



Offentliga e-tjänster i medborgarens tjänst

En diskussion om samordning,
demokrati och legitimitet

ett öppnare och
enkla Sverige

24SJU

24-timmarsdelegationen



Innehåll

Förord	3	Livshändelsen att någon nära dör	30
		Tre livshändelser som exempel	30
1. Introduktion	4	5. Erfarenheter av livshändelser	31
Medborgare och e-tjänster	4	Informationsspridning	31
Syfte och frågor	5	Vänd på perspektiven - vems tid bokas?	31
Val av begrepp	5	Att berätta om och om igen	32
Metoder och referensgruppens roll	6	Vem vet bäst?	33
Disposition	7	Medborgare lär sig	34
		Fortsatt samordning i medborgarens tjänst	35
2. Vad kan offentliga e-tjänster vara?	8	6. Offentliga e-tjänster i medborgares intressen och för demokrati	36
"e-government"	8	Demokrati och offentliga tjänster	36
Delegationens tolkningar av offentliga e-tjänster	9	Digitala klyftor	37
E-förvaltning för e-tjänster	11	Möten med medborgare	39
Mina sidor - enkel samordning via e-tjänster	14	Svensk e-jämlikhet?	39
Motiv för att "e-ifiera" offentliga tjänster	15	7. Slutsatser	40
Svensk IT-politik - en liten exkurs	17	Medborgarperspektiv i offentliga e-tjänster	40
Sammanfattning - vad är offentliga e-tjänster ur ett medborgarperspektiv?	17	- teknikneutralitet	41
Läs mer och se några exempel på e-tjänster	18	- "min sida"	41
		- medborgarnytta	41
3. Offentliga e-tjänster i det senmoderna samhället	19	- myndighetsgemensamma begrepp	41
Vad kan man kalla det "nya"?	19	Avrundning	42
Industrisamhället som norm	20	Referenser	43
Teknikutveckling och det senmoderna samhället	21	Litteratur	43
Arbete i det senmoderna sammanhanget	22	Hemsidor på Internet	46
Medborgaren - en reflexiv individ	22	ISBN 91-631-7933-4	
4. Samordning genom offentliga e-tjänster?	24		
Offentlig samordning	24		
Livshändelsen att få ett barn med funktionshinder	25		
Livshändelsen att börja studera	27		

Förord

Elin Wihlborg, ledamot av 24-timmarsdelegationen och lektor vid Linköpings Universitet, har utarbetat denna rapport som behandlar e-tjänster på ett principiellt plan ur medborgarperspektiv. Rapporten ger en något mer teoretisk ram kring frågor om e-tjänster speglade utifrån begreppen demokrati, tillit och samverkan. Den ger en fin bakgrund till de mer konkreta utvecklingsarbeten rörande e-tjänster som pågår inom offentlig förvaltning.

24-timmarsdelegationen vill med denna rapport poängtera nödvändigheten av att utgå från medborgarens behov vid utformningen av offentliga e-tjänster. Bl a beskrivs ett antal olika livssituationer som för medborgaren kräver ett flertal kontakter med offentliga aktörer. E-tjänster skulle på olika sätt kunna förenkla dessa situationer.

Rapporten är en intressant läsning för alla oss som ser många positiva möjligheter för individen, i det informationssamhälle som växer fram. Samtidigt problematiserar rapporten på ett bra sätt flera komplicerade frågeställningar i denna utveckling.

Eva Fernvall

Ordförande i 24-timmarsdelegationen

1. Introduktion

Vi lever idag i ett kunskapssamhälle som kan beskrivas med många värdeladdade och otydliga begrepp som globalisering, ökad användning av IT och flexibilitet. Vi vill visa hur medborgarperspektivet kan hanteras inom offentliga förvaltningar för att förverkliga visionen om 24-timmarsmyndigheter.

Medborgare och e-tjänster

Många ungdomar idag tycker att det är lika rimligt att bli dykinstruktör i Thailand som att plugga i Kalifornien eller att arbeta på det daghem där de själva gått tidigare. Det innebär att människor ser på sitt liv på andra sätt och förväntar sig annat stöd av de gemensamma institutioner som staten och samhället utgör. Globalisering handlar inte bara om att vi samverkar med människor, organisationer och företag i andra länder, det är också ett ömsesidigt beroende av vad som sker på olika platser.

Men globaliseringen i vid mening hotar samtidigt människors tillit till sin framtid, det är inte längre självklart att våra arbetsplatser och försörjningsmöjligheter består och grundar vår trygghet. Människor i exempelvis Trollhättan, Gislaved och Norrköping har fått känna på konsekvenserna av global konkurrens, där andra människor anses kunna utföra deras arbete till en bråkdel av priset (lönen). Det raserar deras och många andras tilltro till arbetsmarknaden och försörjningsmöjligheterna. När staten trots politiska ut-

talanden inte heller skapar nya möjligheter hotas själva tilliten till samhället och staten.

Tillit både mellan människor och till offentliga organisationer är en viktig del av relationen mellan medborgaren och staten. Begreppet staten används här som samlingsbegrepp för kommunerna, landstinget, staten och andra offentligt finansierade verksamheter. Rollen som medborgare visar relationen mellan den enskilde och staten och utgörs av legala rättigheter och skyldigheter. Den svenska välfärdsstaten har nära knutit till sig medborgaren, inte enbart i rollen som medborgare och väljare utan i hög grad även genom att skapa det goda vardagslivet i allt från bostäder, omsorg, ekonomisk försörjning till utbildning och länge även media. Vi är både brukare och medborgare. Men alla de möjligheter och osäkerheter som idag möter människor ställer nya krav på relationen till staten. Många förväntar sig samordning av olika tjänster och anser sig ha rättigheter som ”kund”. Ökade kunskap och erfarenheter av andra relationer kan göra att vi inte alltid litar på de medmänniskor

som i olika roller företräder staten, som handläggare, beslutsfattare, lärare eller vårdpersonal. Tilliten till staten och kommunernas auktoritära maktutövning undergrävs av den ökade kunskapsnivån och tilltagande individualiseringen. Många människor frågar sig därför varför de skall lita på en enskild läkares råd när de kan skaffa nästan obegränsat med information på egen hand om samma sak. Då ställs andra krav och förväntningar både på läkaren och på patienten. Men information – oavsett hur den förmedlas – görs begriplig först i relation till kunskap inom området.

De här utmaningarna både genereras av och möts genom ytterligare ökad användning av informations- och kommunikationstekniska tjänster, så kallade e-tjänster i analogi med e-handel som betecknar elektrifierade marknadsrelationer. Det är tjänster som kan erbjudas med stöd av teknik som Internet, telefon, TV eller andra elektroniska gränssnitt mellan människa och teknik. Sådana tjänster kan öppna för delaktighet och samordning, men också leda till problem som utanförskap och ojämlikhet. Utvecklingen av e-tjänster samlas ibland i begreppet 24-timmarsmyndighet. Inom ramen för finansdepartementets delegation för 24-timmarsmyndigheten vill vi därför synliggöra och problematisera medborgarperspektivet kring offentliga e-tjänster genom att diskutera samordningspotentialer, demokrati och tillit.

Syfte och frågor

Här diskuteras därför offentliga e-tjänster på ett prin-

ciellt plan ur ett medborgarperspektiv sett som tillit, demokrati och samordningspotentialer för offentliga tjänster. Våra centrala frågeställningar är:

- Vad kan offentliga e-tjänster vara? (kapitel två)
- Vad karaktäriserar det senmoderna komplexa samhället, dess individer och relationen mellan medborgaren och staten? (en bakgrund i kapitel tre)
- Hur kan samordning av offentliga tjänster ske genom e-tjänster? (kapitel fyra)
- Vilka erfarenheter kan vi dra av analyser av livshändelser? (kapitel fem)
- Hur kan medborgares intressen och demokratiska värden värnas i utvecklingen användningen av e-tjänster? (kapitel sex)
- Hur kan medborgarperspektivet värnas i utvecklingen av offentliga e-tjänster? (kapitel sju)

Dessa frågor grundas i den allmänna diskussion som fördes inledningsvis, men är avgränsningar av den komplexitet som där skisserades. Vår diskussion avgränsas till att främst gälla svenska förhållanden. Diskussionen grundas inte på något sätt av en heltäckande analys av vilka offentliga e-tjänster som erbjuds idag (2005), inte heller gör vi anspråk på att täcka in samtliga olika frågeställningar som utmanas.

Val av begrepp

Denna rapport har tagits fram inom ramen för delegationen för 24-timmarsmyndigheten. Delegationen

valde beteckningen 24-timmarsmyndigheten, eftersom det är ett begrepp som anses etablerat i debatten och som anknyter till ambitionen om tillgänglighet. Vi har här dock valt att använda begreppet offentliga e-tjänster som användes i delegationens kommittédirektiv (Dir 2003:81). Det finns två viktiga skäl för detta. Först och främst att betona att denna diskussion rör mycket mer än myndighetsutövning. Offentliga tjänster är en mängd verksamheter utöver myndighetsutövning och inkluderar bland annat information, service och demokrati som också har en stor (kanske större) potential att dra nytta av e-tjänster än i direkt myndighetsutövning. För det andra genom att tala om e-tjänster istället för metaforen ”24-timmar” betonar vi att det elektroniska gränssnittet kan vara det första som alltid är tillgängligt (24-timmar), men som ofta behöver kompletteras med personliga tjänster som kanske inte alltid är tillgängliga i samma utsträckning. Därför används det bredare begreppet offentliga e-tjänster för att visa att det handlar om mer än myndighetsutövning och mer än tillgänglighet dygnet runt.

Metoder och referensgruppens roll

Denna text är skriven med avsikten att visa på vad som kan vara ”bra” offentliga e-tjänster ur ett medborgarperspektiv och hur ett medborgarperspektiv kan synliggöras. Texten är således inte enbart samhällsvetenskapligt analyserande. Därför ges inte referenser och källhänvisningar på samma sätt som är

normalt i vetenskapliga texter. Texten är inte en analys av de e-tjänster som erbjuds och inte heller en analys av förutsättningarna för tjänster, utan snarare ett inlägg i diskussionen. Vi som står bakom denna text tar ställning för ett visst förhållningssätt, även om vi inte explicit förespråkar vissa tillämpningar. Denna text utgör dock inte hela delegationens åsikter, men det är frågor och förhållningssätt som diskuterats i delegationen i sin helhet.

Vår förhoppning är att texten skall inspirera till nytänkande om medborgarperspektivet bland dem som arbetar med och/eller diskuterar utveckling av e-tjänster. Målgruppen är heterogen och därför är förhållningssättet brett. Det innebär att de som söker direkta systemarkitektoniska eller juridiska anvisningar inte kommer att få svar, men förhoppningsvis se problematiseringar.

Även om denna text huvudsakligen författats av Elin Wihlborg, lektor i Statsvetenskap, har kontinuerliga diskussioner förts i en referensgrupp. Gruppen har aktivt bidragit och gemensamt utvecklat förhållningssätt och identifierat problem genom att diskutera olika perspektiv och ta del av varandras erfarenheter. Diskussionerna har fokuserat på medborgarperspektivet. Referensgruppen har letts av Elin Wihlborg, ledamot av delegationen för 24-timmarsmyndigheten. Från delegationen har även Gunilla Ekvall, generaldirektör för Handikappförbundens samarbetsorgan, deltagit. Därtill har tre specialister: verksamhetsarkitekt Kurt Helenelund, Försäkringskassan, avdel-

ningsdirektör Anna Kelly, Statskontoret samt IT-strateg Bengt Svenson, Sveriges Kommuner och Landsting deltagit. De har varit kreativa inspiratörer med erfarenheter av såväl professionella som personliga/medborgerliga situationer. Från kansliet för delegationen för 24-timmarsmyndigheten har Carl-Öje Segerlund, Christina Kvarnström och Bengt Lindstedt deltagit.

Utgångspunkten för diskussionerna i referensgruppen var inledningsvis att identifiera tre livssituationer där medborgaren skulle kunna ha särskild nytta av samordnade offentliga e-tjänster. Genom tre mindre fallstudier (intervjuer, enkäter och observationer) kartlades livssituationerna: att få ett barn med funktionshinder, att börja studera och att en anhörig/närstående går bort. Dessa livshändelser är komplexa på olika sätt, men berör flera myndigheter och offentliga organisationer. Händelserna berör medborgare, är både positiva och negativa och enkla att förstå och därför lämpliga som illustrationer. Erfarenheterna av dessa fall presenterades för referensgruppen i syfte att finna principiella utvecklingspotentialer för samordning genom offentliga e-tjänster.

Disposition

Rapportens disposition följer de frågor som ställts upp ovan på så sätt att i nästa avsnitt diskuteras vad offentliga e-tjänster kan vara. Eftersom e-tjänster utformas och används i vardagssammanhang i informations-samhället ges en överblick av den akademiska diskussionen om informationssamhället i avsnitt tre. I avsnitt fyra presenteras de tre livssituationerna och i avsnitt fem deras generaliserbara implikationer för samordning. I avsnitt sex återvänder vi därefter till en mer akademisk och allmän demokratisk diskussion om hur medborgares integritet, demokratiska inflytande och den offentliga maktens legitimitet påverkas av användningen av offentliga e-tjänster. Avslutningsvis (avsnitt sju) har vi försökt att formulera några råd för fortsatt utformning av offentliga e-tjänster, men vi ger inga lösningar. Vi vill visa hur medborgarperspektivet kan hanteras inom den nya förvaltningsmyndigheten och andra offentliga förvaltningar för att förverkliga visionen om 24-timmarsmyndigheter.

2. Vad kan offentliga e-tjänster vara?

Offentliga e-tjänster kan enkelt ses som sådan service som offentliga aktörer erbjuder till medborgare och företag med hjälp av elektroniska kontakter som telefon, dator eller liknande. Men för att kunna diskutera dem krävs en mer problematiserad förståelse av hur e-tjänster kan tolkas främst kring två utmaningar. För det första vad "e"-et innebär - vilken skillnad gör ökad användning av informationsteknik? För det andra vilka tjänster är offentliga, för vem, när och var? I detta avsnitt diskuteras därför olika definitioner och klassificeringar av offentliga e-tjänster ur ett medborgarperspektiv.

