
Slutrapport för utvecklingsprojektet

**Design av IT i användning
- teknikstöd för medborgarservice -**

diariennr VINNOVA 2001/ 03659

Sara Eriksén, fil.dr. /projektledare

**Forskargruppen Informatik och Arbete
Institutionen för Arbetsvetenskap, Medieteknik och Humaniora
Blekinge Tekniska Högskola
Ronneby**

2003-03-31

Innehållsförteckning

Projektet i sammandrag	2
Delaktiga parter	3
Referensgrupp	3
Projektets olika faser – en kort historik:	
Våren 2000: Projektet inleds med en revidering av planerna	3
Hösten 2000: Fältstudier i Botkyrka, Ronneby och på Sober Communication	3
Årsskiftet 2000/2001: Bekymmer i Botkyrka och tilltänkt doktorand slutar	4
Våren och sommaren 2001: Fältstudier Sölvesborg, Ronneby, på TietoEnator	4
Hösten 2001: Design och prototyping i Sölvesborg, samt fortsatta fältstudier	5
Våren och sommaren 2002: Fältstudier i Sölvesborg och Botkyrka, fältstudier med förhinder i Karlskrona, planering och genomförande av nät-baserad sommarkurs om IT i offentlig förvaltning, utveckling av europeiskt samarbete kring e-government och TANGO arenan e-government	5
Hösten 2002: Mång- och tvärvetenskap inom TANGO arenan e-government, planering av ett utbildningsprogram i e-government, planering av konkreta samarbetsprojekt med olika kommuner	7
Våren 2003: <i>Vad då slut? Det här är bara början...</i> Några reflektioner mitt i det fortsatta regionala, nationella och internationella samarbetet.	8
Publikationer, kunskapsspridning, internationella samarbeten och kontakter	8
Bilaga 1: Publikationer, presentationer m m i kronologisk lista	9

Slutrapport för projektet Design av IT i användning - teknikstöd för medborgarservice (DitA) VINNOVA diarienummer 2001-03659

Projektet i sammandrag

I den ursprungliga projektbeskrivningen motiverade vi vår medelsansökan bland annat på följande sätt: ”Med den pågående snabba teknikutvecklingen ökar allmänhetens krav på åtkomst till interaktiv medborgarservice.” Detta gäller i ännu högre grad idag, våren 2003, än när projektet *Design av IT i användning* (DitA) planerades och igångsattes för tre år sedan. Idag talar man i det här sammanhanget vanligtvis om 24-timmarsmyndigheten, offentliga e-tjänster eller e-government. Oavsett vad man väljer att kalla det för, håller teknikanvändningen och -utvecklingen inom offentliga sektorn på att förändra hela verksamheten på ett genomgripande sätt, en förändring som också påverkar samhällsmedborgarens roll och handlingsutrymme. Projektet, vill vi hävda, låg rätt i tiden.

Det VINNOVA-finansierade DitA projektet avslutades den sista december 2002. Forskningen och utvecklingen i samarbete med kommuner, statliga myndigheter och applikationsutvecklande företag kring interaktiv medborgarservice, vilken möjliggjordes av VINNOVA-finansieringen, har emellertid inte upphört, utan vuxit sig starkare. Under andra halvåret 2002 har detta samarbete resulterat i en regional så kallad **TANGO arena för e-government**, en arena som nu delfinansieras av europeiska strukturfondernas Innovativa Åtgärder. TANGO står för *Thematic Arenas Nourish Growth Opportunities*¹ och avsikten är att skapa långsiktigt hållbara former och handlingsutrymme för kontinuerligt samarbete mellan samhälle, näringsliv och Blekinge Tekniska Högskolas mång- och tvärvetenskapliga forskning och utbildning inom, i det här fallet, området design och användning av IT i offentlig förvaltning (e-government). Bland annat planeras nu ett utbildningsprogram inom e-government med nära anknytning till den pågående forskningen. Den här utvecklingen menar vi är det mest värdefulla resultatet av hela DitA projektet.

I DitA projektet var den ursprungliga avsikten att utveckla ett samarbete kring verksamhets- och IT-utvecklingen mellan medborgarserviceverksamheten i fem kommuner, ett kundtjänst företag och två applikationsutvecklande företag, samt två forskare och ett antal forskarstuderande från Blekinge Tekniska Högskola.

Målsättningen i projektet var att, tillsammans med systemutvecklare, teknisk supportpersonal och de som arbetar med medborgarservice, vidareutveckla den IT som användes i verksamheten när projektet startade, samt testa nya möjligheter för ett tekniskt och designmässigt avancerat IT-stöd för medborgarservice.

Avsikten var samtidigt att bidra till utvecklingen av en reflekterande praxis kring IT i användning, och stärka resurserna för kontinuerlig lokal design och "fininställning" av IT där den används, i den dagliga verksamheten.

Projektet fokuserade på *arbetets praxis och IT i användning*. De inblandade forskarnas grundhypotes var att IT konstrueras i användning, och att design-perspektivet behöver stärkas och stödjas i den konstruktionsprocessen.

Både målsättning och val av metoder påverkades av att vi var två forskare, med delvis olika perspektiv, som arbetade tillsammans i projektet. Den ena av oss har huvudsakligen fokuserat på designprocesser för applikationsprogram och samarbetet mellan systemutvecklarna, samt mellan systemutvecklarna och teknisk supportpersonal i kommunerna. Den andra har främst fokuserat på IT-användningen i serviceverksamheten. Det är här, i skärningspunkterna mellan olika arbetspraxis, som vi menar att det finns potential att utveckla ett mera medvetet designperspektiv kring IT i användning.

¹ Tematiska arenor stärker/ger näring åt tillväxtpotentialer. Se <http://www.k.lst.se/tango/Tango.htm>

Under projektets gång stärktes medborgarperspektivet genom doktoranden Annelie Ekelins insatser. Hennes arbete i projektet resulterade i en licentiat avhandling som lades fram i januari 2003, *Working with the Fogbow. Design and reconfiguration of services and participation in eGovernment* (<http://www.iar.bth.se/forskning/arbv/licuppsatser/licekelin.pdf>).

