsutövning överhuvudtaget. Sen har du Bolagsverket som är en helt avgiftsfinansierad myndighet som i stort sett inte har någon som helst sekretess och sen Skatteverket som är en helt bidragsfinansierad myndighet, vi tar ju inte betalt för någonting och vi har absolut skattesekretess på våra ärenden. Så det här har alltså varit ett problem, att jobba sig runt rubriceringar i sekretesslagstiftningar och offentliga handlingar och sådana saker. Där har vi verkligen fått tänka till många gånger så att vi följer dem, att vi följer dem reglerna som gäller, varje enskild myndighet. Vi har fått blanda in våra rättsavdelningar väldigt mycket för att se så vi inte klampar över och vi har också i några fall fått gå till departementet för att få påbörja lagändringar, vi har fått titta på om vi kan tolka på lite annorlunda sätt så det har varit ett ganska tungt arbete. Sen har vi väldigt olika syn på saker och ting, som myndighet, alltså Bolagsverket är ju en myndighet som tar betalt för allt dem gör, dem vill tjäna pengar, för sin existens men vi har ju absolut inte något sådant bara det är liksom en skillnad i sig. Sen har vi sekretess problematiken att vi inte får tala om något och de har full öppenhet.

F: Verksamt.se erbjuder e-tjänster som involverade myndigheter är integrerade i. Detta innebär att ett ärende kräver andra myndigheters inkludering för att ärendet ska bli helt utträttat. En e-tjänst är därför en integrering av många processer med olika myndigheter till en stor process med samverkande myndigheter för att utträta beskrivet ärende helt. Kan ni ge exempel på ovanstående e-tjänster som verksamt.se erbjuder som ni är involverade i?

S: Jag kan ju säga så här att vi håller på i dagsläget att diskutera det för att många företag vill att man ska kunna lämna in ansökan till Bolagsverket t.ex. samtidigt som man lämnar in det till oss så att det ska gå snabbt. Det låter ju bra men det är så här att på Bolagsverket, där bildar man juridiska personer och vi på Skatteverket kan ju inte börja utreda en person som inte finns som inte har fått rättskapacitet innan Bolagsverket har givit det till den som ansöker det och där blir vi väldigt beroende av varandra att även fast de lämnar in det samtidigt kan inte vi på Skatteverket börja jobba med ärendet för att vi vet inte om det här uttaget kommer

att godkännas som en juridisk person, och då är ju frågan hur gör vi, ska någon kunna lämna in det här ändå och när Bolagsverket har gjort sin, ska man då skicka ett meddelande till den här den ansökande att nu är vi klara, först nu kan ansökan lämnas till Skatteverket så vi kan börja jobba med ärendet. Det där är en process som vi håller på att gå igenom idag.

Tillexempel om du är en firmatecknare för ett aktiebolag, så att du knappar in dig för att göra en registrering, så går signalen först upp till Bolagsverket som kontrollerar att du är behörig firmatecknare för det här bolaget och sen går den signalen ner till oss som säger okej Fredrik är behörig firmatecknare och då släpper vi in dig, att du kan tillse formuläret och arbeta i det.

F: Finns det fler myndigheter som kunde inkluderats i verksamt.se som hade underlättat ännu mer för användarna?

S: Inte som det är idag, vi jobbar med många myndigheter och det är många som är intresserade men det här är ju en jättstor grej för en myndighet, de har ju sina IT-problematiker och sin budget att gå efter och det är ett stort åtagande, men det är många som är intresserade. Vi jobbar mycket mot Länsstyrelsen, mot kommuner, SCB osv. vi har kontakter med. För att alla dem här, många av dem får ju information utav oss, statistik t.ex. vi har ett nätverk runt omkring.

F: Vid ökad integrering av medborgardata finns en oro att all information kan bli ett kontrollverktyg för myndigheter att styra medborgare.