"e-government"

I internationell litteratur särskiljs e-government och e-commerce, där den tidigare avser offentlig verksamhet och den senare kommersiell. Men det finns både i Sverige och internationellt många tjänster som utvecklas i samverkan, eller som de ofta kallas partnerskap, mellan offentliga och privata/näringslivsaktörer samt ibland också ideella aktörer.

I statsvetenskaplig forskning särskiljs begreppen "government" och "governance" kring offentlig styrning på både nationell (statlig) och lokal (kommunal) nivå. Det traditionella government avser styrning i politiska organisationer. Det senare betraktar styrning av offentlig verksamhet som ett samspel i nätverk mellan traditionella politiska, ideella och privata aktörer (Björk 2003; Pierre 2000). Governancesamarbete (privata och offentliga aktörer) kring e-tjänster finns exempelvis inom turismnäringen för information,

marknadsföring och till exempel bokningar, se bland annat www.stockholmtown.com och www.norrbottenlappland.se. Skillnaden mellan governance och government är inte helt tydlig när det gäller e-tjänster, därför används e-government även för nätverksstyrning. E-tjänsternas ständiga utveckling och mångtydighet gör dem svåra att definiera. Men en enkel och övergripande definition av e-government är:

... the use of information technology to enable and improve the efficiency with which government services are provided to citizens, employees, businesses and agencies.

(Carter & Belanger 2005:5)

Denna formulering pekar på bredden i e-government och inkluderar alla relationer till offentliga aktörer, men tjänster och service framhålls. Resultatet av tjänsten anses här kunna komma medborgaren till-

godo. Vi vill dock visa hur e-tjänster kan förbättra (inte bara effektivisera) medborgares helhetsupplevelser av offentliga e-tjänster. Några exempel på hur e-tjänster utvecklats och tillämpas har delegationen presenterat i idéhandboken *10 idéer för bättre e-tjänster*.

I svenska definitioner av e-government särskiljs oftast e-tjänster, e-förvaltning och e-demokrati (se bl a Grönlund & Ranerup (red.) 2001). *E-demokrati* avser påverkan och deltagande i beslut, *e-förvaltning* avser administrativ förvaltningsintern hantering och *e-tjänster* avser genomförande av offentliga tjänster i relation till medborgare och näringsliv. Men demokratiska värden som jämlikhet, deltagande och integritet handlar inte enbart om e-demokrati utan måste även inkluderas i analyser av genomförandet av tjänster, dvs e-förvaltning och e-tjänster. Medborgaren kan se e-demokrati som deltagande och möjligheter att påverka men även e-tjänster kan ge samma intryck. Grönlund och Ranerup (2001) visar med illustrationen här intill på relationerna mellan e-tjänster, e-demokrati och e-förvaltning.

Bilden är idag förankrad inom svensk förvaltning, bl a i Statskontorets ramverksmodell för ”den moderna förvaltningen” som karaktäriseras med nyckelorden – service, öppenhet och effektivitet. Modellen används även inom regeringskansliet och av Sveriges Kommuner och Landsting. Kommunerna är en av de främste ”tjänsteleverantörerna” och Åström (2004:242) delar upp kommunernas roller i relation till IT som demokratisk organisation, samhällsaktör, tjänsteleverantör och myndighet. Offentliga e-tjänster

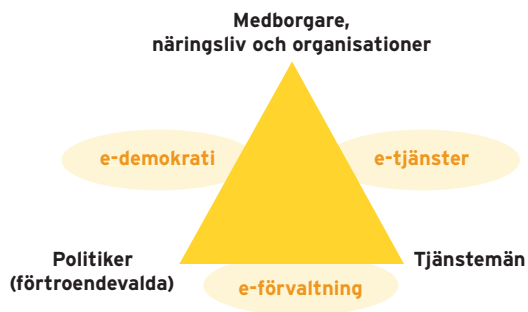


Bild 1: Relationen mellan e-tjänster, e-demokrati och e-förvaltning.

Källa: Grönlund & Ranerup 2001: omslaget.

kan finnas i alla dessa områden, men de är olika. E-samhällsaktörstjänster kan vara informativa och riktas till en bred allmänhet av företag och enskilda, men e-myndighet handlar om maktutövning och kan bara riktas till dem som berörs.

Delegationens tolkningar av offentliga e-tjänster

I kommittédirektivet (Dir. 2003:81) för delegationen för offentliga e-tjänster definierades inte explicit e-tjänster. Men mot bakgrund av potentialen av informationstekniken i offentlig verksamhet hävdas dock att delegationens uppdrag är att:

Stimulera utvecklingen och användningen av elektroniska tjänster i offentlig sektor (offentliga e-tjänster).

(Dir 2003:81, s. 1)

På sin hemsida lanserar delegationen en tydligare definition av offentliga e-tjänster, som:

... tjänster som tagits fram och levereras med elektronisk kommunikation. Denna kan ske via olika kommunikationsplattformar såsom mobiltelefon, digital-TV och dator, eller via avancerad telefonservice.

(www.24sju.se/index.php?dir=35)

Delegationens egen definition framhåller att e-tjänster utvecklades som elektroniska. Men samma tjänst kan även tillhandahållas utan elektroniska gränssnitt. Delegationens arbete (och direktivet) grundas på en föreställning om teknikneutrala tjänster. Det innebär att e-tjänsterna inte skall låsas till en teknisk lösning. Men samtidigt framhålls betydelsen av Internet inte minst genom att i princip alla de exempel på e-tjänster som idag erbjuds är Internetbaserade.

Offentliga e-tjänster grundas på politiska beslut och saknar därför de privata tjänsternas möjligheter att direkt anpassa utbudet till förändrad efterfrågan. Det leder till att de offentliga tjänsterna dels saknar ett synligt pris för "konsumenten" (medborgaren), dels begränsas det totala utbudet av tjänster av den totala tillgången på resurser (skatteintäkter) och demokratiska beslut. Dessa ganska självklara utgångspunkter ger flera problem i utformningen av offentliga tjänster. Den politiskt beslutade fördelningsprincipen handlar om vem som har rättigheter/skyldigheter att nyttja tjänster och när. Ett exempel är inkomstdekla-

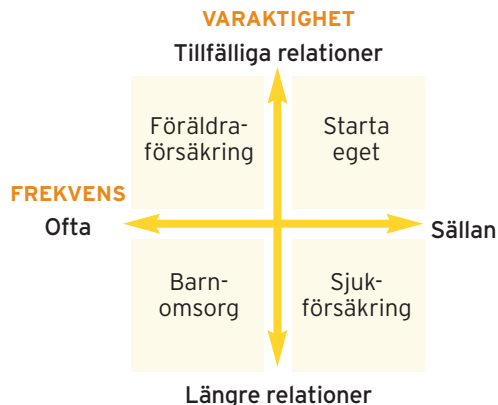


Bild 2: Exempel på offentliga tjänster med varierande varaktighet och frekvens

Källa: Bearbetning av www.24sju.se/index.php?dir=35.

rationen, som de flesta av oss skall lämna in årligen och som nu kan genomföras med hjälp av e-tjänster. Andra tjänster är begränsade och måste fördelas utifrån politiska prioriteringsbeslut, exempelvis vem som får daghemsplats på ett visst daghem under en viss tid. Medborgaren ses dock ofta som en kund och anses ha en kundrelation i förhållande till myndigheter och andra offentliga aktörer. Men till skillnad från marknadens kundrelationer har medborgaren specifika rättigheter och skyldigheter, men finansieringen kan andra stå för än de som nyttjar tjänsten.

Delegationen visar att offentliga tjänster kan vara av olika slag och särskiljer enstaka företeelser från dem med olika frekvens och varaktighet.

I figuren ovan ges exempel, men principen att sär-

skilja avseende varaktighet och frekvens är relevant och kan generaliseras. Tjänster som skapar längre och frekventa relationer utvecklar tillit mellan den som ”levererar” tjänsten och de som nyttjar den. Medborgaren lär sig då hur, eller med vem, kontakterna tas och vilken typ av information som behövs. Personerna lär känna varandra och identifikationen underlättas genom att båda parter motiveras att anstränga sig (betala) i relationen eftersom ersättningen kommer flera gånger. E-legitimation är en viktig förutsättning för offentliga e-tjänster, vilket delegationen arbetat med (*E-legitimation för säkra e-tjänster*). Ofta förekommande e-tjänster med långsiktiga relationer utvecklas i nära relation till medborgarens behov. Kunskap om hur personliga relationer i offentlig verksamhet påverkas av att de sker med stöd av olika former av teknik bör utvecklas även ur förvaltningspolitiskt perspektiv.

E-förvaltning för e-tjänster

Förvaltningsinterna e-tjänster effektiviserar ofta administrativa system (både tekniska och organisatoriska) och kan skapa samordnad elektronisk förvaltning. Resurser skulle då kunna flyttas från e-förvaltningen till medborgarrelaterade e-tjänster, vilket illustreras av följande bild från Sveriges Kommuner och Landsting.

Om enskilda förvaltningars IT-system samordnas kan informations- och ärendehantering standardiseras över förvaltningsgränser, som skapar inre nytta och effektivisering. E-förvaltningens vinster (inre nytta)

skulle då kunna öka medborgares och företags yttre nytta. Yttre nytta uppstår då medborgare och företag erbjuds högre kvalitet i e-tjänster, t ex genom kvitenser, möjlighet att följa sitt ärende, veta vem som handlägger ärendet eller när beslut väntas. Genom exempelvis en standardiserad kommunövergripande mottagningsfunktion kan detta ske oavsett om kontakt

Sammanhållen e-förvaltning i kommunalt perspektiv



Bild 3: Sammanhållen e-förvaltning

Upphov: Bengt Svenson, Sveriges Kommuner och Landsting

tagits via Internet, telefon, e-post, fax, brev eller besök. Gemensam nytta skapas genom att information på ett säkert och standardiserat sätt kan utbytas mellan offentliga huvudmän. Stor del av systemvetenskaplig forskning med fokus på offentlig förvaltning anlägger en förvaltningsintern ansats och e-tjänster

förstås då exempelvis som i nedanstående bild (Statskontoret 2004).

Det här förvaltningsinterna förhållningssättet – e-förvaltning – visar inte på relationen till medborgaren, men inkluderas i flera av stegen på olika sätt. I steg ett och sex kan medborgare ta initiativ och få del av beslut. E-tjänster kan vara informativa och då använder medborgaren endast det första steget och kan ha uppfyllt sitt behov genom att ha fått den information han/hon efterfrågat. Detta kallas självbetjäningstjänst.

De första offentliga e-tjänster som utvecklades beskrevs av Grönlund (2001) som självbetjäningstjänster där medborgaren förutom allmän informa-

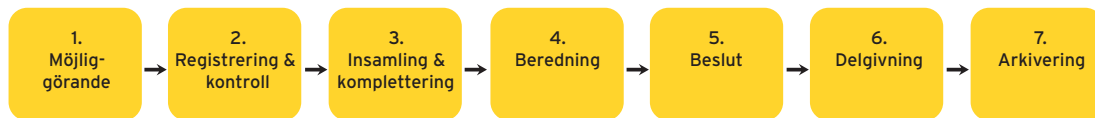
tion kunde hämta blanketter. Ju mer e-tjänsterna utvecklas, desto mer specifika uppdelningar och begrepp krävs. Nu förbehålls begreppet självbetjäningstjänster för det som medborgaren kan göra elektroniskt själv, näst intill anonymt. Skatteverket gör en tydlig skillnad mellan mer avancerade e-tjänster och självbetjäning på sin hemsida under rubriken ”e-tjänster”. De skriver att:

E-tjänster är sådana aktiviteter på webbplatsen som kräver en särskild säkerhetslösning.

/.../

Utöver e-tjänsterna erbjuder vi andra nyttiga självbetjäningstjänster.

(www.skatteverket.se, ”Vad menar vi med e-tjänster?”)



- 1. Möjliggörande:** Tillhandahållandet av t ex information, blanketter, formulär, filspecifikationer.
- 2. Registrering och kontroll:** Insändning av uppgifter, diarieföring hos myndigheten, kontroll av inkomna uppgifter.
- 3. Insamling och komplettering:** Inhämtande av ytterligare uppgifter från den egna myndigheten och/eller från annan myndighet.
- 4. Beredning:** Beräkning och bedömning av uppgifterna utifrån regler, lagar, förordningar m m.
- 5. Beslut:** Prövning av ärendet och beslutet tas.
- 6. Delgivning:** Meddelande och information om beslutet.
- 7. Arkivering:** Arkivering/avslutande av ärendet hos myndigheten.

Bild 4: "Moment i ett fiktivt ärende"

Källa: Statskontoret 2004:30, s.10

Skatteverket är en myndighet som har behov av att särskilja olika e-tjänster, och ge medborgarna möjligheter till elektronisk identifikation. De har redan legalt rätt att ta in och hantera den information som idag nyttjas i e-tjänster. Den grundläggande förutsättning är inte om tjänsterna hanteras elektroniskt eller ej, utan att hantera information från och om medborgare. Skattemyndigheten har rätt att hantera viss information, andra aktörer som banker och arbetsgivare har skyldigheter att bidra med viss information som den enskilda medborgaren godkänner. Det innebär att t ex inkomstdeklarationen är ett relativt enkelt myndighetsbeslut som i huvudsak berör två aktörer och där

rättigheter till information var klargjord redan innan e-tjänsterna utformades och således inte betingades av e-tjänsten i sig.