Delaktiga parter

De fem kommuner som ingått i projektet är följande:

- Botkyrka
- Karlshamn
- Karlskrona
- Ronneby
- Sölvesborg

Dessutom har två applikationsutvecklande företag och ett kundtjänst företag ingått:

- TietoEnator
- Luthor Industries AB
- Sober Communication AB (år 2001 uppköpt av GALLUPgruppen)

Referensgrupp

Hösten 2000 tillsattes en referensgrupp bestående av Amanda Facey, Gävle medborgarkontor (dåvarande ordförande i Samhällsvägledarnas Yrkesförening), Sirpa Lindelöf, Eskilstuna medborgarkontor, Berndt Lindholm, justitiedepartementet, Torgny Ljungkvist, Svenska Kommunförbundet, samt Annika Mattsson, TietoEnator. Under 2001 lämnade Amanda Facey och Berndt Lindholm gruppen på grund av ändrade arbetsuppgifter/uppdrag.

Projektets olika faser – en kort historik

Våren 2000: Projektet inleds med en revidering av planerna

I april 2000 kom besked från Rådet för Arbetslivsforskning (dåvarande RALF diariern 2000-0476). Av äskade 3.873 kkr hade utvecklingsprojektet *Design av IT i användning* beviljats en resursram av 2.350 kkr (ca 60% av sökta medel). Projektet kunde därmed påbörjas, men under reviderade, något nedbantade former.

I samråd med samtliga partners i projektet valde vi att ”banta projektet på bredden”, dvs. att förlägga de planerade fältstudierna under första året till de arbetsplatser där en snabb utveckling redan var igång. Dessa arbetsplatser erbjöd klara möjligheter att aktivt medverka i den lokalt pågående förändringsprocessen. Här ville vi på ett meningsfullt sätt diskutera oss fram till och testa alternativa design-lösningar.

Hösten 2000: Fältstudier i Botkyrka, Ronneby och på Sober Communication

Botkyrka kommun valdes som mål för första fältstudieomgången. Inledningsvis medverkade vi forskare, tillsammans med en representant för Botkyrka kommun, på en ”Temadag om iterativ utveckling och projektstyrning” på CID, Centre for User Oriented IT Design (ett av NUTEK:s kompetenscentra), på KTH i Stockholm (2000-06-15). Under hösten påbörjades intervjuer och observationer på plats på medborgarkontoret i Alby.

Parallellt med detta, och delvis finansierat genom IT Blekinge och RISI++ (EU-satsningen Regions’ Information Society Initiative), skedde under sommaren och hösten 2000 en undersökning i Blekinge av ”vad folk tycker om tillgången till offentliga tjänster idag”

(se publikationslistan: Ekelin, Eriksén, Andersson 2000). Detta anslöt på ett naturligt sätt till våra påbörjade fältstudier kring lokala förhållanden i Ronneby och det pågående utvecklingsarbetet kring Internet/intranät-satsningen i kommunen.

Under oktober 2000 påbörjade vi även fältstudier på kundtjänst företaget Sober Communication. I avvaktan på att Karlshamns kommun, Sober Communication och Luthor Industries skulle inleda det planerade utvecklingsarbetet med kommunens medborgarservice, valde vi att följa den pågående utvecklingen av en bemannad hälso-site på Sober.

Sölvesborgs medborgarkontor planerades in för fältstudier under våren 2001. Däremot beslöt vi att fältstudier av medborgarserviceverksamheten i Karlshamn och Karlskrona fick vänta till senare i projektet.

Besluten om var fältstudierna skulle inledas togs i samråd med samtliga samarbetspartners. Denna planering inleddes konkret på projektets första workshop, som hölls på Infocenter i Ronneby den 21 juni 2000.

Årsskiftet 2000/2001: Bekymmer i Botkyrka och tillänt doktorand slutar

I Botkyrka hade vi för avsikt att studera pilotinförandet av ett dokumenthanteringssystem som TietoEnator höll på att utveckla och anpassa åt kommunen. Under senhösten uppstod leveransförseningar. Fältstudierna fick skjutas upp i avvaktan på att applikationen skulle installeras och börja användas. Läget blev alltmer pressat mellan kommunens IT-ansvariga och konsultföretaget. Pilotprojektet kom inte igång. Vid årsskiftet beslöt vi att avvakta med fortsatta fältstudier i Botkyrka och istället påbörja fältstudierna i Sölvesborg.

Elisabeth Andersson, en magisterstudent från MDA-programmet (Människor-Datateknik-Arbeta-liv) som hade arbetat inom projektet sedan starten och som vi hade hoppats kunna finansiera en doktorandtjänst åt, fick i januari 2001 anställning på Ericsson Software Technology och lämnade sin tjänst på Blekinge Tekniska Högskola.

Våren och sommaren 2001: Fältstudier i Sölvesborg, Ronneby, på TietoEnator

Under våren och sommaren 2001 genomfördes fältstudier mer eller mindre löpande i Sölvesborg och Ronneby, samt i enstaka fall på TietoEnator i Göteborg. Fältstudierna i Ronneby och på TietoEnator skedde med insatser av studenter från MDA-programmet. Dessa skrev sitt kandidatarbete om samarbetet kring den integrerade service- och intranät-utvecklingen i Ronneby kommun (se Ekstrand, Hansson 2001). Dels studerades samarbetet mellan systemutvecklarna på TietoEnator och kommunalanställd personal, dels fokuserades lokala verksamhetsutvecklande insatser i samband med byte av IT-verktyg. Studenterna anordnade bland annat workshops tillsammans med medarbetare på kommunens personalavdelning, där man gick igenom alternativa lösningar vid handläggning av kommunens platsannonser. Diskussionerna handlade främst om utförning av datorstöd, arbetsrutiner och arbetsorganisation.

Den 21-22 mars 2001 hölls projektets andra gemensamma workshop på Infocenter i Ronneby.

Under senare delen av våren inleddes besök och intervjuer med web-ansvarig personal i Karlskrona. Diskussion inleddes med Botkyrka om att återuppta fältstudierna i Alby. Efter som medborgarkontoret skulle byta lokal under våren beslöt att skjuta upp fältstudierna till hösten 2001.