S: Det är en väldigt delikat fråga, jag tycker man ska vara väldigt, det är en fråga som måste vara väldigt, det här skulle ju verkligen e-delegationen behöva fatta ett beslut som gäller alla. När det gäller myndighetsutövning, vad man får göra vad man får göra och inte göra. När vi nu har byggt så har vi ju försökt att så har vi försökt att titta både på, så att det inte ska bli läckage så att säga av uppgifter som är sekretesslagda och att medborgare känner att vi värnar om integriteten och inte släpper ut de här uppgifterna hur som helst så att det måste man vakta om, om man säger så, men samtidigt finns det ett behov från medborgarna att snabbt få information och snabbt få nyttig information och det här är ju en avvägning man måste göra, vad är relevant och vad är inte relevant precis som att säga att våra handläggare ska inte få veta mer om ett ärende än vad de behöver för att fatta ett beslut, man ska inte behöva ha kringuppgifter som är oväsentliga, det är sekretess skyddat. I en sekretessfråga t.ex. då har vi gjort så här att om vi stöter på en ansökan om någon med skyddad identitet då hamnar den hos speciella handläggare som bara arbetar med det. Så det är säkrat att det inte läcker ut, så mkt som det går i alla fall.

F: Är oron befogad? Ja/nej varför?

S: Ja jag kan säga både ja och nej beroende på vilken myndighet vi pratar med. Om vi tittar på Skatteverkets del så är ju vi, eftersom vi alltid har jobbat enligt strikt sekretess så är vi liksom så medvetna om vad vi göra och inte får lämna ut för uppgifter. Men däremot kan jag tänka mig att myndigheter som inte har det här sekretess tänket som vi har, att de missar att informationen går ut ändå. Där tror jag att vi på Skatteverket har en fördel att alltid ha jobbat med sekretess frågor.

F: Hur kan man försäkra allmänheten att detta inte kan inträffa?

S: (Vi försöker göra det, vi har alltså, när vi bygger system försöker man bygga ett system för att)

Som ett exempel att om du lämnar in en ansökan hos oss så är det en sekretess skyddad uppgift, det får vi inte berätta om att du har lämnat in en sådan ansökan, om någon ringer och frågar om Fredrik har lämnat in en sådan ansökan, så ringer man Skatteupplysningen, då kan dem säga, den uppgiften får inte vi lämna ut, men då har man en funktion där man kan skriva in att Fredrik har ringt och han vill att en handläggare kontaktar dig och då blir det som en motvind, du får lämna personnummer för att kolla upp så att vi inte släpper ut något vi inte borde.

Bilaga 4: Enkät

Bolagsverket - Daniel Sjöberg, Operativ ledning

Frågeenkät kring tjänsten verksamt.se. Vi undersöker fördelar och hinder med involverade myndigheters samarbete.

1. Vilka fördelar har användarna av verksamt.se fått tack vare samarbetet mellan involverade myndigheter?
 - a. Hur underlättar tjänsten för användare?

SVAR: Användaren får överblick och enkel tillgång till informationen och tjänsterna från myndigheterna. Innehållet är samlat, sorterat, paketerat och levererat utifrån företagandets processer istället för myndigheternas uppgifter och administrativa indelningar i ”stuprör”. Både information och e-tjänster för registrering och anmälning hos myndigheterna är samlat och samordnat.
 - b. Vilka fördelar har involverade myndigheter fått?

SVAR: Förutom huvudsyftet – att leverera ovanstående nytta för användaren så bidrar verksamt.se till effektivisering i ärendehandläggningen dels genom att det blir fler elektroniska ärenden, dels att ärendena blir mer rätt från början. Det är också effektivt att kommunicera och göra en plats känd och använd istället för ett myller e-tjänster eller informationsmängder i olika kanaler.
2. Många av dagens e-tjänster utför medborgarna själva, som en sorts självbetjäning som visar på bra samarbete mellan myndigheter och medborgare. Vilka fördelar ser ni med detta?

SVAR: Det är bra i många fall om ett behov hos kunden kan lösas direkt genom ”självservice” går det snabbt och blir kostnadseffektivt. Användarens tid kan istället ägnas åt affärsverksamheten.
3. Vi har i våra undersökningar upptäckt att hinder för gott samarbete och samverkan mellan myndigheter kan vara vem som står för tjänsten, vem som ansvarar för säkerheten kring personuppgifter, kostnader osv..
 - a. Var detta problem ni stötte på i arbetet med tjänsten och hur löste man problemen?

SVAR: Det finns alltid många frågetecken kring juridik och ansvarsfrågor i samarbeten. Vi har löst många knutar genom utredningar och att tolka förutsättningarna på nya sätt.

- b. Kan ni ge exempel på några andra hinder som ni stötte på och löste?

SVAR: I grunden handlar det om att de involverade myndigheterna måste se helheten före detaljerna och att våga. Precis som den som står i begrepp att starta företag måste våga. Våga ta steget, våga släppa fast mark. Samarbetar man så måste man släppa lite på kontrollen, det blir kompromisser. En del av den egna verksamheten flyttar ihop med andra och bildar något nytt.