Skattemyndighetens självbetjäningstjänst erbjuder bland annat möjligheter att till sin dator ladda ner broschyrer, att beställa adress- och personuppgifter till telefax eller att via enkla program räkna ut sin (ungefärliga) skatt. Det är ur ett medborgarperspektiv en tydlig förändring och för många en förbättring jämfört med att behöva hämta blanketter på en viss plats, t ex postkontor eller skattekontor under vissa öppettider. Medborgares motiv för detta är förändrade tolkningar av tid och rum, annorlunda relationer

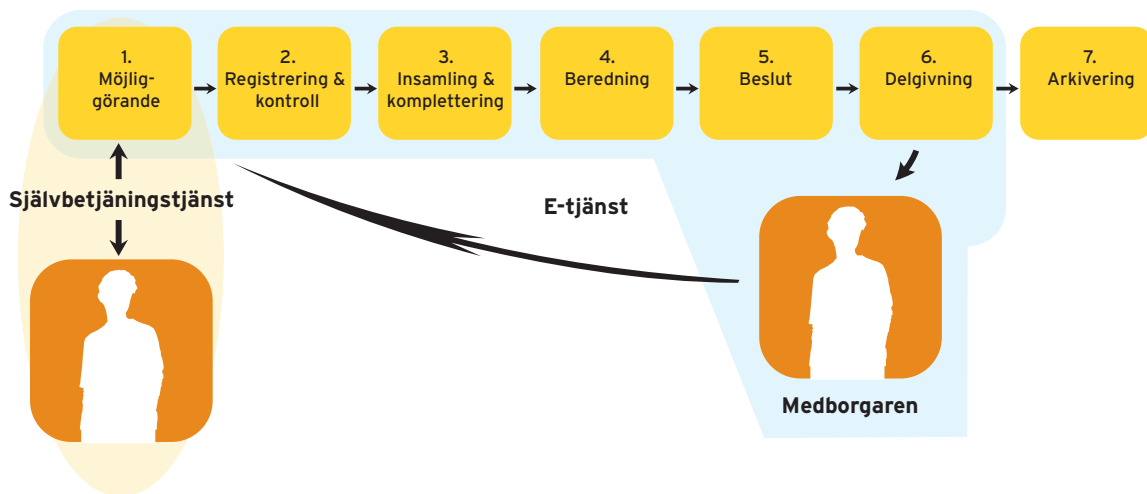


Bild 5: Medborgaren och den fiktiva tjänsten.

till myndigheter och bättre tillgänglighet till information som på Internet.

Detta resonemang kan ställas i relation till Statskontorets (2004:30) illustration som visades tidigare. En självbetjäningstjänst är då enbart mellan medborgaren och det första steget av e-förvaltning möjliggörare. Begreppet e-tjänst täcker däremot en längre förvaltningsprocess: från medborgarens initiativ, steg ett till sex och återkopplingen till medborgaren.

Steg ett (möjliggörare), delvis steg två (registrering) och steg sex (delgivning) sker i ett gränssnitt till medborgaren. De övriga kan kallas förvaltningsinterna steg. Modellen visar således på när och hur med-

borgaren använder e-tjänsten. Huruvida hela flödet mellan steg två och sex i modellen är elektroniskt automatiskt eller delvis manuellt behöver inte medborgaren märka när tjänsten nyttjas. Det särskiljs ibland i begreppen "back-office" och "front-office", där det senare står för mötet med medborgaren. Begreppet "back-office" blir dock ottydligt när det gäller offentlig förvaltning, eftersom det krävs hög legitimitet både internt och externt och att det som är back-office för en tjänst kan vara "front" eller gränssnitt för en annan tjänst. Delegationen framhåller betydelsen av att e-tjänster utvecklas i samspel mellan dessa två delar (www.24sju.se/index.php?dir=35).

Med illustrationen vill vi visa att medborgarens tillfredsställelse av sina behov är en process som skiljer sig från dem som sker inom förvaltningen och dess medleverantörer. Ett konkret exempel kan vara att ansöka om barnomsorgsplats. När föräldrarna ansöker om barnomsorg inleds en process i kommunen som bedömer behov. Om de ges rätt till barnomsorg startar andra processer för att finna en plats hos "medleverantörerna" i detta fall olika utförare inom barnomsorgen, även t ex föräldrakooperativa daghem. Innan medborgaren i detta fall är nöjd skall både beslutstjänsten och "leverantörerna" av tjänsten fullfölja sina delvis oberoende processer.

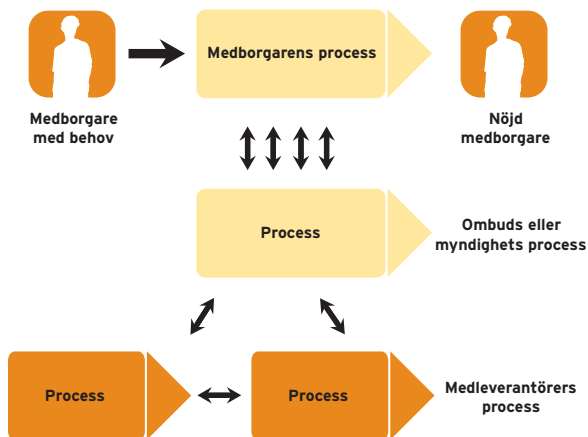


Bild 6: Skiss över kundens process i förhållande till förvaltningens processer - "One stop shop".

Upphov: Kurt Helenelund, Försäkringskassan

Mina sidor - enkel samordning via e-tjänster

E-tjänster ur ett medborgarperspektiv diskuteras ofta med hjälp av metaforen *Mina sidor* för att visa på den

samordningspotential av offentliga tjänster som finns i utveckling av e-tjänster. Flera myndigheter (bland annat PPM) har idag utvecklat sådana tjänster som ger medborgare eller företag möjligheter att samla personlig information i relation till den myndigheten. Idag erbjuds lösningar som ”Mina sidor” från olika myndigheter och förvaltningar, men samordning saknas eftersom det kräver förändringar av förvaltningsarnas legala förhållanden till varandra som att samköra databaser.

Möjligheten att utveckla en form av individuella portaler som når flera myndigheter och förvaltningar har stor potential, genom att medborgaren själv samlar relevant basinformation och kan få insyn i sina ärenden. Sådana lösningar som kallas ”mina sidor” och liknande är viktiga ur ett medborgarperspektiv, men de är inte i sig e-tjänster eller självbetjäningstjänster. Funktionaliteten med *Mina sidor* kan aldrig bli bättre än de tjänster som ligger bakom. Statskontoret skisserar bland annat följande möjliga funktioner för *Mina sidor*:

För innehavaren (medborgaren, företaget eller annan person):

- lämna och hämta meddelanden till och från förvaltningen
- se ärendestatus och tidigare ärenden
- uttrycka önskemål om service, exempelvis kanaler för aviseringar av beslut m m
- lämna kompletteringar
- spara ej fullständigt ifylld ansökan för senare komplettering.

För en förvaltningsorganisation:

- administrera relationer (t ex önskemål om kanal) till innehavaren
 - bevaka att lämnade meddelanden hämtas.
- (Sammanställt av Anna Kelly)

Samlingsnamnet *Mina Sidor* står för en funktion och inte en tjänst. Det är i sig lovvärt, men problemen kan bli påtagliga om alla förvaltningsenheter implementerar sina sidor utifrån ett avsändarperspektiv. Därför måste utvecklingen av ”Mina sidor” relateras till en mycket mer djupgående förvaltningspolitisk analys av lagstiftning och praxis i relationer mellan olika förvaltningsenheter. Det finns en stor potential i samordning av inte minst grunddata från medborgare och företag.

Motiv för att ”e-ifiera” offentliga tjänster

Delegationen för 24-timmarsmyndigheten tillkom med ett tydligt medborgarperspektiv. Den yttre nyttan och nytta för medborgaren stod i fokus redan i direktivet:

IT-kommissionen föreslår i rapporten Breddtjänster – ett nytt skede i IT-politiken (SOU 2002:51) att en kommission tillsätts i syfte att främja utvecklingen av elektroniska tjänster som skapar stor medborgarnytta.

(Dir. 2003:81)

Medborgarnytta preciseras i delegationens vision där också motiv kring effektivisering i förvaltningen framhölls. Ett återkommande förvaltningsinrent mot för offentliga e-tjänster är att effektivisering för att frigöra resurser för offentliga tjänster. Delegationens vision motiverar e-tjänster utifrån både medborgarnytta och förvaltningseffektivisering.

Dessa motiv är breda och visar på förväntningar om ekonomiska effektiviseringsvinster genom e-tjänster. Grönlund specificerar tre syften med e-government, som genererats ur visioner om informationssamhället nationellt och globalt:

1. *Tillhandahålla enklare tillgång till information och tjänster från myndigheter.*
2. *Öka kvaliteten på tjänsterna genom t ex snabbhet, fullständighet, eller liknande.*
3. *Ge medborgare möjligheter till interaktion med myndigheter och demokratiska institutioner och därmed delta-gande i demokratiska processer.*
(Grönlund, 2001:27)

Medborgarperspektivet är explicit i den sista satsen och implicit i de två tidigare. Enkelhet och kvalitet är båda aspekter som kan belysas ur ett medborgarperspektiv. Medborgares tillit till tjänsten och tjänstleverantören ger ökad inre nytta och motiverar utvecklingen av e-tjänster.

Besparingar och förenklingar är ett annat vanligt motiv för att utveckla e-tjänster. I kommittédirektivet (2003:81) skrivs bland annat att e-tjänster:

... kan leda till rationaliseringar i organisationen, men även skapa nytta för medborgare och företag, i form av bättre tillgänglighet till information och besparingar i tid och kostnader för ärendehantering.

Användningen av e-tjänster motiveras då genom att de kan flytta arbete och därmed kostnader från förvaltningen till medborgare och företagare. Det liknar exempelvis processer när bankkunder själva registrerar sina betalningar på Internetbanker. Istället för att betala bankens personal för att registrera betalningar gör kunden det själv utan ersättning. Lars Ingelstam (1995) liknar dessa (enda) möjligheter till effektiviseringar i tjänstesektorn vid IKEA:s modell av att lämna hopsättningen av möblerna till kunden själv för att kunna hålla ett lägre pris (kunden betalar även med eget arbete). Offentliga e-tjänster innebär på samma sätt att en del av arbetet och därmed av kostnaden flyttas till medborgaren. Men tjänsterna motiveras sällan så utan istället som om de ger ökad kvalitet och tillgänglighet för medborgaren. Det ökade obetalda egenarbetet riskerar att leda till nya klyftor mellan grupper med mer eller mindre kompetens att själva hantera tjänsterna. Det är en aspekt av e-tjänster som bör belysas ytterligare.

Svensk IT-politik - en liten exkurs

Det har länge varit tydligt att svensk offentlig förvaltning liksom politik skall karaktäriseras av att IT-frågor integreras i samtliga politikområden och därmed i all förvaltning. Den första IT-kommissionen grundades på idén att det inte skulle finnas en IT-minister utan att IT-frågorna skulle vara integrerade i all verksamhet (Bildt, 1994). Den visionen är fortfarande stark och titeln på den nyligen presenterade IT-propositionen är just *Från IT-politik för samhället till politik för IT-samhället* (prop 2004/05:175).

Men e-tjänsterna som sådana kan inte definieras enbart av dess användning av informationsteknik. Det är möjligt att hävda att alla tjänster grundas på någon form av informationsteknik om än så bara skrift eller tal. E-tjänster utmärks av att de baseras på tillgång till avancerad data och teleteknik. Tekniken i sig utgör dock inte tjänsten. Tekniken ges betydelse först i användningen som sker i ömsesidigt samspel mellan teknik, individ och organisation. Den svenska IT-politiken grundas idag på tre nyckelord:

... tilliten till IT, kompetensen att använda IT samt tillgänglighet till informationssamhällets tjänster...
(prop 1999/2000:86, s 1)

Den del av den tidigare IT-propositionen som dock fick ojämförligt störst uppmärksamhet och som föranledde en direkt implementeringsprocess var utbyggnaden av bredband, som kan hänföras till be-

greppet tillgänglighet (SFS 2003:62; Wihlborg, 2003). Tilliten till och kompetensen att använda IT är där-
emot svårare att implementera eftersom de anknuter till människors personliga värderingar och ageranden. Utveckling och användningen av offentliga e-tjänster är dock beroende på tillit och kompetens. Offentliga e-tjänster är en central del av IT-politiken och inte enbart ett förvaltningspolitiskt verktyg. Tillgänglighet till tekniken är samtidigt en förutsättning för möjligheten att skapa tillit och kompetens.

En intressant, men dold, motsättning i politiken är att fysiskt bunden IT-infrastruktur (bredband) anses vara en politisk angelägenhet till skillnad från mobil IT-infrastruktur (UMTS, 3G) som ges marknadslösningar (Wihlborg & Palm, 2005). Denna jämförelse visar olika förhållningssätt till tekniska lösningar. Bredbandsutbyggnaden förknippas med positiva framtidsbilder, till skillnad från utbyggnaden av 3G som har följts av en diskussion om strålningsrisker. Om e-tjänster utvecklas för olika tekniska lösningar är sådana föreställningar om tekniken viktiga att beakta.

Sammanfattning - vad är offentliga e-tjänster ur ett medborgarperspektiv?

Det finns ingen tydlig definition av offentliga e-tjänster och än otydligare blir det när medborgarperspektivet ställs i fokus. Men diskussionen ovan kan sammanfattas genom en bild av begreppen.

Denna sammanställning visar att begreppen kring

Särskiljande dimension	e-tjänst					
Privat - offentligt	<i>e-government</i> (offentliga e-tjänster)					e-handel
Internt - externt	<i>e-förvaltning och e-tjänster</i>				e- demokrati (deltagande, beslut)	
Grad av medborgerlig interaktivitet	<i>e-tjänster.</i> "Hela" tjänsten elektronisk mellan medborgare och maskin (e-leg.)	<i>Självbetjäningstjänster.</i> Allmänna (informativa) delar av tjänsten utförs elektroniskt.	<i>Telefontjänster.</i> I första steget elektroniska, men kan leda till mänsklig kommunikation.	Förvaltnings- interna e-tjänster		

Tabell 1: Sammanställning av begrepp kring e-tjänster ur ett medborgarperspektiv

Anm: Kursiverade begrepp anses ha relevans ur ett medborgarperspektiv. Den fetare linjen avgränsar e-tjänster som inte kan anses vara offentliga e-tjänster med medborgarperspektiv.

e-tjänster kan definieras ur olika perspektiv och att de delvis täcker varandra.

Läs mer och se några exempel på e-tjänster

Det finns en del information om offentliga e-tjänster hos de myndigheter som erbjuder sådana. Sammanställningar finns exempelvis på hemsidan för "Sverige direkt" (www.sverige.se) som har länkar till kommuner och landsting, på 24-timmarsdelegationens hem-

sida (www.24sju.se) och i skriften *10 idéer för bättre e-tjänster* (Tio idéer, 2005). Förutom myndigheternas egna e-tjänster finns information samlad kring olika teman på så kallade målgruppsportaler. Portaler är inte e-tjänster i sig själva, men kan liknas vid orienteringstaylor för informationstjänster och eventuella e-tjänster, se exempelvis studera.nu; forskning.se; företagarguiden.