Under april-juni genomförde Annelie Ekelin, nyanställd forskarstuderande och projekt-assistent i DitA projektet, en utvärdering av *Projekt Medborgarterminal* i samarbete med forskare vid KTH och Mithögskolan. Utvärderingen finansierades av Riksförsäkrings-

verket/Projekt Medborgarterminal, men erfarenheterna och kontakterna kom också DitA projektet tillgodo.

Hösten 2001: Design och prototyping i Sölvesborg, samt fortsatta fältstudier

Under hösten 2001 arbetade en grupp MDA-studenter ur årskurs 2 med att utveckla och anpassa en prototyp för 'digitala postit-lappar' på Sölvesborgs medborgarkontor. Prototypen kallades 'Ask Marvis' och utvecklades så långt att den var körbar på det lokala intranätet. Detta var en applikation som personalen länge önskat sig, och som man hade många idéer om lokalt. Ett av de konsultföretag i IT-branschen som samarbetar med Sölvesborgs kommun var också intresserat av vad studentprojektet skulle kunna mynna ut i för nya designförslag. Prototypen hade dock brister som gjorde att den inte användes i praktiken efter det att studenterna hade lämnat fältet.

I övrigt genomfördes ett besök på Alby medborgarkontor i Botkyrka, där man nu hunnit bli van vid de nya lokalerna, som ligger i anslutning till vårdcentralen. Fortsatt integrering och utveckling av kommunens medborgarservice pågick för fullt, både organisatoriskt och avseende delar av IT-stödet. Ett studentprojekt planerades in här för våren 2002, inom ramen för kandidatarbetet på MDA-programmet, med fokus på IT-användningen i fronten.

I Karlskrona planerades för fältstudier under hösten, insatser som dock upprepade gånger fick skjutas framåt i tiden på grund av att IT- och web-ansvariga i kommunen inte hade tid att medverka.

Projektets tredje gemensamma workshop hölls den 22/11 på Infocenter i Ronneby.

Under hösten inleddes kontakter med forskare på University of Newcastle upon Tyne i Storbritannien och Trento University i Italien, där man håller på med forsknings- och utvecklingsprojekt ihop med respektive kommun/region kring utveckling av integrerade publika tjänster på Internet. Avsikten var att tillsammans formulera en EU-ansökan för framtida forskningssamarbete inom området e-government.

Våren och sommaren 2002: Fältstudier i Botkyrka och Sölvesborg, fältstudier med förhinder i Karlskrona, planering och genomförande av en nätbaserad sommarkurs om IT i offentlig förvaltning, samt utveckling av europeiskt samarbete kring e-government

Under våren 2002 inleddes fältstudier i Karlskrona med besök hos kommunförvaltningen och samråd med IT-ansvariga i kommunen om hur vi skulle gå vidare med intervjuer och observationer på plats i den kommunala organisationen. Vår fokus i Karlskrona låg på hur man internt i kommunen samarbetar kring, och delegerar ansvaret för, design och uppbyggnad av den kommunala webbsiten. Arbetsituationen var emellertid fortsatt pressad för de IT-ansvariga under våren och forskarna kunde trots ihärdiga försök inte få tillträde till fältet.

I Botkyrka genomförde två MDA studenter ett kandidatarbete, med fokus på användning av IT-stöd i arbetet på medborgarkontoren (Johansson och Nilsson 2002). Efter ett inledande besök på medborgarkontoret i Alby fortsatte studenterna sina fältstudier på medborgarkontoren i Hallunda och Fittja. Ambitionen i kandidatprojektet var att i samråd med personalen utveckla en prototyp för hantering av FAQ, 'frequently asked questions', som skulle kunna användas gemensamt av alla medborgarkontoren i Botkyrka för information, kommunikation och kunskapsuppbyggnad. Detta var ett behov som identifierades under fältarbetet.

I Sölvesborg genomförde två MDA studenter på magisteråret (fjärde året) fältstudier på medborgarkontoret för sitt examensarbete. Deras fokus var på datorstöd för samarbete och stöd för lärande i arbetet (Carlsson och Olsson 2002). Ytterligare ett magisterarbete på MDA

programmet berörde medborgarkontoret i Sölvesborg (Hansson 2002). Detta examensarbete fokuserade på kundinteraktion och design och utvecklingsarbete på ett litet IT-konsult företag som har ett nära samarbete med bland annat personalen i Sölvesborg kring utvecklingen av den applikation för bokningar on-line som företaget specialiserat sig på. Här kan man faktiskt tala om design av IT i användning, på grund av den väl etablerade feedback processen mellan kunder och konsulter/utvecklare och den versionshanteringskultur som konsultföretaget utvecklat och odlar (Hansson 2002, Dittrich, Eriksén och Hansson 2002, Dittrich, Eriksén och Wessels 2003).

Projektets fjärde gemensamma workshop hölls den 25/4 2002 på Infocenter i Ronneby. I samband med detta tog vi upp en diskussion kring utvecklingen av en nätbaserad sommarkurs, *IT i vardagen – användning och design* (5 poäng), som vi forskare på BTH planerade att ge under den kommande sommaren. Tanken var att kursen i första hand skulle rikta sig till anställda i den offentliga sektorn, och i viss mån till politiker, som vill reflektera på sina erfarenheter och sin arbetspraxis i förhållande till de visioner som förekommer i den offentliga debatten idag, under beteckningar som '24-timmarsmyndighet', 'e-government' osv. En produkt av kursen hoppades vi skulle kunna bli en sammanställning av erfarenheter och visioner om 'design i användning' som kursdeltagarna själva bidragit med. Under workshopen framfördes en viss tveksamhet om huruvida vi skulle kunna få offentlig-anställda att läsa en högskolekurs under sin sommaresemester.

