



BLEKINGE TEKNISKA HÖGSKOLA

SEKTIONEN FÖR MANAGEMENT

VT 2010

Den nationella IT-strategin och dess implementering vid Karlskrona kommun

KANDIDATUPPSATS I SOCIOLOGI

Författare: Raushania Amerzyanova & Tetyana Larsson

Program: Samhällsvetarprogrammet för organisation och samhällsförvaltning

Handledare: Kerstin Arnesson

Blekinge Tekniska Högskola

Sektionen för Management

Arbetets art: Kandidatuppsats 15 hp

Sociologi 61-90 hp

Titel: Den nationella IT-strategin och dess implementering vid Karlskrona kommun

Författare: Raushania Amerzyanova och Tetyana Larsson

Handledare: Kerstin Arnesson

Sammanfattning:

Syftet med studien är att fördjupa förståelsen för tjänstemännens syn på deras organisations möjligheter att tillhandahålla offentliga e-tjänster samt deras uppfattning om arbetsinnehåll har förändrats i samband med implementering av e-tjänster. Fokus riktas mot tjänstemän vid Karlskrona kommun. I den här studien har vi valt att använda hermeneutiska perspektivet och metodologiskt tillvägagångssätt bestående av kvalitativa intervjuer både enskilda- och i fokusgruppintervjuer.

Resultaten visar att tjänstemän kopplar utveckling av e-tjänster till ökad effektivitet på individnivå och ett sätt att öka service till medborgare på organisationsnivå. Informanterna upplever att medborgarna driver utvecklingen framåt, men ingen av dem uppger att de känner till om någon e-tjänst som tagits fram på initiativ av medborgare som lett fram till IT-implementering. Tjänstemän tycker att medborgare får och kan ställa krav på kommunen beträffande e-tjänster. Några informanter upplever osäkerhet vid kontakten med medborgarna. De menar att det beror på att det inom organisationen saknas en strategi eller policy som styr denna kontakt. Studiens resultat visar även att implementeringen av den nationella IT-strategin vid Karlskrona kommuns förvaltningar befinner sig på olika nivåer. På en nivå handlar det om informationserbjudande till visioner medan det på en annan nivå utveckling av e-tjänster som fungerar i integration med andra myndigheter.

Analysen visar att implementeringen av IT inom organisationen påverkat medarbetarnas arbetsinnehåll både positivt och negativt. Det positiva är att arbetsinnehållet har blivit intressantare, roligare med större möjligheter. IT - implementeringen kan ge ett dubbelt arbete med dokumentering av ärendena, som måste göras både i pappers- och elektronisk form. Hinder i samband med införandet av nya e-tjänster är tids- och kunskapsbrist, rädsla för förändring och svårigheter som uppstod i början av implementeringen vilka har lösts med tiden i samverkan med organisationens IT-utvecklare. Detta kan förstås utifrån Giddens struktureringsteori och begreppen allokativa och auktoritativa resurser. Hans struktureringsteori bidrar med skildring av strukturer som begränsar möjliga handlingsalternativ. En central hypotes i hans teori är att människor förklarar och reflekterar över sina handlingar samt har praktiska och diskursiva medvetande.

En slutsats som kan dras är att tjänstemän har obetydligt påverkan över utvecklingen av e-tjänster till medborgare och att de anser att e-tjänsterna utvecklas efter medborgarnas behov och efterfrågan, men de kan inte ange något exempel att medborgare var tillfrågade.

Nyckelord: Karlskrona kommun, Nationell IT- strategi, IT-implementering, e-tjänster, Struktureringsteori

Blekinge Institute of Technology

Department of Management

Course: Bachelor Thesis

Title: The implementation of the national IT strategy in Karlskrona Municipality

Author: Raushania Amerzyanova and Tetyana Larsson

Tutor: Kerstin Arnesson

Abstract: The purpose of this study is to deepen the understanding of employees' views on their organization's ability to provide public, and also their perception of whether content has changed in the implementation of e-services. Particular focus of our study is on employees in Karlskrona Municipality. In this study we have chosen to use the hermeneutic perspective and methodological approach consisting of both individual interviews and focus groups.

The results show that officials link the development of e-services to an increased efficiency at the individual level and a way of increasing service to citizens at the organizational level. The informants feel that the citizens are pushing the development forward, but none of them say they know of any e-service developed at the initiative of citizens and that led to IT implementation. Employees believe that the citizens may and can require the municipality regarding e-services. Some informants are experiencing uncertainty in contact with citizens. They believe it happens because of the lack of strategy or policy within organization. The results also show that the implementation of the national IT strategy in Karlskrona Municipality administrations exists at different levels. On one level it is about introducing information at a different level of developing of e-services and another level is developing of e-service which is working in the frames of integration with other agencies.

The analyses show that the implementation of IT within the organization affected the employees' work content, both positively and negatively. The good news is that the content of work has become more interesting, more fun with more opportunities. IT implementation may supply a duplication of documentation of the cases, which must be made in both paper and electronic form. Barriers associated with the introduction of new e-services are time and lack of knowledge, fear of change and the difficulties that arose at the beginning of implementation which have been resolved over time in conjunction with the organization's IT developer. This can be understood in terms of Giddens' structuration theory and the concepts of allokativa and authoritative resources. His theory helps with the depiction of the structures that constrain and enable various options. A central hypothesis of his theory is that people explain and reflect on his actions and has practical and discursive consciousness.

One conclusion to be drawn is that employees have little influence over the development of e-services to citizens and that they believe that e-services are developed for the needs and demand, but they cannot state an example of when citizens were polled.

Keywords: Karlskrona Municipality, National IT strategy, IT implementation, e-services, structuring theory.

Förord

Vi vill framföra ett stort tack till vår handledare Kerstin Arnesson som har gett oss goda råd under uppsatsskrivandet, våra informanter vid Karlskrona kommun som hjälpte oss att förverkliga den här studien med sin medverkan samt vår lärare Pirjo Elovaara för inspiration till uppsatsämnet om e-förvaltning under våra studier på programmet.

Slutligen, ett varmt tack till Gunilla Albinsson och Kerstin Arnesson för deras givande insats under våra studier på Samhällsvetarprogrammet för organisation och samhällsförvaltning.

Innehållsförteckning

1. Inledning	6
2. Problemformulering och syfte.....	7
3. Disposition	8
4. Bakgrund.....	8
4.1. Elektronisk förvaltning.....	8
4.2. Nationell handlingsplan för IT-strategi och dess implementering inom offentliga förvaltningar	9
4.3. Karlskrona kommun- studiens kontext.....	11
4.4. Tidigare forskning.....	12
4.4.1. “E” i retorik och praktik: Elektronisk förvaltning i översättning”	13
4.4.2. “A Social Perspective on Implementation of e-government - a Longitudinal Study at the County Administration of Sweden.”	15
5. Teoretisk referensram	16
6. Metod.....	18
6.1. Metodval.....	18
6.2. Kvalitativ metod.....	19
6.3. Kvalitativ intervju	20
6.4. Urval.....	22
6.5. Gruppintervjuer.....	23
6.6. Validitet	25
6.7. Etik	26
6.8. Analys av intervjudata.....	27
6.9. Tillvägagångssätt av empiriska studien.....	29
6.10. Metoddiskussion	30
7. Resultat	31
7.1. Studiens informanter	31
7.2. Nationell IT-strategi och dess implementering i praktiken	31
7.3. Utveckling av e-tjänster.....	33
7.3.1. Barn- och ungdomsförvaltning.....	34
7.3.2. Idrotts- och fritidsförvaltning	34

7.3.3. Kulturförvaltning	34
7.3.4. Socialförvaltning	34
7.3.5. Utbildningsförvaltning	35
7.3.6. Äldreförvaltning	35
7.4. IT:s påverkan på tjänstemannens arbetsinnehåll och arbetsformer	35
7.5. Tjänstemannens relation till medborgarna	36
8. Analys	37
8.1. Nationell IT-strategi och dess implementering i praktiken	38
8.2. Utveckling av e-tjänster.....	39
8.3. IT:s påverkan på tjänstemännens arbetsinnehåll och arbetsformer	39
8.4. Tjänstemannens relation till medborgarna	41
9. Diskussion.....	41
Litteratur- och källförteckning	44
BILAGOR.....	46
Bilaga A.....	47
Bilaga B.....	48

1. Inledning

I Sverige finns det politisk målsättningen att inte bara öka IT-användning inom offentlig verksamhet utan att den offentliga sektorn även ska vara ett föredöme som aktiv användare av informationsteknik i den egna verksamheten och i samverkan med företag och medborgare. Det gäller såväl statlig förvaltning som kommuner och landsting. En utveckling mot ett ökat antal e-tjänster med nytt innehåll frigör resurser och bidrar till att utveckla kvaliteten i verksamheten.¹

Under 2000 etablerade och kommunicerade Regering och riksdag en vision i IT-propositionen, "Ett informationssamhälle för alla."² Regeringen hävdade att Sverige skall vara en ledande IT-nation och målet skall sättas ett steg högre än andra (övriga) länder. Det vill säga att Sverige skall sträva efter att som första nation bli ett informationssamhälle för alla, med bred IT-kompetens bland befolkning, vilka i sin tur skall ha ett starkt förtroende för användning av denna teknik. Attityden till användning av IT förknippades med nya möjligheter för medborgare och ökad delaktighet i demokratiska beslutsprocesser. Integrationen av IT-användningen ökar inom samhällets alla sfärer och e-tjänster började utvecklas med syfte att öka tillgängligheten för medborgarna. Politiker och medborgare fick möjlighet att följa samhällets utveckling och diskutera politiska idéer med varandra.

Användningen av IT ska bidra till ett hållbart samhälle där målet är tillväxt, ökad sysselsättning och jämställdhet. De offentliga organisationerna bör bidra till ökad tillgång på allmän information och tjänster till svenska medborgare samt vara föregångare i utveckling. Offentliga myndigheter uppmuntras att utveckla "den 24-timmarsmyndighet" med offentlig service och information som ska vara tillgänglig för medborgarna dygnet runt genom elektroniska självbetjäningstjänster. Förändringar, som är kopplade till e-government, och som omfattar tjänstemän på offentliga organisationer, handlar om ändrat arbetsinnehåll, attityder och nya kompetensbehov.³

Internet ger möjligheter till utvecklandet av nya produkter och tjänster.⁴ Bland annat ses IT som ett viktigt redskap för att förbättra kvaliteten i myndigheternas verksamhet och med en mer sofistikerad informations- och kommunikationsteknik skapas förutsättningar för nya arbetsmetoder. Användning av internet kan leda till bättre myndighetssamverkan, kortare handläggningstider och bättre service gentemot allmänheten, men även högre kostnadseffektivitet.⁵ Tjänstemän i organisationer kan handlägga ett ärende via Internet vilket underlättar för medborgare och organisationer.⁶

Statliga myndigheter valde att utveckla sina egna, myndighetsspecifika hemsidor. Sveriges kommuner hade ingen samordning och styrning av hur de skall tillhandahålla e-tjänster. Det medförde att kommunerna utvecklades på olika sätt, dvs. det blev skillnad mellan regeringens vision och kommunernas konkreta arbete mot målet om en full integrerad nätverksförvaltning. För de flesta kommuner blev det dessutom "tekniskt omöjligt" att genomföra regeringens vision.⁷

Statliga organisationer och kommuner påverkar i hög grad medborgarnas livssituation och dagliga liv. De offentliga e-tjänsterna ger medborgaren möjlighet att under dygnets samtliga 24 timmar söka utbildningar, barnomsorg, bygglov, beställa resor och köpa biljetter via Internet och läsa digitala böcker. Medborgarna har en möjlighet att ta till sig informationen och bedöma konsekvenser av olika alternativ.

¹ SOU 2004:56. *E-tjänster för alla*. s. 9.

² Prop. 1999/2000:86. *Ett informationssamhälle för alla*. s. 24.

³ Statskontoret (2000). *Tjugofyrtimmarsmyndighet. Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst*. Rapport 2000:21. Stockholm: Statskontoret.

⁴ Alvesson, Mats & Sveningsson, Stefan. (2008). *Förändringsarbete i organisationer*. Malmö: Liber AB. s. 26.

⁵ Premfors, Rune. (2003). *Demokrati och byråkrati*. Lund: Studentlitteratur. s. 311.

⁶ Premfors, Rune. (2003). s. 311.

⁷ Hall, Patrik & Löfgren, Karl. (2006). *Politisk styrning i praktiken*. Malmö: Liber AB. 143-155.

Vårt intresse för att fördjupa kunskaper om e-förvaltning tar sin utgångspunkt i att vi är brukare som med hjälp av informationsteknik har kontakt med den offentliga sektorn i vårt dagliga liv. Vi söker information på kommunens hemsida, skriver ut blanketter, gör ansökan till förskola, gör studieansökan och bokningar. Det innebär att vi dagligen använder olika e-tjänster. E-tjänster har på så sätt påverkat och underlättat, men även, effektiviserat våra liv och höjt kvalitet på den servicen som vi får.

2. Problemformulering och syfte

Det finns tidigare forskning om elektronisk förvaltning i en offentlig verksamhet, men inte så mycket forskning om hur medarbetare ser på deras organisations möjligheter att tillhandahålla offentliga tjänster via Internet samt om arbetsinnehållet har förändrats i samband med implementering av e-tjänster.⁸

Giritli Nygren studerar informationsteknik, digitalisering och automatiserad ärende och dokumenthantering som påverkar produktionskrafterna. Giritli Nygren menar att hög nivå av dessa produktionskrafter öppnar nya möjligheter för ändrat arbetsinnehåll och arbetsdelning såväl horisontellt som vertikalt. Olika sociala grupper tilldelar tekniken olika betydelse och forskare måste söka förklaringar till varför tekniken uppfattas på olika sätt. Forskarens slutsats är att aktörerna befinner sig i sociala strukturer som har olika maktfördelning och handlingsutrymme vilka påverkar deras praktiska erfarenheter av "e".

Det finns ett behov av empirisk forskning i syfte att utifrån ett sociologiskt perspektiv ytterligare undersöka införandet av e-förvaltning.⁹ Studier där syftet är att öka förståelsen för olika aspekter av implementering av e-förvaltning.

Genomförande av e-förvaltning har tidigare kritiserats för att fokusera på tekniska lösningar och därmed ignoreras vikten av sociala aspekter.¹⁰

Enligt Sefyrin talas det i allt för liten utsträckning om de anställda i den svenska förvaltningen. Den dominerande berättelsen om e-förvaltningen exkluderar anställdas erfarenheter och färdigheter och de är ofta inte inbjudna till att delta i design av IT-system.¹¹

Syfte med vår studie är att fördjupa förståelsen för tjänstemännens syn på deras organisations möjligheter att tillhandahålla offentliga e-tjänster samt deras uppfattning om arbetsinnehåll har förändrats i samband med implementering av e-tjänster. Gemensamt för alla kommuner är att de har mycket kontakt med kommuninvånarna "från vaggan till graven". Studie skall genomföras vid Karlskrona kommun som vår studies kontext.

Våra frågeställningar är:

- I vilken utsträckning har den nationella IT-strategin implementerats inom Karlskrona kommun?
- Hur har implementeringen av den nationella IT-strategin påverkat tjänstemännens arbetsinnehåll och arbetsformer?
- Har implementeringen av den nationella IT-strategin påverkat tjänstemännens relation till medborgarna?

⁸ Giritli Nygren, Katarina. (2009). "e" i retorik och praktik: *Elektronisk förvaltning i översättning*. Avhandling. Institution för samhällsvetenskap. Sundsvall: Mittuniversitet.

⁹ Grundén, Kerstin. (2009). A Social Perspective on Implementation of e-Government – a Longitudinal Study at the County Administration of Sweden". www.ejeg.com/volume-7/vol7-iss1/Grunden.pdf (Hämtad 2010-01-31)

¹⁰ Grönlund, Åke & Ranerup, Agneta. (2001). *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati*. Lund: Studentlitteratur. s.309.

¹¹ Lindblad - Gidlund, Katarina. m.fl. (2009). *Förvaltning och medborgarskap i förändring*. Lund: Studentlitteratur. s. 274-277.

3. Disposition

I kapitel **Inledning** introduceras uppsatsens tema som är IT-implementering i Sverige vilket skapar förståelse för ämne. I följande kapitel presenteras problemformulering och syfte samt frågeställningar. **Bakgrund** redogörs med några begrepp som förklarar den elektroniska förvaltningen, nationell handlingsplan för IT-strategin och dess implementering inom offentliga förvaltningar. Karlskrona kommun beskrivs som studiens kontext i vilken ingår intervju med kommunens IT-utvecklingschef. Därpå presenteras tidigare forskning med en avhandling och en vetenskaplig artikel. I den **Teoretiska referensramen** följer en redogörelse för Giddens struktureringsteori. I **Metoddelen** ingår metodologiska utgångspunkter, etik, bearbetning och analys av det empiriska materialet och redovisas genomförandet av den empiriska studien med metoddiskussion. I kapitlen **Resultat** och **Analys** har gjorts en uppdelning i fyra gemensamma teman. På slutet kommer ett kapitel med **Diskussion**.

4. Bakgrund

I detta avsnitt redogör vi för centrala begrepp som belyser vårt problemområde och IT:s roll i arbete inom organisationer. Vidare följer en beskrivning av Karlskrona kommunens arbete med utvecklingen av e-tjänster.

4.1. Elektronisk förvaltning

Regeringen har gett i uppdrag åt samtliga myndigheter utifrån nationell handlingsplan för IT-strategi att driva utvecklingsarbete i syfte att nå visionen om en gemensam elektronisk förvaltning. Detta är en fortsättning på visionen om den s.k. 24-timmarsmyndigheten. För att öka förståelse för elektronisk förvaltning skall följande begrepp introduceras, såsom e-government, e-förvaltning, e-tjänster och 24-timmarsmyndighet och IT:s roll i arbete inom organisationer kommer att beskrivas.

Sociokulturella begrepp, som börjar med "e" konstrueras av den aktuella styrningspolitiken för hur teknologin eller reformen utvecklas, översätts och tillämpas. De kan användas för analys av språk, ideologi och makt.¹²

E-förvaltning eller *e-government* har idag ingen entydig definition. E-förvaltning kan definieras i termer av möjligheten att leverera tjänster via Internet. En annan definition av e-förvaltning som vanligtvis använts är kontakten mellan medborgare och tjänstemän, det vill säga implementeringen av politiska beslut.¹³ E-förvaltning betraktas av forskare som en serie av översättningar från global symbolproduktion via lokalt texter och policydokument till institutionella förmedlare och de anställdas konkreta arbetspraktiker.¹⁴ Målet med e-förvaltning är ökning av den inre effektiviteten inom förvaltning och förvaltningar emellan. Som exempel av e-förvaltning kan ses utvecklandet av gemensamma intranät och möjligheten att samla information om exempelvis ett ärende vilket hjälper till att flera handläggare eller myndigheter kan arbeta samtidigt med ökad effektivitet. Utvecklingen av e-förvaltning innebär ett ökad elektroniskt samarbete inom och mellan offentliga organisationer.¹⁵

Med *e-tjänster* menas utvecklingen av förvaltningens tjänster och myndighetsutövning via olika elektroniska kanaler. E-tjänster kan även definieras som tjänster som tagits fram och

¹² Giritli Nygren, Katarina. (2009). s. 18.

¹³ *Framtidens e-förvaltning. Scenarier 2016*. Vinnova. s.14.

¹⁴ Giritli Nygren, Katarina. (2009). s. 19.