4. Verksamt.se erbjuder e-tjänster som involverade myndigheter är integrerade i. Detta innebär att ett ärende kräver andra myndigheters inkludering för att ärendet ska bli helt utträttat. En e-tjänst är därför en integrering av många processer med olika myndigheter till en stor process med samverkande myndigheter för att utträtta beskrivet ärende helt.

- a. Kan ni ge exempel på ovanstående e-tjänster som verksamt.se erbjuder som ni är involverade i?

SVAR: Affärsplanen som tillhandahålls av Tillväxtverket möjliggör för användaren att spara uppgifter som han/hon kan återanvända i Registrera företag-tjänsterna som tillhandahålls av Bolagsverket respektive Skatteverket.

- b. Kan ni ge exempel på ovanstående e-tjänster som ni erbjuder på verksamt.se?

- c. Kan ni ge exempel på tjänster som ni eller någon annan involverad myndighet i verksamt.se erbjuder som inte har ovanstående samarbete mellan myndigheter men som hade tjänat på det?

- d. Finns det fler myndigheter som kunde inkluderats i verksamt.se som hade underlättat ännu mer för användarna?

5. Hur ser ni på samverkan av myndigheter och integrering av medborgardata?
 - a. Vilka fördelar ser ni?

SVAR: Vad menas med ”integrering av medborgardata”? I Registrera företag-tjänsterna hämtas data ifrån Statens personadressregister redan i det så kallade service-läget. Det betyder att fält kan automatiskt förifyllas och att det blir rätt, samt att kontrollen inte behöver ske av handläggare senare i processen.
 - b. Vilka hinder ser ni?

SVAR: PUL? Men det är inget hinder för denna typ av e-tjänster.
6. Vid ökad integrering av medborgardata finns en oro att all information kan bli ett kontrollverktyg för myndigheter att styra medborgare.
 - a. Är oron befogad? Ja/nej varför?

SVAR: Nej, oron är inte befogad. Något sådant kontrollintresse finns inte hos de involverade myndigheterna. De ska bara utföra sina uppdrag och leverera god service, till exempel med e-tjänster som kan vara förifyllda med redan kända data.
 - b. Hur kan man försäkra allmänheten att detta inte kan inträffa?

SVAR: Per definition utgår all makt från folket. Via riksdag och regering delegeras uppgifter för statsmakten till myndigheter. Det omvända finns inte.

Bilaga 5: Enkätmall för ”mina sidor”

Frågeenkät om tjänsten ”mina sidor” för privatpersoner. Vi undersöker den avsedda nyttan med tjänsten och etiska aspekter kring samordning av myndighetsfunktioner med följande frågor:

1. Hur kan den här tjänsten underlätta för myndigheter och medborgare?

2. Vilka fördelar kan en myndighet uppnå med ett enklare kommunikationssätt; som t.ex. att meddela privatpersoner via dennes egen hemsida?
 - 2.1. Vad kan en privatperson vinna på det?

3. Finns det enligt dig behov av tjänsten ”mina sidor”?
 - 3.1. Vilka nyttor ser ni med tjänsten; för myndigheter, för privatpersoner?

4. Många av dagens e-tjänster utför medborgarna själva, som en sorts självbetjäning som visar på bra samarbete mellan myndigheter och medborgare. Detta samarbete kommer att utökas med tjänsten ”mina sidor”, vilka fördelar ser ni med det?

5. Erbjuder din myndighet några e-tjänster som kräver andra myndigheters inkludering i processen för att ärendet ska bli helt uträttat?
 - 5.1 Om ja, kan ni förklara tjänsten och vilka fördelar en samordning av många processer till en process har bidragit med?
 - 5.2 Har ni några tjänster i nuläget som hade kunnat förbättras med inkludering av andra myndigheter och gjort många processer till en?

6. Hur ser din myndighet på samordning i tjänster och integrering av medborgardata?
 - 6.1 Vilka hinder ser ni?
 - 6.2 Är fördelarna tillräckliga för att överkomma hinder som vem som står för tjänsten, vem som ansvarar för säkerheten kring personuppgifter, kostnader osv?

7. Vid ökad integrering av medborgardata finns en oro att all information kan bli ett kontrollverktyg för myndigheter att styra medborgare.
 - 7.1. Är oron befogad? Ja/nej varför?
 - 7.2. Hur försäkras man allmänheten att detta inte kan inträffa?