Kursen gick sedan på halv fart under sommaren. Den gavs på distans, dvs den var nätbaserad, med undantag av två dagar med föreläsningar, paneldebatter och grupparbeten på plats på Blekinge Tekniska Högskola i Ronneby. Kursen lockade över 100 studenter, men endast ett fåtal av dessa var offentlig-anställda. Merparten var studenter vid Blekinge Tekniska Högskola eller andra högskolor och universitet som ville läsa in högskolepoäng under sommaren. Att döma av antal sökande studenter, andelen som slutförde kursen samt de individuella kursutvärderingar som inlämnades efteråt, får satsningen anses som lyckad. Kursen kommer att erbjudas i samma utformning sommaren 2003, men för att nå den ursprungligen avsedda målgruppen inom offentlig förvaltning planerar vi nu för en distanskurs om e-government som kommer att erbjudas på kvarts-fart under hösten 2003.

Dessutom medförde de goda erfarenheterna från sommarkursen 2002 att vi sporrades i ambitionen att utveckla en **internationell sommarkurs** på det här området på engelska för ett europeiskt eller ännu bredare upptagningsområde, snarare än bara för Sverige. Den här idén växte fram genom det europeiska samarbete kring utveckling av IT-stöd för integrerade publika tjänster som vi inledde under hösten 2001. Under våren 2002 omfattade detta samarbete bl a ett besök i Newcastle, där vi forskare från BTH som samarbetade inom DitA projektet höll en *Informatics Workshop* under två dagar för ett trettioåttio personer, dels forskarkollegor från University of Newcastle upon Tyne och dels offentliganställda som arbetar med utveckling av publika tjänster och IT i Newcastle.

Vi presenterade även ett *work-in-progress paper* på den internationella Participatory Design konferensen som hölls i Malmö i juni 2002, ett paper vi skrivit tillsammans med forskarkollegor från Newcastle och Trento i Italien kring det samarbete som vi avser att söka EU-medel för inom sjätte ramprogrammets Information Society Technologies (IST) satsning (se vidare publikationslistan nedan samt även DitA projektets hemsida <http://www.iar.bth.se/forskning/arbv/dita/>). På samma konferens presenterade vi forskare på BTH ytterligare tre papers, som alla hade direkt anknytning till DitA projektet (se publikationslistan).

Hösten 2002: Mång- och tvärvetenskap inom TANGO arenan e-government, planering av ett utbildningsprogram i e-government, planering av konkreta samarbetsprojekt med olika kommuner

Den förste juli 2002 inleddes officiellt det konkreta mång- och tvärvetenskapliga samarbetet kring e-government inom ramen för TANGO arenan e-government. TANGO står här för *Thematic Arenas Nourish Growth Opportunities*, vilket på svenska blir ungefär *tematiska arenor stärker tillväxtmöjligheter* (se <http://www.k.lst.se/tango/Tango.htm>). E-Government arenan är en av fem TANGO arenor som delfinansieras av de europeiska sturkturfondernas Innovativa Åtgärder satsning. Avsikten med TANGO arenorna är att skapa långsiktigt hållbara former och handlingsutrymme för kontinuerligt samarbete mellan samhälle, näringsliv och Blekinge Tekniska Högskolas mång- och tvärvetenskapliga forskning och utbildning². Under hösten har vi arbetat med att finna formerna för detta inom ramen för e-government arenan.

Inom DitA projektet hade det tvärvetenskapliga samarbetet tidigare handlat om ett samarbete mellan forskare inom datavetenskap och forskare inom informatik, arbetsvetenskap och teknovetenskapliga studier. Redan detta krävde en hel del merarbete, men genom nära samarbete kring konkreta utvecklingsprojekt, handledning och gemensam vetenskaplig publicering har det så småningom lett till utvecklingen av en viss gemensam kunskapsbas, trots att vi 'talar delvis olika språk'. Inom TANGO arenan ville vi nu utöka detta samarbete till att omfatta även forskare från nationalekonomi och företagsekonomi, samt forskare från telekommunikation och från fysisk planering. Detta var inte minst intressant och utmanande med tanke på den snabba utvecklingen på telekommunikationssidan och möjligheten att utveckla mobila offentliga tjänster.

Tvärvetenskapliga forskarseminarier upprättades under hösten och hålls nu en gång per månad. Ambitionen är att utforska hur olika deltagande discipliner arbetar med modeller, och att försöka hitta metaforiska modeller kring vilka vi kan kommunicera och utveckla en djupare och bredare förståelse av e-government, sett som e-tjänster, e-demokrati och e-förvaltning.

På utbildningssidan planerar vi tillsammans för ett högskoleprogram inom e-government, som kommer att erbjudas från och med hösten 2004. För närvarande arbetar en tvärvetenskaplig planeringsgrupp med att göra en pilotenkät bland ett antal utvalda kommuner för att ta reda på vilka behov och önskemål som finns i de kommunala verksamheterna, vilka förkunskapskrav vi skall kunna ställa på studenterna samt vilka former av utbildning som efterfrågas (fristående kurser, distansutbildning, deltid eller heltidsstudier).

Konkreta utvecklingsprojekt ihop med kommuner och statliga myndigheter planerades under hösten 2002. Den första har precis kommit igång ihop med Ronneby kommun, med fokus på samhällsbyggnadskontorets arbete med översiktsplanen och hur medborgarna kan aktiveras i samrådsprocesserna genom bättre utnyttjande av modern IT och ändrad arbetsorganisation.

Det nationella och internationella nätverkandet och samarbetet kring forskning om e-government fortsatte under hösten (se bilaga 1 om kunskapsspridning). Vi blev inbjudna i ett blivande Network of Excellence om e-government och undersöker nu också möjliga samarbetsansattnings på europeisk bas i projekt inom 6:e ramprogrammet. Genom IANIS nätverket, ett nätverk mellan olika europeiska regioner som är delaktiga i Innovativa Åtgärder satsningen, har vi fått erbjudande om att samarrangera flera workshops under 2003 med inriktning mot mobila tjänster och e-government respektive s k 'triple helix' samarbete.

² Detta gäller för de tre TANGO arenor som är knutna till Blekinge Tekniska Högskola. I de övriga två arenorna har andra högskolor/universitet/forsknings- och utvecklingscentra i Region Sydsverige motsvarande roll och hyser liknande ambitioner för egen del. Dessutom strävar man inom samtliga arenor efter att öka samarbetet regionalt mellan högskolor, näringsliv och samhälle.