¹⁵ Statskontoret (2000:21). s.13.

levereras med elektronisk kommunikation.¹⁶ I begreppet e-tjänster ingår även en utveckling av självbetjäning och att den enskilde medborgaren blir en aktiv part och har möjlighet att föra en dialog med tjänstemännen.¹⁷ Enligt Hultgren avser begreppet e-tjänster den företeelse som har tre egenskaper. Den första egenskapen innebär att rollerna tjänsteleverantör och kund måste föreligga. Kundrollen, enligt Hultgren, beskrivs som en person med frihet att vid varje tillfälle välja, eller inte välja, en tjänst som en tjänsteleverantör tillhandahåller. Med tjänsteleverantör betraktas en organisation som social aktör, vilken tillhandahåller e-tjänster för kunder. Med den andra egenskapen menas interaktion, eller mötet, mellan tjänsteleverantören och kunden måste äga rum via användning av IT-system i samband med att e-tjänst tillhandahålls. IT hjälper att utföra handlingar i den sociala interaktionen mellan tjänsteleverantören och kunden utan att behöva mötas ”ansikte – mot - ansikte”. Den tredje egenskapen innebär att kunden använder tjänsteleverantörens IT- system i samband med en e-tjänst. Det vill säga att tjänsteleverantören tillhandahåller IT-system utan att äganderätten till IT- system övergår till kunden.¹⁸ Myndigheten skall medvetet implementera e-tjänster och utvecklas mot att bli en nätverksmyndighet.¹⁹

Begreppet *24-timmarsmyndighet* handlar om att en myndighet är elektronisk tillgänglig dygnet runt för informationsinhämtning och ärendehantering. Statskontoret tolkar att begreppet 24-timmarsmyndighet som en kombination av åtgärder som alla syftar till att skapa myndigheter i medborgarnas tjänst.²⁰ Centralt i arbetet mot en 24-timmarsmyndighet är tillgänglighet, delaktighet, samverkan, insyn och ansvarsutkrävande. Mer preciserat bör varje myndighet ha en webbsida på Internet. Denna ska ha hög kvalitet och snabbt kunna ge grundläggande fakta om myndigheten och annan för medborgaren intressant och nyttig information.²¹

Utveckling mot en fungerande e-förvaltning ska pågå enligt en så kallad utvecklingstrappa:
Steg 1: Information – webbplats innehåller information om myndighetens verksamhet och tjänster.

Steg 2: Interaktion – användaren kan interagera med myndighet och använda dess tjänster.

Steg 3: Transaktion – besökaren kan hämta och lämna personlig information.

Steg 4: Integration - besökaren behöver kontakta bara en myndighet även om flera myndigheter är inblandade. Det vill säga att begreppet 24-timmarmyndighet handlar om en idé om att den offentliga förvaltningen ska uppfattas av medborgare som en sammanhållen enhet.²²

4.2. Nationell handlingsplan för IT-strategi och dess implementering inom offentliga förvaltningar

Regeringskansliet har tagit fram en " Handlingsplan för e-förvaltning: Nya grunder för IT-baserad verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning", som resultat av mångårigt utredningsarbete för e-förvaltning. Enligt handlingsplanen, som tillkom år 2008, ska Sverige återta en ledande position i relation till andra länder inom e-förvaltning till år 2010. Utvecklad e-förvaltning, som en modern och effektiv organisations former, ökar välfärd och skapar fler

¹⁶ SOU 2004:56. *E-tjänster för alla*. s.48.

¹⁷ SOU 2004:56. s. 16.

¹⁸ Hultgren, Göran. (2007). *E-tjänster som social interaktion via användning av IT-system - en praktisk teori*. Linköpings universitet. s. 105-109.

¹⁹ Statskontoret (2000:21). s.13.

²⁰ Statskontoret (2000:21). s.13.

²¹ Premfors, Rune. (2003). s. 312.

²² Abalo, Ernesto & Danielsson, Martin. (2008). *Digitalisering och social exklusion*. Växjö: University Press. s.12-25.

arbetstillfällen. Målet är att "så enkelt som möjligt för så många som möjligt" ²³, dvs. möjlighet för medborgarna att ta del av offentlig service och utträta ärenden på ett enklare sätt. För anställda resulterar utvecklingen av e-förvaltning i ett stimulerande arbete med ökad kvalitet och kundorientering i centrum. I handlingsplanen poängteras mer rättssäker myndigheternas beslut och högre effektivitet i användning av skattemedel. ²⁴

Regeringen fokuserar på kommunalt e-förvaltningsarbete eftersom kommuner är 70 % av den offentliga förvaltningen och har en stor betydelse för nationell strategi. Samarbetet mellan kommun, stat, landsting och företag är prioriterad, enligt handlingsplanen för e-förvaltning. ²⁵

Den tidigare svenska modellen, 24-timmarsmyndighet, har inneburit att servicenivån har ökat inom enskilda myndigheter, men inte i tillräcklig utsträckning. Enligt Regeringskansliets handlingsplan vill regeringen öka samordning mellan olika myndigheter. Detta kräver aktivt deltagande av de olika myndigheterna. ²⁶

Fyra insatsområden presenteras som är prioriterade enligt handlingsplanen. Den första handlar om regelverk för myndighetsövergripande samverkan och består av behov av en del insatser såsom finansiella, rättsliga och organisatoriska. Andra insatsområde berör informationshantering, tekniska förutsättningar, inklusive hög informationssäkerhet, elektronisk identifiering och IT-standardisering. Detta att myndighet utvecklar en policy samt utser någon ansvarig person. Det tredje gemensamma verksamhetsstödet fokuserar på kompetensförsörjning och samlad uppföljning på olika myndigheter. Målen för tredje insatsområde är att automatisera inköpsprocesser, inklusive elektronisk fakturahantering, och lämpliga delar av ärendehantering till år 2010. Det av fjärde insatsområde innebär förenklade kontakter mellan förvaltningen och medborgare. Det är medborgarnas behov som ska vara i fokus. Myndigheter ska utveckla strategi för tjänster som involveras av flera myndigheter samt minskade digitala klyftor mellan medborgare. ²⁷

Hall och Löfgren menar att regeringen genom att använda begreppet e-förvaltning inom den offentliga sektorn ville betona serviceinriktningen mot medborgare och inte bara en effektivisering av förvaltningen. Riksrevisionen granskar statliga myndigheters arbete mot 24-timmarsmyndigheten och har uppmärksammat att i första hand utvecklades de tjänster som höjde kostnadseffektiviteten internt i organisationen och inte utvecklade tjänster som syftade att förbättra servicen för medborgaren. ²⁸ Vidare beskriver Hall och Löfgren att implementering går uppifrån och ner vilket innebär från politiskt fattade beslut ner till tjänstemän. För lyckad implementering skall finnas tillräckligt med resurser hos tjänstemän och besluten skall vara tydliga och klara för att de som ska genomföra besluten begriper dem. ²⁹

År 2010 gav regeringen ett uppdrag till Justitiedepartementet att utveckla rättsliga frågor för att minska de brister som finns i nuvarande lagstiftning vad det gäller allmänna handlingar i elektronisk form i frågan om offentlighet och integritet. ³⁰

Statliga myndigheter som kan och vill arbeta med e-förvaltning förstår inte fullt ut vad de ska göra enligt Riksrevisionens rapport. Svenska kommuner, med grundlagsskyddande kommunalt självstyre, utvecklar egna strategier för arbete mot visionen om 24-timmarsmyndigheten och möter ytterligare svårigheter. I vissa fall har kommunerna effektiviserat verksamheten bara i syfte att spara pengar. ³¹

²³Regeringskansliet (2008). *Handlingsplan för e-förvaltning: Nya grunder för IT-baserad verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning*. s. 3.

²⁴ Regeringskansliet (2008). s. 3-4.

²⁵ Regeringskansliet (2008). s. 7-8.

²⁶ Regeringskansliet (2008). s. 4.

²⁷ Regeringskansliet (2008). s.10-17.

²⁸ Riksrevisionen (2004:19) i Hall, Patrik & Löfgren, Karl. (2006). s. 150-152.

²⁹ Hall, Patrik & Löfgren, Karl. (2006). s. 138f.

³⁰ SOU 2010:4, s. 19.

³¹ Hall, Patrik & Löfgren, Karl. (2006). s.153f.

Utmaningar som uppstår vid införandet av e-förvaltning beror på maktförhållanden i förvaltningen, organisations strukturer, processer, kunnskap, föreställningar, kulturer, behov att utveckla kunskapen och att balansera offentliga och privata uppgifter och intressen samt ett allmänt motstånd mot förändring. Inte minst viktigt är att utveckla kunskapen både på organisations- och individnivå.³²

Inom organisationer kan en eventuell investering i e-förvaltning ge besparing som hamnar hos en annan myndighet eller kommun och inte i den egna verksamheten.³³

Relationen mellan politiska beslut och tjänstemän är komplicerat och politiskt fattade beslut kanske inte genomförs enligt ursprunglig avsikt. Det vill säga tjänstemän anpassar politiska beslut till olika förutsättningar som betydelsefulla inom den egna förvaltningen.³⁴

Syferin skriver om ett projekt där syftet är att automatisera handläggarnas arbete för att möjliggöra mer tid för kundkontakter samt öka antal ärenden per en handläggare. I den officiella visionen pratas det om förbättringar av handläggarnas arbetssituation med frigöring från repetitivt och monotont arbete. I verklighet resulteras projektet i uppsägningar av lågutbildade handläggare. Det finns en tystnad om vad som ska hända med handläggarna.³⁵

4.3. Karlskrona kommun- studiens kontext

I detta avsnitt redogörs för hur implementering av den nationella IT-strategin blir verklighet på en kommun. Studiernas kontext är Karlskrona kommun, då en av oss har haft där arbetsplatsanknutna studier under tre år.

Karlskrona kommun är den största arbetsgivare i Blekinge län och har 5600 anställda. Gemensamma uppgifter för personalen som arbetar i Karlskrona kommun är att ge service och möta invånarna i livets olika situationer.

Kommunerna har stor självbestämmanderätt. De kan exempelvis organiseras på olika sätt. Vissa uppgifter måste dock skötas enligt lag och då hjälper i regel staten till med finansiering. Det gäller framförallt ekonomiska stöd till skolor, barnomsorg, vård och omsorg för äldre och handikappade, socialt bistånd och miljöarbete. Andra uppgifter är frivilliga för kommunernas exempelvis tillhandahålla bibliotek och fritidsgårdar. De kommunala kompetenserna kan förändras med hänsyn till samhällets behov.

Kommunfullmäktige är kommunens högsta beslutfattande organ och riksdagens motsvarighet i kommunen. Kommunstyrelsen är kommunens motsvarighet till regeringen.³⁶ Här avgörs hur kommunens pengar ska fördelas, hur hög skatten ska vara, hur den kommunala organisationen ska vara, vilka avgifter som ska tas ut. Kommunala beslut kan tas av kommunfullmäktige, kommunstyrelse, nämnd eller tjänsteman vid en förvaltning.

Kommunstyrelsen är kommunfullmäktiges verkställande organ och ansvarar för att leda och samordna kommunens verksamhet. Kommunstyrelsen ska enligt kommunallag ha uppsikt över nämnderna och deras verksamhet. Frågor som avgörs av kommunfullmäktige bereds av kommunstyrelsen som också lämnar förslag till beslut. Eftersom kommunstyrelsen inte kan sätta sig in i alla frågor, finns det även nämnder för olika specialområden. Nämnderna arbetar mot de mål som kommunstyrelsen formulerar och ansvarar för regelbundna utvärderingar och kvalitetsuppföljningar i sina respektive verksamhet. Till varje nämnd hör en

³² *Framtidens e-förvaltning. Scenarier 2016*. Vinnova. s. 51.

³³ Hall, Patrik & Löfgren, Karl. (2006). s. 150.

³⁴ Grönlund, Åke & Ranerup, Agneta. (2001). *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati*. Lund: Studentlitteratur. s. 132f.

³⁵ Lindblad - Gidlund, Katarina. m.fl. (2009). *Förvaltning och medborgarskap i förändring*. Lund: Studentlitteratur. s. 287-290.

³⁶ www.karlskrona.se/templates/Page_____15223.aspx

förvaltningsorganisation. Politikerna fattar beslut och tjänstemännen vid förvaltningarna verkställer besluten.³⁷

Karlskrona kommun har en IT- vision, gemensam för alla verksamhet i hela kommunen, som handlar om behovet av utveckling av elektroniska tjänster inom dess verksamhet. IT ses som ett verktyg för verksamhet och medborgare. För att förverkliga och konkretisera visionen skall samtliga förvaltningar och bolag varje år upprätta en IT-plan som tydliggör vad och hur man ska arbeta med dessa frågor under det kommande året. IT-planen fastställs av respektive nämnd och styrelse i samband med beslut om budget. Målet för den offentliga sektorn är att vara tillgänglig dygnet runt, det vill säga att vara en 24-timmarsmyndighet. Kommunen skall ha tydligt fokus på medborgarens möjligheter att på ett enkelt sätt hitta svar på sina frågor hos kommunen. Kommunens webbplats har under perioden 2004-2006 ett stadigt ökat antal besök från 77 000 till 120 000 unika besök i månaden. Som exempel kan nämnas användning av följande tjänster: grundskoleelever ansöker gymnasieprogram via webben med ungefär 90 % av de sökande och 30 % av alla omlån på Karlskronas bibliotek görs på webben.

Karlskrona kommuns webbplats har en viktig position som informations- och tjänstekanal. Dock det krävs ett ständigt utvecklingsarbete. Bland annat prioriteras det en starkt fokus på vård och omsorg. Här spelar samverkan med Landstinget en viktig roll inom ramen för den nationella IT-strategin för vård och omsorg.³⁸

Johansson³⁹ framhåller att kommunen inte har så många e-tjänster, men de ska utvecklas under detta år. Med e-tjänster menar informanten en möjlighet att identifiera sig med e-legitimation för att komma in i systemet och utföra sitt ärende. Nu finns bara möjligheter att ladda ner blanketter och skicka vidare samt att få information. Medborgare kan boka lokaler för fritidsaktiviteter.

Johansson anser att 24-timmarsmyndighet ger möjlighet för medborgare att via kommunens hemsida utföra ärende, vilket kan göras dygnet runt. Det gör att medborgare inte behöver besöka myndighet. Aktiva medborgare kan bidra till mer utveckling av e-tjänster om de hade krävt dessa från politiker. En annan viktig förutsättning är att ledningen och förvaltningar ska vara intresserade av utvecklingen av e-tjänster.

Den första e-tjänsten kommer att vara en bygglovsansökning genom kundernas e-legitimering. Den ska integreras med ärendehanteringssystemet. Senare planeras införande av föräldraledighetsanmälningar via nätet. Till exempel, om både föräldrar ska anmäla ledighet behövs både föräldrars e-legitimationer. Det krävs en kommunövergripande plattform som möjliggör implementering av förvaltningarnas e-tjänster. Det planeras att genomföra år 2011.

Enligt informanten finns det regeringens direktiv på att Blekinge ska vara färdig med e-tjänster år 2011. Det finns också en strategi för att alla kommuner och Landstinget samarbetar i frågan om äldreomsorg och hemtjänst.

Informanten tycker att förvaltningschefer kommer att besluta om automatiseringen av olika handläggarnas arbetsuppgifter och minskningen av arbetstillfällen. Johansson kan inte uppskatta vilka förändringar i handläggarnas arbetssituation kommer att ske efter implementering av e-tjänster.

4.4. Tidigare forskning

Vi har valt två forskningsarbeten som är relevanta för vår studies syfte att fördjupa förståelsen för tjänstemännens syn på deras organisations möjligheter att tillhandahålla offentliga e-tjänster. Både forskningarna skildrar medarbetarnas upplevelser om förändrat arbetsinnehåll i

³⁷ <http://www.karlskrona.se/sv/Om-kommunen/Organisation/Kommunfullmaktige/>

³⁸ Karlskrona kommunens IT-vision. (2007).

³⁹ Anders Johansson. *Utvecklingschef/IT inom Karlskrona kommun*. Muntlig källa. 2010- 04-16.

samband med implementering av e-tjänster vilka är vår studies syfte. Vi tycker att avhandling "E" i retorik och praktik: Elektronisk förvaltning i översättning" av Katarina Giritli Nygren och artikel "A Social Perspective on Implementation of e-government - a Longitudinal Study at the County Administration of Sweden" av Grundén ger vår uppsats en värdefull grund att bygga på våra studier.

4.4.1. "E" i retorik och praktik: Elektronisk förvaltning i översättning"

I avhandling "E" i retorik och praktik: Elektronisk förvaltning i översättning" ⁴⁰ studerar Katarina Giritli Nygren hur elektronisk förvaltning fungerar i en lokal kommunal kontext ur ett sociologiskt perspektiv. Hennes huvudintresse är hur elektronisk förvaltning översätts, legitimeras och påverkar arbetspraktiker i en kommun.

I avhandlingen presenteras tre viktiga begrepp: översättning, retorik och praktik. *Översättning* är en process som varigenom sker en materialisering av idéer, tankar och relationer mellan olika aktörer och på olika nivåer, som betraktas på två olika sätt: som retorisk (teoretisk) organisationsrecept och som teknisk praktik. ⁴¹ *Retorik* handlar om hur den globala symbolproduktion och dess översättning i lokala texter och policydokument förhåller sig till mer övergripande sociokulturell praktik. *Praktik* handlar om hur lokala ledare översätter konceptet till konkreta handlingsstrategier i form av nya IT-stöd. ⁴²

Författare studerar hur en kommun inför ett nytt avdelningsövergripande ärende- och dokumenthanteringssystem utifrån ett personalperspektiv. Hon analyserar sociala föreställningar om och upplevelser av e-förvaltning i olika dokument och bland olika personer. E-förvaltningens väg är från global idéspredning via lokalt policydokument och strategier till konkreta arbetsplatser. Resultatet visar att olika personer tillskriver införande av IT-stöd eller informationsteknik väldigt olika organisatoriska betydelse. ⁴³

Hon betraktar IT som en del av förändringsprocessen i samhälle och elektronisk förvaltning som en global administrativ reform. ⁴⁴ Med hjälp av översättningsteori analyserar hon hur en elektronisk förvaltning översätts och legitimeras som en meningsskapande process. Hon menar att inom organisationer skapar aktörer sin identitet som en symbolisk produktion av "e" i lokalt förankrade meningsskapande processer. ⁴⁵ Hennes avhandlingsarbete baserat på en socialkonstruktivistisk grund vilket betyder att hon utgår ifrån att människor med hjälp av språket skapar den sociala värld som de lever i. ⁴⁶

Inom organisationsteori och arbetssociologi rör forskare sig dialektiskt mellan retorik och praktik. Forskaren studerar "e" sociala och symboliska betydelse utifrån ett diskursivt perspektiv, vilket betyder att hon analyserar "e": hur "idén" görs attraktiv samt med vilka andra idéer och praktiker förbinds den med. ⁴⁷

Hennes avhandling består av fyra artiklar och alla är resultat av en fallstudie:

I den *första* artikeln "The myth of e- Government" visar hon att generella retoriska visionen om e-förvaltning förbinds med ökad service medan praktiska visionen om e-förvaltning förbinds med ökad effektivitet för kommunens förvaltningsanställda. Det finns en svag

⁴⁰ Giritli Nygren, Katarina. (2009). "e" i retorik och praktik: Elektronisk förvaltning i översättning. Avhandling. Institution för samhällsvetenskap. Sundsvall: Mittuniversitet.

⁴¹ Giritli Nygren, Katarina. (2009). "e" i retorik och praktik: Elektronisk förvaltning i översättning. Avhandling. Institution för samhällsvetenskap. Sundsvall: Mittuniversitet. s.16f.

⁴² Giritli Nygren, Katarina. (2009). s. 18ff.

⁴³ Giritli Nygren, Katarina. (2009). s. 26.

⁴⁴ Giritli Nygren, Katarina. (2009). s. 5.

⁴⁵ Giritli Nygren, Katarina. (2009). s. 15.

⁴⁶ Giritli Nygren, Katarina. (2009). s. 21-22.

⁴⁷ Giritli Nygren, Katarina. (2009). s.18-20.

koppling mellan den generella bilden av e-government och de specifika informationsteknologiska och organisatoriska förändringar som detta medför.⁴⁸

Alla anställda inom kommunen uppmanades att reflektera över implementering av IT-lösningar i sin dagliga arbetssituation. Resultaten visade att det finns ett orsakssamband mellan den interna effektiviteten och förmågan att tillhandahålla externa tjänster till medborgare, vilket skulle eventuellt passa bättre i den privata sektorn. Inom den offentliga sektorn är förhållandet mellan intern effektivitet och bättre externa tjänster inte så uppenbart.⁴⁹

Majoriteten tyckte att IT-lösningar var nödvändiga verktyg för att stödja deras dagliga arbete. Anställda betraktar e-förvaltning som en reform med en mytologiserat idé om IT-implementering. Det symboliska produktion av e-förvaltning är kopplat till ord som avreglering, medan den praktiska produktionen av e-förvaltning mest uppfattas som en lösning på problem. Detta tyder på att den praktiska produktionen av e-förvaltning är kopplat till ord som intern effektivitet och finansiella budget. Tanken om e-förvaltning tycks vara individuellt därför att medarbetare tolkar förändringen på det personliga nivå som att kunna öka effektiviteten och underlätta det dagliga arbetet och på organisatorisk nivå som ett sätt att öka kommunens service gentemot medborgarna.