8. En oro finns i att de som redan har det bra kommer få det ännu bättre och de med sämre tillgång till IT inte kommer gynnas av tjänsten.
 - 8.1. Ser ni den här utvecklingen?
 - 8.2. Hur bör man arbeta för att involvera alla i samhället? Som äldre t.ex.?

9. Vi människor litar på datorer och datasystem om vi har förståelse av dess nyttor och ser datorer som verktyg. Då har vi kontroll och vågar exempelvis lämna uppgifter till ett datasystem.
 - 9.1. Har allmänheten tillräcklig kunskap om datasäkerhet för att våga använda tjänsten?
 - 9.2. Hur försäkras man allmänheten om säkerhet och integritet?

Referenser:

24-timmarsdelegationen (2005a). Offentliga e-tjänster i medborgarens tjänst: *En diskussion om samordning, demokrati och legitimitet*, Utgiven av 24-timmarsdelegationen, Tryck: Edita Västra Aros 2005

24-timmarsdelegationen (2005b). 10 idéer för bättre e-tjänster: *Hur den offentliga sektorn bygger ett öppnare och enklare Sverige*, Utgiven av 24-timmarsdelegationen, Tryck: Edita Västra Aros 2005

Bélanger F. & Carter L. (2005). *The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors*. Information Systems Journal, 15, pp. 5-25.

Belanger F. & Hiller J. (2001). *Privacy Strategies for Electronic Government. EGovernment Series*. Arlington, VA: PricewaterhouseCoopers Endowment for the Business of Government.

Belanger F. & Hiller J. (2006). *A framework for e-government: privacy implications*. Business Process Management Journal, 14(1), pp. 23-46.

Bergsten J., Ekstål H., Johansson A. & Wallström M. (2010). *Myndighetsgemensamma lösningar för enklare företagande – verksamt.se*, offentliga rummet 2010.

<http://www.offentligarummet.se/seminarier/verksamtse.4.3446e84e1272091a84180004344.html> besökt senaste 2011-05-29.

Bryman A. (2009). *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Studentlitteratur, Tryck: Holmbergs Malmö AB

Davidsson B. & Patel R. (2003). *Forskningsmetodikens grunder*. Studentlitteratur, Lund

Datainspektionen(2008). *E-förvaltning och personuppgiftslagen: Statliga myndigheters behandling av personuppgifter*. Tryckt: Intellecta

E-delegationen (SOU 2010:62). *Så enkelt som möjligt för så många som möjligt*

Ericson B. Lindell H. & Nordfors L.(2006). *Framtidens e-förvaltning: Scenarier 2016*. Gullers Grupp. VINNOVA Rapport VR 2006:04

Eriksson L. T. & Wiedersheim-Paul F. (2001). *Att utreda, forska och rapportera*. Liber Ekonomi, Malmö.

Findahl O. (2011). *Äldre svenskar och internet 2010*. Tryck: Danagards Grafiska 2011, SE (Stiftelsen for Internetinfrastruktur)

Finansdepartementet(2009). *Kommittédirektiv: Delegation för e-förvaltning*. Dir. 2009:19

Goldkuhl G. & Persson A. (2005). *Stage-models for public e-services – investigating conceptual foundations*. 2nd Scandinavian Workshop on e-Government, Copenhagen

- Grönlund Å. & Ranerup A. (2001). *IT, demokrati och medborgarnas deltagande*. Studentlitteratur, Lund
- Ingman S. (1997). *Förtroende och datorbruk*. Dept. of Informatics, Lund
- Layne K. & Lee J. (2001). *Developing fully functional E-government: A four stage model*. Government Information Quarterly, vol. 18, no. 2, pp. 122(15).
- Lundahl U. & Skärvad P. (1999). *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. Studentlitteratur, Lund
- Nationalencyklopedin (1994). Höganäs: Bra Böcker AB
- Paulsson U. (1999). *Uppsatser och rapporter: med eller utan uppdragsgivare*. Studentlitteratur, Lund
- Regeringens proposition. *Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt* 2009/10:175
- Schött K., Melin L., Strand H. & Moberg B.(2007). *Studentens skrivhandbok*. Andra upplagan. Liber AB. Tryck: Graphycems, Navarra, Spanien
- Von Haldenwang C. (2004). *Electronic Government (E-Government) and Development*. The European Journal of Development Research, volume 16, issue 3, Pages 417-432.
- Wallén G. (1996). *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*. Studentlitteratur, Lund