Våren 2003: "Vad då slut? Det här är bara början..." Några reflektioner mitt i det fortsatta regionala, nationella och internationella samarbetet

En del av de senaste publikationerna som kommit ur DitA projektet handlar om reflektioner kring vad det innebär att utveckla samarbete kring konkreta utvecklingsprojekt mellan forskare, användare och leverantörer av IT (Dittrich, Elovaara, Ekelin, Eriksén och Hansson 2003, Dittrich, Eriksén och Wessels 2003, Dittrich och Eriksén 2003). Detta är ingen enkel och smärtfri process, men i problemen och friktionerna som uppstår tycker vi oss också se nya möjligheter. Spänningsfältet alstrar nya idéer som spiller över i både forskning, utbildning och verksamhetsutveckling, och som gynnar ett bredare nätverkande. Så känns det i alla fall när det fungerar som bäst. Fråga igen om ett halvår, får vi se hur långt vi har kommit! För det här samarbetet kring e-government slutade inte den sista december 2002. Vi står mitt uppe i det...

Publikationer, kunskapsspridning, internationella samarbeten och kontakter

Publikationer, kunskapsspridning, internationella samarbeten och kontakter har varit mycket omfattande kring DitA projektet, särskilt under andra hälften av 2001 och hela 2002. Det finns för närvarande ett stort intresse både nationellt och internationellt för forskning och utveckling kring IT i den offentliga sektorn. Det enklaste sättet att förmedla detta, här, är genom att återge projektets publikations- och kunskapsspridningslista, se bilaga 1. Listan är kronologiskt ordnad. De nyaste publikationerna hittar man alltså sist i publikationslistan. Bland dessa finns några som publicerats efter projektets slut. Några av dessa skrevs under 2002, några har skrivits under 2003, men samtliga är resultat av, och handlar helt eller delvis om, DitA projektet.

Allra sist finns en förteckning av samtliga studentarbeten på kandidat- och magisternivå som genomförts med anknytning till forsknings- och utvecklingsprojektet DitA. Dessa bör ses som ytterligare en viktig och långsiktig form av kunskapsspridning, främst genom studenternas erfarenheter under arbetets gång och deras eventuella fortsatta engagemang inom området. En av magisterstudenterna har t ex nu gått vidare och inlett sina doktorandstudier med anknytning till e-government. Hon tittar på små och medelstora mjukvaruleverantörer som utvecklar applikationer för offentliga sektorn, med särskild fokus på flexibla systemutvecklingsprocesser som sammanflätas med versionshantering och kontinuerligt underhåll av kundrelationer/omhändertagande av feedback från kunderna.

Publikationer och rapporter med anknytning till DitA projektet

1. Eriksén, Sara (2000) *Design av IT i användning; teknikstöd för medborgarservice*, 15 s + bilagor, projektansökan till Rådet för Arbetslivsforskning (diariern RALF 2000-0476, senare VINNOVA 2001/03659).
2. Eriksén, Sara (2000), *Field Studies of Wireless Users, #1, #2, #3, #4*. Rapporter från fältstudier genomförda under maj – sept. 2000 på uppdrag av MicroSoft Corporation, Redmont, WA, USA. Opublicerat, företagsinternt material. (Bl a studerades en distansarbetande systemutvecklare på TietoEnator samt användning av en larmtjänstapplikation på Nokia 9210 inom hemtjänsten i Karlskrona).
3. Eriksén, Sara (2002), *Lägesrapport nr 1 från DitA projektet*.
4. Eriksén, Sara (2000), *From Intentional Spaces to Purposeful Places*. "OK, I've found the 'You-are-here' spot ... but where do I go from here?" Paper presenterat på 4S/EASST konferensen "Worlds in Transition: Technoscience, Citizenship and Culture in the 21st Century" på Universitetet i Wien, Österrike, 27-30 september 2000.
5. Ekelin, Annelie, Sara Eriksén och Elisabeth Andersson (2000), *Mapping out and constructing needs in developing on-line public services*. Slutrapport om inventering genomförd för Regions Information Society Initiative (RISI++).
6. Ekelin, Annelie (2000), *Mapping out and constructing needs in developing on-line public services*. Work-in-progress rapport och poster som presenterades på NordiCHI konferensen "Design versus Design" i Stockholm, 23-25 oktober 2000.
7. Eriksén, Sara (2000), *You Did What? Why?* Paper till workshop om "Quality and Validity in HCI Research", organiserad av Liam Bannon och Olav Bertelsen, på NordiCHI konferensen "Design versus Design" i Stockholm, 23-25 oktober 2000.
8. Ekelin, Annelie (2000), "Mapping out and constructing the needs – a pilot study of on-line public services and citizens' involvement." Work-in-progress paper och interaktiv poster som presenterades på Participatory Design konferensen PDC'2000 i New York, USA, 28-30 november 2000.
9. Eriksén, Sara (2000), *Bidragsansökan till Kommunikationsforskningsberedningen (KFB)*. Avser finansiering av doktorandtjänst inom ramen för DitA projektet under perioden 2001-2002. (Avslogs).
10. Eriksén, Sara (2000), *"Please hold on a minute..." (while I change modes)*. Paper till workshop om "Technologies That Cross Boundaries: Exploring the gap between wireless networks, bits, interfaces, and work practices", organiserad av Elisabeth Churchill, Jonathan Trevor och Cathy Marshall från FX Palo Alto Laboratory, på konferensen Computer Support for Cooperative Work, CSCW 2000 i Philadelphia, USA, 1-6 december, 2000.
11. Eriksén, Sara (2001), *What About Accountability?* Paper presenterat vid workshop om "Usability and Actability", organiserad av det av VINNOVA finansierade utvecklingsprojektet VERKA, Stockholm, 20 mars, 2001.
12. Eriksén, Sara (2001), *Rule-following versus following the rules in public service work*. Paper till workshop om Wittgenstein organiserad av gästforskaren Wes Sharrock, BTH, Ronneby, april 2001.
13. Eriksén, Sara (2001), *Vardagsdesign av IT – interaktiv design av decentraliserade planerings-, kommunikations- och beslutsstödssystem för ökat lokalt handlingsutrymme*. Projektbeskrivning/medelsansökan till Forskningsrådet för Arbetsliv och Socialvetenskap. (Avslogs)
14. Eriksén, Sara (2001), "Who Needs Accountability?" Paper till IRIS24 konferensen i Ullvik, Bergen, Norge, 11-14 augusti 2001. I S. Bjørnstad, R.E. Moe, A. Mørch och A.L. Opdahl (red.), *IRIS24, Proceedings of the 24th Information Systems Research Seminar in*

Scandinavia, Vol.I, pp. 663-676. Bergen, Norway: Department of Information Science, University of Bergen. .