Andra artikelns ”e Governmentality- on electronic administration in local government” resultat visar att förståelsen för e-förvaltning byggs på diskursiva praktiker som sätter medborgarservice och instrumentell verksamhetsutveckling (rationalisering och ökad effektivitet) i centrum. Elektronisk förvaltning beskrivs med hjälp av diskursiva metoder som ”kostnadseffektivitet”, ”kundorientering” och ”rationalisering”. Enligt lokalt dokumenten framkommit att elektronisk förvaltning stärker nyliberal praxis. Det gör möjligt viss reservation från kommunal självstyrelse som inte vill göra ett steg i denna riktning. Författare väljer dock att se det som ett motstånd mot förändringsprocess mot IT- implementering. Den enda märkbara motståndet handlar om en oro för att tekniken kommer att kontrollera den politiska utvecklingen, och inte tvärtom. Texterna om elektronisk förvaltning saknar ofta agent, vilken kan ställas till svars.⁵⁰

I den *tredje* artikeln ”Leaders as mediators of global megatrends – A diagnostic framework” analyserades hur lokala ledare översätter den globala symbolproduktionen till konkreta handlingsstrategier. Av analysen framgick att ledare ansvarar för skapande av förståelse bland de anställda om att kommunens existens är helt beroende av medborgaren och det finns behov av en strategisk förvaltning för att ”få alla på tåget” och se till att organisationens anställda kan justera och hitta mening i förändringen samt att fokus på tekniskt stöd skall vara visionär och skicka signaler om en eventuell förändring. Resultat visar att lokala chefer gör det förhållandevis oreflekterat och att det medföljer ett problem, som berodde på att de använder sina erfarenheter som beror på deras positioner och organisationsförståelse. IT-personal- och verksamhetscheferna är oeniga vid diskussioner om syfte med en IT-baserad verksamhetsutveckling och hur arbetet skulle läggas upp. Personalchef vill förankra reformen bland medarbetare för att skapa förståelse för förändringen. IT-chef vill genomföra visionär arbete och anpassa organisationen till en tydligare åtskillnad mellan enkla och komplexa processer. Verksamhetschef vill motivera och övertyga förvaltningsanställda och med hjälp av strategiska kompetensanalyser rekrytera för förändring. När dessa olika strategier presenteras i möten resulterar det i en förhandling om det mest rimliga perspektivet och tolkning.⁵¹

Den sista *fjärde* artikeln ”The everyday practice of e-Government” analyserade hur medarbetarens arbete på förvaltningen förändras med införandet av e-förvaltning. Resultat

⁴⁸ Giritli Nygren, Katarina. (2009). s. 56-76.

⁴⁹ Giritli Nygren, Katarina. (2009). s. 31-32.

⁵⁰ Giritli Nygren, Katarina. (2009). s. 78-93.

⁵¹ Giritli Nygren, Katarina. (2009). s. 95-114.

visar att flera fick ändrat arbetsinnehåll från ”att arbeta med människor” till ”att hantera dokument”, som upplevdes negativt. Giritli Nygren delade in medarbetarna i två idealtyper: *den monotona handläggaren*, som arbetar i standardiserade arbetsprocesser och *den personliga byråkraten* som arbetar kundorienterad med mer flexibla och serviceorienterade arbetsprocesser. När en personlig byråkrats kunskaper överförs till IT-systemet blev deras position lik den monotona handläggarens. Slutsatsen är att för de anställda innebär införandet av e-förvaltning ändrade arbetsinnehåll, kompetenskrav och relation till medborgarna. I retoriska beskrivningen av e-förvaltning översätts ”snabb” till ”bra”, men i medarbetarnas berättelse är ”snabbt” inte synonym med ”bra”.⁵²

4.4.2. “A Social Perspective on Implementation of e-government - a Longitudinal Study at the County Administration of Sweden.”

["Ett socialt perspektiv om tillämpning av e-förvaltning - en långtidsstudie vid Länsstyrelsen i Sverige."]

I artikeln, skriven av Grundén, Högskolan Väst, presenteras studie av implementering av e-government vid Länsstyrelsen i Sverige ur ett sociologiskt perspektiv. Grundén analyserar vilka sociala konsekvenser uppstår i samband med IT -implementering för personal och olika intressegrupper.⁵³

Resultatet visade att beslutsfattare, handläggare och administrativa assistenter tycktes ha en i huvudsak positiv inställning till e-förvaltning, men de var också medvetna om eventuella negativa konsekvenser. De flesta av de intervjuade ansåg att införandet av e-förvaltning hade mer att göra med ändring av de anställdas attityder, arbetsroller och organisationskultur på arbetsplatsen än med tekniska lösningar. Från e-förvaltning förväntade medarbetare sig ökad effektivitet och besparing av resurser. Handläggarnas relationer till kunderna tenderar att vara mer opersonliga och formella. Mindre personlig kontakt med kunderna verkar vara konsekvens av de nya e-tjänsterna och vissa handläggare tappar motivation till ändrat arbetsinnehåll. Effektiv kommunikation mellan handläggare och kunder kräver en lång erfarenhet och kompetens, men den behövs inte i samma utsträckning när e-tjänsterna används. Istället innebär implementering av e-government ökad krav på datorkompetens hos anställda med risken för minskning av personlig kommunikation med kunder.⁵⁴

Implementering av e-förvaltning betyder att arbetsprocessen förändras och nya krav på kompetens ställs, vilka kan bidra till mer stressande arbetssituationer för de anställda. En förståelse för implementering av e-förvaltning kan minska stress inför implementeringsarbetet. Informanter betonade att det inte fungerar att vara motvilliga till utveckling i organisationen.

Informanter begärde en "bottom-up" strategi för utbildning och information. Det är en utmaning att integrera alla anställda i kompetensutveckling, stimulera deras motivation och deltagande i införandet av e-förvaltning.

Ledningen förväntar ökade effektivitetsvinster genom införandet av e-förvaltning. Elektronisk ärendehantering var tänkt att minska den tid som behövs för att hantera ett ärende. Men det finns en risk för att andra mål kan förbises såsom kvaliteten på tjänsten till kunder och en bra arbetssituation för anställda.⁵⁵

⁵² Giritli Nygren, Katarina. (2009). s. 116-136.

⁵³ Grundén, Kerstin. "A Social Perspective on Implementation of e-Government - a Longitudinal Study at the County Administration of Sweden." *Electronic Journal of e-Government* Volume 7 Issue 1 2009, pp. 65 - 76, (Elektronisk) Tillgänglig:< www.ejeg.com/volume-7/vol7-iss1/Grunden.pdf > (Hämtad 2010-01-31)

⁵⁴ Grundén, Kerstin. "A Social Perspective on Implementation of e-Government - a Longitudinal Study at the County Administration of Sweden." *Electronic Journal of e-Government* Volume 7 Issue 1 2009, pp. 73-75.

⁵⁵ Grundén, Kerstin. "A Social Perspective on Implementation of e-Government - a Longitudinal Study at the County Administration of Sweden." *Electronic Journal of e-Government* Volume 7 Issue 1 2009, pp. 75-76.

Från Giritli Nygrens avhandling, presenterad ovan, har vi tagit information om att e-förvaltning förbinds med ökad service och med ökad effektivitet av kommunens förvaltningsanställda. Svag koppling mellan den generella bilden av e-government och de specifika informationsteknologier samt organisatoriska förändringar som detta medför är kanske en av de orsakerna till att e-service till medborgare inte utvecklas tillräckligt snabbt. Tjänstemän känner sina positioner hotade och gör motstånd. Av Grundéns artikel har vi fått uppfattning om att införandet av e-government handlar mycket om de anställdas attityder, arbetsroller och kultur på arbetsplatsen. Ökad kunskap om sociala aspekter och konsekvenser som integreras i implementering av e-förvaltning ger möjlighet att undvika sociala problem. Medarbetarna kopplar e-förvaltning med ökad effektivitet och besparing av resurser. Enligt medarbetare upplevs att relationer till kunder som mer opersonliga och formella.

Giddens strukturerings teori användes av båda författare som en relevant utgångspunkt för en analys eftersom de fokuserar på det dialektiska förhållandet mellan teknik, människor och organisatoriska sammanhang. Enligt hans teori olika aktörer utövar makt och legitimerar sitt eget beteende genom att utnyttja sina egna kunskaper och erfarenheter. I ett sådant dialektiskt sammanhang kan olika mänskliga aktiviteter både förstärkas och hämmas.

5. Teoretisk referensram

För att kunna förstå hur tjänstemännen ser på sin organisations möjlighet att tillhandahålla e-tjänster till medborgare och att fördjupa förståelsen för tjänstemännens uppfattning av om arbetsinnehåll har förändrats i samband med implementering av e-tjänster väljer vi att använda oss av den socialkonstruktivistiska ansatsen, Anthony Giddens strukturerings teorin. Den grundar sig på en hypotes om att individer reflekterar över sina handlingar och med hjälp av metodiskt förhållningssätt samt självreflexivitet formar de sociala strukturer. Anledningen till att vi väljer just denna teori är att vi anser att Giddens strukturerings teori lämpar sig bäst för kvalitativa studier av sociala grupper. Hans teori baseras på människans förmåga att styra och reflektera över sina handlingar.

Så här presenterar Giddens sin strukturerings teori:

Human social activities... are recursive. That is to say, they are not brought into being by social actors but continually recreated by them via the very means whereby they express themselves as actors. In and through their activities agents reproduce the conditions that make these activities possible.⁵⁶

Med hjälp av strukturerings teori försöker Giddens förklara förhållandet mellan samhälle och individen. Enligt honom är strukturen en del av det som konstrueras i mötet mellan olika individer och existerar inte utanför individen. Det finns ett dialektiskt förhållande mellan människors handlingar och tillkomsten samt bevarande av sociala system.

Giddens utvecklar ett stort antal begrepp som han använder i sin strukturerings teori för att visa kopplingen mellan individuella handlingar och sociala system, dvs. mellan mikro och makronivå. Bland annat definierar han begreppet "agent" som är kompetent att utföra de flesta handlingar. Agenter har omedvetna motiv/kognitioner, praktiskt medvetande samt diskursiv medvetande. Omedvetna motiv härstämmer från upplevelser och känslor eller deras bortträngningar under tidiga socialisation. Med praktisk medvetande kunskap som individer har med sig om rutiniserade och automatiserade praktiska handlingar. Diskursivt medvetande

⁵⁶ Giddens, Anthony. (1984). *The constitution of society*. Cambridge: Polity Press. s.2.

hjälper människor att ge en diskursiv förklaring om varför eller hur de handlar. Handlingar kan ske på omedveten nivå pga. bortträngningar.⁵⁷

Giddens betraktar handlingar som en ”kedja” av händelser som är en ständig process vilken utförs oftast på ett praktiskt medvetande nivå med oavsiktliga konsekvenser. Dessa introducerar handlingarnas reproducerande karaktär och den är viktig begrepp som närmar sig till strukturaspekten. De oavsiktliga konsekvenserna leder till nya orationella handlingar på ett oförutsägbart sätt.⁵⁸

De tre andra viktiga begrepp som definieras av Giddens är struktur, sociala system och strukturer. *Sociala system* reproduceras som ett mönster av upprepande handlingar eller sociala relationer mellan aktörer. Ett socialt system återges över tid och rum, genom vilken ett mönster av sociala relationer uppkommer. *Strukturer* är bara möjligheter eller begränsningar som inte inkluderar handlande subjekt. Strukturer existerar i huvudet hos människor i form av föreställningar och minnen, dvs. kunskaper och följer regler för social handling samt beror på befintliga resurser. Strukturer uppkommer när agenten handlar och reflekterar diskursivt över utförda handlingar. En struktur består av regler och resurser. Regler är enligt Giddens: ”techniques or generalizable procedures applied in the enactment/reproduction of social practices”⁵⁹ och är kopplade till rutinisering av livet samt har verkan på det sociala samspelet. Strukturerna kan kopplas till sociala samspelet som är rutiniserat av individer. Befintliga resurser handlar om makt och individens möjligheter.⁶⁰

Giddens anser att det finns två olika typer av resurser: *allokativa* och *auktoritativa*. Allokativa resurser är kopplade till kapaciteter att påverka den materiella omvärlden, medan auktoritativa resurser till kapaciteter att styra och kontrollera människor. Resurser är förknippade med makt, dvs. förmågan att påverka och förändra sociala processer. Människor har makt när de kan välja mellan olika handlingsalternativ. Institutioner har tillräckligt allokativa resurser i form av ekonomiska medel samt auktoritativa resurser i form av juridiska lag för att kunna utöva makt. Giddens menar att maktfaktor ligger som grund i struktureringen av det sociala livet.⁶¹

Maktbegreppet definieras av Giddens och är centralt i hans teori:

Power within social systems which enjoy some continuity over time and space presumes regularized relations of autonomy and dependence between actors or collectivities in contexts of social interaction. But all forms of independence offer some resources whereby those who are subordinate can influence the activities of their superiors.⁶²

Maktrelationer mellan människor uppstår och reproduceras i interaktionen som strukturering av vardagslivet. Dock utövande av makt sällan leder till öppna konflikter mellan olika sociala grupper eller klasser. Människor brukar utarbeta strategier som används i opposition mot makt. Den legitima makten brukar alltid få aktivt motstånd från dem som är anställda och upplever en institutionellt baserad maktutövning.⁶³

I struktureringsteorin det viktigaste begreppet är ”the duality of structure”⁶⁴ vilket innebär konflikt mellan aktör (den handlande individen) och struktur (det omgivande samhället).

⁵⁷ Andersen, Heine & Kaspersen, Lars Bo. (2005). *Klassisk och modern samhällsteori*. Lund: Studentlitteratur. s. 325-326.

⁵⁸ Andersen, Heine & Kaspersen, Lars Bo. (2005). s. 326f.

⁵⁹ Giddens, Anthony. (1984). s. 21.

⁶⁰ Andersen, Heine & Kaspersen, Lars Bo (2005). s.327.

⁶¹ Engdahl, Oskar. (2001). *Modern sociologisk teori*. Lund: Studentlitteratur. s.138.

⁶² Giddens, Anthony. (1984). s. 16.

⁶³ Engdahl, Oskar. (2001). s. 147-150.

⁶⁴ Engdahl, Oskar. (2001). s. 25.

Grundtanken av struktureringsteori är att strukturer medför begränsningar och möjligheter till social handling. Förhållandet ”struktur – aktör” bör inte uppfattas som en dualism utan som en dualitet. Begreppet struktur – dualitet förbinder produktionen av social interaktion med agenter som reproducerar sociala system.⁶⁵

Struktureringsteorin visar hur sociala interaktionen bidrar till att skapa mönster eller sociala samspel utan att människor reflekterar över sina handlingar. Giddens menar att människor har ett reflexivt förhållningssätt till livet som har grund i rutiniseringen av vardagslivet.⁶⁶

...it is useful to speak of reflexivity as grounded in the continuous monitoring of action which human being display and expect others to display. The reflexive monitoring of action depends upon rationalization, understood here as a process rather than a state and as inherently involved in the competence of agents.⁶⁷

Det vill säga anser Giddens att människor omvandlar sina tysta kunskaper om vardagslivet och sociala institutioner till diskursiva kunskaper.

Vi tror att Giddens teori är lämplig att använda i vår kandidatuppsats eftersom vi eftersträvar att studera hur människor omvandlar sina kunskaper om rådande strukturer till diskursiva kunskaper. Vi betraktar Karlskrona kommun som ett socialt system med reproducerande mönstret av upprepande handlingar eller sociala relationer mellan aktörer. Vidare analyserar vi hur aktörer eller kommunens tjänstemän förhåller sig till konstruerade strukturer och ändrar dem. Strukturer ändras till följd av implementering av den nationella IT-strategin och utvecklingen av e-tjänster. Med hjälp av begreppet ”dualitet” undersöker vi hur integrering av aktörer och strukturer sker. Aktörer i vår studie är de anställda, som bidrar med sina kunskaper. Offentlig organisation, i vårt fall Karlskrona kommun, har allokativa resurser i form av pengar och auktoritativa resurser i form av makt, vilka möjliggör förändringen av sociala processer. Anställda tjänstemän har möjligheter att tillhandahålla e-tjänster, men också har begränsningar till handlingar från deras organisations ledning.

6. Metod

I detta kapitel redogör vi för studiens metodologiska tillvägagångssätt. Vi har valt att använda oss av den kvalitativa metoden. Mer preciserat innebär det att vi genomför individuella och fokusgruppintervjuer med tjänstemän vid Karlskrona kommun. Under denna rubrik presenteras först val av metoden, sedan kommer beskrivning av den kvalitativa ansatsens utgångspunkter. Efter det följer en beskrivning av individuella semistrukturerade och fokusgruppintervju, och vidare redogörs för studiens validitet och etiska aspekter av forskningen. Avsnittet avslutas med presentation av genomförande av den empiriska studien.

6.1. Metodval

Syftet med vår studie är att fördjupa förståelsen för tjänstemännens syn på deras organisations möjligheter att tillhandahålla offentliga e-tjänster samt deras upplevelser av arbetsinnehåll har förändrats i samband med implementering av e-tjänster. Vi anser att den kvalitativa metoden är bäst lämpad i vår studie, då den används vid undersökningar av den sociala verkligheten konstruerad och skapad av individer. Med hjälp av den kvalitativa metoden försöker forskare

⁶⁵ Andersen, Heine & Kaspersen, Lars Bo (2005). s. 328.

⁶⁶ Engdahl, Oskar. (2001). s. 150-153.

⁶⁷ Giddens, Anthony. (2001). s. 3.

förstå och tolka hur människor uppfattar och konstruerar sin verklighet. Användning av kvalitativa metoden ger närhet mellan oss och informanter och en djupare insyn för företeelse som är IT-implementering och dess följder. För att uppfylla syftet med studien valde vi att intervjua tjänstemän både individuellt och med hjälp av fokusgrupp.

Fokusgrupper väljs enligt Wibeck i situationer när det finns stora olikheter mellan människor i sättet att leva och tänka och när handlande och motivation ska undersökas. Deltagarna i fokusgrupp ställer frågor till varandra om varför andra handlar som de gör. Det hjälper forskaren att upptäcka någonting som han/hon inte ens hade tänkt på. Fokusgrupper brukar användas när det finns behov av en undersökningsmetod då forskarens styrande roll är mindre än vanligt. Fokusgruppintervjuer ger kunskap som visar hur deltagare i en viss grupp tillsammans tänker på en företeelse. Intervjuer med hjälp av fokusgrupper ska inte användas om chefer och underlydande ingår i samma grupp och om ämnet inte passar för deltagarna, då de blir oengagerade eller ointresserade av ämnet.⁶⁸

Vi vill öppna diskussionen med frågor som är lämpade att ställa i grupp och som kan hjälpa alla att diskutera e-tjänster då det kan finnas en möjlighet att vi kan upptäcka någonting som vi kanske inte tänkte på. Vidare genomför vi fokusgruppintervjuer med tjänstemän vid Karlskrona kommun som arbetar med medborgare och samtidigt använder e-tjänster i sitt dagliga arbete. Fokusgruppintervjuer genomförs med hjälp av fokusgrupper, där alla deltagare får möjlighet att uttala sig. Vi försöker att uppmuntra deltagare att diskutera sina åsikter för och emot ämnet – föra ett ”argumentativt samtal”.⁶⁹ Intervjuerna skall spelas in på video för att underlätta transkribering vid genomförande av analys. Informanterna upplyses om syftet med studien, bakgrund av studien, dvs. studiens förförståelse. Genomförandet av intervjuerna måste uppfylla kraven på validitet och etiska principer. Mer beskrivning av genomförda studien finns i kapitlet 6.9. Tillvägagångssätt av empiriska studien.