3. Offentliga e-tjänster i det senmoderna samhället

Det är inte bara de offentliga tjänsterna och dess utformning som förändras. E-tjänster är en del av en kontinuerlig generell samhällsförändring. Förändringar sker alltid i samhället, eftersom vi lär oss och utvecklas som människor i samspel med varandra. Vi kan idag tala om ett kunskaps- eller informations-samhälle, som i grunden är annorlunda än det industrisamhälle som tidigare var normen för samhällets olika verksamheter och därmed också de offentliga tjänsterna. Förändringen från industrisamhälle till kunskaps- eller informationssamhälle kan inte sägas ha skett vid ett tillfälle, det är en pågående process. Men flera karaktäristiska skillnader kan identifieras som visar att förändringen har skett.

Här presenteras mycket översiktligt några centrala drag i denna samhällsförändring för att sätta offentliga e-tjänster i ett samhälls- och medborgarperspektiv. Avsnittet skall därför ses som en introducerande bakgrund som ger ett sammanhang för vår argumentation och de förslag som ges avslutningsvis.

Vad kan man kalla det "nya"?

I diskussionen om informations-, nätverks- eller kunskapssamhället används en mängd olika begrepp, som alla pekar ut olika aspekter som de mest avgörande. Det prefix som sätts före begreppet samhälle är avgörande för vad man anser karaktärisera samhället. Huruvida dessa förändringar leder till att vi kan betrakta det som ett "nytt" samhälle är inte oifrågasatt. Det nya skapas i relation till det tidigare. Ansträngningar att bevara det gamla ses ibland som om det omformas till något annat. De senaste dominerande samhällsformerna är vi ganska eniga om att

kalla ett jordbrukssamhälle som övergick till ett industrisamhälle. Dessa benämningar grundades på att en majoritet av befolkningen försörjde sig och levde sitt dagliga liv i jordbruket respektive industrin. Med den definitionsformen som grund kom det som följer efter industrisamhället att kallas servicesamhället, eftersom allt fler kom att försörja sig genom olika former av service till andra (bl a Ingelstam 1995). En mer neutral förklaring är begreppet post-industriellt samhälle, som inte påvisar vad samhället karaktäriseras av utan att det följer efter industrisamhället. Genom att använda begrepp som IT-, informations-

eller kunskapssamhälle läses tolkningen till en definierande förändring eller teknik som om man talat om ett bil- eller rymdsamhälle.

Vi väljer här istället att använda den framträdande brittiska sociologen Giddens (1984; 1990) begrepp det *senmoderna samhället*, eftersom det betonar att samhället fortfarande i hög grad präglas av den världsordning som kan ses som modern. Moderniteten präglas av demokrati, ekonomisk utveckling, planering och framåtskridande. Det senmoderna samhället utgörs av nätverk av samverkande individer och organisationer som utbyter information, för tillväxt av kunskap. Inom samhällsvetenskapen talas det idag ofta om post-moderna förhållningssätt, vilket mer pekar på en filosofisk och vetenskaplig ansats om hur samhället kan betraktas snarare än vad det är. Postmodernism är, mycket förenklat, en kritik av att några stora berättelser/sanningar dominerar hur samhället bör betraktas. Istället anses betydelser skapas i olika sammanhang utifrån människors olika erfarenheter och kompetenser. Inga betydelser kan då betraktas som viktigare än andra. Det gör att allt, och alla tolkningar, blir lika möjligt. Postmodernism är således ett förståelseperspektiv som hjälper oss att förhålla oss till den mängd alternativ som globalisering och flexibilitet idag erbjuder människor i deras vardag. Alvesson (2003:37) konstaterar att postmodernismen gör det ”svårt att formulera sig om det nuvarande tillståndet och ge uttryck åt politiska intressen”. Men perspektivet kräver att vi visar och förstår hur olika medborgare

kan och kommer att använda offentliga e-tjänster. Men för att kunna säga något om det senmoderna samhället måste vi först ge en bild av vad som karaktäriserade industrisamhället.

Industrisamhället som norm

Industrialiseringen tog fart relativt sent men snabbt i Sverige. Den förknippades med en snabb urbanisering. Städerna växte och människor började arbeta och leva på nya sätt. Industrierbetet skiljde på arbete och fritid. Människor arbetade på andra platser än där de bodde: på fabriken, i andras hem eller i staden. Denna tidsrumsliga uppdelning – fabriksporten och stämpelklockan – var viktig för organiseringen i industrisamhället. Det klagjorde var och när olika tjänster skulle och kunde utföras. Det skapades tydliga ordningar för olika verksamheter.

Ordningarna skapade också tydliga och nya sociala roller. Människor fick betydelser genom sin försörjning och många arbetare ägde inte längre det de producerade utan sålde sin arbetstid. Därmed kunde också socialförsäkringar och välfärdssystem utvecklas med tydliga kopplingar till arbetstiden som kriterium för delaktighet. Nya auktoriteter skapades och människor skapade tilltro till varandra på andra sätt än i det traditionella jordbrukssamhället.

Vägledande blev demokratin och respekten för medmänniskor. Folkrorelsernas arbete för rättigheter och politisk organisering var viktig och kan sägas hänga nära samman med industrialiseringen. Därför

kan de demokratiska systemen och välfärdsstaten relateras nära till industrisamhället. De trögörliga demokratiska institutioner och strukturer som vi idag kringgärdas av är ett arv från hur de formades i det tidiga industrisamhället. Ett utmärkande exempel är partistrukturen vars höger-vänster skala än idag huvudsakligen följer uppdelningen mellan arbetare och kapitalägare, men som utmanas av bland annat miljöfrågor, regionala frågor och ur ett jämställdhetsperspektiv.

Således präglar industrisamhällets tids- och rumsbundna ordningar fortfarande mycket av de offentliga tjänsterna. De utförs på kontorstid/arbetstid på den plats där människor lever och finansieras av andra som lever i samma område. De utgör ett folk i demokratisk mening som förväntas ha gemensamma intressen av att försörja och med tjänster stödja varandra om de inte klarar det själva. Men nu kan inte längre industrisamhället sägas vara normen och nya former av tjänster utvecklas både på marknaden och i offentlig regi. Diskussionen här kan ses som ett exempel på dessa förändringar.

Teknikutveckling och det senmoderna samhället

Teknikutvecklingen var drivande för industrisamhällets utveckling. Ökad produktivitet i industrin anses ha drivit fram ett överskott på både ekonomiska och personella resurser, vilka nu används för annan produktion. Ökad produktivitet innebär att färre personer kan producera samma volym av mat, stål eller

papper med hjälp av bättre tekniska verktyg och/eller bättre organisation. Då kan människor syssla med annat och utvecklingen av tjänster har tilltagit.

Utvecklingen av informationstekniska verktyg från de första telegraferna till dagens tredje generation av avancerade mobiltelefoner kan ge ytterligare förändringar av hur produktion och konsumtion sker och fördelas. Tack vare den tekniska produktivitetsutvecklingen har även kostnaden för telekommunikation sjunkit. I samspel med den förbättrade kapaciteten att hantera data har spridningen och användningen av Internet vuxit fram (se bl a Castells 2001). Internet är en teknik som i sig är öppen, flexibel, global, tillåtande och icke-auktoritativ, vilket därigenom även allt mer präglar andra delar av samhället där människor samverkar.

Fysisk och virtuell globalisering, flexibilitet och öppenhet samverkar. Den ökade användningen av och förändrade förhållningssätten till teknik och sociala ordningar ställer ökade krav på att offentliga tjänster skall följa utvecklingen och använda den nya tekniken. Det finns starka motiv att öka produktiviteten, även om service- och tjänstesektorn har mindre möjligheter att öka produktiviteten än industriell produktion.

Tekniken är dock inte enbart förknippade med positiva värden och framtidsvisioner. Det finns även en stark teknikrädsla förknippad med fysiska och sociala risker, som exempelvis strålning och elöverkänslighet samt insyn och kontroll av hur tekniken används.

Upplevelsen av risk är högre ju mer komplexa och komplicerade systemen upplevs. Det finns skillnader mellan dem som anser sig kunna och behärska tekniken och de som känner sig rädda för att göra fel (Beck, 1999).

Arbete i det senmoderna sammanhanget

När allt fler i det senmoderna samhället arbetar med tjänster, service och kunskapsförmedling är det inte bara vår fysiska kropp som vi arbetar med. Intellectuellt arbete kan inte stängas av lika lätt. Många människor upplever att de tänker på sitt arbete – människor de mött eller problem de stött på – även långt efter avslutad ”arbetstid”. Allt färre människor har regelbundna arbetstider och efterfrågan på service så att butiker och serviceställen har öppet allt längre och det kräver också att någon arbetar dessa tider.

Detta sammantaget innebär att arbete i det senmoderna samhället är mer splittrat och innehåller både positiv och negativ flexibilitet (möjligheter och krav). Flexibiliteten innebär också att olikheterna i arbetet ökar och enskildas inflytande över sitt arbete varierar allt mer. Begrepp som service, eller tjänstearbete varierar och har många olika betydelser och kan se mycket olika ut. Det är i många fall svårt att säga vad människor ”säljer” på arbetsmarknaden: sin tid, sin kunskap, sin kompetens, sitt fysiska arbete eller kanske sin konstnärliga talang. Därför är det svårt att använda arbetet eller försörjning som en definierande kategori för det senmoderna samhället.

En annan konsekvens är svårigheterna att klargöra vilka inkomstbortfall vid arbete vi gemensamt försäkrar oss för. Exempelvis vad det är att vara frisk eller arbetsför, att vara arbetslös med uppdrag eller tillfälligt anställd. Därför utmanas idag flera grundläggande drag i den svenska välfärdsstaten, som inte har utformats med tanke på det senmoderna samhällets karaktäristiska och försörjningsprinciper.

Medborgaren - en reflexiv individ

Medborgarens i det senmoderna samhället framställs ofta som en tänkande och reflexiv person som tar ställning till utvecklingen och förhåller sig aktivt till olika slags information och erfarenheter. I det näst intill oändliga informationsflödet anses individerna välja ett eget urval av information och förhålla sig till det utifrån sina erfarenheter, mål och syften. Exempelvis kan två grannar uppleva samma händelse på gatan utanför helt olika och ge händelsen olika betydelser på samma sätt som nyheter och annan information hanteras olika. Därför har människor mer möjligheter att skapa sin identitet, men samtidigt skapas större osäkerhet om vad det innebär och vart det kan leda.

Det innebär att rollen som medborgare i relation till staten lokalt och nationellt varierar. Därför måste förvaltningen på olika sätt kunna möta reflekterande individer. Den svenska välfärdsstaten är omfattande och griper in i människors vardagsliv, kanske mer än i många andra länder. Svenskar kan ha fler relationer

med offentliga aktörer än i andra länder där barnomsorg, färdtjänst och studiemedel organiseras på andra sätt. Förvaltningen möter olika medborgare, vilket ställer krav på flexibilitet. Därför blir det än svårare att samordna och hantera ärenden enhetligt, istället kan offentliga tjänster samordnas utifrån medborgares livssituation, som visas i nästa avsnitt.

Föreställningen om den reflekterande och välutbildade medborgaren som söker och nästan kräver information, vilken hon förhåller sig kritisk till präglar diskussionen om det senmoderna samhället. Men det är en bild som utvecklas och upprätthålls av de informerade medborgarna. Det är viktigt att denna bild kompletteras med en medvetenhet om att det fortfarande finns många människor som inte kan och/eller inte vill lära sig mer eller ta del av information om "allting". Därför kan inte myndigheters rela-

tioner till medborgarna i alla lägen utgå från att de har att göra med den aktiva, informerade och kunskapsökande medborgaren. E-tjänster bör därför utformas mycket flexibelt så att de kan möta olika medborgare. Människor bör kunna nyttja e-tjänsterna utifrån den tekniska kompetens de för tillfället har eller är beredda att förvärva. Det gäller exempelvis äldre, men tillkommande grupper av äldre kommer successivt att ha bättre kunskap om informationsteknik. Självklart leder sådana skillnader ofrånkomligt till kunskapsklyftor som kan utgöra grunden för nya klasskillnader. För att både den aktivt reflekterande individen och den mer osäkre skall känna tillit till offentliga tjänster måste de mötas på sin nivå. Därför måste demokratiska värden i likhet med många andra ordningar och värderingar ges delvis nya innebörder.

4. Samordning genom offentliga e-tjänster?

Användningen av offentliga e-tjänster ger nya möjligheter att samordna offentliga tjänster. Det skulle därför kunna vara möjligt för medborgaren att genom enbart en kontakt med en offentlig aktör lämna ett meddelande som föranleder att ärendet hanteras hos "alla" berörda offentliga organisationer och myndigheter. Den här föreställningen är intressant och utmanar den organisationsprincip som varit vägledande för utvecklingen av den svenska välfärdsstaten. Därför uppmärksammas särskilt potentialen för samordning genom e-tjänster ur ett medborgarperspektiv.

Här tas konkret utgångspunkt i medborgarens livssituation. Idén om samordning i livssituationer har varit stilbildande i gruppens arbete. Vi kartlade på några olika sätt förutsättningarna för att samordna kontakter med offentliga aktörer i situationerna. De livshändelser som presenteras är att få ett barn med funktionshinder, börja studera och att en anhörig går bort.

Offentlig samordning

Idén om samordnade offentliga tjänster utgår från medborgarens situation istället för den offentliga förvaltningens organisation. Medborgaren skall då i princip inte behöva veta att de till exempel anmäler till kommunen att barnet inte kommer till daghemmet på grund av sjukdom, och att föräldern anmäler till försäkringskassan att han/hon inte arbetar utan ansöker om ersättning för vård av barn. Särskiljandet mellan olika politiska och administrativa enheter behöver medborgaren då inte känna till, men de hanteras inom förvaltningen. Men förändringar av

offentliga organisatoriska gränsdragningar är förknippade med juridiska och demokratiska problem.