15. Eriksén, Sara (2001), *Lägesrapport nr 2 från DitA projektet*.
16. Eriksén, Sara (2001), *Exploring www and concepts of 'genius loci' in developing new technologies for public services*. Paper som presenterades inom sessionen "New Technologies and New Visions of Society" på konferensen *Visions and Divisions*, 28 augusti – 1 september 2001, Helsingfors universitet, Finland. Abstract publicerat i *Abstracts. Visions and Divisions: Challenges to European Sociology. The 5th Conference of the European Sociological Association*. Helsinki, Finland: HYY Group, University of Helsinki.
17. Ekelin, Annelie och Sara Eriksén (2001), *The Swedish Public Internet Monitor Project - notes from a cooperative evaluation of e-governance in practice*. Work-in-progress rapport/ poster presentation på konferensen ECSCW'2001 i Bonn, Tyskland, 16-20 september 2001.
18. Ekelin, Annelie (2001), *Vardagsdialog och design för samverkan i användning, Utvärdering av projekt Medborgarterminal*. Rapport från en utvärdering genomförd på uppdrag av Riksförsäkringsverket, inom ramen för Medborgarterminalprojektet.
19. Dittrich, Yvonne, Annelie Ekelin, Sara Eriksén och Christina Hansson, (2001), *Publishing means more than putting things on the web: Evolving practices of service design in public administration*. Paper som presenterades på workshopen *Co-operation around design and development of ICT for multi-mode access to public services*, en workshop vi organiserade på konferensen ECSCW'2001 i Bonn, Tyskland, 16-20 september 2001. (Ingår som del i en teknisk rapport från workshopen vilken publicerades 2002, se nedan).
20. Eriksén, Sara (2002), "Localizing Self on the Internet: Designing for 'Genius Loci' in a Global Context". I Y. Dittrich, C. Floyd och R. Klischewski (red.) *Social Thinking – Software Practice*, MIT Press.
21. Eriksén, Sara (2002), *Lägesrapport nr 3 från DitA projektet* (maj 2002, distribuerades internt inom projektet, eftersom VINNOVA endast kräver slutrapportering sista året).
22. Dittrich, Yvonne, Sara Eriksén och Christina Hansson (2002), "PD in the Wild; Evolving Practices of Design in Use." I Binder, T., J. Gregory och I. Wagner (red.), *PDC 2002 Proceedings of the Participatory Design Conference*, Malmö, juni 2002 (s.124-134).
23. Ekelin, Annelie (2002), "Consulting the citizens. Relationship-based interaction in e-government." Work-in-progress paper i Binder, T., J. Gregory och I. Wagner (red.), *PDC 2002 Proceedings of the Participatory Design Conference*, Malmö, juni 2002 (s.295-299).
24. Elovaara, Pirjo (2002), "Negotiating Information Technology: Politics and Practices of a Web Site." Work-in-progress paper i Binder, T., J. Gregory och I. Wagner (red.), *PDC 2002 Proceedings of the Participatory Design Conference*, Malmö, juni 2002 (s.306-310).
25. Marchese, Maurizio, Gianni Jacuzzi, Mike Martin, Bridgette Wessels, Yvonne Dittrich och Sara Eriksén (2002), "A participatory design approach for the development of support environments in e-government services for citizens". Work-in-progress paper i Binder, T., J. Gregory och I. Wagner (red.), *PDC 2002 Proceedings of the Participatory Design Conference*, Malmö, juni 2002 (s.311-316).
26. Ekelin, A. (2002), "Two perspectives on design and development of public services: Relationship-based Interaction and Co-Construction of Citizenship." I Karner, S. och B. Wieser (red.), *Conference Proceedings of the International Summer Academy on Technology Studies, Technology and the Public*, Deutschlandsberg, Österrike, 7-14 juli, 2002.
27. Eriksén, Sara och Yvonne Dittrich (2002), "Exploring issues of accountability in design of ICT for public services". Paper som presenterades vid årskonferensen för *The European Association for the Study of Science and Technology*, EASST 2002, York, Storbritannien, 31/7 – 3/8 2002. <http://www.york.ac.uk/org/satsu/easst2002/>
28. Eriksén, S. (2002), *Mobila tjänster – ett annat sätt att se. Organisationer som pågående aktiviteter och underhåll av relationer*. Artikel presenterad på nordiskt radioseminarium om mobila tjänster 'Att alltid nås och kunna nå', Hotel Gothia Towers, Göteborg, 10-11 oktober 2002, anordnat av Chalmers och NRS (nordiskt Radioseminarium). <http://nrs.s2.chalmers.se/>
29. Eriksén, S. (2002), Designing for Accountability. I Berthelsen, O., S. Bødker och K. Kuutti (red.), *NordiCHI 2002 Proceedings of the Second Nordic Conference on Human-Computer*