6.2. Kvalitativ metod

Hartman framhåller att kvalitativ metod grundas på vetenskapsteorin, som har utgångspunkt i hermeneutiken. Hermeneutiken är läran om hur det går till att tolka hur människor föreställer sig världen och vilken mening de tillskriver olika företeelser i världen. Denna förståelse nås genom tolkning av sociala relationer och skeenden.⁷⁰ Enligt Hartman uppfattar människor sig själva och sin situation genom att de tillskriver en mening till omgivningen. Vetenskapsmän får genom tolkningar av människors beteende kunskap om denna mening eller förståelse om hur människor uppfattar sig själva.⁷¹

May menar att ”hermeneutiska principer” kräver av forskare att vara engagerade om de ska förstå det sociala livet och då passar forskningsmetoder som deltagande observation och fokuserade intervjuer.⁷²

Hermeneutiken, som en vetenskaplig teori, måste vara sann och rättfärdigad, dvs. att sanningen är subjektiv, men ändå överensstämmer med verkligheten och vad gäller rättfärdigad så grundar den sig på förförståelse. Förförståelse enligt Hartman ger oss möjlighet till helhetsuppfattning av en människans livsvärld.⁷³ På samma sätt betonar Kvale förförståelsens roll för att läsaren ska få möjlighet att bedöma dess inflytande på forskningsresultat och validitet.⁷⁴ Han menar också att hermeneutiken tillåter en mångfald av legitima tolkningar, dvs. att olika forskare kan få olika innebörder i samma intervju. Och med

⁶⁸ Wibeck, Victoria. (2000). *Fokusgrupper*. Lund: Studentlitteratur. s. 40 -43.

⁶⁹ Wibeck, Victoria. (2000). s. 34.

⁷⁰ Hartman, Jan. (2004). *Vetenskapligt tänkande. Från kunskapsteori till metodteori* Lund: Studentlitteratur. s.106f.

⁷¹ Hartman, Jan. (2004). s. 106 - 107.

⁷² May, Tim. (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur. s. 26

⁷³ Hartman, Jan. (2004). s. 185-192.

⁷⁴ Kvale, Steinar. (2009). s. 189.

detta mångperspektiv blir det ingen svaghet, utan tolkningen som analyseras av Kvale är vilka aspekter som bör analyseras, vilket handlar om intervjuforskningens rikedom och styrka. Ett annat moment av det hermeneutiska sammanhanget är hermeneutiska texttolkningar, psykoanalytiska studier och även psykologiska intervjuundersökningar och har ofta fokus på individers upplevelser och intentioner.⁷⁵

Hartman menar, att om forskaren ska använda kvalitativ metod i sin forskning, ska forskaren avgränsa sig för att undersökningen skall bli vetenskaplig och trovärdig. De forskare som utgår från kvalitativ forskning vill se hur något är utformat eller vilken natur och egenskaper något har. Hartman definierar kvalitativa undersökningar som att man försöker nå förståelse för livsvärlden hos en individ eller en grupp individer. Han menar att det är viktigt att ha förståelse för hur människor har det i sin livsvärld, hur de ser på sig själva och hur deras relation till omgivningen är.⁷⁶ Bryman skriver på ett likartat sätt när han framhåller att kvalitativ metod hjälper forskare att undersöka hur individen uppfattar och tolkar sin sociala verklighet och den forskningen brukar vara mer inriktad på ord än på siffror. Bryman fortsätter att grunden i den kvalitativa forskningen är viktig, det vill säga hur undersökningen utvecklas från teori till praktik. Grunden till kvalitativ forskning är en kunskapsteoretisk ståndpunkt som betyder ett samspel mellan människors medvetande och de sociala egenskaperna i en miljö där människor har samspel sinsemellan.⁷⁷

Till de kvalitativa metoderna räknas kvalitativa intervjuer, deltagande observationer/etnografi och språkbaserade metoder samt källanalys.⁷⁸ Utmärkande för kvalitativ metod är direkt kontakt och närhet mellan forskare och informanter eller de som ska observeras. Närhet är viktigt i forskningsarbete för att forskaren ska kunna fördjupa sig i det område som ska studeras och analyseras efteråt. För att nå omfattande förståelse av det studerade området är det bra att använda triangulering, dvs. kombinera metoder som exempelvis observationer och intervjuer, kvalitativa och kvantitativa metoder vid studiet av sociala företeelser. Det kan stärka studies giltighet, tilliten till analysresultaten, samt skapa såväl bred som djup kunskap.⁷⁹

Resultatet av vår studie kommer att presenteras både med teorier och med våra tolkningar samt sammanställning över framtaget material i sin helhet.

För vår studie får vi använda oss av det hermeneutiska perspektivet för att tolka tjänstemännens föreställningar om den nationella IT-strategin, sociala relationer och skeenden såsom tjänstemannens arbetsinnehåll och arbetsformer och vilken mening de tillskriver nationella IT-strategins påverkan på deras relation till medborgarna. Studien förförståelse har sin utgångspunkt i vårt utbildningsprogram som inkluderar en kurs och kontinuerliga föreläsningar om e-förvaltning under hela studietiden på högskolan. En av oss har även arbetat längre med programmering inom statliga organisationer samt har kunskap om svårigheter som kan uppstå med IT- implementering och om tjänstemannens ändrade arbetsinnehåll och arbetsformer. Vår fokus riktas på en individers upplevelser och samspel mellan människor samt deras medvetande om de sociala strukturer de arbetar i. Angående sociala strukturer menar vi implementering av nationell IT-strategin och dess följder vid Karlskrona kommun.

6.3. Kvalitativ intervju

Kvale och Bryman anser att en forskningsintervju är ett samtal om den mänskliga livsvärlden, där den muntliga diskursen förvandlas till texter som ska tolkas. Hermeneutiken är dubbelt

⁷⁵ Kvale, Steinar. (2009). s. 227-229.

⁷⁶ Hartman, Jan. (2004). s. 271-275.

⁷⁷ Bryman, Alan. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber AB, Malmö. s. 249, 264.

⁷⁸ Bryman, Alan. (2002). s.251.

⁷⁹ Bryman, Alan. (2002). s. 260.

relevant för intervjuforskning genom att kasta ljus över dialogen och sedan genom att kartlägga den process där intervjutexterna tolkas, vilken kan uppfattas som en dialog eller ett samtal med texten.⁸⁰ Intervjupersoner ska få stor frihet att svara på sitt eget sätt samt att de kan tala om vad de upplever vara viktigt. Intervjun ska ha en öppen och diskursiv natur där intervjupersonernas tankar kan tas upp.⁸¹

Bryman menar att intervjuer som genomförs kvalitativt har som huvudsyfte att gå på djupet, att hitta variationer eller kanske få fram en helhetsbild, inte att generalisera eller ställa krav på representativitet, vilket är viktigt i den kvantitativa modellen. Undersökningssituationen i den kvalitativa intervjun kan liknas vid ett samtal och forskaren lyssnar på svaren och ställer följdfrågor när detta är nödvändigt. Det är viktigt för intervjuaren att försöka uppnå en närhet till intervjupersonen för att nå fram till intervjupersonens åsikter, känslor, erfarenheter och kunskap om det som undersöks. Denna sorts intervju kräver mycket av den som intervjuar, exempelvis känslighet, skicklighet, koncentration samt att hålla syftet i fokus.⁸² Bryman anser att för att verkligen få svar på det som efterfrågas, och för att ha kontroll över intervjusituationen, är det vanligast att använda sig av en frågeställningsmall med anvisningar för intervjun eller, som Ryen kallar det, en intervjuguide i princip är samma sak. Intervjuer görs vanligen enskilt med en person i taget.⁸³

Inom samhällsforskningen används följande typer av intervjuer: strukturerade, semistrukturerade, ostrukturerade eller fokuserade intervjuer samt gruppintervjuer.

De strukturerade intervjuer utgår från frågeställning till intervjuade personer som stöds enligt ett i förväg bestämd frågeschema.⁸⁴ Vid ostrukturerad intervju försöker forskaren att så lite som möjligt påverka informanten och har bara teman och ramar för vad intervjun ska handla om. Semistrukturerade intervjuer är en mellanform av den ostrukturerade och den strukturerade intervjun. Frågorna brukar vara specificerade men det finns frihet att fördjupa svaren, dvs. förtydliga och utveckla i en dialog med den som intervjuas. Informanterna besvarar frågorna i egna termer samtidigt som denna intervjuform är strukturerad för att kunna jämföras.⁸⁵

Brymans definition av semistrukturerade intervjuer är ett frågeschema med mer allmänt formulerade frågor med varierad ordningsföljd samt inkluderade uppföljningsfrågor.⁸⁶ Gillham utvecklar definition "halvstrukturerade" som att samma frågor ställs till alla informanter, frågor utvecklas för att säkerställa ämnesfokus, intervjupersonerna leds med hjälp av följdfrågor om relevanta ämnen och ungefär lika lång tid avsetts till varje intervju. Frågorna ska vara öppna och sonderande för att den intervjuade fritt ska ange sina åsikter.⁸⁷ Svenningsson m.fl. menar att semistrukturerade intervjuer är en bra metod när forskarens syfte är målmedvetet och forskaren vill närma sig informanten. Frågeställningar eller teman finns, precis som Bryman menar, och hela intervjusituationen är öppen inför informanternas egna berättelser. Vidare fortsätter Svenningsson, är det inte alls ovanligt att intervjun blir mer som samtal i fortsättningen, där forskaren leder intervjun när hon/han kan säga långa meningar och påstående utan att det behöver vara någon direkt fråga.⁸⁸

⁸⁰ Kvale, Steinar. (1997). s. 49.

⁸¹ Bryman, Alan. (2002). s 301-302.

⁸² Bryman, Alan. (2002). s. 301.

⁸³ Bryman, Alan. (2002). s. 301- Ryen, A. (2004). *Kvalitativ intervju- från vetenskapsteori till fältstudier*. Malmö: Daleke Grafiska AB

⁸⁴ Bryman, Alan. (2002). s. 124.

⁸⁵ May, Tim. (2001). s. 150f.

⁸⁶ Bryman, Alan. (2002). s. 127.

⁸⁷ Gillham, Bill. (2008). *Forskningsintervju. Tekniker och genomförande*. Lund: Studentlitteratur. s.103.

⁸⁸ Svenningsson, Malin. m. fl. (2003). s. 197-198.

Fördelarna med semistrukturerade intervjuer enligt Bryman är att svaren kännetecknas som mer nyanserade och fullständiga. Genomförandet av sådana intervjuer utmärks med uppföljningsfrågor, där informanterna ombeds att utveckla, förtydliga eller berätta mera.⁸⁹

Ur intervjumaterialet urskiljs sedan den information som forskaren efterfrågar. Den kvalitativa intervjuformen är på detta sätt arbetsam och används vanligtvis inte när det gäller att intervjua ett större antal personer. För att få bästa möjliga svar på de frågor forskaren ställer, är det av vikt att intervjupersonen känner sig trygg under intervjun. Det kan därför vara lämpligt att den som ska intervjuas själv får välja den plats där intervjun ska genomföras.

Det är bra att använda videobandspelare vid intervjutillfället och det är viktigt att i förväg fråga intervjupersonen tillåtelse att spela in. Kvalitativa forskare är ofta intresserade av både det intervjupersonerna säger och hur de säger det. Spela in på videoband och sedan skriva ut intervjuerna ger forskaren möjlighet att följa upp intressanta synpunkter utan att bli störd av behovet av att föra anteckningar under intervjun. Men problemet med att transkribera intervjuerna är att det är en mycket långsam process.⁹⁰

Vi ger våra intervjupersoner stor frihet att tala om vad de upplever vara viktigt och försöker ha ett öppet och givande samtal med intervjupersonerna för att gå på djupet, hitta variationer eller få fram en helhetsbild av företeelsen som är IT-implementering vid deras respektive förvaltningar. Vi använder semistrukturerade intervjuer och ställer samma frågor till alla enskilda informanter. Intervjupersonerna leds med hjälp av följdfrågor om relevanta ämnen och ungefär lika lång tid avsätter vi till varje intervju. Diskuterade tema med följdfrågor är sammansatta i frågeställningsmall⁹¹ som vi förbereder för att försäkra oss att få svar på det som efterfrågas och för att ha kontroll över intervjusituationen. Informanterna ber vi att utveckla, förtydliga eller berätta mera för att få mer nyanserade och fullständiga svaren. Vi upplever att informanter känner sig trygga vid intervjutillfälle för de är kompetenta i det här området som de pratar om och vi genomför intervjuer på deras arbetsplats som de fick välja själv. Vi får tillåtelse att använda videobandspelare vid intervjutillfället.

6.4. Urval

En avgörande del i forskning är valet av intervjupersoner. I en kvalitativ studie sker inte valet slumpmässigt, utan görs för att få en så stor variationsbredd och så stort informationsinnehåll som möjligt. Det bygger på redan definierade och formulerade uppfattningar om det som ska studeras. Strategiskt urval innebär, enligt Halvorsen, att informanterna först och främst är relevanta för studien, men också att de innehar kunskap som ger innehållsrik information. Det viktiga med det strategiska urvalet är kvaliteten på informationen, strävan att intervjua de personer som uttrycker sig bäst och har de kunskaper som är relevanta för att besvara syftet med studien.⁹²

Lundahl och Skärvad menar, att urval handlar om vem eller vilka som skall intervjuas. Urval baseras på en avvägning mellan det som är önskvärt och det som är praktiskt möjligt och tillgängligt.⁹³

I kvalitativ forskning används det ofta bekvämlighets- eller tillfällighetsurval som beror på tillgänglighet på individer som intervjuas eller att organisationen själv erbjuder oss relevanta för studiens syfte informanter. Om forskare använder snöbolls- eller kedjeurval kommer han/hon i kontakt med intervjupersonerna vilka nämndes av tidigare respondenter. En teoretisk samplingsmetod innebär att forskare väljer ut intervjupersoner ur en kategori tills en

⁸⁹ Lundahl, Ulf & Skärvad, Per- Hugo. (1999). *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. Lund: Studentlitteratur. s. 116.

⁹⁰ Bryman, Alan. (2002). s.310-311.

⁹¹ Bilaga B.

⁹² Halvorsen, K. (1992). s. 102.

⁹³ Lundahl, Ulf & Skärvad Per- Hugo. (1999). *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. Lund: Studentlitteratur. s. 97.

teoretisk mättnad med intervjudata uppnått. Det finns en ”iterativt” rörelse mellan urval och teori fram och tillbaka.⁹⁴

Bryman preciserar bekvämlighetsurval som att man med avsikt väljer ut respondenter, som för tillfället finns tillgängliga för forskaren. Respondenterna är inte slumpmässigt valda och med stort sannolikhet inte representativa. Detta urval kan användas när forskare gör en pilot studie eller utnyttjar tillfällighet som en mellan del för fortsatt forskning. Ett annat alternativ för bekvämlighetsurvalet är snöbollsurval som hjälper forskaren att få kontakt med ett mindre antal människor som är relevanta för undersökningens tema och använda dessa för att få kontakt med ytterligare informanter. Fokus i snöbollsurval är att urvalet riskerar att inte bli representativt. Snöbollsurval passar bra för kvalitativ forskning.⁹⁵

Vi vänder oss till förvaltningschefer att få hjälp med genomförande av vår studie, dvs. att värva frivilliga och kompetenta informanter för intervju. Vi skickar brev för förvaltningschefer med information om studiens syfte.⁹⁶ Våra intervjuer genomförs med representanter av sex olika förvaltningar vid Karlskrona kommun, då vi har för avsikt att få helhetsbild av hela kommunen. Vi har fått möjlighet att genomföra en fokusgruppintervju med tre informanter och tre enskilda intervjuer. I vår studie använder vi strategiskt urval, baserat på deltagande av informanter som innehar relevanta kunskaper i ämnet, vilka stärker ytterligare resultat av vår studie.

6.5. Gruppintervjuer

Kvalitativa intervjuer kan också utföras i grupp i form av så kallade gruppintervjuer. Gruppintervju är när gruppmedlemmar diskuterar många olika frågor, som kan vara från olika tema. Enligt Bryman brukar en fokusgrupp ha betoning på ett visst tema eller ämnesområde som man fördjupar sig i, medan gruppintervjuer ofta täcker många olika frågeställningar. Ibland väljs gruppintervjuer för att spara tid och pengar, dvs. forskare intervjuar ett antal individer på en och samma gång. De forskarna som arbetar med fokusgrupper är intresserade av hur individer i egenskap av gruppmedlemmar diskuterar en viss fråga. Då en forskare använder sig av fokusgrupp är han/hon intresserad av hur människor reagerar på varandras åsikter och av att skaffa sig en bild av det samspelet som äger rum i gruppen.⁹⁷

I gruppintervjuer finns det möjlighet för deltagarna att utforska varandras skäl till att vara av en viss åsikt. Det kan också förekomma argumentationer och ifrågasättande mellan intervjupersonerna vid gruppintervjuer, vilket kan leda till att forskaren får en mer realistisk beskrivning av vad individerna tycker och tänker. Genom en intervjuperson kan det också framkomma synsätt under intervjun som andra deltagare inte tänkt på innan och som de kanske blir beredda att hålla med om. Både Kvale och Wibeck kallar gruppintervjuer för ”fokusgrupp” och sådana används flitigt inom marknadsundersökningar. Samspelet mellan intervjupersoner leder ofta till spontana och känsloladdade uttalanden om det ämne som diskuteras. Det som kommer upp i diskussionen, och som forskaren kommer att få inblick i, kallas för konsensusuppfattning.⁹⁸

Forskare som arbetar med fokusgrupper är intresserade av hur gruppmedlemmar reagerar på varandras åsikter vid diskussion av en viss fråga.⁹⁹ Svenning anser att gruppintervjuer liknar en gruppdiskussion. Huvudmålet måste då vara att fånga in en slags konsensusuppfattning.¹⁰⁰ Wibeck definierar fokusgrupp som är ett arbete med en grupp människor som får diskutera ett givet ämne med varandra under en begränsad tid. Gruppen

⁹⁴ Bryman, Alan. (2002). s. 312ff.

⁹⁵ Bryman, Alan. (2002). s. 115ff.

⁹⁶ Bilaga A

⁹⁷ Bryman, Alan. (2002). s. 325.

⁹⁸ Kvale, Steinar. (1997). s. 97- Wibeck, Victoria. (2000). s. 18.

⁹⁹ Bryman, Alan. (2002). s.324.

¹⁰⁰ Svenning, Conny. (1999). *Metodboken*. s. 130.

leds av en samtalsledare som initierar diskussionen och introducerar nya aspekter av ämnet i den mån det behövs. Ordet *fokus* innebär att diskussionen ska röra ett på förhand givet ämne som inleds av en samtalsledare (moderator).¹⁰¹

Enligt Kvale introducerar moderatorn diskussionsämnet och ser till att det blir ett meningsutbyte. Hans uppgift är att skapa en atmosfär som tillåter deltagarna att ge uttryck åt personliga åsikter i ämnet. Målet med fokusgrupper är att föra fram olika uppfattningar i en fråga. Fokusgruppintervjuer lämpar sig för studier av ett nytt område, eftersom den interaktionen kan frambringa mer spontana och emotionella uppfattningar. Gruppinteraktionen minskar moderatorns styrning av intervjun.¹⁰²

Gruppinteraktionerna påverkar samtliga deltagare och det gör att resultatet av grupp- och individuella intervjuer blir olika på samma frågor.¹⁰³

Gillham anser att gruppintervjun ger indikation på konflikter, klagomål och liknande i motsats till individuell intervju som har en mer kontrollerande mening. I gruppintervjun får vi se en annan sida av en människa som beror på sammansättningen av en social grupp. Det här resulterar i att gruppintervjuer kan ge andra resultat än den individuella intervjun gör. I alla typer av gruppintervjuer läggs ett ämne inför gruppen, vilket ska diskuteras. Forskare ska vara beredda på att alla i gruppen reagerar på frågorna på olika sätt, där han/ hon måste ”styra” samtalet genom att se till att var och en av informanterna får möjlighet att säga sitt. Vidare rekommenderar Gillham att man använder videokamera under gruppintervjuerna och sen att man analyserar inspelningen vilket inte är så svårt att förstå. Det är lättare att höra vad folk säger om man samtidigt kan se dem. Gillham anser att videointervjun är en form av referens, dvs. att visa fram trovärdigheten i den process som har lett fram till forskningens slutsats. En annan positiv aspekt med videointervjun är att det är lättare att höra och uppfatta vad människor säger samtidigt är det lättare att identifiera talaren. Och forskaren får den mest kompletta underlaget från intervjun vilket ger bredare data för analysen. Det är viktigt att ta hänsyn till att inte alla informanter är vana vid att stå framför kameran. Effekten är svårt att uppskatta och varierar från person till person. För att informanten inte ska känna sig obekväma i själva intervjusituationen är det bra att erbjuda alternativ, till exempel att göra en ljudupptagning i stället. Det är forskarens ansvar att vara uppmärksam på tecken på obehag och att ta initiativet till att ta upp problemet och finna en lösning.¹⁰⁴

Ett annat moment som är viktigt vid videoinspelning är att hitta ett lämpligt rum som skall fungera både för intervjuaren och intervjupersonerna och för inspelningsutrustningen. De som ska intervjuas ha informerats och gått med på detta tillvägagångssätt före intervjun.¹⁰⁵

Vidare fortsätter Gillham, är det är viktigt att uppmärksamma tre karaktäristiska drag av gruppintervjuer. Det ena är en synenergi som ökar hos en grupp, dvs. gruppen är mer än summan av sina delar. Den andra är gruppdynamiken, dvs. attityder och åsikter ändras med tiden. Den sista är känslomässigt engagemang av gruppmedlemmar vilket saknas i intervju med bara en person. Allt ger indikationer på arbetsmiljö som forskare skulle kunna missa i fall med enskild intervju.¹⁰⁶

En gruppintervju är värdefull pga. att den ger en tidig anvisning om olika åsikter. Dock finns det negativa aspekter såsom svårighet att styra och dokumentera gruppintervjun samt att framtaget material kan bli rörigt och inkomplett.¹⁰⁷ Trost varnar att de dominanta hörs och syns mest och de andra riskerar att inte framhålla sina åsikter och att det kan hända att en grupp enas om en sak som betraktas vara rätt.¹⁰⁸

¹⁰¹ Wibeck, Victoria. (2000). s. 9.