Samordning uppmärksammas annars oftast som en aspekt av organisering inom offentlig förvaltning. Samordning mellan myndigheter har ofta en finansiell grund, som exempelvis att minska på kostnaderna i socialförsäkringen som i projekten FINSAM eller SOCSAM (Montin 2002:55). Idén om medborgarkontor fokuserar delvis samordning ur ett medborgarperspektiv, men har även ett tydligt syfte att spara resurser inom förvaltningen genom att ärendehantering görs gemensamt och styrs till rätt del av den

kommunala förvaltningen (Svenska kommunförbundet 1996).

Livshändelsen att få ett barn med funktionshinder

Att leva med funktionshinder innebär att kontinuerligt mötas av hinder och vara beroende av andra för sådant som personer utan funktionshinder kan göra utan att reflektera. Därför är inte att ha funktionshinder en situation utan snarare ett sätt att leva. Men för att kunna hantera frågan om funktionshinderades nyttjande av offentliga e-tjänster som en situation valde vi att ta exemplet utifrån en situation då en familj får ett barn med funktionshinder. En illustration från livet med funktionshindrade barn hämtas från Stenhammars bok *När Arvid ler leker livet*:

För att få stöd så att vardagen fungerar måste främst Johanna, Carolins mamma, lägga ner mycket kraft och tid och dessutom ha ett oändligt tålamod. Det ställer krav på föräldrarnas argumentationsförmåga att få arbetsterapeuten och teknikern på hjälpmedelscentralen att samköra sina tider, så att familjen bara behöver åka dit en gång i stället för två.

Tillvaron är fylld av alla kontakter som behöver tas för att få saker och ting att fungera och utförda inom rimlig tid, som att få vinterskor till vintern i stället för till sommaren, en åkpåse som fungerar i permobilen, en gunga i parken utanför bostaden m.m. Förutom personalen på hjälpmedelscentralen har Carolin, Johanna och Jarmo kontakt med syncentralen, ortopederna och ortopedverkstaden, sjukhuset, habiliteringen,

specialistandläkaren, färdtjänsthandläggaren, kommunens LSS-handläggare och många fler. ”Tiden bara går och inget händer. Det kanske är bagateller för utomstående men jättejobbigt för Carolin och oss andra”, berättar Jarmo. Johanna tillägger: ”... jag blir så arg”. Johanna har så mycket som ska ordnas och planeras att minnet kan strejka helt. ”Ibland har jag till och med svårt att minnas vilken månad det är.”

”Habiliteringen kom som ett extra pålägg, det blev ytterligare ett ställe att åka till som inte gav någonting.” Kontakten med habiliteringen tydliggjorde något som Jan ofta återkommer till, nämligen att föräldrar blir informationsbärare mellan olika verksamheter.

Med det menar Jan att ”... systemet inte bär informationen mellan verksamheter. Som total amatör i ett professionellt system blir föräldern den viktigaste medicinska informationsbäraren. Det är en sak att man inte kunnat fastställa någon diagnos, men det som känns riktigt tungt är att man fortfarande inte klarar av att ge Lars optimal service på grund av att vården inte kan hantera mängden av information.

(Stenhammar 1999:7-8)

Den här berättelsen visar på det intrikata nätverket av offentliga aktörer som samlas runt en familj med ett funktionshindrat barn. En förvaltningsintern samordning av dessa tjänster skulle sannolikt inte särskilja just Carolins och hennes familjs behov, men om samordningen skulle ske utifrån hennes eller hennes familjs behov skulle det vara annorlunda.

Berättelsen visar att den enskilde upplever splitt-

ring mellan olika delar av den offentliga förvaltningen som sällan känner till varandra och varandras agerande i de det enskilda ärendet. Tidsperspektivet framhålls eftersom det för den enskilde är ytterligare problem för varje dag behoven kvarstår som otillfredsställda, trots att ärendet hos förvaltningen inte ändrats. Faderns syn på sig själv som informationsbärare, i berättelsen ovan, pekar på betydelsen av den egna förmågan för att upprätthålla tilltron till offentliga tjänster. Om medborgare inte kan lita på att offentliga aktörer är proffs på de tjänster de tillhandahåller hotas tilltron. Medborgaren söker stöd och hjälp och om de då själva tvingas agera som professionella informationsbärare blir de osäkra.

Inom olika förvaltningar möter medborgaren flera olika professionella aktörer som inte heller de har

intern samordning. Det är inte ovanligt att medborgaren själv tvingas hantera motstridig information från myndigheter och andra offentliga aktörer. Det kan till och med hända att de måste konfrontera olika professionella aktörer med varandras motsägelser, vilket inte alls kan ses som ett professionellt agerande. När e-tjänster utvecklas finns det risk att den enskilde inte ser sådana skillnader och då måste förvaltningen på förhand sträva efter att sådana motsägelser undviks.

Familjen i berättelsen ovan kan exempelvis inom habiliteringen möta följande yrkesgrupper: kurator, logoped, talpedagog, sjuksköterska, läkare, sjukgymnast, arbetsterapeut, dietist, förskolekonsulent, psykolog, specialpedagog, fritidskonsulent. Dessutom möter de i kommunen exempelvis LSS-handläggare, färdtjänsthandläggare, handläggare för parkeringstillstånd, bostadsanpassning, förskola/skola, socialtjänsten (särskilt om barnet inte ingår i personkretsen för LSS) för att få t ex ekonomiskt stöd, kontaktfamilj, avlösning/avlastning för anhörigvårdare. Det kan exempelvis även gälla försäkringskassan som kan ha olika handläggare för vårdbidrag, tillfällig föräldrapenning, assistansersättning, bilstöd etc.

I dessa processer blir det än så länge familjens ansvar att hålla kontakt med alla professioner och förstå vem som gör vad och vilka rättigheter och skyldigheter de har i olika sammanhang. Allmän information om vilket stöd och service som finns enligt lagstiftning presenteras bl a på Handikappombudsmannens hemsida och många handikappförbunds hemsidor lik-



Bild 7: Förälderns kontakter med offentliga tjänsteleverantörer.

som i informationsskrifter. Kommuner kan också ha information med uppgifter om namn på personer som man ska vända sig till för mer information. Där finns dock sannolikt inte information som gäller andra huvudmän, t ex landstinget och försäkringskassan. Aktiva medborgare söker och reflekterar kring den information som de ges i olika utsträckning. Medborgarperspektivet skiljer sig från förvaltningsperspektivet.

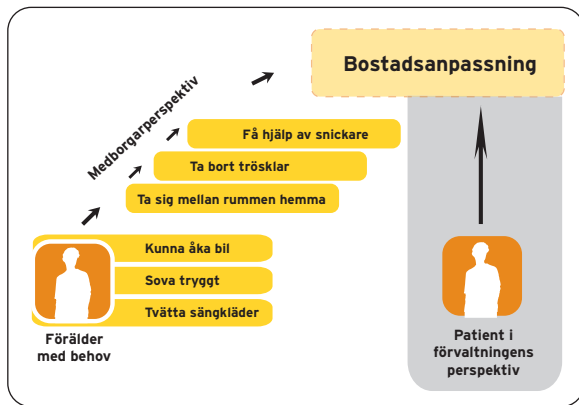


Bild 8: Medborgarperspektiv respektive förvaltningsperspektiv

Det här fallet visar tydligt på möjligheterna att utveckla offentliga e-tjänster som samordnar olika verksamheter och dess information både generellt och gällande det specifika fallet. Idag är det för många föräldrar med funktionshindrade barn nästan ett heltidsjobb att administrera allt kring barnet. Det är vär-

defull tid som de skulle kunna använda mycket bättre för att öka livskvaliteten i hela familjen. Beräkningar av medborgarens egna arbetsinsatser bör därför också ses som en vinst med offentliga e-tjänster, som skulle kunna samordna några av alla dessa aktörer och intressen. Mer om detta i nästa avsnitt, men först ytterligare en livshändelse.

Livshändelsen att börja studera

En stor förändring för många unga människor både med och utan funktionshinder är att börja studera vid universitet eller högskola. Förändringen av livssituationen är för många större än just förändringen av studieform. Det innebär för de flesta att lämna föräldrahemmet och skapa sin egen ekonomiska försörjning med allt vad det innebär. Därför är det inte konstigt att huvudintrycket är att det är livet som förändras av livshändelsen att börja studera. Det framgick tydligt i den mindre enkätstudie som vi genomfört och de fokusgrupper som diskuterat möjligheter till offentliga e-tjänster för studenter. Livssituationen är inte att studera utan att leva som student och ta sig in i vuxenvärlden, även om vissa studenter redan gjort det.

De nyblivna studenterna pekar på ett starkt samband mellan studierna, försörjningsmöjligheterna och livssituationen i sin helhet. De upplever ett starkt behov av snabb samordning vid terminsstart. Men de förväntar sig inte enbart samordningen av offentliga tjänster utan även flera privata tjänster, som bostad och banktjänster. Informationen till nyblivna studen-

ter är idag god, välordnad och i hög grad samordnad via elektroniska länkar (se t ex studera.nu, skoldatanätet) och de flesta universitet har tydliga och välfungerande länkar till studentkårer, bostadsföretag, centrala studiemedelsnämnden (CSN) och liknande. Bankernas tjänster för studenter framhölls som ett bra exempel på samordning och enkelhet.

Trots denna omfattande information hävdade dock de flesta studenterna att de fått avgörande information om hur de t ex skulle söka bostad eller studiemedel genom personliga kontakter. Sannolikt fick de informationen på flera sätt, men det är viktigt att notera att de personliga kontakterna anses tillförlitliga och viktiga.

De kontakter som studenterna behövde rörde elementära mänskliga behov som att bo, försörja sig, sociala kontakter och att skapa en egen identitet. Det är en socialiseringsprocess som inkluderar både materiella och immateriella förändringar. Gemensam samordning av e-tjänster till studenter skulle kunna stärkas genom interaktiva tjänster med snabbare återkopplingar. En sådan processuell förändring kan illustreras med följande två bilder, där Bild 9 visar på dagsläget och Bild 10 på ett möjligt och sannolikt önskvärt framtidsscenario.

I den här icke samordnade modellen tar studenten själv kontakt med ett antal olika offentliga aktörer och vid varje kontakt upprättas någon form av doku-

"Att börja studera" - idag

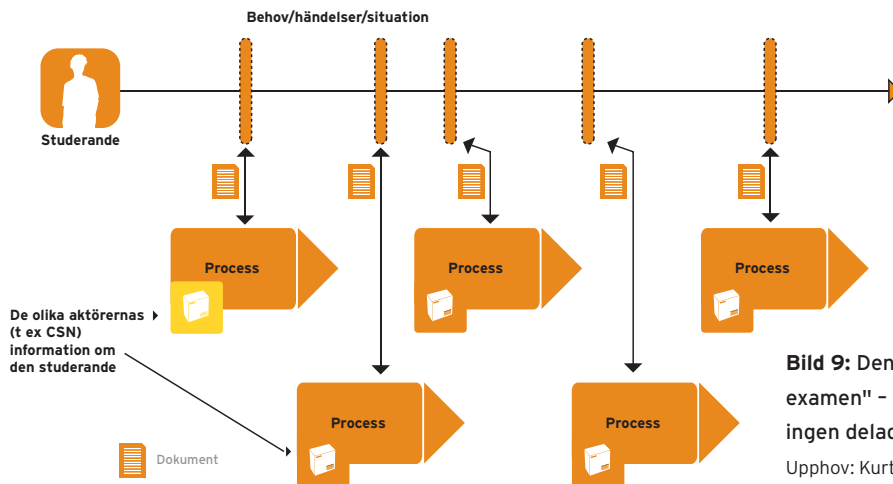


Bild 9: Den studerandes "väg till examen" - idag många inblandade, ingen delad information.

Upphov: Kurt Helenelund, Försäkringskassan

"Att börja studera" - vision

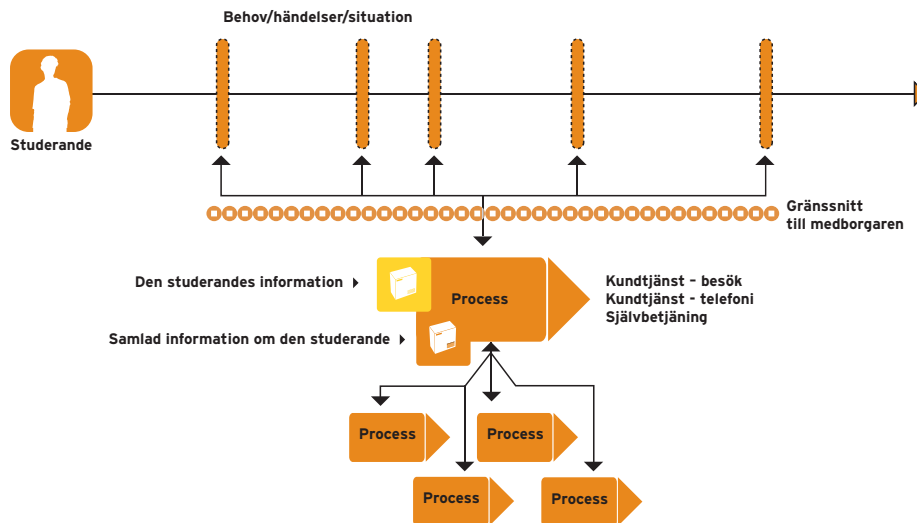


Bild 10: Vision av den studerandes "väg till examen" en ingång (kundtjänst och självbetjäning) med många inblandade i bakgrunden, den studerande äger sin information och de inblandade delar information mellan varandra.

Upphov: Kurt Helenelund, Försäkringskassan

ment. 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. Genom samordning och förändringar av lagstiftningen vore det möjligt att ha ett gemensamt första gränssnitt mot medborgaren/studenten.

Vision av samordnad integration mellan olika förvaltningsprocesser baseras på att medborgaren – i detta fall studenten – äger informationen han/hon

lämnat ut (den gula burken) och processerna inom de olika förvaltningarna samordnas i gemensam information (den orangefärgade burken). Processen kan då formas kring den enskilde och varje ytterligare behov som uppstår i den enskildes vardag kan enklare relateras till den redan givna informationen och utan att medborgaren vet exakt vilken process de söker i vilken förvaltning. Men det är viktigt att den enskilde har kännedom om vilka offentliga aktörer som står för olika tjänster även om de samordnas. Den här livs-

händelsen visar att e-tjänster kan och bör ha en pedagogisk ansats att lära medborgaren hur och varför förvaltningen fungerar som den gör. Livshändelsen framhåller också de ökande kraven på snabbhet i offentliga tjänster, vilket torde vara en viktig men enkel konsekvens av fler e-tjänster.