- Interaction, Tradition and Transcendence*, 19-23 oktober 2002, Århus, Danmark (s.177-186). <http://www.nordichi.org/>
30. Bleek, W.-G., Y. Dittrich och S. Eriksén (2002), *Co-operation around design and development of ICT for multi-mode access to public services*. Blekinge Institute of Technology Research Report 2002:14. Teknisk rapport, vidareutveckling av diskussion från workshop på konferensen ECSCW'2001 i Bonn, Tyskland, september 2001. <http://ecscw2001.gmd.de/>
 31. Dittrich, Y., A.Ekelin, P. Elovaara, S. Eriksén och C. Hansson (2003), *Making e-Government Happen. Everyday co-development of services, citizenship and technology*. Paper som presenterades inom temat *Emerging Technologies, mini-track e-government and e-services*, på HICSS-36 januari 2003. I Sprague, Jr., R.H. (red), *Proceedings of the Thirty-Sixth Annual Hawaii International Conference on System Sciences*. (Abstract s.147, full paper på CD-ROM). <http://www.hicss.hawaii.edu/HICSS36/apahome36.htm>
 32. Ekelin, A. (2003), *Working with the Fogbow. Design and reconfiguration of services and participation in eGovernment*. Licentiatavhandling framlagd vid institutionen för arbetsvetenskap, media teknik och humaniora, 27 januari 2003, med Tone Bratteteig, institutionen för Informatik, Oslo universitet, som granskare och kommentator. <http://www.iar.bth.se/forskning/arbv/licuppsatser/licekelin.pdf>
 33. Dittrich, Y., S. Eriksén och B. Wessels (2003), *From Knowledge Transfer to Situated Innovation. Cultivating spaces for co-operation in innovation and design between academics, user-groups and ICT providers*. Paper som kommer att presenteras vid den internationella konferensen *Innovations in Europe: Dynamics, Institutions and Values*, Roskilde, Danmark, 8-9 maj 2003. <http://www.segera.ruc.dk/>
 34. Dittrich, Y. och S. Eriksén (2003), *Situated Innovation. Exploring new forms of co-operation in innovation and design between academics and users and providers of ICT*. Paper som kommer att presenteras på *Nordic R & D Conference on University and Society Cooperation*, Ronneby 14-16 maj 2003. <http://www.bth.se/hss03>
 35. Eriksén, S. (2003), *Situatedness, Accountability or Moods to contrast Abstraction in IT Design?* Skriftlig presentation av paneldiskussion vid ECIS 2003 (European Conference on Information Systems, med konferenstemat *New Paradigms in Organizations, Markets and Society*) Neapel, Italien 19-21 juni 2003. Ordförande: Professor Gianni Jaccucci, Trento universitet, Italien, medorganisatör och medverkande i panelen: Sara Eriksén. <http://www.ecis2003.it/eng/home.htm>
 36. Hansson, C., Y. Dittrich och D. Randall (beräknad publicering 2003), *Agile Processes: Enhancing User Participation for Small Software Providers?* Artikel som skickats till facktidskriften *IEEE Computer* för utvärdering/publicering.
 37. Fiedler, M., Y. Dittrich, A. Ekelin och S. Eriksén (under arbete), *Visualizing Network Accountability and Accessibility for Users of On-Line/Mobile Public Services*. Artikel till den skandinaviska konferensen IRIS 26 (Information systems research seminar in Scandinavia, årets tema *A Scandinavian Approach to IS Research?*) Porvoo, Finland 9-12 augusti 2003. <http://iris.informatik.gu.se/conference/>
 38. Hansson, C., Y. Dittrich och D. Randall (under arbete) *"The development is driven by our users not by ourselves"- Including users in the development of an off-the-shelf software* Artikel till den skandinaviska konferensen IRIS 26 (Information systems research seminar in Scandinavia, årets tema *A Scandinavian Approach to IS Research?*) Porvoo, Finland 9-12 augusti 2003. <http://iris.informatik.gu.se/conference/>
 39. Ekelin, A. and P. Elovaara (under arbete), *Constructing Situated E-Government: A Suggestion to Methodological Reflection*. Artikel till andra konferensen om e-government, *EGOV03 – From E-Government to E-Governance*, i Prague 1-5 september 2003. <http://www.dexa.org/dexa2003/index.php?include=main.php>
 40. Eriksén, S., Y. Dittrich, M. Fiedler och M. Aurell (under arbete), *It Takes More Than Two... Developing a TANGO Arena for Regional Cooperation around E-government*. Artikel till andra konferensen om e-government, *EGOV03 – From E-Government to E-Governance*, i Prague 1-5 september 2003. <http://www.dexa.org/dexa2003/index.php?include=main.php>

41. Dittrich, Y., A. Ekelin, P. Elovaara och S. Eriksén, (under arbete) Figures of Thought for Design of IT in Use. Kapitel i kommande antologi, vidareutveckling av diskussion från workshop som genomfördes på den internationella ITDG konferensen *Information Technology, Transnational Democracy and Gender* i Ronneby november 2001. <http://www.iar.bth.se/itdg/>