¹⁰² Kvale, Steinar. (1997). s. 166.

¹⁰³ May, Tim. (2001). s. 156.

¹⁰⁴ Gillham, Bill. (2008). s. 91-93, 125-127.

¹⁰⁵ Gillham, Bill. (2008). s. 129-131.

¹⁰⁶ Gillham, Bill. (2008). 94 f.

¹⁰⁷ Gillham, Bill. (2008). s.101-102.

¹⁰⁸ Trost, Jan. (1997). s. 26 -27.

Optimalt antal personer i en grupp är minst sex och högst är tio, enligt Gillham. Är det mindre än sex deltagare är det svårt att få i gång gruppen.¹⁰⁹ Medan Wibeck refererar till Dunbar (1997) som menar att den övre gränsen för hur många människor som kan vara inbegripna i ett samtal går vid fyra personer. I en större grupp går det inte längre att behålla allas uppmärksamhet.¹¹⁰

Vi tycker att genomförande av fokusgruppintervjuer är lämplig för vår studie med tanken att vi vill ha en öppen diskussion och fånga gruppens attityder, åsikter och upplevelser. Vi har valt att genomföra semistrukturerade fokusgruppintervjuer med öppna och flexibla frågor, för att informanter ska få svara med egna ord. Syftet med vårt val att genomföra semistrukturerade intervjuer är att få mer utförliga och djupare kunskaper samt förståelse för studiens ämne. Vi vill att informanter ska känna sig fri att uttrycka sina tankar och svarar utan att känna sig pressad av strikta ramar i frågeformulären. För att underlätta ledningen av gruppintervjuer är vi båda två engagerade i genomförandet av fokusgruppintervjun. En som ”ordförande” och den andra spelar in med videokamera och vi hjälper varandra att tolka och bedöma det som händer. Vid videoinspelningen är vi medvetna att intervjupersoner kan känna sig obekväma och att kameran uppmuntrar ”skådespeleri”.

6.6. Validitet

Begreppet validitet kan översättas till relevans. Utmaningen är att samla in data som är relevanta för studiens problemställning.¹¹¹ Bryman skriver att vid bearbetning av undersökningsmaterial är kritisk prövning och noggrannhet viktigt för att uppnå en tillfredställande mån av validitet och därmed tillförlitlighet. Validiteten är beroende av vad som analyseras och att det är det vi avser med undersökningen som verkligen ”mäts”. Det viktigaste är dock att informationen av det som studeras ger svar på forskningens syfte och att göra den empiriskt mätbar. Vid kvalitativ forskning är det viktigt att forskaren förmår uppnå kvalitet genom att valet av metod överensstämmer med studiens syfte.¹¹²

Extern validitet handlar om att generaliserbarheten av resultaten till andra kontexter ofta är relativt låg i kvalitativa undersökningar eftersom de oftast baserar sig på enstaka eller ett fåtal fall i en specifik situation.¹¹³ När man bedömer hur resultaten kan tillämpas frågar man sig vilka av resultaten kan tillämpas, för vem/vilka är resultaten tillämpbara, under vilka förutsättningar går resultaten att tillämpa?¹¹⁴

Intern validitet betyder att det ska finnas en god överensstämmelse mellan forskarens observationer och de teoretiska idéer som denna utvecklar, med andra ord överensstämmelse mellan begrepp och observation. Den är ofta hög i kvalitativa studier.¹¹⁵ Författaren ska beskriva sin egen förståelse; vilken bakgrund, vilken utbildning och vilka egna erfarenheter har författaren? Hur datainsamlingen gjorts måste beskrivas i detalj. Om datainsamlingen har gjorts över en längre tid kan det ibland öka trovärdigheten eftersom erfarenheter från den första delen av datainsamlingen hunnit förbättra datainsamlingen mot slutet. Hur deltagarna valts ut måste beskrivas detaljerat. En detaljerad beskrivning av vad som hänt under analysprocessen. Hur gjorde man och vilka beslut togs? Vad visar sig direkt i materialet och vad är tolkningar?¹¹⁶

¹⁰⁹ Trost, Jan. (1997). s 97.

¹¹⁰ Wibeck, Victoria. (2000). s. 49.

¹¹¹ Halvorsen, K. (1992). *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur. s.43.

¹¹² Bryman, Alan. (2002). s.257.

¹¹³ Bryman, Alan. (2002). s. 257.

¹¹⁴ <http://www.infovoice.se/fou/bok/10000035.htm> . Hämtad 2010-03-07.

¹¹⁵ Le Compte och Gomez i Bryman, A.(2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber. s. 258.

¹¹⁶ <http://www.infovoice.se/fou/bok/10000035.htm> . Hämtad 2010-03-07.

Validitet handlar om tolkningen av företeelsen, dvs. kalla det rätt och verkligen studera det man vill studera. Ibland kallar man validitet för trovärdighet och det finns problem i fokusgruppsstudier med att deltagare "spelar teater" för att göra intryck på andra i sin grupp. Det kan vara att människor bara säger det som är socialt accepterat. Forskare måste se till att gruppen trivs i intervjumiljön. Forskare måste sträva efter en öppen och avslappnad atmosfär i gruppen. Fokusgrupper genererar mer ekologiskt valida data än i individuella intervjuer.¹¹⁷

Enligt Halvorsen uppstår validitetsproblem till följd av att forskare befinner sig på två plan. På teoriplanet när han/hon ska arbeta med att formulera en problemställning och tolka resultaten av en empirisk undersökning, och på empiriplanet när han/hon ska samla in och behandla data.¹¹⁸

Två grundläggande kriterier för att bedöma kvalitativ forskning är bland annat trovärdighet och äkthet.¹¹⁹

I uppsatsen genomför vi studier med kvalitativ inriktning och då handlar validitet om att kunna bevisa att data, som har samlats in, passar det som vi anser att undersöka och som vi har som syfte, det vill säga om resultaten som vi kommer fram är relevanta för de frågeställningar som vi ställde i början av studien. Då kan vi säga att framtagna är giltiga (valida) och vi studerar det som vi hade för avsikt att studera. I den slutliga rapporten beskriver vi även förutsättningarna inför studien och hur resultaten under processen har vuxit fram. Vi tycker att kriterierna för äkthet är huvudsakliga för vår studie. En rättvis bild ges av informanternas åsikter och uppfattningar om den nationella IT-strategin implementering inom två offentliga förvaltningar. Utifrån den information som kom fram och under bearbetningen av den strävar vi efter att ge en så rättvis bild som möjligt.

6.7. Etik

Bryman skriver att de etiska frågorna uppdateras kontinuerligt under undersökningens gång. De frågor som är grundläggande för individer och som är en del av undersökningen är de etiska principerna; frivillighet, integritet, konfidentialitet och anonymitet. När det gäller forskning är det också väsentligt att nämna informations-, samtyckes-, konfidentialitets- och nyttjandekravet. Den förstnämnda innebär att individer som ska beröras av undersökningen informeras om den pågående studiens syfte. Informanterna skall ha en medvetenhet om att de deltar på frivillig basis och att de har rätt att när som helst avbryta sitt deltagande. Informanterna samtycker om de vill delta eller inte i en undersökning, om det gäller barn krävs målsmans godkännande. Konfidentialitetskravet å andra sidan är av särskild relevans då informanternas uppgifter skall hanteras varsamt så att obehöriga inte får tillträde till det. Med nyttjandekravet menas det att de uppgifter som forskaren får ta del av används endast för syftet med undersökningen.¹²⁰ Vidare fotsätter Bryman att om en forskning kan innebära skada för informanterna så är det oacceptabelt.

Likaså menar Kvale att etiska avgöranden uppdateras ständigt under forskningsprocessen. Kvale, beskriver samtyckeskravet mer ingående och menar att syftet med studien är i stort sett hur den är upplagd och vilka risker och fördelar som kan uppkomma. Men också att avgörandet är hur mycket information som skall delges till informanten och när det skall ske. Vid presentation av material är det väsentligt att ändra namn och sådant som kan identifiera personen. Vidare påpekas att om undersökningen ska publiceras måste det godkännas av de det berör för att publicering ska vara möjlig.¹²¹

¹¹⁷ Wibeck, Victoria. (2000), s. 119-122.

¹¹⁸ Halvorsen, K. (1992). s. 43.

¹¹⁹ Bryman, Alan. (2002). s.261.

¹²⁰ Bryman, Alan. (2002). s. 440-441.

¹²¹ Kvale, Steinar. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur. s. 107, 109.

Svenningsson m.fl. redogör för krav på forskningen som är viktiga för att förmedla till informanter, vilka har som syfte att inte skada deltagande människor i samtalet varken fysiskt eller psykiskt som svarar för individskyddskravet. Forskare måste informera om forskningssyfte och det kallas för informationskravet. Informanter har rätt att själva avgöra hur länge och på vilka villkor de ska delta i undersökningen och med det samma uppfylla samtyckeskravet. Konfidentialitetskravet kommer att uppfyllas genom att ingen enskild person skall kunna identifieras. Insamlad information kommer användas bara till forskning för att uppfylla nyttjandekravet.¹²²

Bryman menar att det kan komma många etiska frågeställningar vid en undersökning, främst problem som uppstår i samband med insamling och analys av data. Det kan vara etiska principer som rör skada såväl psykisk som fysisk, stress, sämre självkänsla för deltagarens del. Genom att skydda informanternas identitet kan man skydda dem från eventuell skada. Bristande samtycke motverkas genom att ge mycket information till deltagare i en undersökning om undersökningens syfte och uppläggning. Deltagare får vägra undersökning när de vill. Intrång i privatlivet är inte acceptabelt och all personlig information skall beskrivas på ett konfidentiellt sätt. Forskare får inte offentliggöra privat information. Forskare får inte göra falska förespeglningar där forskare falskt beskriver sin undersökning. Nuvarande regler för etiskt förhållningssätt är inte entydiga och forskare måste ofta själv bedöma etiskt ställningstagande, som är svårt pga. att gränsen mellan etik och oetik inte är definierad och forskare inom etik är oeniga. Forskare ska sträva efter att behålla ett bra rykte hos samhällsvetenskapen.¹²³

Wibeck påstår att fokusgrupper är mer etiska, därför att människor lätt kan avstå från att uttala sig i känsliga frågor och talar i högre grad på egna villkor. Forskare ska garantera deltagarnas anonymitet och be alla deltagare att inte sprida information om andra deltagare och deras uttalanden.¹²⁴

Innan intervjun presenterar vi oss själva och berättar om studiens syfte varefter vi förklarar varför vi valt just det aktuella ämnet att studera. För att informanterna skulle känna tillit och närhet till oss berättar vi om oss själva att vi använder e-tjänster och ibland får problem med myndighetskontakter via internet. Innan intervjun informerar vi våra informanter om de etiska aspekterna såsom konfidentialitet och de lovas att vi inte ska använda deras riktiga utan fingerande namn. Vi påpekar för våra informanter att deras deltagande vid intervjun är frivilligt och att de inte behöver svara på alla frågor, om de inte vill. De informanter vi har intervjuat har samtliga gett sitt samtycke och godkännande för genomförandet, detta anser vi stärker studien ytterligare.

6.8. Analys av intervjudata

En kvalitativ metod ger forskaren regler för hur en kvalitativ undersökning skall gå till för att uppfylla de krav som ställs inför hermeneutiska tolkningar menar Hartman. Han menar att forskning kan göras på olika sätt, det traditionella sättet är analytisk induktion och det modernare och mer komplext sättet är interaktiv induktion. Det sistnämnda innebär att resultat som forskare kommit fram till påverkar planering av fortsatt forskning och det hela upprepas några gånger och även frågeställning kan omformuleras. Med analytisk induktion menas ett linjärt arbetssätt där olika faser byts av undersökningen för att närma sig till ett slutresultat. De tre faser är planering, insamling och analysfas. Under planeringsfas formuleras en, eller två forskningsfrågor för att få svar på samtidigt utformas undersökning. Sedan följer datainsamling som kräver skicklighet och känslighet för att välja vad som är viktigt och

¹²² Svenningsson, Malin. m.fl. (2003). s.176 f.

¹²³ Bryman, Alan. (2004). s. 443 - 451.

¹²⁴Wibeck, Victoria. (2000). s. 115-116.

intressant. Och sist fasen är analysfasen, där datamaterialet analyseras som kan leda till en teori.¹²⁵

Ryen anser att vid analys av kvalitativ data reducerar forskare datamängden. Först delas kvalitativa data i deskriptiva kategorier med referenser till relevanta teman såsom platser, personer eller aktiviteter. Teorier utvecklas från intervjudata, som senare uppdelas i kategorier. Sedan reducerar forskaren antalet enheter genom att slår ihop flera enheter till samma kategori. Det kan hända att en enhet passar till flera kategorier, men analysen är en process med steg fram och tillbaka med betraktelse, reflektion och analys. Bearbetning och kategorisering går samtidigt med tolkningsprocessen. Tolkning betyder att forskare hittar en mening ur framtagna data genom jämförelse, hittat mönster, avvikande fall osv.¹²⁶

På samma sätt uppmärksammar Johannessen att analys av informanternas intervjuer börjar med kodning av texter och följande kategorisering, som ger överblick över likartade eller skilda uttalanden, mönster och samband i intervjudata. Målet är att överföra framtagna data till högre abstrakta kategorier. Till slut ska forskaren sammanfatta materialet i en beskrivning av mönster och samband som han/hon kommit fram till.¹²⁷

Följande steg som enligt Bryman ska uppmärksammas: vänta inte med kodningen, läs först igenom hela den transkriberade intervjun och uppmärksamma om någonting särskilt är intressant, läs en gång till och gör kommentarer och kategorier, som ska granskas kritiskt och det ska undersökas om det finns ett samband mellan kategorierna. När man genererar teorier då är det av vikt att undersöka olika kopplingar mellan begrepp och kategorier. Allt kan kategoriseras på olika sätt och det är bra att använda många kategorier i början. Kategorisering är inte analys eller tolkning, utan handlar om betydelse av intervjumaterial till inblandade människor, koppling mellan kategorier och betydelse av vetenskapliga resultat. Vidare fortsätter Bryman att det kan uppstå problem som att den sociala situationen kan gå förlorad vid kategorisering och att all data inte kan kategoriseras.¹²⁸

Vid analys av framtagna och transkriberade data läser vi först igenom hela den transkriberade intervjun för att hitta någonting särskilt intressant eller framträdande som förekommer ofta och verkar vara viktigt i informanternas berättelser. När vi läser transkriberade intervjun en gång till delar vi kvalitativa data i deskriptiva kategorier med relevant teman och undersöker om det finns ett samband mellan kategorier. Först kom vi fram till följande teman som är nationell IT- strategi, politik och ekonomi som driver och hindrar IT-implementering, effektivisering av arbetsprocesser, kommunens webbsida och e-tjänster, sociala medier, ändring av tjänstemännens IT-kompetens, arbetsuppgifter och arbetsinnehåll samt arbetsformer, relation till medborgare. Sedan reducerar vi antal kategorier genom att slå ihop flera enheter till samma kategori. Vi slog samman kategori nationell IT- strategi, politik och ekonomi som driver och hindrar IT-implementering, effektivisering av arbetsprocesser och sociala medier till nationell IT- strategi.

Denna process går fram och tillbaka beroende på reflektion och analys som vi gör vid bearbetning av intervjudata. Den här vägen hjälper oss överföra framtagna data till abstrakta kategorier. Vi gör jämförelser, hittar mönster, samband och avvikelser i framtaget forskningsmaterial. Vi är medvetna om att allt data inte kan kategoriseras och att vi kan förlora någonting viktigt vid kategorisering. Vid tolkning av data ställer vi det olika kategorierna i relation till varandra för att svara på våra forskningsfrågor och därmed uppfyller syfte med vår studie. Till slut återstår fyra teman såsom den nationella IT-strategin och dess implementering i praktiken, utveckling av e-tjänster, IT:s påverkan på tjänstemännens arbetsinnehåll och arbetsformer och tjänstemännens relation till medborgarna.

¹²⁵ Hartman, Jan. (2004). s. 275-291.

¹²⁶ Ryen, Anne. (2004). s. 105-116.

¹²⁷ Johannessen, Asbjorn & Tufte, Per Arne. (2003). *Introduktion till samhällsvetenskaplig metod*. Malmö: Daleke Grafiska AB. s. 109-115.

¹²⁸ Bryman, Alan. (2002), s. 384-385ff.

6.9. Tillvägagångssätt av empiriska studien

Syfte med vår studie var att fördjupa förståelsen för tjänstemännens syn på deras organisations möjligheter att tillhandahålla offentliga e-tjänster samt deras uppfattning av om arbetsinnehåll har förändrats i samband med implementeringen av e-tjänster. Studien genomfördes vid Karlskrona kommun. Vi ville veta i vilken utsträckning den nationella IT-strategin har implementerats vid Karlskrona kommun, hur implementeringen av den nationella IT-strategin påverkat tjänstemannens arbetsinnehåll och arbetsformer och har implementeringen av IT-strategin påverkat tjänstemannens relation till medborgare? Vi valde att genomföra en kvalitativ studie med hjälp av kvalitativa intervjuer. Det har genomförts tre enskilda intervjuer och en fokusgruppintervju, viken bestod av tre tjänstemän från olika förvaltningar vid Karlskrona kommun. Vårt urval var strategiskt vilket betyder, enligt Halvorsen, att alla informanter var relevanta för vår studie och hade kunskap om studiens ämne och att de besvarade frågor med innehållsrik information. Vi kontaktade alla förvaltningschefer vid Karlskrona kommun med syfte att hjälpa oss att få möjlighet att intervjuar medarbetare som arbetar mot medborgare via så kallade e-tjänster (självbetjäningstjänster). Informanterna valdes ut och introducerades av sina förvaltningschefer och enligt våra önsknings hade de en direkt koppling till e-tjänster via sina arbetsuppgifter på respektive förvaltning. Samtliga informanter hade erfarenhet att arbeta inom kommunen i olika befattningar och de har använt IT i sitt dagliga arbete. Deras totala erfarenhet varierade mellan nio upp till trettio år.

Det tog inte så lång tid innan en del av våra informanter kontaktade oss själva via mejl och telefon och erbjöd sig att medverka i intervjuer. Senare kontaktade vi resten av informanterna via mejl och bokade tid för intervjuer. Samtliga informanter var positivt inställda till studiens syfte och ville gärna hjälpa oss. Alla intervjuer genomfördes öga - mot - öga vid informantens arbetsplats. Fokusgruppintervjun upplevdes av oss som en levande diskussion där alla medverkande informanter hjälpte varandra att komma igång och förtydliga sina berättelser. Detta ansåg vi vara viktigt då de kände sig bekväma, trygga och inte minst sparade det deras tid då de inte behövde förflytta sig. Vi bad om tillåtelse att spela in de enskilda intervjuerna på diktafon och fokusgruppintervjun med videokamera, allt för att de inte skulle känna sig komprometterade. Vi förklarade att det inspelade materialet endast skulle användas i syfte att underlätta vår bearbetning av materialet och lovade att efter det att radera inspelad material från bandet. Vi använde av oss en intervjuguide med teman och öppna intervjufrågor. Alla intervjuer tog mellan en 1 till 1,5 timme.