Livshändelsen att någon nära dör

En livshändelse som de flesta av oss kommer att ställas inför är att nära anhörig går bort och då måste flera kontakter och beslut tas med ganska kort varsel. De första kontakterna sker ofta i sjukvårdens regi eftersom en läkare, enligt lag, måste intyga och anmäla dödsfallet till lokala skattemyndigheten. Skatteverket utfärdar intyg på begäran om bland annat dödsfallsutredning, som krävs för att söka exempelvis efterlevandepension och av vissa försäkringsbolag. Anhöriga kan även ställas inför medicinska beslut om obduktion och/eller organdonation. För de avlidnes ekonomiska hushållning krävs en bouppteckning och innan den är klar krävs fullmakter för att utföra ekonomiska transaktioner.

Den här livshändelsen kan samordnas genom de tjänster som begravningsbyråer erbjuder även som e-tjänster. Det är tjänster de tar betalt för och som rör allt från begravingar, gravplatser, bouppteckningar till kontakter med försäkringsbolag. Samordning är alltså något som finns för den som betalar. Utvecklingen av offentliga e-tjänster måste i sådana situationer jämföras med om andra aktörer redan erbjuder

dem och vad de nya offentliga tjänsterna i så fall tillför och hur eventuell konkurrens kommer att betraktas.

Men informativa offentliga e-tjänster har utvecklats. Skattemyndigheten erbjuder självbetjäningstjänster för blankettbeställning och information kring dödförklaring. Behovet av denna tjänst blev akut och efter tsunamikatastrofen i december 2004 utvecklades en telefontjänst öppen under kontorstid. E-tjänsternas potential för informations spridning om förändringar av lagstiftning och organisation är även för denna livshändelse omfattande.

Tre livshändelser som exempel

Dessa tre livshändelser skall ses som exempel på hur det kan vara och inte som heltäckande bilder av hur det är. Vår förhoppning är att presentationsformen och arbetsmetoden skall inspirera till att andra livshändelser belyses och diskuteras för att verkligen konkret utforma offentliga e-tjänster. Metodverktyg för sådan teknisk utveckling skulle kunna genereras i andra sammanhang anpassade för olika verksamheter.

I nästa avsnitt kommer vi att diskutera några av de erfarenheter som vi dragit av att analysera livshändelserna, men läsarna kan kanske även se andra erfarenheter beroende på sin kunskap och sina intressen. De modeller som diskuteras nedan kan ses som metoder och tillvägagångssätt som bör uppmärksammas oavsett vilka av medborgarnas behov som förväntas kunnas mötas av nyutvecklade offentliga e-tjänster.

5. Erfarenheter av livshändelser

Mot bakgrund av dessa tre livssituationer vill vi visa på några generella drag och skissera några idéer som sannolikt kan ligga till grund för samordning av offentliga tjänster ur ett medborgarperspektiv. Det kan verka som om den bästa samordningen vore om offentliga tjänster inte alls syntes utan genomfördes helt automatiskt, som exempelvis personnummer vid födelse. Men sådan automatik kan upplevas som offentlig kontroll och ett hot mot den personliga integriteten. I detta avsnitt diskuteras informationsspridning, tidsbokning, kunskapsinnehåll och lärande.

Informationsspridning

I alla dessa tre livshändelser påpekades att information om hur personerna skulle agera och vilka kontakter de borde ta främst erhållits genom att tala med andra som varit i samma situation. Det innebär att trots omfattande information från offentliga aktörer upplevs de personliga erfarenheterna av snarliga situationer som avgörande information. De tillfrågade saknade tydlig information om vad offentliga organisationerna inte kan bidra med och vem man istället kan vända sig till. Vi ser det som ett tecken på de informativa e-tjänsternas förvaltningsfokus som bör vändas till ett medborgarfokus baserat på medborgarens behov snarare än förvaltningens.

Även mer reflekterande och kompetenta medborgare gav uttryck för svårigheterna att hantera informationen och dess brister. För denna grupp kanske det snarare var så att de krävde för mycket information av de offentliga aktörer de hade kontakter med. Medbor-

garnas olika efterfrågan på och hantering av kunskap skulle kunna mötas med ”hypertext”-lösningar. I visuella gränssnitt kan exempelvis svåra ord förklaras i en dold länk eller vara klickbara. I telefontjänster kan hjälpfunktioner och förklaringsfunktioner läggas in.

Medvetenhet om informationsstrategier är viktigt när offentliga e-tjänster utvecklas. Likhet mellan olika e-tjänster och mellan olika offentliga aktörer är avgörande och därför föreslås att gemensamma begrepp kring e-tjänster och information bör tas fram och implementeras.

Vänd på perspektiven - vems tid bokas?

I livshändelserna återkom problem med planering av kontakter med offentliga aktörer, som exempelvis bokning av möten. Det här var mest framträdande i mer långvariga relationer, här i fallet familjer som får ett barn med funktionshinder.

Bokningar av möten med olika professionella aktör-

rer sker idag oftast via en personlig telefonkontakt eller genom att boka nästa möte vid det föregående. Det finns idag nästan inga möjligheter för medborgare att elektroniskt boka möten. Det är inte möjligt att få tillgång till ”lediga tider” hos exempelvis läkare eller arbetsterapeuter. Det beror på att de offentligt finansierade tjänster måste fördelas enligt vissa prioriteringsprinciper. Om alla lediga tider var allmänt tillgängliga skulle de demokratiskt beslutade prioriteringsordningarna inte kunna hållas utan fördelningsprincipen skulle enbart bli ”först till kvarn”. Förvaltningen måste ansvara för fördelningen av resurser och vem som skall få tillgång till olika tjänster och i vilken utsträckning. Det kan inte medborgaren ta över om jämlikhet och rättvisa skall upprätthållas.

För att bibehålla offentlig fördelning av tjänsterna men ändå nyttja samordning via e-tjänster föreslås att medborgarens tillgängliga tider istället lämnas till de offentliga aktörerna som sedan kan boka in sina tjänster i medborgarens kalender. Det skulle till exempel kunna vara så att en förälder med ett barn med funktionshinder själv, eller får hjälp att, markerar i en elektronisk kalender (som de själva eller någon organisation äger) när barnet enskilt och tillsammans med en förälder har möjlighet att nyttja olika offentliga tjänster. De professionella aktörer som föräldern givit rättigheter till denna information kan sedan boka in möten i den gemensamma elektroniska kalendern. Då kan de även se när barnet har andra behandlingar/möten för att kunna anpassa dem

till varandra. Denna planeringstjänst skulle även kunna kopplas till en meddelandefunktion (automatisk telefonsamtal, SMS eller e-post) som uppmärksammar på bokningen och påminner om mötet.

Det här är ett konkret exempel på en offentlig e-tjänst som visar på enkla samordningsfunktioner och inte kräver förändringar i de offentliga aktörernas legala rättigheter. Resursfördelningen ligger fortfarande hos de offentliga aktörerna som har möjlighet att styra hur mycket tid som avsätts för olika medborgare och på vilket sätt. En sådan här tjänst stärker också den enskildes inflytande och hantering av sitt eget liv. Det är möjligt att tala om denna planeringstjänst som en form av ”empowerment” eller i alla fall underlättande. Vi vill också betona att den görs för medborgarens skull, men kan samtidigt sannolikt ha effektiviseringsvinster för den offentliga administrationen av olika tjänster då de exempelvis slipper söka patienten för planering av möten.

Det här visar att e-tjänster kan stimulera personliga möten och kanske även frigöra mer tid för dem. Behovet av att träffas kvarstår och många offentliga tjänster förmedlas just i mötet mellan medborgaren och en företrädare för offentlig verksamhet.

Att berätta om och om igen

Ytterligare ett återkommande problem som framställs i dessa livssituationer är att medborgaren upplever att hon eller han får lämna samma information flera gånger eller berätta samma levnads/sjukdomshistoria.

Medborgaren blir informationsbäraren. Det här problemet är egentligen grundat på ett starkt skydd för den enskilde medborgaren i relation till det offentliga. Det syftar till att medborgarens integritet skall säkras genom att uppgifter inte får lämnas mellan olika offentliga institutioner.

En samordning i detta syfte skulle kunna hanteras genom att medborgaren själv lägger upp något som skulle kunna likna ”grunddata” om sig själv eller sitt hushåll på en säker sida och sedan ger olika offentliga aktörer rättigheter att nå denna information. Det skulle också kunna kompletteras med information från andra aktörer, t ex läkare, om och till dem som medborgaren själv vill dela informationen med. Information skulle kunna vara tillgänglig i olika nivåer, så att läsarna har olika behörigheter. För långvariga och frekventa tjänster skulle medborgaren själv kunna samla information som i en dagbok, där relevant information kontinuerligt uppdateras, t ex om besök, beslut och behandlingar av olika offentliga aktörer. De som då har läsbehörighet kan se vad som händer den enskilde och kan uppdatera sig i ärendet utan en personlig kontakt.

En sådan här tjänst skulle kunna hanteras av offentliga organisationer, men även av ideella organisationer eller privata aktörer. E-tjänsten måste vara enkel men samtidigt garantera fullständig säkerhet, så att ingen obehörig når informationen. Det skulle även kunna utvecklas till något som liknar *Mina sidor* om informationsutbytet är ömsesidigt.

Vem vet bäst?

Kunskapsinnehållet i offentliga tjänster ökar samtidigt som avsatt tid för offentliga tjänster minskar. Det innebär att all offentlig personal t ex lärare, läkare och busschaufförer skall förmedla allt mer information på allt kortare tid. Samtidigt som medborgarna själva får allt mer tillgång till information så har de mindre möjligheter att reflektera om den i relation till de offentliga tjänster de nyttjar. Allt mindre tid avsätts för samtal mellan medborgare och professionella aktörer. Idag är ”Internet-patienter” ett begrepp inom vården och åsyftar de patienter som själva skaffar information om sin sjukdom/sitt tillstånd. De ställer sedan mer komplexa frågor och kräver mer tid för diskussion för att kunna hantera den omfattande information de har införskaffat själva, vilket sjukvården sällan kan hantera. Det skulle kunna hota tilltron till offentliga tjänster om medborgarna alltmer ifrågasätter information. Men det är inte heller alla medborgare som agerar på det här sättet. Förväntningarna på bemötande i offentliga tjänster blir mer olika och kräver alltmer av dem som förmedlar tjänsterna.

Därför bör offentliga e-tjänster kunna utvecklas som komplement för att hantera informationsbehov och bemöta frågor. Inte minst för medborgarnas trygghet och för att upprätthålla deras integritet. Mycket förenklat bör därför informationen kring e-tjänster byggas upp i flera lager så att medborgaren kan välja hur han/hon vill ta del av informationen. Exempelvis skulle de kunna välja mellan ”På lätt

svenska”, ”Basinformation”, ”Förklarande texter” eller till och med ”Lagtexter och beslut”. Telefon-tjänster med rådgivning som många landsting och Apoteket idag erbjuder, bland annat i Infomedica kan ses som exempel på detta, men med en mänsklig hantering och bedömning av informationen.

Medborgare lär sig

Utformningen av offentliga e-tjänster måste utgå från att medborgare är aktiva och kunskapsökande, men utan att utestänga dem som ännu inte har samma kompetens, förmågor eller önskemål. Medborgarna måste i sin vardagliga användning av e-tjänsterna känna tillit genom tydlighet, enkel hantering och en säker upplevelse.

E-tjänster bör syfta till att medborgarna lär sig att hantera dem – en form av ”empowerment”. En fördel med många e-tjänster är att informationen kan upprepas (eller läsas om) om medborgaren inte förstår, vilket kan vara svårare i personliga kontakter. Men även mer avancerade e-tjänster ger medborgaren makt genom insyn i processen och möjligheter att följa hanteringen av ”sitt” ärende. Medborgarkontor, bibliotek, skolor och exempelvis äldreboende kan ha personal som stödjer användning av e-tjänster. Utvecklingen av e-tjänster kan sägas flytta hem medborgarkontoren genom persondatorn.

Offentliga e-tjänster fördelas till medborgarna inte enbart utifrån efterfrågan. Det måste förklaras pedagogiskt för att visa hur och varför offentliga tjänster

utformas och fördelas och vem som står bakom tjänsterna. Lärande både hos användare/medborgare och systembyggare/tjänstemän bör vara en vägledande princip. För kommunala och landstingskommunala e-tjänster är det viktigt att kunna förklara varför det finns skillnader mellan olika kommuner, eftersom medborgarna utan problem kan se e-tjänster i andra kommuner. Det är samtidigt viktigt att e-tjänsterna utformas så att medborgaren kan nå rätt myndighet/förvaltning utan att veta vem de söker för att lösa sitt konkreta problem. Medborgarens upplevelse av sitt behov skall vara vägledande när e-tjänster utformas och inte förvaltningens interna organisation. Organisationer som skapar e-tjänster måste därför lämna sitt eget perspektiv och tänka sig in i medborgarens syften med att ha kontakter med dem.

Ambitionen att medborgarens skall lära sig mer om de gemensamma verksamheterna i offentlig regi kräver att det tydligt framgår vem (vilken del av förvaltningen) som ”levererar” olika tjänster. Särskilt kommunernas mångfald av verksamheter måste tydliggöras och motiveras så att medborgaren förstår varför kommunala enheter inte alltid agerar samstämt. E-tjänsterna måste ha en tydlig avsändare och dess befogenheter klargjorda. Kommunernas unika kännedom om det lokala är grunden även när det gäller e-tjänster, men här finns en potential att lära av varandra genom samarbetslösningar och kunskapsöverföring. Arbetsmetoden att söka ”bästa lösningar” rycker dock loss tjänsterna ur sitt lokala sammanhang. Istäl-

let bör förklaringar till framgång och lyckade lösningar synliggöras. Då kan den som känner det lokala sammanhanget förstå vilka lösningar som skulle kunna fungera i den miljön.