Efter intervjuerna började vi direkt att bearbeta och analysera vårt insamlade material. Alla inspelade intervjuer transkriberades i syfte att ta fram den information som hade kommit fram. Att ha inspelade intervjuer upplevde vi som en fördel i bearbetningsarbetet av materialet då det underlättade iakttagelsen av gemensamma uttalanden i materialet. Efter transkriberingen läste vi genom allt skrivet datamaterial flera gånger för att hitta mönster som kunde besvara på studiens frågor.

Det var viktigt att beskriva rätt och tydligt vad som kommit fram under intervjuerna för att öka förståelsen av studiens tema som är; IT-implementering och hur tjänstemän vid offentlig organisation tillhandahåller e-tjänster mot medborgare samt hur deras arbetsinnehåll och arbetsformer ändras. Som Nylén skriver, det empiriska materialet vid kvalitativ forskning blir ofta mycket omfattande och även heterogent och sällan kan allting presenteras i den form som det samlas in i. Istället måste data av olika slag väljas ut och väljas bort, skrivs om och sammanställas i någon logisk form".¹²⁹ Det inhämtade material, som vi transkriberade från diktafonen och videokameran, var ostrukturerad. Vi var tvungna att begränsa oss till vad som var viktig för studiens syfte. Uppdelningen av materialet till framtaget resultat i fyra huvudteman underlättade för oss att bearbeta all information.

¹²⁹ Nylén, U. (2005). *Att presentera kvalitativa data*. Författaren och Liber AB. s.9.

Våra intervjuer upplevde vi som öppna, ärliga och förankrade i intervjuens frågeställning. Under intervjuerna höll vi oss inom ramen för vad som var bäst i intervjuguiden. Samtliga informanter kände sig trygga, lugna och övertygade på grund av sina kunskaper och praktiska erfarenheter av att tillhandahålla e-tjänster till kommunens medborgare.

6.10. Metoddiskussion

När vi fördjupade oss i tidigare forskning av Giritli Nygren om implementering av e-förvaltning i offentliga organisationer, då har vi uppmärksammat att medarbetarnas synpunkter oftast samlas genom att använda kvantitativ metod i form av enkätundersökningar. Även Sefyrin påpekar om brist på undersökningar om anställdas erfarenheter och färdigheter.¹³⁰ Då bestämde vi oss för att använda kvalitativ metod i vår studie. Johannessen & Tufte anser att kvalitativ metod går mer på djupet och ger mer helhetsförståelse än kvantitativ metod, dvs. ger mer fylligare och mer detaljerade beskrivningar av fenomenet.¹³¹ Även Trost påpekar att med kvalitativ metod är det möjligt att undersöka små företeelser med tillförlitligt resultat.¹³² Valet med metoden stämmer bra överens med studiens syfte som är att fördjupa förståelsen för tjänstemännens syn på deras organisations möjligheter att tillhandahålla offentliga e-tjänster samt deras uppfattning om arbetsinnehåll har förändrats i samband med implementering av e-tjänster vid Karlskrona kommun.

För att genomföra vår studie valde vi utföra kvalitativa semistrukturerade intervjuer. Urvalet till undersökningen utgjordes av sex tjänstemän från sex olika förvaltningar vid Karlskrona kommun. Framtaget resultat kan ha påverkats av att vi inte fått göra intervjuer med tjänstemän från alla elva förvaltningar och att majoritet av informanter var kvinnor samt att nästan alla informanter hade en lång erfarenhet att tillhandahålla service till kommunens medborgare.

Alla deltagande informanter var uppdelade i tre enskilda och en fokusgruppintervju. På grund av tidsbrist valdes intervjutid som passar informanterna bäst. Till slut blev det tre enskilda intervjuer och en fokusgruppintervju med tre tjänstemän som vi anser gav oss tillräckligt med information för vår studie. På samma sätt ser Halvorsen en fördel med kvalitativa undersökningen i att bortfall är mindre än i kvantitativ studie och det beror på direkt kontakt mellan forskare och den intervjuade.¹³³

Fokusgruppintervju blev för oss en positiv upplevelse då alla deltagare tog en aktiv medverkan och vi inte behövde styra samtalet. De tre informanter delade fritt med sig av sina erfarenheter inom diskuterade tre teman. Vi kände att informanter uttryckte sig på mer enkelt och avsläppande sätt. Trots att vi var medvetna om negativa aspekter med fokusgruppintervju, som varnar Gillham, vilka är svårighet att styra och dokumentera gruppintervjun samt att framtaget material kan bli rörigt och inkomplett har vi inte upplevt de nämnda negativa delarna under intervjutiden samt vid sammanställning av resultat.¹³⁴ Vi har inte upplevt att någon av informanter var dominerande och inte upplevt något gruppptryck.

Enskilda intervjuer uppfattades av oss som öppna, ärliga och förankrade i intervjuens frågeställning. Intervjuerna ägde rum på informanternas arbetsplats som vi bedömer som positivt för att informanterna kände sig bekväma.

Vi är medvetna att kvalitativ forskning har sina nackdelar. Enligt Bryman är kvalitativ forskning alltför subjektiv därför att resultat bygger på forskarnas osystematiska uppfattningar om valt område och alltför nära förhållande med informanter. Det är svårt att replikera en

¹³⁰Lindblad - Gidlund, Katarina. m.fl. (2009). *Förvaltning och medborgarskap i förändring*. Lund: Studentlitteratur. s. 274-277.

¹³¹ Johannessen, A., & Tufte, P.A., (2003). s.76.

¹³² Trost, J. (1997). s.26-27.

¹³³ Halvorsen, K. (1992). s.89.

¹³⁴ Gillham, Bill. (2008). s. 101-102.

kvalitativ undersökning, därför att forskaren själv påverkar datainsamling. Den tredje kritik som gäller kvalitativa studier är problem med generalisering eller representativitet för samtliga fall. Den sista kallas bristande transparens eller "genomsynlighet" som beror på hur undersökning planeras och genomförs.¹³⁵

När intervjuerna verkställdes insåg vi att det var svårt att styra samtalet när våra informanter diskuterade en del frågor som de var inte insatta i, som exempelvis den Nationella IT-strategin.

7. Resultat

Under denna rubrik presenterar vi de informanter som hjälpte oss att förverkliga studiens syfte och redogör för resultatet av tre enskilda kvalitativa semistrukturerade intervjuer och en fokusgruppintervju. Resultat belyser tjänstemännens relation till IT-implementering på deras respektive förvaltning och därmed anser vi att studiens syfte som är att fördjupa förståelsen för tjänstemännens syn på deras organisations möjligheter att tillhandahålla offentliga e-tjänster, samt deras uppfattning om arbetsinnehåll har förändrats i samband med implementeringen av e-tjänster vid Karlskrona kommun är uppnått. Studien är planerad utifrån tre frågeställningar. Dessa är i vilken utsträckning har den nationella IT-strategin implementerats inom Karlskrona kommun, hur implementeringen påverkat tjänstemannens arbetsinnehåll och arbetsformer och har implementeringen av den nationella IT-strategin påverkat tjänstemannens relation till medborgarna.

Vid presentation av framkommet resultat har vi valt att använda oss av fyra teman. Det resultat som ger svar på den första frågeställning är uppdelat i två teman: den nationella IT-strategin och dess implementering i praktiken samt utveckling av e-tjänster som är en praktisk del i implementeringen av den nationella IT-strategin. Då anser vi att informanterna har gett oss så mycket information att det var välbetänkt att uppdelat information för att underlätta förståelse och göra framställningen lite mer överskådlig. Tredje teman är IT:s påverkan på tjänstemannens arbetsinnehåll och arbetsformer och den sista är tjänstemannens relation till medborgare. Vi anser att beskriven indelning till dessa fyra teman av studiens resultat hjälper oss att sammanställa och analysera framtaget material.

7.1. Studiens informanter

Vi genomförde tre individuella intervjuer med tjänstemän vid Kulturförvaltningen, Barn- och ungdomsförvaltningen och Idrotts- och fritidsförvaltningen vid Karlskrona kommun, vidare en fokusgruppintervju med tre tjänstemän vid Äldreförvaltningen, Utbildningsförvaltningen och Socialförvaltningen. Informanternas arbetslivserfarenhet vid Karlskrona kommun varierar mellan 9 år och 30 år och deras ålder var mellan 40 till 62 år. Alla sex informanter, varav en är man och fem är kvinnor, arbetar med IT samordningsfrågor vid sina respektive förvaltningar. Vid presentationen av resultatet väljer vi att inte namnge personer utan väljer att ge respondenterna följande namn: Barn- och ungdomsförvaltningens informant (BI), Idrotts- och fritidsförvaltningens informant (FI), Kulturförvaltningens informant (KI), Socialförvaltningens informant (SI), Utbildningsförvaltningens informant (UI), Äldreförvaltningens informant (ÄI).

7. 2. Nationell IT-strategi och dess implementering i praktiken

Inledningsvis får våra informanter få uttala sig om den nationella IT-strategin och dess implementering vid deras respektive förvaltningar, vilket också är en del i deras arbete med IT-samordningsfrågor.

¹³⁵ Bryman, A. (2002). s. 269-271.

Nästan ingen av informanterna talar om att de har hört om den nationella IT-strategin, men några känner till begreppet 24-timmarsmyndighet, medan BI uppger att hon/han känner till den nationella IT strategin, men inte är insatt i den.

På frågan om informanterna känner till målet med den nationella IT-strategin besvarar samtliga att det är att öka effektivitet för medarbetarna. KI säger, att medarbetarens vardag måste effektiviseras för att underlätta för dem att utföra sina arbetsuppgifter. Det innebär, t ex att medborgare kan få information eller respons mycket snabbare och det kan handla om att förlänga ett boklån, ladda ner en ljudbok eller musik. BI anger ökat bekvämlighet och frihet för medborgare att utföra sina ärenden på kommunens webbsida: ” det är bekvämt för medborgare att gå in på webben när man har tid och ändra de uppgifter som hon/han önskar”. FI nämner som mål med IT-strategin att alla medborgare ska ha datorer, tillgång till Internet, ökat service samt ökad öppenhet med tillgänglig till information för allmänheten. UI understryker att målet är att ge ökat service för medborgarna, men att de: ”har olika sätt att nå dit och det finns olika behov på olika förvaltningar när det gäller e-tjänster”. Informanten tror att kommunen saknar tydlighet och fasta punkter i den nationella IT- strategin gällande skolan som strävar att uppfylla sina mål.

Nästan alla informanter pekar ut kommunens IT-utvecklingschef som ansvarig för probleminentifiering gällande IT-implementering vid kommunen, och att politiker bestämmer om de resurser som krävs för att uppfylla målet med den nationella IT-strategin. KI påstår att:

Politiker är väldigt engagerade att följa IT-strategin och har en ambition att vara en kommun som ligger långt fram vad gäller IT-frågor, eftersom vi befinner oss nära en högskola med IT-inriktning och telekom. Karlskrona kommun är väldigt engagerad att ha en IT-strategi och ligga långt framme. (KI)

Även informant BI anger politiker, som beslutsfattare om resurser till IT-utveckling. Det första behovet identifieras av medarbetare när de får nya idéer genom att bedöma och bevaka hur andra kommuner arbetar med IT-frågor för att inte hamna efter i utvecklingen, enligt BI. UI tycker att medborgarna har stort inflyttande och kan önska utveckling av e-tjänster. SI uppger att det är medborgare samt politiker som driver utvecklingen av IT på kommunen, men varnar om etiskt tillvägagångssätt.

Enligt informanterna driver stora statliga organisationer såsom Försäkringskassan och Skatteverket IT-utvecklingen på ett mer effektivt sätt än kommuner. Som anställda vid Karlskrona kommun bedömer inte informanterna sin egen roll i implementering av den nationella IT-strategin som viktig. BI uppger ”vi tittar på vår lilla del vad vi kan göra”. Anställda, enligt SI, kan lämna bara sina synpunkter om hur implementering av den nationella IT-strategin sker på deras förvaltningar eller arbetsplatser.

Det visar sig under intervjuernas gång att användarnas behov är viktiga för IT-utveckling hos samtliga förvaltningar t ex: informationssökning, utskrivningar av blanketter, bidragsansökningar till olika föreningar och snabb hantering av ärende. KI fångar upp användarnas behov av ökad flexibilitet och rörlighet, vilket kan tolkas som både tids- och platsberoende. BI tycker att IT hjälper elever att lära sig på bästa sätt med anpassade programvara och att föräldrar kan följa upp sina barns studier via nätet. Hälften av informanterna KI, UI och FI påpekar att sociala medier som Facebook och Twitter ger möjlighet för anställda vid förvaltningar som arbetar med ungdomar att få information om ungdomarnas intressen.

Överlag tycker informanterna att kommunens hemsida är bra ur användarens/medborgarens perspektiv. KI berättar att kommunens webbsida är tydlig och tillgänglig för alla. Hon/han brukar ha uppsikt över den sidan varje dag för att få veta vad som händer eller försäkra sig om att uppgifterna inte är föråldrade. FI är nöjd med förvaltningens

och kommunens webbsida som fungerar bra för deras användare. UI och SI tycker att ”kommunens webbsida ser bra ut då den är mycket utarbetad efter konstruktiv kritik från medborgare”. Informanterna uppger att de har lagt mycket arbete på att göra förvaltningens webbsidor tillgängliga och nu uppdateras den dagligen för att hålla den aktuell. ÄI påpekar att det är svårt att hitta alla länkar till nödvändiga blanketter. KI önskar handikappanpassning på kommunens webbsida.

Våra informanter vet inte vad IT-strategin är och hur långt har kommunen kommit i dess implementering. KI tycker att hennes förvaltning ”har hög IT-mognad bland medarbetarna och att de ger medborgarna god service vad gäller sociala medier”. BI anser att hennes förvaltning ”har kommit en lång bit framåt och att de också tittar på hur andra gör”. Resten av informanterna bedömer sin förvaltnings läge som bra gällande frågan om hur långt de kommit i sin IT-utveckling, men några påpekar att det finns fortfarande mycket att göra.

Informanterna inte har så stora förväntningar på IT-utveckling i framtiden inom deras förvaltningar. KI berättar att ”vi befinner oss i en stor organisation där är inte alltid är lätt att komma överens om vad som är möjligt gällande IT-utveckling”. Ändå vill BI att kommunens verksamhet blir en riktig 24-timmarmyndighet och förväntar att alla ska ha glädje av det. Vidare lägger informanten till att det behövs en metakatalog som möjliggör en automatisk synkronisering av information mellan olika IT-system. Information kan föras in på en plats och skickas vidare till övriga system som behöver informationen, utan att den behöver matas in flera gånger. Metakatalogen blir därför en viktig punkt för alla IT-system. Man vet om en människans behov och erbjuder honom/henne personliga tjänster. Man behöver bara lämna sina uppgifter på en plats för att de berörda ska kunna ge en nödvändig service. På Karlskrona kommun har de gjort sådana försök.

Gruppinformanterna har alla förväntningar på en framtida IT-utveckling på sina respektive förvaltningar. UI tänker på ”en yta” där alla kan kommunicera. Idag har t ex de som arbetar med administration i kommunen och skolornas medarbetare ingen kontakt med varandra. Informanten har visioner om integration och kommunikation mellan dem. Hon vill att medarbetare ska använda sociala medier som chatt och blogg för att skapa tätare kontakter mellan offentlig verksamhet och medborgare. SI tillägger att det står i deras verksamhetsplan att kontrollera ungdomarnas intresse och vad som hänt på Facebook och andra sociala medier. ÄI önskar användning av dataprogram som kan hjälpa dem att kommunicera med medarbetare och medborgare.

7.3. Utveckling av e-tjänster

Vi har valt att presentera detta kapitel övergripande om hela kommunens e-tjänster och sedan redogör vi resultat av intervjuer uppdelad och analyserad utifrån förvaltningarnas e-tjänster vid Karlskrona kommun.

Alla våra informanter uppger en möjlighet för medborgare att tillhandahålla information samt skriva ut blanketter från kommunens webbsida. De anser att Karlskrona kommuns webbsida ger en bra inblick i den kommunala verksamheten.

Karlskrona kommun arbetar hela tiden för att erbjuda de viktigaste e-tjänsterna som medborgarna efterfrågar såsom bygglovsansökan och ansökan till skolan för barn. E-tjänster utvecklas enligt anställdas föreställningar om medborgarnas behov av snabbt service och tillgänglighet och informanterna tycker att deras arbetsuppgifter har betydelse för vilka e-tjänster som införs på deras respektive förvaltningar. Utvecklingen av nya e-tjänster kan vara komplicerad i början när datasystem är ineffektiva och kan kräva mycket underhåll, men alla problem löses efterhand, enligt samtliga informanter.

7.3.1. Barn- och ungdomsförvaltning

BI namnger en del av e-tjänster som de arbetar på förvaltningen med är att söka till barnomsorg eller välja en skola, skriva eller ändra schema till barnomsorg eller lämna inkomstuppgifter. Informanten önskar att lägga ut lektioner på skolportal samt ge föräldrarna möjlighet att kolla närvaro i skolan av sina barn. Ett möjligt hinder i utvecklingen av e-tjänster noteras enligt BI är tids- och kunskapsbrist hos personalen.

7.3.2. Idrotts- och fritidsförvaltning

Enligt FI ger e-tjänster ökad tillgänglighet till kommunala tjänster, vilket ger medborgarna tidsbesparingar och möjlighet att uträtta sina ärenden på ett snabbt och enkelt sätt, men digitala klyftor bland kommunens medborgare hindrar användning av e-tjänster av alla. FI anger möjlighet för medborgare att hämta information från kommunens webbsida om kommunens idrotts- och fritidsverksamhet. Informanten önskar mer information i form av en karta på vilken alla idrotts- och fritidsanläggningar finns markerade och med vägbeskrivningar vilka är "en nyckeltjänst" där alla som önskar det kan få en kod till anläggningar på kvällarna och helgerna.

7.3.3. Kulturförvaltning

KI anger att förvaltningens e-tjänster ger möjlighet för medborgarna att låna eller boka böcker via kommunens bibliotekshemsida. Det är också möjligt att köpa biljetter till konserter via Konserthusets hemsida som är länkad till Karlskrona kommuns hemsida. På biblioteket använder medarbetarna bloggar. Anmälningar till kulturskolan kan göras via webben. Det finns ett digitalt bildarkiv som alla tjänstemän har tillgång till. KI har synpunkt på frågan om investeringar för utveckling av effektiva e-tjänster till medborgare. På kommunen arbetar IT-chef med en prioriteringsordning för de mest efterfrågade e-tjänster till medborgarna, vilka är bygglovsansökan, kökshantering på olika kommunala anläggningar, ansökan till barnomsorg och skolan. Hon menar att lagstyrda kommunala aktiviteter inom förvaltningar som utför myndighetsutövning prioriteras i första hand. Kulturförvaltningen är inte myndighetsutövning och deras e-tjänster utvecklas senare jämfört med de andra förvaltningarna.

7.3.4. Socialförvaltning

När vi hade frågor om vilka hinder som finns när det gäller utvecklandet av e-tjänster svarade samtliga informanter att Karlskrona kommun saknar ekonomiska resurser i nuläget. Uppger SI:

Det är snålt redan från början. Det finns inte mycket pengar för att införa vilka e-tjänster som helst. Man måste argumentera och bevisa behovet. Budgetering gäller vid införande av nya e-tjänster. (SI).

SI poängterar att införande av e-tjänster alltid kommer uppifrån och att medarbetare aldrig blir tillfrågade och som exempel uppger informanten att vid införande av e-fakturor tillkommer problem med sekretess vilka löstes med tiden.

7.3.5. Utbildningsförvaltning

UI informerar att deras förvaltning har en e-tjänst som är val till gymnasiet för elever. Vidare önskar informanten utveckling av en ny e-tjänst som är lärarplattform, vilken kan ge en möjlighet för föräldrar att komma in på plattformen och följa sina barns studier. Enligt UI är det rädsla för förändring, som beror på bekvämlighet att arbeta på gamla vis:

Det är inte säkert att nya e-tjänster ger besparingar för verksamheten då det kan ta lång tid att implementera den tjänsten och sedan utbilda användaren av den. Tjänstemän brukar arbeta som tidigare samtidigt med användning av den nya e-tjänsten. Man får arbeta dubbelt när man skriver ut dokument och sätter dem i pärmar och sköter det andra via datorn. Man kan inte lita på att det blir en effektivisering. (UI).

7.3.6. Äldreförvaltning

ÄI och SI konstaterar att deras förvaltningar inte har utvecklade e-tjänster gentemot allmänheten i nuläget. Däremot har de information på kommunens webbsida. ÄI berättar om att det finns några av kommunens webbsidor i Sverige som ger möjlighet för familjemedlemmar att kontrollera vilken hjälp deras närmaste anhöriga får och av vem varje dag.

7.4. IT:s påverkan på tjänstemannens arbetsinnehåll och arbetsformer

Syfte med IT-implementeringen i Karlskrona kommun upplevs av samtliga informanter som en ökad effektivitet och kallas för ett bra verktyg i deras dagliga arbete. FI tycker att IT förenklar deras dagliga arbete och ger möjlighet att undersöka ungdomarnas intresse via sociala medier som Twitter och Facebook. ÄI anger att med hjälp av ett dataprogram ökas säkerheten på omsorgen av äldre och handikappade, när deras anhöriga får möjlighet att komma in i systemet och få kontroll över tillsynen. SI ger ett exempel där en anklagelse om att känslig information blev tillgänglig för andra, så kunde det påvisas att ingen hade tillgång till den informationen.

Informanternas arbetsinnehåll och arbetsformer har ändrats i samband med IT-implementering vilket betraktas som ett viktigt verktyg i deras dagliga arbete. För KI betyder datorn mycket när hon upplever att hon måste vara tillgängligt dygnet runt via e-mejl och mobiltelefon. BI och FI uppskattar möjlighet att snabbt sprida ut information på förvaltningen. ÄI och SI uppger att deras förvaltningars medarbetare brukar klaga över att arbetsuppgifter flyttas till datorer ”vi kom för att vårda och inte administrera”. UI tycker att IT medför personalbesparingar på det administrativa området.

En del informanter som KI och ÄI upplever att IT-implementering har positiva effekter i form av ökat bekvämlighet. BI understryker att det finns både frihet och bundenhet med IT-implementering: ”... man måste ha disciplin att stanna och inte kolla på datorn”. UI berättar om att vid gymnasievalet datorprogrammet underlättar för tjänsteman och sökande.

Krav på kompetens för att följa och driva utvecklingen av IT ökar hos tjänstemän på Karlskrona kommun. Alla informanter uppger att de erbjuds utbildningar i samband med införandet av nya dataprogram. Ansvar för utbildning ligger på IT-samordnaren enligt FI. BI säger att hon läste några högskolekurser för att hålla sig uppdaterad i IT- frågor. Enligt KI måste införandet av nya datasystem följas av en utbildningsinsats så att de anställda kan känna sig trygga och undvika misstag i deras arbete som beror av tekniken. Det ställs krav på

effektivitet i arbetslivet och att medarbetarna ska vara flexibla, rörliga och kunna arbeta oberoende av arbetsplats med hjälp av IT. Samtliga informanter upplever att deras IT-kunskaper är tillräckliga för att utföra deras arbetsuppgifter. Dock anger ÄI att hennes arbetskamrater har varierande IT-kunskaper och som sträcker sig ” från noll till hundra procent”.

Det visar sig under intervjuer att nya arbetsuppgifter tillkommer med IT-implementering, t.ex. anser ÄI att det blir dubbelt arbete med dokumentering av ett ärende. Informanten är osäker på om nya system ger tidsbesparingar. SI minns att tidigare fanns det assistenter som skötte registrering på dator, men nu ligger dessa arbetsuppgifter på den enskilda tjänstemannen. Gruppinformanterna tycker att tids- och resursbesparingar kan hamna hos någon annan än den egna förvaltningen, då det finns en lång kedja mellan förvaltningarna. KI anser att tillkommande arbetsuppgifter kan handla om att skriva inlägg i sin blogg eller andra sociala medier. FI minns tider när det fanns ett tryckeri på kommunen och nu kan medarbetare göra det mest själv med hjälp av dator och kopiator på sin arbetsplats.

Alla informanter är eniga om att arbetsinnehållet inte har blivit förändrat. KI menar att hennes sätt att arbeta har å ena sidan effektiviserats, men å andra sidan har det blivit mycket mer arbete. Informanten tycker också att med ökad tillgänglighet per telefon och data känner hon sig aldrig fri, och då väljer hon ibland att stänga av datorn och telefonen. BI påstår att arbetsinnehållet har blivit intressantare, roligare och med större möjligheter än det var för några år sedan. Informationsteknikens utveckling har gett fler möjligheter att utföra arbetet på. FI och KI anser att digitalbilsarkiv underlättar tjänstemäns arbete genom att de snabbare kan hitta bilder i sitt arbete. UI och SI påstår att IT är bara ett verktyg, vilket inte har ändrat arbetsinnehållet i deras arbete.

Enligt våra informanter finns det inte någon automatiserat arbetsplats där någon sitter vid datorn hela tiden vid Karlskrona kommun. SI anger att på hennes förvaltning fyller varje anställd i egen information i datorn, men tidigare fanns det en person som arbetade med hela informationsmängden hela dagen framför datorn. KI tycker att hon själv kan bestämma över sin arbetsdag. FI och medarbetare i hans förvaltning försöker ” att vara så lite som möjligt här inne, på kontoret, och så mycket som möjligt ute i verksamheten”. Ännu mer frihet känner BI och UI vilka pratar om möjlighet att arbeta på distans och på kvällarna samt kunna nå varandra från olika ställen.

Om sin egen roll i e-förvaltningen, berättar KI, att hon använder sociala medier såsom Facebook, Twitter och Youtube vid diskussion om olika kulturella eller konstnärliga uppträdanden. FI har planer på ett enkelt forum vid deras fritidsgårdar som skulle kunna hjälpa till bättre samordning och ge information om olika aktiviteter inom fritidsverksamheten. SI och ÄI påpekar att ekonomi styr utvecklingen av IT i varje politiskt styrd organisation.

7.5. Tjänstemannens relation till medborgarna

Informationskanalerna för kontakter med medborgarna är något som skiljer sig åt mellan respektive förvaltningar. För KI är kommunikationskanaler en möjlighet för medborgare att välja specifika tjänster såsom att köpa biljetter, söka bidrag för att starta föreningar eller göra ett boklån. Medan BI förknippar kommunikationskanaler med föräldramöte i skolan och en fungerande skolportal där föräldrar kan följa sina barns skolgång. FI tycker att kommunikation med medborgare på deras förvaltning sker via telefon, posten och olika tjänster som erbjuds via medborgarkontoret på biblioteket. UI tillägger att på deras förvaltning är bloggar, SMS mellan skolungdomar och lärare samt e-mejl aktuella. Alla är eniga om vikten att erbjuda olika kommunikationskanaler men det finns fortfarande människor som kommer till den kommunala verksamheten med sina pappersfakturor och vill betala med kontanter och att det även finns medarbetare utan tillgång till dator eller vägrar att ha personlig telefon. KI och FI anger vikten av att vara mer uppmärksam i arbete med ungdomar

när det gäller social media-kanaler, såsom Facebook och Twitter. KI och FI säger att vanliga e-mejl inte används av unga människor.

Alla informanter är medvetna om medborgarnas behov av en mer utvecklad service för att enkelt och snabbt utföra sina ärenden via Internet. KI tillägger att IT-utvecklingen på kommunen måste hänga med de statliga organisationer, som Försäkringskassan och Skatteverket, vilka med sina e-tjänster driver utvecklingen framåt. Hon fortsätter att snart kommer medborgarna att ställa högre krav på myndigheternas IT-implementering med dagens ungdomar som är duktigare i datorer och deras skyldighet är att kunna möta upp förväntningarna att driva utvecklingen framåt. BI bedömer att förvaltningens service motsvarar medborgarnas behov i att använda datorer och olika programvaror i undervisningsprocessen vilka är individuellt anpassade för barn och deras behov. FI vill ha enklare och snabbare service med utveckling som följer behov på ett bra sätt, men det saknas möjlighet i nuläget inom förvaltningen att allmänheten kan boka lokaler till idrott och fritidsanläggningar och få kod till dem.

Samtliga informanter är medvetna om de krav som medborgare ställer på den kommunala servicen i form av mer utvecklade e-tjänster. Som exempel ger KI bygglovsansökning via nätet som utvecklas efter medborgarnas krav och behov. Vidare tillägger informanten att de kan lyssna på ett krav, men de kan inte genomföra undersökningar utan istället frågar de medborgare efter bra exempel på fungerande e-tjänster som finns på andra organisationer. Enligt KI måste de lyssna inte bara på ställda krav utan vad som förväntas av dem att göra. BI anger att medborgarna ställer krav på att det ska finnas ett lätthanterat system där alla kan hitta information på ett användarvänligt sätt inom deras förvaltning. FI känner till ungdomarnas krav på trådlöst nät i kommunala lokaler och idrottsanläggningar.

Ingen av informanterna känner till om medborgarnas initiativ när det gäller e-tjänster på deras respektive förvaltningar. Men de är medvetna om medborgarnas möjlighet att vara med i utvecklingen av e-tjänster i Karlskrona kommun. Informanten BI anser att kommunanställda måste vara mer demokratiska och öppnare mot medborgare utan några krav på formella relationer. KI har viljan att ”få bekräftelse av folk som uppskattning av erbjuden service” och uppger att ”vi är skattefinansierade och måste leva upp till förväntningar”. KI vill att, för att behålla trovärdigheten och servicen för medborgarna, kommunen måste hänga med utvecklingen inom IT-implementering. BI tycker att alla medborgare ska ha tillgång till rätt information om kommunal verksamhet samt kunna utföra e-tjänster via Internet. ÄI vill utvecklas och bli bättre på att ta emot medborgarnas synpunkter om förvaltningens arbete.

Kommunalt IT-ansvariga håller uppsikt över antalet besökare på kommunens webbsida. UI anger att deras förvaltnings webbsida är välbesökt av medborgare och ligger på andra plats bland alla förvaltningar. Dock är informanterna eniga om svårigheten att hitta rätt länk på webbsidan till den information som är sökt av användarna.

Ingen av informanterna uppger att de upplever någon ändrad relation eller attityd till kommunens medborgare efter IT-implementering. Det finns en osäkerhet hos tjänstemännen gällande användning av IT i kontakt med medborgare. Till exempel känner ÄI att kommunikation med medborgare via webbsidan är osäker när hon inte vet om hur länge sekretessbelagda information kan behållas på servern. Medan KI tar upp frågan om utvecklad strategi och policy för kontakt mellan tjänstemän och medborgarna via sociala medier för att undvika mobbning och trakasserier via nätet. SI föredrar kontakt via telefon, men inte per e-mejl, för att kunna diskutera viktiga frågor som kan gälla ett ärende, och dessutom kan sådana ärenden innehålla sekretessbelagd information vilken inte får läggas ut på nätet.

8. Analys

Under denna rubrik kommer analys av de intervjuer som genomfördes, i syfte att besvara de frågorna som ställdes i början av studien, att göras. Vid analysarbetet utgår vi ifrån det

hermeneutiska perspektivet för att göra analys av framtaget material. Analysen är, som i de tidigare kapitlen, uppdelad i olika teman, dvs. nationell IT-strategi och dess implementering i praktiken, utveckling av e-tjänster, IT:s påverkan på tjänstemannens arbetsinnehåll och arbetsformer samt tjänstemannens relation till medborgarna.

8.1. Nationell IT-strategi och dess implementering i praktiken

Giddens använder i sin struktureringsteori begreppen agent, praktiskt och diskursivt medvetande. I vår studie betraktar vi våra informanter som agenter vilka har omedvetna motiv, praktiskt och diskursivt medvetande. Med praktiskt medvetande tillhandahåller sig individer kunskap om rutiniserade praktiska handlingar. Med diskursivt medvetande ger agenter en diskursiv förklaring om en företeelse, i vårt fall är det nationell IT-strategi. Från framkommet resultat vi fått fram att informanterna inte har hört om den nationella IT-strategin eller är inte medvetna om den, eftersom vi inte fick direkt svar på frågan om den nationella IT-strategin och var tvungna att presentera den för informanterna. Det tolkar vi som att samtliga informanter saknar diskursivt medvetande i studerat ämne. Samtidigt upplever vi att vi fått svar på alla våra frågor som ställdes under intervju, då våra informanter innehar stora praktiska kunskaper eller praktisk medvetande.

Enligt struktureringsteorin har våra informanter utformat sin tillvaro och skapat förståelse för IT-implementering inom deras respektive förvaltningar. Ingen av informanterna bedömer att deras organisation och de som är anställda där har en viktig roll i implementeringen av den nationella IT-strategin. Trots att informanterna tycker att målet med nationella IT-strategin är att öka effektivitet för medarbetare är de också medvetna om att det ställs krav på kommunen mot samhällets medborgare som är ökat öppenhet, bekvämlighet och bättre service. Allt det här kan gynnas i samband med IT-implementering vid den offentliga verksamheten.

När det gäller frågan om hur långt Karlskrona kommun kommit i implementeringen av den nationella IT-strategin ser vi i informanternas svar att Karlskrona kommuns förvaltningar befinner sig på olika nivåer: från låg på några förvaltningar till hög utveckling t ex integrering med andra myndigheter. Informanten BI nämner t.ex. ett försök med den så kallade metakatalogen och ett annat exempel är Anders Johanssons information om samarbete mellan Landstinget Blekinge och hemtjänst vid Karlskrona kommun.¹³⁶ En del av informanterna uppger att deras organisation ligger väl framme med IT-utvecklingen i jämförelse med andra kommuner.

Vi bedömer att respondenterna är medvetna om att strukturer medför begränsningar men också möjligheter till social handling för att påverka strukturen, vilka i struktureringsteori benämns som "the duality of structure". Det vill säga dualitet mellan individer och omgivande struktur. Samtliga informanter ger en bild av deras egna upplevelser av begränsade möjligheter att påverka sina respektive förvaltningarnas IT-utveckling t ex pga. politiker som bestämmer över resursfördelningen. Samtidigt har vi fått en bild av en självständighet inom varje förvaltning gällande deras arbete, eftersom informanterna meddelar att de lägger mycket tid på att göra och uppdatera förvaltningarnas webbsidor. Det bekräftar struktureringsteorins grundtanke om att strukturer medför både begränsningar och möjligheter till social handling.

Enligt Giddens struktureringsteori ger strukturer möjligheter och begränsningar som beror på regler och resurser. Människor kopplar regler till rutinisering av livet och socialt samspel. Resurser betraktas utifrån förmågan att påverka sociala processer. Giddens delar upp resurserna till allokativa i form av ekonomiska medel och auktoritativa i form av makt enligt juridisk lag.

¹³⁶ Anders Johansson. Utvecklingschef/IT inom Karlskrona kommun. Muntlig källa. 2010-04-16.

I Karlskrona kommun har politiker, enligt våra informanter, både strukturen makt som är auktoritativa resurser och ekonomiska medel som är allokativa resurser vilka påverkar den sociala processen, dvs. implementering av den nationella IT-strategin. Samtliga informanter pekar ut IT-utvecklingschefen som ansvarig för IT-implementeringen på kommunen, men också att han har begränsade auktoritativa resurser och att allokativa resurser bestäms av politiker. I den nationella handlingsplanen för e-förvaltning presenteras ett första insatsområde där insatser ska göras för att uppfylla behov av organisatoriska och finansiella medel. Samtliga informanter uppger brist på allokativa resurser i Karlskrona kommun. Då Giddens anger att resurser alltid är kopplade till makt, upplever våra informanter begränsade ekonomiska resurser och brist på handlingsutrymme att påverka IT-implementeringen.

8.2. Utveckling av e-tjänster

Informanterna visar omtanke om kommunens medborgare och vill vara behjälpliga med att tillgodose enskildes behov. Det kommer till uttryck i deras beskrivningar om utvecklingen av e-tjänster i Karlskrona kommun, vilka utgår från att medborgarna på ett enkelt sätt ska kunna tillhandahålla kommunala e-tjänster. Exempel på det är befintliga e-tjänster som ger föräldrar insikt i deras barns skolgång eller ger anhöriga möjligheter till kontroll av behandling av deras äldre släktingar på äldreboenden.

Vår bedömning är att förvaltningarna skiljer sig från varandra i hur utvecklade e-tjänsterna är. Det beror på förvaltningarnas olika förutsättningar för IT-utveckling, utifrån om de är lagstyrda eller har myndighetsutövande funktion. De lagstyrda förvaltningarna eller de som har myndighetsutövande funktioner har prioriterats högre och erbjuder därför medborgarna mer e-tjänster. Som exempel på fungerande e-tjänster fick vi t ex gymnasievalet som erbjuds på Utbildningsförvaltningen. Men alla förvaltningar har stora förväntningar och ambitioner gällande IT-utvecklingen i framtiden på sina respektive förvaltningar.

Analysen utgår från Giddens struktureringsteori som innebär att människor kan reflektera över sina handlingar och att samhällssystemet består av vardagliga rutiner som skapas i interaktion med andra. Det belyses med hjälp av informanternas berättelser om utvecklingen av e-tjänster som är utvecklade efter medborgarnas behov och efterfrågan. Informanterna reflekterar över hinder i samband med införandet av nya e-tjänster såsom tids- och kunskapsbrist, rädsla för förändring och svårigheter som uppstod i början av implementeringen vilka har lösts med tiden i samverkan med organisationens IT-utvecklare. Det framkommer i studien att de allokativa resurserna i form av ekonomi påverkar utvecklingen av e-tjänster. En av informanterna uppmärksammade auktoritativa resurser som ”införande av e-tjänster kommer alltid uppifrån och medarbetare har aldrig blivit tillfrågade”. Det tolkar tjänstemännen som att de har obetydliga möjligheter att kunna påverka utvecklingen av e-tjänster. Likaså Grundén har kommit till samma resultat, vilken redovisas i en vetenskaplig artikel ”A Social Perspective on Implementation of e-Government” och hon beskriver en önskan från tjänstemän om en ”bottom-up”-strategi. Införandet av e-tjänster medför ändrade rutiner samtidigt som tjänstemän kan uppleva en känsla av otrygghet då det skapar rädsla eller motstånd mot förändring.

8.3. IT:s påverkan på tjänstemännens arbetsinnehåll och arbetsformer

Den nationella handlingsplanen för IT-strategin har för avsikt att anställda i den svenska förvaltningen ska få ett stimulerande och utvecklande arbete som ska resultera i ökat kvalitet samt kundorienteringen ska stå i centrum. Utvecklad e-förvaltning ska öka välfärd och skapa fler arbetstillfällen.

Giritli Nygren uppger i sin avhandling "E i retorik och praktik: elektronisk förvaltning i översättning" att flera tjänstemän fick ändrat arbetsinnehåll från att "att arbeta med människor" till "att hantera dokument" och det upplevdes som negativt av dem. Forskaren delade in alla medarbetare till två idealtyper: den monotona handläggaren som arbetar i standardiserade arbetsprocesser och den personliga byråkraten som arbetar kundorienterad med mer flexibla och serviceorienterade arbetsprocesser. De anställda fick, efter införandet av e-förvaltning, ändrat arbetsinnehåll, ändrade kompetenskrav och ändrad relation till medborgarna. Trots e-förvaltningens retoriska beskrivning att "snabbt är bra" skiljer sig detta från medarbetarnas åsikt då "snabb" och "bra" är inte kopplade till varandra enligt dem.

Grundéns artikel "A Social Perspective on Implementation of e-Government" redovisar för minskade personliga kontakter med medborgare/kunder, mindre kompetenskrav på tjänstemännens huvuduppgifter i samband med IT-implementering och samtidigt ökade krav på datorkompetens. Allt detta resulterade i mer påfrestande arbetssituationer för de anställda.