Aktiva medborgare kan ställa högre krav på offentliga tjänster, eftersom de blir allt mer välinformerade och medvetna. Därför måste offentliga e-tjänster utformas för att möta många olika kunskapsnivåer och pedagogiskt förklara fördelningen (av begränsade ekonomiska resurser) och utformningen av exempelvis vård och omsorgstjänster från olika offentliga professioner (tjänsteleverantörer). Tilliten till tjänsterna grundas på att medborgaren har tillit både till tekniken och hur förvaltningen hanterar den.

E-tjänster bör även utvecklas för att särskilja dem som behöver mer stöd antingen för att de inte klarar av e-tjänsten eller för att deras ärende är mer komplext. Om fler ärenden kan hanteras genom självbetjänings- eller e-tjänster kan ekonomiska resurser frigöras i förvaltningen till mer komplexa ärenden.

Fortsatt samordning i medborgarens tjänst

Det är viktigt att utvecklingen av offentliga e-tjänster baseras på en verklig förståelse av människors vardagsliv och de händelser de möter. Den tidigare distinktionen vad gäller frekvens och varaktighet är viktig. Sannolikt är högfrekventa tjänster under en längre period de som vinner mest på samordning. Effektiviseringsmöjligheter finns både inom förvaltningarna och hos den enskilde varför båda sidors nuvarande kostnader och möjliga vinster bör tas med i bedömningar av motiv för att utveckla offentliga e-tjänster.

Men det är inte e-tjänsterna i sig som föranleder problem kring samordning utan att förvaltningar har delat ansvar att skydda den enskildes integritet. Det krävs mer än innovativa e-tjänster för att hantera dessa grundläggande skydd som idag ses som problem. Det är i hög grad en fråga om förutsättningar och därför bör grundläggande lagstiftning som exempelvis kommunallagen och förvaltningslagen ses över ur dessa perspektiv.

6. Offentliga e-tjänster i medborgares intressen och för demokrati

Offentliga e-tjänster utmanar demokrati, tillit, tilltro och förtroende till hur e-tjänster utformas och används. E-demokrati är en aspekt av demokratidiskussionen, som nu förs i mer allmänna termer kring e-tjänster. Diskussioner om den "digitala klyftan"/skiljelinjen (digital divide) grundas i demokratiteoris jämlikhetsbegrepp.

Demokratibegreppet är omdiskuterat inom både vetenskap och politik och rymmer många politiska värderingar. Demokratiutredningen hävdade i sitt slutbetänkande (SOU 2000:1) att IT är ett verkningsfullt redskap för deltagardemokrati (deliberativ demokrati). Utredningen såg främst demokrati som påverkan och deltagande i beslutsfattande, men i det här sammanhanget är det också viktigt att visa att offentliga tjänster och service har viktiga demokratiska funktioner - att IT gör än mer för en deliberativ demokrati.

Demokrati och offentliga tjänster

Medborgarnas möjligheter att ta del av olika alternativ och dess konsekvenser är en fundamental del av demokratin (Dahl 1998:37). Medborgaren bedömer politiska alternativ dels i generell mening om samhällets allmänna utveckling och dels, vilket framträder än mer i det individualiserade senmoderna samhället, politikens konsekvenser i relation till sin egen situation och sitt eget liv. Den upplysta, tolkande och deltagande medborgaren betraktar allt oftare offentliga tjänster och service i relation till sina personliga behov. Ibland liknas medborgarna vid kunder med

rättigheter att ställa krav. E-tjänster kan ge medborgare möjligheter att ytterligare ta till sig information och bedöma konsekvenser av olika alternativ.

Kraven på information kommer att öka. Ju mer medborgaren vet, desto mer vet hon att hon inte vet. Den information som kan tillhandahållas i elektroniska tjänster måste både vara av mycket allmän karaktär och samtidigt erbjuda djup kunskap för den som efterfrågar det. Den ansats till utformning som diskuterats ovan är därför viktig för att upprätthålla den demokratiska tilltron till offentliga e-tjänster och annan offentlig verksamhet. Det måste finnas över-

ensstämmelse mellan medborgarnas värderingar och förväntningar å ena sidan och den offentliga verksamheten och de som ansvarar för den å den andra sidan, eller som Dahl uttrycker det:

... a key characteristic of democracy is the continued responsiveness of the government to the preferences of citizens.
(Dahl 1971:1)

Med ”government” avses i detta fall inte enbart regeringen utan i princip hela den offentliga sfären som inkluderar förtroendevalda och förvaltningen, lokalt, regionalt och nationellt. Medborgarens preferenser, som ofta tar sig uttryck i värderingar och agerande, är centrala för hur de offentliga aktörerna kan och bör agera. Utvecklingen av offentliga e-tjänster måste därför följa förändringar i medborgarnas preferenser.

I personliga möten anpassar vi oss ständigt till den respons vi får av motparten, den mänskliga kommunikationen beror på båda parter agerande. Så är det även i möten mellan förvaltning och medborgare. Den tjänsteman som får en fråga i ett personligt möte eller per telefon anpassar sitt svar och agerande mer eller mindre medvetet till hur frågan är ställd och den respons som hon eller han i sin tur får genom samtalet. I offentliga e-tjänster måste sådana förhållnings-sätt byggas in i själva tjänstens utformning. Designen måste tillåta många olika medborgerliga förhållnings-sätt för att upprätthålla tillit. Tjänsten att kunna

lämna sin inkomstdeklaration på Internet, via telefon eller SMS är lika för alla, men nyttjas ändå mest av storstadsbor. Fysiskt rumsliga sammanhang har alltså fortfarande betydelse för att och hur medborgarna använder e-tjänster. Denna tjänst, som idag är en av de mer avancerade allmänna e-tjänsterna, kritiserar för att inte vara helt elektroniska (SvD 050719). Det visar på hur förväntningarna på den nya tekniken ständigt ligger framför utvecklingen. Kritiken visar på skillnader mellan offentlig verksamhet och medborgares preferenser och kan ses som ett demokratiskt problem. Men det skulle kunna hanteras om offentliga e-tjänster hade en tydlig pedagogisk ansats, som visar och motiverar varför det finns begränsningar och att demokratiska värden som integritet och säkerhet inte riskeras även om det vore tekniskt möjligt att hantera dem.

Digitala klyftor

Diskussionen om digitala klyftor baseras på den enkla föreställningen att skillnader mellan medborgare i samhället blir annorlunda och sannolikt mer komplexa i informationssamhället än i industrisamhället (se bl a Castells 2001). Grönlund och Ranerup (2001) och Åström (2004) väljer begreppet ”den digitala skiljelinjen” i diskussionen om samspelet mellan teknik och klasskillnader. Det är skiljelinjer som går mellan ”olika medborgargrupper, olika åldersgrupper och olika regioner”, som den svenska IT-politiken syftar till överbygga (Grönlund 2001:35).

Informationssamhällets klyftor berör dock inte enbart skillnader i tillgång till ekonomiska resurser (inkomst och förmögenhet) utan även förmågan att hantera teknik, sociala sammanhang och kunskap, vilket ibland beskrivs med begrepp som humankapital eller socialt kapital. Sådana skillnader syns bland annat i demokratiskt deltagande. Det innebär att starka grupper fortfarande dominerar och att yngre, välutbildade män i västvärlden (Nord 2002) är de som driver utvecklingen och deras intressen och tolkningar av världen blir därför styrande. Andra tolkningar, språkbruk och värderingar ges inte samma utrymme och genomslag. Åström (2004:250) hävdar att medborgarnas teknikerfarenhet är avgörande för deras nyttjande av demokratiska tjänster på Internet. Teknikerfarenheten slår ut andra skillnader mellan individer som exempelvis ålder, inkomst och utbildning. Det är sannolikt att teknikerfarenhet är avgörande för nyttjande av andra e-tjänster, men än så länge saknas sådana studier.

Offentliga e-tjänster kan även förstärka digitala klyftor genom att människor med olika enkelhet finner och tar till sig information. Därför måste samma tjänster erbjudas i flera olika kanaler och vara tillgängliga på många olika sätt, exempelvis med stödande generalister på bibliotek, informationskontor och andra offentliga mötesplatser. I England har så kallade informationskiosker ställts ut på offentliga platser, men det visar sig att de sällan nyttjas av dem som mest behöver det.

Den här diskussionen närmar sig en problematisk normativ fråga om vad som är bättre och sämre nyttjande av tekniken. Likaväl som i samhället i allmänhet finns det sådant som värderas högt och anses som ”riktigt” agerande och sådant som anses avvikande och därför mer eller mindre explicit bör ”bestraffas”. Utvecklingen av offentliga e-tjänster måste förhålla sig till människors olika värderingar och preferenser. Det som någon upplever som kränkande kan av andra upplevas som positivt. Ju mer olikheter som präglar samhället, desto svårare är det att identifiera vad som kan betraktas som normalt. Exempelvis kan en bild av en kärnfamilj vara fel illustration för en e-tjänst om bostadsbidrag till barnfamiljer, eftersom ensamstående föräldrar eller homosexuella föräldrapar kan uppleva det som kränkande.

Sverige har en lång tradition av att i internationella jämförelser framstå som ett samhälle med små skillnader mellan individer. Det beror delvis på den ekonomiska omfördelningspolitiken genom skatte- och bidragssystemen, men även på den allmänna grundskolan (och idag i princip även gymnasiet) och sjukvården vilka anses ha en kompensatorisk och utjämnande funktion. Riskerna för och konsekvenserna av digitala klyftor bör hanteras genom att utveckla och stärka människors förmåga att reflektera kring och känna tilltro till offentliga tjänster. Skillnader mellan människor kommer alltid att karaktärisera alla samhällen, men om enskilda kan förstå och tolka dessa skillnader utan att uppleva dem som orättvisa och

hotfulla kan olikheter snarare ses som drivkrafter för förändring. Samhällets gemensamma funktioner kan möjliggöra och stimulera skillnader genom att gynna pluralism och mångfald och på så sätt minska upplevelsen och betydelsen av nya klyftor. På så sätt kan ett jämlikt e-samhälle kanske skapas.

Möten med medborgare

Det är viktigt att e-tjänster utformas så att de är flexibla i hur olika individers kompetens, krav och förväntningar kan hanteras. Makt formas i möten mellan medborgare och offentliga aktörer. Makten måste av båda parter upplevas som och vara legitim. Självbetjäning och mer interaktiva e-tjänster kräver olika möjligheter till samspel och information. Det är därför viktigt att e-tjänsterna utformas så att olika informationstäthet kan ges till medborgare med olika intressen och kunskap. Det skulle kunna vara informativa hemsidor eller smarta blanketter som reagerar och förklarar om de fylls i på ett sätt som sannolikt är fel. Sådana tjänster skulle även kunna erbjudas i interaktiv TV eller informationsautomater liknande bankomater eller biljettautomater.

Offentliga e-tjänster i gränssnittet mobiltelefoni kan nå medborgaren just i den situation där de befinner sig. Medborgaren bär med sig telefonen och behöver därför inte komma ihåg sitt ”problem” och

söka information om det när han/hon har tillgång till en dator, TV eller möter rätt person. Telefonen gör att nyttjandet av olika offentliga tjänster – även enklare information – är tillgänglig utan extra aktiviteter som att ta sig till en dator. För vissa grupper med särskilda behov kan det finnas en särskilt stor potential att utveckla specialdestinerade tjänster i de relativt enkla gränssnitt som 3G erbjuder (Jönsson 2005).

Svensk e-jämlikhet?

Frågan om digitala klyftor bör ytterligare belysas utifrån ett mer öppet svenskt sammanhang. Idag präglas diskussionen mycket av den amerikanska tolkningen. Den omfattande svenska välfärdsstaten har unika möjligheter att nyttja e-tjänster, vilket bör belysas och analyseras. Det torde finnas möjligheter att bygga ett jämlikt e-samhälle som överbryggar de nya klyftorna. Fördelningen av privat och offentlig tjänstproduktion är en klassisk politisk fråga. Men mellan dessa faller det omfattande egna obetalda arbetet, som är en påtaglig och ojämnt fördelad del av vardagen. När medborgaren förväntas agera aktivt och nyttja e-tjänster ökar det obetalda hushållsarbete, som inte syns i ekonomiska kalkyler. Ur ett medborgarperspektiv är det därför viktigt att belysa fördelningen av det totala arbetet i samhället, vars karaktär och volym ständigt ändras.

7. Slutsatser

De offentliga e-tjänsterna utvecklas kontinuerligt och därför krävs att utveckling följs och medborgarperspektivet ständigt anpassas och utvecklas för att kunna garantera demokratisk hantering och medborgarnas tillit till e-tjänsterna. Vi vill därför avslutningsvis diskutera några kriterier för medborgarperspektiv i offentliga e-tjänster.

Medborgarperspektiv i offentliga e-tjänster

Hela denna text kan ses som ett uttryck för hur demokratin kan och bör stärkas i offentliga e-tjänster.

Sammanfattningsvis vill vi peka på några begrepp som bör beaktas i utformningen av offentliga e-tjänster om demokratiaspekten skall betonas.

- *Tillit till avsändaren.* Det är avgörande att den som nyttjar tjänsterna vet vilka offentliga aktörer de har kontakt med och vad de står för. Tydligare markering av vad kommuner, landsting, länen och staten gör och varför är ett sätt att lära och stärka demokratiskt medborgarinflytande.
- *Lärande.* E-tjänster bör ha tydliga pedagogiska avsikter. Medborgare kan och bör lära sig hur och varför offentliga tjänster är utformade och kanske begränsade eller tvingande i olika sammanhang. Lärande bör även präglade förvaltningens förhållningssätt för att stimulera utveckling av tjänster.
- *Regelstyrning.* Enkla och likartade ärenden bör utformas som självbetjäningstjänster, för att garantera likabehandling och neutralitet.
- *Validering.* Tekniska och organisatoriska system kring offentliga e-tjänster måste garantera säker och enkel hantering och överföring av information.
- *Förståelse.* E-tjänster skall utformas med hänsyn till medborgares olika förståelse, motiv och kompetens att nyttja offentliga e-tjänster. Likaså bör förståelse och öppenhet präglade förvaltningars samverkan och syfta till att underlätta samordning för medborgarnytta.
- *Legitimitet.* Det måste finnas en tydlig överensstämmelse mellan medborgarnas värderingar och offentliga aktörers agerande.