Samtliga våra informanter påstår att deras arbetsinnehåll inte har blivit förändrat i samband med IT-implementeringen, men vi tolkade deras berättelser som att det finns både negativ och positiv påverkan från IT-implementeringen på tjänstemannens arbetsinnehåll vid Karlskrona kommun. Till exempel, en av informanterna bedömer att hennes arbetsmängd ökade. En annan informant upplever att hon fått svårt att skilja mellan fritid och arbetstid då hon fortsätter att kommunicera med medborgare på helgerna och kvällarna. Samtidigt medger några informanter att deras kollegor inte trivs med det administrativa arbete, som tillkom med IT-implementeringen. En av våra informanter menar att IT-implementeringen kan ge ett dubbelt arbete med dokumentering av ärendena, som måste göras både i pappers- och elektronisk form. Vissa informanter påstår att deras arbetsinnehåll har blivit intressantare, roligare med större möjligheter än det var innan IT implementeringen. Vi kan konstatera, som Giritli Nygren och Grundén kommit fram till i sina studier, att effekten av IT-implementering på tjänstemannens arbetsinnehåll skiljer sig från sämre till bättre för olika tjänstemän på Karlskrona kommun.

Samtidigt känner våra informanter osäkerhet kring tids- och resursbesparingar som ett resultat av IT-implementeringen på deras respektive förvaltningar. Det intressanta i vår studie, som vi uppmärksammade, är att informanterna använder sociala medier som Facebook, Twitter och YouTube i deras dagliga arbete. Vi kunde betrakta ett samspel mellan teknik, människor och organisatoriska sammanhang som utpekats i Giddens struktureringsteori.

Angående ändrade arbetsformer, som t ex automatisering av arbetsmetoder, fick vi information om att så inte var fallet, dvs. det finns ingen person som utför automatiserade arbetsuppgifter. Alla informanter uppger att de själva kan bestämma idag över sin arbetsdag och arbetar kundorienterad med mer flexibla och serviceorienterade arbetsprocesser. Vi kunde inte urskilja bland våra informanter på Karlskrona kommun, vilket Giritli Nygren gör i sin avhandling, några monotona handläggare som arbetar med standardiserade arbetsprocesser utan personliga byråkrater som är flexibla och självbestämmande över sina arbetsuppgifter. Vi bedömer våra informanter som personliga byråkrater. En informant uppger att tidigare fanns det assistenter som arbetade med automatiserade arbetsuppgifter.

Vidare menar Giddens att olika aktörer utövar makt och legitimerar sitt eget beteende genom att utnyttja sina egna kunskaper och erfarenheter. I ett sådant sammanhang kan olika mänskliga aktiviteter både förstärkas och hämmas. Informanterna bedömer sina och arbetskollegors IT-kunskaper som väldigt varierande. Då kan inte alla möjligheter som IT-implementeringen ger utnyttjas och utvecklingen kan då hindras. Vi tolkar det som att Karlskrona kommuns tjänstemän är angelägna att utveckla sin datakompetens.

8.4. Tjänstemannens relation till medborgarna

Grundén uppmärksammade i ”A Social Perspective on Implementation of e-Government” handläggarnas relationer till kunder tenderar att vara opersonliga och formella. Tvärtemot har vi fått information om en risk för informella relationer vid kontakt med medborgarna via sociala medier.

Enligt våra informanter upplever de inte ändrade relationer och attityder till kommunens medborgare. Efter tolkning av framtagen intervjudata har vi kommit fram till att samtliga informanter känner osäkerhet vid kontakt som sker via IT, såsom webbsida och sociala medier samt e-tjänster. Några informanter önskar utvecklad strategi och policy för kontakt mellan tjänstemän och medborgare för att undvika möjliga mobbningar och trakasserier via nätet. Det kan också handla om att utveckla formella sätt att kommunicera via sociala medier som Facebook, Twitter och YouTube. En annan informant känner osäkerhet att lägga ut sekretessbelagd information på nätet samt vet inte hur lång tid den kan behållas på kommunens server.

Informanterna upplever att de måste vara demokratiska och öppnare mot medborgarna samtidigt som de känner medborgarnas högre krav och förväntningar på kommunal service gällande IT-implementering. Informanterna är medvetna om att kommunerna är skattefinansierade och därför måste de uppfylla förväntningar på snabb och enkel service till medborgarna samt hålla sig uppdaterade med implementeringen av IT-strategin.

Informanterna reflekterar om deras organisation måste erbjuda olika informationskanaler, som en mix mellan telefon, e-mejl och verbal kontakt till medborgare vilka alla har olika förutsättningar, behov och krav. Det nämndes också att det finns medborgare och medarbetare som fortfarande inte har tillgång till datorer och även vägrar att ha personlig telefon. Speciellt uppmärksammades av informanterna att ungdomar har ”en hög datormognad” som de använder i bloggar och andra digitala medier och de ställer krav på trådlöst nät.

Informanterna upplever att medborgarna driver utvecklingen framåt, ändå ingen av informanterna uppger att de känner till om något initiativ som tagits fram av någon medborgare och som kan kopplas till IT-implementering. Tjänstemännen nämner statliga organisationer som Försäkringskassan och Skatteverket som exempel som driver IT-utvecklingen med mer effektivare tjänster.

Informanterna upplever att de har ansvar för kommunens medborgare för utveckling av nya och väsentliga e-tjänster i deras verksamhet. För det måste de förutse vilka tjänster som kan bli efterfrågade av medborgarna och deras framtida behov av olika tjänster. Det görs ofta kontroller på kommunens webbsida av antalet besökare, vilket hjälper att granska medborgarnas användning av existerande tjänster. Enligt våra informanter saknas det möjlighet att få medborgarnas synpunkter om kommunens webbsida. Resultatet av framtaget material blir att det bara görs kvantitativa undersökningar medan kvalitativ undersökning uteblir.

9. Diskussion

Syftet med vår studie är att fördjupa förståelsen för tjänstemännens syn på deras organisations möjligheter att tillhandahålla offentliga e-tjänster samt deras uppfattning om arbetsinnehåll har förändrats i samband med implementering av e-tjänster.

För att uppfylla vårt syfte att studera implementering av den nationella IT-strategin har vi valt att genomföra studien vid Karlskrona kommun, pga. regeringens fokus ligger på kommunalt e-förvaltningsarbete. Kommunerna bildar cirka 70 % av den offentliga förvaltningen och därför är av stor vikt för nationell IT-strategi som är beskriven i ”Handlingsplan för e-förvaltningar: Nya grunder för IT-baserad verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning”. Enligt handlingsplanen gäller att Sverige ska återta en ledande position

bland andra länder inom e-förvaltning till år 2010. Vidare understryks att utvecklad e-förvaltning, som en modern och effektiv organisations form, ökar välfärd och skapar fler arbetstillfällen.

Utifrån den nationell handlingsplan för IT-strategi byggde vi vår studies följande frågeställningar:

- I vilken utsträckning har den nationella IT-strategin implementerats inom Karlskrona kommun?
- Hur har implementeringen av den nationella IT-strategin påverkat tjänstemannens arbetsinnehåll och arbetsformer?
- Har implementeringen av den nationella IT-strategin påverkat tjänstemannens relation till medborgarna?

Anledning till vår frågeställning var att vi ville studera implementering av den nationella IT-strategin vid Karlskrona kommun ur tjänstemännens perspektiv. Tjänstemän har en stor betydelse i alla processer som pågår i en organisation och vi har valt implementeringen av den nationella IT-strategin som ska belysas utifrån deras perspektiv.

I implementeringen av den nationella IT-strategin Karlskrona kommuns förvaltningar befinner sig på olika nivå från lägsta som handlar om informationserbjudande till högsta med utvecklade e-tjänster som samarbetar med andra myndigheter. Den här skillnaden kan förklaras med att de förvaltningarna som är lagstyrda eller myndighetsutövande får mer ekonomiska medel och har företräde framför andra förvaltningar. Trots att regeringen lägger stor vikt vid kommunalt e-förvaltningsarbete kom vi fram till att ingen av informanterna bedömer att deras organisation eller de som anställda har en viktig roll i implementering av den nationella IT-strategin. I jämförelse med andra kommuner ligger Karlskrona kommun väl framme med IT utvecklingen utifrån tjänstemännens perspektiv.

Angående tjänstemännens syn på deras organisations möjligheter att tillhandahålla offentliga e-tjänster har vi uppmärksammat att informanterna upplever snål resursfördelning för att genomföra IT implementering vid Karlskrona kommun och att allt bestäms av politiker. Detta är, i relation till vad Hall och Löfgren understryker, ett stort problem i alla kommuner då för en lyckad implementering av e-förvaltning krävs det tillräckligt med resurser som tjänstemän ska bestämma över och inte politiker. En annan väsentlig förutsättning är, enligt Hall och Löfgren, att besluten ska vara tydliga och klara för att de som ska genomföra besluten begriper dem.

Resultaten visar att tjänstemän sätter utvecklingen av e-tjänster på personligt nivå i samband med ökat effektivitet och på organisatorisk nivå med ett sätt att öka service mot medborgare. Informanterna uppfattar att e-tjänsterna utvecklas efter medborgarnas behov och efterfrågan och samtidigt kan inte ange något exempel att medborgare var tillfrågade. Enligt vår uppfattning har tjänstemän obetydligt påverkan över utvecklingen av e-tjänster till medborgare.

Trots informanternas påstående om att deras arbetsinnehåll och arbetsformer inte har förändrats kom vi till motsats. Resultat av intervjuer visar att åt ena sidan är flera medarbetare missnöjda med tillkommande arbetsuppgifter som är "att administrera" istället för exempelvis huvuduppgift "att vårda". Åt andra sidan tycker en av informanterna att arbetsinnehållet blivit intressantare. Vi kan fastställa att påverkan av IT-implementeringen på tjänstemannens arbetsinnehåll sker på både positivt och negativt sätt.

Känsla av osäkerhet hos tjänstemän vid kontakt med medborgare kan bero på avsaknad av strategi och policy gällande kontakter mellan tjänstemän och medborgare via IT. Detta problem uppmärksammades också av Regeringen. Den gav uppdrag till Justitiedepartementet att utveckla rättsliga underlag för att förnya nuvarande lagstiftning och anpassa den till IT-implementering i offentliga verksamheter.

För vår studie valde vi att använda av oss en kvalitativ metod med kvalitativa intervjuer med både enskilda och fokusgruppintervju. Kvalitativa intervjuer med enskilda informanter

har vi tidigare erfarenhet av. Fokusgruppintervju har vi aldrig använt tidigare, men vi tycker den är en lämplig metod att använda vid kvalitativa studier, då man kan föra livliga diskussioner var allas synpunkter beaktas. Vid jämförelse mellan individ- och fokusgruppintervjuer våra personliga uppfattningar är att informanter vid fokusgruppintervjuer är mer aktiva och snabbare svarar på intervjufrågor då de inspirerades av andra i gruppen och vid individintervjuer är informanterna behövde förklaringar och förtydligande av några frågor.

Vi planerade från början att intervjua tjänstemän från varje förvaltning vid Karlskrona kommun, men vi fick nöja oss med sex utav elva, då resten inte hade möjlighet att ställa upp med motivering som hög arbetsbelastning eller frånvaro av e-tjänster mot medborgare. Ändå tycker vi att vi fick helhetsbild med tanke att studiens syfte var att få djupare inblick i tjänstemännens syn på deras organisation att tillhandahålla e-tjänster och att kvalitativa intervjuer inte beror på antal av informanter utan går på djupet av inhämtat information som vi bedömer vi har fått.

Till fortsatt forskning kan vi tänka oss att genomföra liknande undersökning vid en statlig organisation exempelvis Försäkringskassan eller Skatteverket. En annan intressant fråga är hur andra kommuns tjänstemän ser på deras organisations möjligheter att tillhandahålla offentliga e-tjänster samt deras uppfattning om arbetsinnehåll har förändrats i samband med implementering av e-tjänster. Det vore även intressant att studera hur de som faktiskt har automatiserade arbetsuppgifter upplever ändrat arbetsinnehåll och arbetsformer samt hur den nationella IT-strategin påverkat deras relation till medborgarna.

Litteratur- och källförteckning

Litteratur:

- Alvesson, Mats & Sveningsson, Stefan. (2008). *Förändringsarbete i organisationer*. Malmö: Liber
- Andersen, Heine & Kaspersen, Lars Bo. (2005). *Klassisk och modern samhällsteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Abalo, Ernesto & Danielsson, Martin. (2008). *Digitalisering och social exklusion. Om medborgares användning av och attityder till Arbetsförmedlingens digitala tjänster*. Växjö: University Press.
- Bryman, Alan.(2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber AB.
- Engdahl, Oskar. (2001). *Modern sociologisk teori*. Lund: Studentlitteratur.
- Framtidens e-förvaltning. Scenarier 2016*. Vinnova.
- Giddens, Anthony. (1984). *The constitution of society*. Cambridge: Polity Press.
- Gillham, Bill. (2008). *Forskningsintervjun. Tekniker och genomförande*. Lund: Studentlitteratur.
- Giritli Nygren, Katarina. (2009). "e" i retorik och praktik: Elektronisk förvaltning i översättning. Avhandling. Institution för samhällsvetenskap. Sundsvall: Mittuniversitet.
- Grönlund, Åke & Ranerup, Agneta. (2001). *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrat*. Lund: Studentlitteratur.
- Hartman, Jan. (2004). *Vetenskapligt tänkande*. Lund: Studentlitteratur.
- Halvorsen, K. (1992). *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Hall, Patrik & Löfgren, Karl. (2006). *Politisk styrning i praktiken*. Malmö: Liber AB.
- Johannessen, Asbjörn & Tufte, Per Arne. (2003). *Introduktion till samhällsvetenskaplig metod*. Malmö: Daleke Grafiska AB.
- Kvale, Steinar. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lindblad - Gidlund, Katarina. m.fl. (2009). *Förvaltning och medborgarskap i förändring*. Lund: Studentlitteratur.
- Lundahl, Ulf & Skärvad, Per - Hugo. (1999). *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. Lund: Studentlitteratur.
- May, Tim. (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Nylén, Ulrica. (2005). *Att presentera kvalitativa data*. Malmö: Daleke Grafiska AB.
- Premfors, Rune. (2003). *Demokrati och byråkrati*. Lund: Studentlitteratur.
- Ryen, Anne. (2004). *Kvalitativ intervju. Från vetenskapsteori till fältstudier*. Malmö: Liber AB.

Ritzel, George. (2009). *Sociologisk teori*. Malmö: Liber AB.

Svenningsson, Malin, m.fl.(2003). *Att fånga nätet*. Lind: Studentlitteratur.

Svenning, Conny.(1999). *Metodboken. Samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling*. Förlag: Lorentz.

Trost, Jan. (1997). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Wibeck, Victoria.(2000). *Fokusgrupper. Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Internät källor:

<http://www.infovoice.se/fou/bok/10000035.htm>

Grundén, K. "A Social Perspective on Implementation of e-government - a Longitudinal Study at the County Administration of Sweden." *Electronic Journal of e-government* Volume 7 Issue 1 2009, pp. 65 - 76, (Elektronisk) Tillgänglig:< www.ejeg.com/volume-7/vol7-iss1/Grunden.pdf >/ (Hämtad 2010-01-31).

<http://www.karlskrona.se/sv/Om-kommunen/Organisation/Kommunfullmaktige/>

Karlskrona kommunens IT-vision. (2007).

Muntliga källor:

Anders Johansson. IT- Utvecklingschef vid Karlskrona kommun. Intervju genomförd 2010-04-16.

BILAGOR

Bilaga A



Information till kontaktpersoner och chefer vid Karlskrona kommun

Vi är två studenter, Raushania Amerzyanova och Tetyana Larsson, vid Samhällsvetarprogrammet för organisation och samhällsförvaltning, Blekinge Tekniska Högskola. Under vårterminen genomför vi en studie där syftet är att fördjupa förståelsen för tjänstemännens syn på deras organisations möjligheter att tillhandahålla offentliga e-tjänster samt deras upplevelser av hur arbetsinnehåll har förändrats i samband med implementering av e-tjänster. Vi vore tacksamma om vi får möjlighet att intervjua några medarbetare vid er organisation som arbetar med medborgare via så kallade e-tjänster (självbetjäningstjänster). Studien skall genomföras vid en statlig organisation, Karlskrona kommun.

Intervjun planeras att genomföra som gruppintervju.

Varje grupp består av 3-6 personer. Intervju ska ske på er arbetsplats med tidsram mellan 1-1,5 timmar. Vi planerar att använda videokamera eller diktafon för att underlätta bearbetning av intervjumaterialet och vi ber om tillåtelse att göra det.

Medverkan i denna studie är frivillig. Svar av deltagarna kommer att hanteras konfidentiellt på sådant sätt att ingen enskild person kommer att pekas ut.

Vår handledare heter Kerstin Arnesson. Kerstin.arnesson@bth.se

Har ni frågor, kontakta:

Raushania Amerzyanova

roosha66@hotmail.com

073-0727880

Tetyana Larsson

Tetyana@sverige.nu

0768-75 88 96

Bilaga B

Tema för diskussion med intervjupersoner vid fokusgruppintervju:

Inledande bakgrund

- Vem vi är och vad vi studerar
- Syftet med studien
- Urval

Presentation av deltagare

- Namn, (varje deltagare ska presentera sig för att uppfylla formalia, medan deras namn inte skall användas vid databearbetning)
- Ålder
- Utbildning
- Arbetsuppgifter, ansvarområden
- Anställningstid

1. Nationella IT- strategin och dess implementering inom er organisation.

- Vilka e-tjänster finns tillgängliga för medborgare idag på er organisations hemsida?
- Tycker ni att er organisation har möjlighet att tillhandahålla offentliga e-tjänster till medborgare i dagsläget?
- Vilka mål, som ni anser, har den nationella IT-strategin?
- Vem anser ni som identifierar problem gällande den nationella IT-strategin? (politiker, administration, medborgare eller andra)
- Vilken roll har er organisation och ni som anställda i implementering av den nationella IT-strategin?
- Vilka användarens behov anser ni är viktiga för IT-utveckling på era förvaltningar/avdelningar?
- Hur skulle ni beskriva er organisations hemsida sett ur användarens/medborgarens perspektiv?
- Hur långt anser ni att er organisation har kommit i implementering av nationella IT-strategin?
- Vad ser ni för möjligheter när det gäller utvecklandet av e-tjänster inom er organisation?
- Vad ser du för hinder när det gäller utvecklandet av e-tjänster inom er organisation?
- Vad förväntar ni i framtiden med IT-utveckling inom er organisation?

Har ni något att tillägga?

2. IT:s påverkan på tjänstemannens arbetsinnehåll och arbetsformer.

- Om IT- implementering görs på ert arbetsplats hur upplever ni dess syfte?
- Hur har det dagliga arbetet på er organisation påverkats med införandet av elektronisk förvaltning?
- Hur ändras krav på kompetens hos tjänstemän för att följa och driva utvecklingen av IT? Får ni kompetensutveckling och hur?
- Upplever ni att era IT- kunskap är tillräckliga för att utföra era arbetsuppgifter?
- Hur skulle ni beskriva arbetsuppgifter som tillkommer eller försvinner i samband med IT-implementering?
- Anser ni att ert arbetsinnehåll ändras i samband med IT-implementering? På vilket sätt?
- På vilket sätt har ändrats era arbetsformer (arbetsautonomi: om du själv bestämmer om din arbetsdag) i samband med IT-implementering?
- Anse ni att automatiseringen av olika tjänster har haft positiva eller negativa konsekvenser för ert arbete? Kan ni ge några exempel.
- Vad är din roll/uppgift i utvecklingen av en elektronisk förvaltning och e-tjänster inom er organisation?
- Vilka styrkor tycker du att e-tjänster har?
- Vilka svagheter tycker du att e-tjänster har?

Har ni något att tillägga?

3. IT:s påverkan på tjänstemannens relation till medborgarna.

- Vilka kommunikationskanaler har ni med medborgare?
- Vilka e-tjänster finns tillgängliga för medborgare idag inom er organisation?
- Anser ni att medborgare behöver mer utvecklad service för att enkelt och snabbt (utan att fråga er) utföra sina ärenden via internet?
- Har implementeringen av den nationella IT-strategin påverkat er relation/attityder till medborgarna? På vilket sätt?
- Vad anser ni om medborgarnas behov av att er organisation ska implementera den nationella IT-strategin?
- Vad anser ni om vilka krav som medborgarna ställer gällande implementering av den nationella IT-strategin?
- Vad vet ni om medborgarnas initiativ angående utveckling av e-tjänster?
- Har medborgarna möjlighet att vara med i utvecklingen av e-tjänster?
- Mäter ni träffar på er webbsida och hur använder ni den framkommen information?
- Har medborgarnas kunskap om ert organisationsarbete ökat efter IT-implementering?
- Hur upplever ni att medborgare uppfattar era e-tjänster? (Positiva/negativa reaktioner)

Har ni något att tillägga?