Dessa övergripande begrepp kan konkretiseras i några viktiga kriterier. Vi har valt att peka på teknik-

neutralitet, ”min sida”, medborgarnytta och myndighetsgemensamma begrepp.

n **Teknikneutralitet**

De tekniska lösningarna måste vara enkla och plattformsnutrala så att de fungerar i olika system, som telefon, SMS eller Internet. Ur ett medborgarperspektiv är det viktigt att inte enbart fokusera på de mest avancerade tekniska lösningarna, utan att även enklare tillämpningar bibehålls och utvecklas parallellt.

För att minska effekterna av digitala klyftor är det viktigt att samma tjänster erbjudas i flera olika tekniska system. Tillgänglighet måste prioriteras utifrån medborgares olika förmåga och förutsättningar. E-tjänster måste kompletteras med stödande människor, exempelvis generalister på bibliotek, informationskontor och andra lättillgängliga platser.

n **”Min sida”**

Ett tydligt medborgarperspektiv leder till tekniska lösningar som *min-sida*, där säkra individanpassade länkar samlas på en nod och där grunddata om individen och/eller hushållet kan göras tillgänglig. Ur ett medborgarperspektiv är det viktigt att sådana tjänster är förvaltningsgemensamma, så att inte den enskilde behöver lägga in sina uppgifter hos varje förvaltning. Utvecklingen av ”Mina sidor” måste relateras till en mer djupgående förvaltningspolitisk analys av lagstiftning och praxis gällande relationer mellan olika förvaltningsenheter. Det finns en stor samordnings-

potential i samordning av inte minst grunddata från medborgare och företag. Men den enskildes skydd måste kunna garanteras genomgående.

Samordning genom e-tjänster är inte bara en fråga om tjänstens design, det är i allra högsta grad en förvaltningsjuridisk fråga. Det är viktigt att grundläggande principer om det svenska statskicket och inte minst det kommunala självstyret garanteras även när samordning sker ur ett medborgarperspektiv.

n **Medborgarnytta**

Om man lyckas vända på perspektiven för att söka medborgarnytta med offentliga e-tjänster är det viktigt att också se konsekvenser ur ett medborgarperspektiv. Att nyttja medborgarens tid bättre genom samordnad bokning av möten är ett konkret exempel på hur medborgarens nytta kan öka. Men idag vet vi ganska lite om vad som upplevs som medborgarnytta och hur mycket tid och resurser som enskilda använder för att få del av offentliga tjänster. Vi vill därför uppmana till att förvaltningspolitiska beslut både i staten och kommunerna även bedöms utifrån medborgarnytta och att kunskap kring detta utvecklas.

n **Myndighetsgemensamma begrepp**

För att skapa enhetligare gränssnitt mot medborgare och andra aktörer är det viktigt att offentliga e-tjänster ger ett samstämmigt intryck. Detta är särskilt viktigt i de sammanhang där samordning genom e-tjänster utvecklas. Därför måste myndighetsöverskridande

processer samordnas och en gemensam begreppsapparatur utvecklas. Vi ser komplexiteten i begreppsanvändningen som ett hot mot medborgarens tillit till offentliga tjänster och även för rättssäkerheten. Gemensam begreppshantering ger medborgaren möjlighet att känna igen sig.

Förvaltningen tjänar på mer samstämmighet. Den tidigare delegationsledamoten Anna Hedborg (2004) har sagt att: "*Det ligger en effektivitet i likhet, att man menar samma sak, och att saker heter likadant*", vilket pekar på förvaltningens behov av gemensamma begrepp. Dagens brister i begreppshandlingen (semantiken) förklaras delvis med olika perspektiv på förvaltningen och olika abstraktionsnivåer i utformningen av e-tjänster. Vi uppmanar därför till fördjupat arbete med myndighetsgemensamma begrepp, som kan samordnas med exempelvis *Svenska datatermgruppen*, (www.nada.kth.se/dataterm/), *TNC* (www.tnc.se) och *Statskontorets* utveckling av portalen sverige.se.

Avrundning

Samtliga dessa uppmaningar måste ställas i relation till att det samhälle vi idag lever i och där e-tjänster utvecklas är till sin karaktär annorlunda. Sammanhanget präglas av globalisering, kompetenta och reflekterande medborgare, nya former för försörjning och ny teknik.

Den svenska IT-politiken karaktäriseras av att IT förväntas integreras i samtliga verksamheter. Det försvårar möjligheterna till att lyfta fram medborgarens roll, eftersom ingen förvaltning har ett övergripande ansvar för medborgar- eller företagarperspektivet. Därför kan våra till synes enkla förslag bli svåra att implementera om inte grundläggande förvaltningspolitiska beslut om e-tjänster ur ett medborgarperspektiv tas för att verkligen styra hur och varför e-tjänster utvecklas oberoende av organisatoriska sammanhang. Statlig samverkan bör ge tydliga ramar för kommuner och regioner. Det kräver att förvaltningarna måste lämna sina interna perspektiv och vända på motiven för arbetet och söka extern nytta framför förståelsen för sin egen verksamhet. Det kräver också en mer aktiv och strategisk IT-politik för att Sverige skall kunna bibehålla sin framträdande position.

Offentlig förvaltning bör i det här sammanhanget tydligt fokusera medborgaren. Medborgaren är uppdragsgivare (väljare), finansiär (skattebetalare), kund (nyttjar tjänster och produkter) och utvärderare (väljare). Det är möjligt att detta sammanhang kräver en ny förvaltningslag för informationssamhällets reflexiva medborgare. För att integrera medborgarperspektivet i offentlig förvaltning krävs samtidigt kontinuerlig och medveten politisk utveckling och forskningsgrundad kompetensutveckling.

Referenser

Litteratur

- Agre, Philip E. (2002) "Real time politics: The Internet and the political process" I: *The Information Society*, vol. 18, page 311-331.
- Alvesson, Mats (2003) *Postmodernism och samhällsforskning*. Malmö: Liber förlag.
- Andersson, Annika och Åke Grönlund (2003) *Digitala klyftan – förr, nu och i framtiden*. Örebro: Örebro universitet. Även tillgänglig på: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/01/17/51/2b88bddd.pdf>.
- Beck, Ulrich (1999) *The world risk society*. Cambridge: Polity Press.
- Bildt, Carl (1994) *Sverige mot IT-toppen*. Tal hållet vid Ingenjörsvetenskaps Akademin, Stockholm den 7 februari 1994. (Utskrift från Statsrådsberedningen).
- Björk, Peder, m.fl. (2003) *Governance*. Lund: Studentlitteratur.
- Carter, Lemuria & France Belanger (2005) "The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors". I: *Information System Journal*, vol. 15, p. 5-25.
- Castells, Manuel (2001) *The Internet Galaxy*. På svenska (2002) *Internetgalaxen*. Göteborg: Diadalos AB.
- Claval, Paul (2004) "At the heart of cultural approach in geography: Thinking space" I: *GeoJournal*, vol 60, p. 321-328.
- Dahl, Robert A. (1971) *Polyarchy: Participation and Opposition*. New Haven, Conn.: Yale University Press.
- Dahl, Robert A. (1998) *On democracy*. New Haven: Yale University Press.
- Dir. 2003:81 *Delegation för utveckling av offentliga e-tjänster*. Kommittédirektiv, beslutat vid regerings-sammanträde den 18 juni 2003.
- Ellegård, Kajsa & Wihlborg, Elin (2001) *Fånga vardagen. Ett tvärvetenskaplig perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- E-legitimation för säkra e-tjänster – Lägesrapport från 24-timmarsdelegationen*. Även tillgänglig (2005-10-27) på: <http://www.24sju.se/pub/data/doc/a00/b07.pdf>
- E-RÖSTNING – en antologi* (2005). Tillgänglig 2005-08-01 på: <http://www.regeringen.se/content/1/c4/26/64/c5ecb050.pdf>
- Förslag till strategi för att minska de digitala klyftorna*, (2004) Arbetsgruppen för IT och demokrati (Ju 2002:E). Även tillgänglig (2005-10-27) på: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/01/17/54/e7b29364.pdf>.
- Försäkringskassan (2001) *Slutrapport: Tilltro Delprojektet Kundkommunikation*. Slutrapport. Stockholm: Försäkringskassan.
- Giddens, Antony (1984) *The Constitution of Society*. Cambridge: Polity Press

- Giddens, Antony (1990) *The Consequences of Modernity*. Cambridge: Polity Press. På svenska: (1996) *Modernitetens följder*. Lund: Studentlitteratur.
- Goldhuhl, Göran (2004) "The socio-pragmatics of organisational knowledge: An inquiry of managing eldercare knowledge". Paper accepted to the *First Scandinavian Workshop on e-Government*, Örebro University, Sweden, 23-24 February 2004.
- Grönlund, Åke (2001) "En introduktion till Electronic government", s. 25-88. I: *Elektronisk förvaltning, Elektronisk demokrati. Visioner, verklighet, vidareutveckling*. Grönlund, Åke & Agneta Ranerup (red.). Lund: Studentlitteratur.
- Grönlund, Åke & Agneta Ranerup (red.) (2001) *Elektronisk förvaltning, Elektronisk demokrati. Visioner, verklighet, vidareutveckling*. Lund: Studentlitteratur.
- Hauge, Barry N. & Brain D. Loader (1999) *Digital Democracy. Discourse and Decision Making in the Information Age*. London/New York: Routhledge.
- Hedborg, Anna (2004) intervjuad i *Social Försäkring* Nr 11/2004.
- Ingelstam, Lars (1995) *Ekonomi för en ny tid*. Stockholm: Carlssons förlag.
- Irani, Zahir m.fl. (2005) "Evaluating e-government. Learning from two UK local authorities" I: *Information System Journal*, vol. 15, p. 61-83.
- Jönsson, Bodil (red.) (2005) *Människonära design*. Lund: Studentlitteratur.
- Jørgensen, C. R. (2004) *Psykologin i senmoderniteten*. Malmö: Liber.
- Lee, Heejin & Whitley, Edgar A. (2002) "Time and Information Technology: Temporal Impacts on Individuals, Organisations, and Society". I: *The information Society*, vol. 18. s. 235-240.
- Montin, Stig (2002) *Moderna kommuner*. Malmö: Liber förlag.
- Nord, Lars (2002) *IT och demokrati*. Lund: Studentlitteratur.
- Paris, Maeve (2005) "Local Government and Devolution: Electronic Service Delivery in Northern Ireland". I: *Local Government Studies*, vol. 31, No 3, s. 307-319.
- Pierre, Jon (2000) *Debating governance. Authority, steering and democracy*. Oxford: Oxford University Press.
- Premfors, Rune & Klas Roth (2004) *Deliberativ demokrati*. Lund: Studentlitteratur.
- Prop. 1999/2000:86 (Regeringens proposition) *Ett informationssamhälle för alla*.
- Prop. 2004/05:175 (Regeringens proposition) *Från IT-politik för samhället till politik för IT-samhället*.
- SFS 2003:62 (Svensk författningssamling), *Förordning om stöd till kommuner för anläggande av anslutning till rikstäckande fibernät*.
- SOU 2000:1 *En uthållig demokrati*. Slutbetänkande från demokratiutredningen. Stockholm. Fritzes offentliga publikationer.
- Statskontoret (2004) *Potential för inre effektivisering av offentlig förvaltning genom automatiserad elektronisk ärendehantering*. Rapport 2004:30. Stockholm: Stats-

- kontoret. Även tillgänglig (2005-08-03) på:
<http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2004/200430.pdf>
- Stenhammar, Ann-Marie (1999) *När Arvid ler leker livet. Föräldrar till barn med rörelsehinder berättar om sina livsvillkor*. Livsvillkorsprojektet, RBU. Stockholm: Riksförbundet för rörelsehindrade barn och ungdomar.
- Svenska kommunförbundet (1996) *Inför integrerade medborgarkontor. En liten bok om erfarenheter av verksamhet med medborgarkontor och om behoven av en förbättrad medborgarservice*. Stockholm: Svenska kommunförbundet.
- 10 idéer för bättre e-tjänster Hur den offentliga sektorn bygger ett öppnare och enklare Sverige. (2005) Rapport från 24-timmarsdelegationen. Även tillgänglig (2005-09-29) på:
<http://www.24sju.se/pub/data/doc/a00/b36.pdf>.
- Wihlborg, Elin (2000) *En lösning som söker problem*. Linköping: Linköpings universitet.
- Wihlborg, Elin (2003) *Kommunala Bredbandsbyggen. Lokal politik för IT-samhället*. (Tema-T Rapport 40). Linköping: Tema Teknik och social förändring, Linköpings universitet. Tillgänglig (2005-10-03) på: <http://www.tema.liu.se/tema-t/rapporter>.
- Wihlborg, Elin & Jenny Palm (2005) "Governed by technology? – Local development of broadband and 3G systems in Sweden". Paper presented at NOPSA, Reykjavik, August 2005.
- Åström, Joachim (2004) *Mot en digital demokrati? Teknik, politik och institutionell förändring*. Örebro: Örebro universitet.

Hemsidor på Internet

<http://skatteverket.se/>

”Vad menar vi med e-tjänst?” Access: 2005-08-01.

<http://www.24sju.se/index.php?dir=35>

”E-tjänster i verkligheten” Access:2005-08-01.

<http://www.24sju.se/index.php?dir=20>

”Delegationen” Access: 2005-07-29.

<http://www.infomedica.se/Artikel.asp?Category-ID=367> ”Om infomedica” Access: 2005-06-29.

<http://www.lio.se/Kontakt/etjanster.asp>

”E-tjänster”, Access: 2005-06-29.

<http://www.lio.se/utm/hemsida.asp?CategoryID=1>

”Välkommen till landstinget” Access: 2005-06-29.

<http://www.nada.kth.se/dataterm/>

”Svenska datatermgruppen”. Access: 2005-08-01.

<http://www.norrbotenlappland.se/>

”Du är på väg till Norrbotten. Lappland”. Access: 2005-08-01.

http://www.stockholmtown.com/templates/Startpage____2023.aspx

”Stockholm: Stockholms officiella besöksguide”. Access: 2005-08-01.

<http://www.skl.se/lopsedelbanner.asp?C=722> e-förvaltning Sveriges Kommuner och Landsting

<http://www.statskontoret.se>



**24-timmarsdelegationen, www.24SJU.se
Christina Kvarnström, huvudsekreterare**

ett öppnare och
enklare Sverige
24SJU
24-timmarsdelegationen