Workshops, presentationer och annan kunskapsförmedling om DitA

1. Sara Eriksén medverkade på nätverksmöte kring utvecklingsprojektet VERKA (Verksamhetsutveckling och arbetsmiljö), anordnat av MDI-gruppen (Människa-Dator-Interaktion) vid Uppsala universitet, oktober 2001. VERKA handlade, liksom DitA om IT utveckling och användning i offentlig förvaltning.
2. Sara Erikén medverkade i “@rbete och IT”, sökkonferens om behovet av forskning och utveckling kring IT-användning för ett långsiktigt hållbart arbetsliv, organiserat av Rådet för Arbetslivsforskning i Stockholm, 11-12 oktober 2000.
3. Sara Eriksén medverkade i en kontaktkonferens med det nationella nätverket för forskning kring turism, anordnat av BTH och ETOUR på Guö den 16 oktober 2000. (Turism är till en del en kommunal angelägenhet i Sverige, och påverkar hur man inom offentliga sektorn ser på Internet och utveckling av interaktiva tjänster on-line)
4. Elisabeth Andersson presenterade resultaten av en enkät om hälsoinformation och hälsovård på Internet för Kundtjänstföretagens kunskapsnätverk, vid deras månatliga möte kring pågående forskning om Kundtjänstverksamhet, på BTH, Soft Center, Ronneby, den 18 oktober 2000.
5. Annelie Ekelin och Sara Eriksén presenterade sin pågående forskning på den offentliga debattdagen ”IT för alla?” som anordnades av BTH i Karlshamn den 26 oktober 2001. (Ur den här dagen växte sedan ett samarbete med Alliansprojektet Tjänster utan Gränser fram).
6. Annelie Ekelin deltog i två tutorials, dels “Computer-Supported Community Work – Fundamentals and Applications” (T14), dels “Computer-Supported Community Work – Building a Research and Action Agenda” (T17), organiserade av Doug Schuler, Evergreen State College, USA, på konferensen Computer Support for Cooperative Work, CSCW 2000 i Philadelphia, USA, 1-6 december, 2000.
7. Sara Eriksén presenterade gruppens pågående forskning om design av IT i användning för Kundtjänstföretagens kunskapsnätverk, vid deras månatliga möte kring pågående forskning om Kundtjänstverksamhet, på BTH, Soft Center, Ronneby, den 13 december 2000.
8. Annelie Ekelin och Sara Eriksén deltog i planeringsmöte på KTH i Stockholm den 9 januari 2001 kring samarbete mellan forskare på KTH, Mithögskolan och BTH i utvärderingen av projekt Medborgarkontor, på uppdrag av Riksförsäkringsverket.
9. Annelie Ekelin och Sara Eriksén medverkade i en workshop om forskning och praktik kring e-demokrati den 12 februari 2001 i Umeå, organiserad av Åke Grönlund, institutionen för Informatik, Umeå Universitet och Agneta Ranerup, Victoria Institutet i Göteborg.
10. Annelie Ekelin, Pirjo Elovaara och Sara Eriksén organiserade en workshop kring begreppen ’e-governance’ och ’e-democracy’ och hur man uppfattar och använder dem lokalt och regionalt i Blekinge. Workshopen genomfördes på BTH i Ronneby den 12 mars 2001, tillsammans med de två referensgrupperna, från Karlskrona och Ronneby, som bildats i Alliansprojektet Tjänster utan Gränser. (Detta var första gången de två referensgrupperna träffades tillsammans.)
11. Sara Eriksén deltog i nätverksmöte med nätverket för arbete och informations- och kommunikationsteknologi i Västsverige, Regionernas Hus, Vänersborg, den 15 mars 2001.
12. Tvådagars workshop för forskare, forskarstuderande, övriga samarbetspartners och referensgrupp i DitA projektet, anordnad på BTH, Ronneby, 21-22 mars 2001
13. Sara Eriksén och Jan-Evert Manneklint på ABB Metering i Karlskrona höll ett gemensamt seminarium om teknikstöd för callcenterverksamhet inom ramen för Kundtjänstföretagens kunskapsnätverk, vid deras månatliga möte kring pågående forskning om Kundtjänst-

- verksamhet, denna gång i ABB Meterings sammanträdeslokaler i Karlskrona, den 25 april 2001.
14. Sara Eriksén deltog tillsammans med Bo Helgeson i dialogmöte på VINNOVA, Stockholm, den 26 april 2001, om innovativ IT-användning i arbetslivet. Målsättningen var att tillsammans med andra forskare och fackliga representanter m fl inom området identifiera behovsområdet och formulera bärkraftiga teman för VINNOVAs framtida programutveckling.
 15. Pre-workshop workshop organiserades av Sara Eriksén, Annelie Ekelin, Yvonne Dittrich och Wulf-Gideon Bleek (Informatik, Hamburg universitet) på BTH i Ronneby den 14 maj för att samråda och förbereda höstens workshop på ECSCW'2001 i Bonn.
 16. Presentation av projektet 'Design av IT i Användning.' Seminarium/panel i två sessioner på konferensen "Det offentlig@ rummet" i Karlskrona, 15-16 maj 2001. Medverkande: Yvonne Dittrich och Kari Rönkkö från forskargruppen UODDS,IPD, BTH samt Sara Eriksén, Pirjo Elovaara och Annelie Ekelin, IAM, BTH.
 17. Sara Eriksén medverkade på workshop om "Exploring Practices – Imaging Technologies", organiserad av forskaren Thomas Binder, Malmö Högskola, den 17 maj 2001.
 18. Sara Eriksén deltog i nätverksmöte med nätverket för arbete och informations- och kommunikationsteknologi i Västsverige, på högskolan i Trollhättan, den 11 juni 2001.
 19. Besök i Ronneby av Dr. Bridgette Wessels från School of Management, CURDS & CSR, University of Newcastle upon Tyne, 27 juni – 1 juli 2001. Planering inför framtida samarbete kring forskning om IT och integrering av tjänster i offentlig förvaltning. Vi fick inbjudan att hålla gästforskarseminarium på CURDS i december 2001 (flyttades senare fram till februari 2002, se nedan).
 20. Den 7 september 2001 presenterade Annelie Ekelin utvärderingen av Medborgarterminalprojektet för projektets styrgrupp i Stockholm. Medverkande var Claes-Göran Lock från AMS, Birgitta André Åstrand RSV, Inger Dunér, RFV, Kerstin Råfsbäck, CSN, Lena Schelin, PPM samt Kjell-Åke Henriksson och Göran Norén, RSV.
 21. Sara Eriksén deltog i "The 2nd Nordic-Baltic conference on activity theory and sociocultural research", som hölls på BTH i Ronneby 7-9 september 2001.
 22. Bleek, Wolf-Gideon, Yvonne Dittrich och Sara Eriksén,(2001), *Co-operation around design and development of ICT for multi-mode access to public services*. Workshop som organiserades på konferensen ECSCW'2001 i Bonn, Tyskland, 16-20 september 2001. (Resulterade 2002 i en teknisk rapport, se publikationslistan).
 23. Presentation av projektet 'Design av IT i Användning' gjordes i form av seminarium/panel på konferensen "Information Technology, Transnational Democracy and Gender" på BTH i Ronneby den 16-18 november 2001. Medverkande: Yvonne Dittrich och Christina Hansson från forskargruppen UODDS,IPD, BTH samt Sara Eriksén, Pirjo Elovaara och Annelie Ekelin, IAM, BTH. (Kommer att ingå som kapitel i en bok som är under arbete som resultat av konferensen, se publikationslistan).
 24. Den 21 november 2001 hölls höstens workshop för forskare, forskarstuderande, övriga samarbetspartners och referensgruppen i DitA projektet på InfoCenter, Ronneby.
 25. Sara Eriksén, Yvonne Dittrich, Annelie Ekelin och Christina. Hansson höll tillsammans, under rubriken *Informatics Workshop about the Scandinavian Approach/Participatory Design, and the Design in Use Research Project*, en två-dagars workshop på School of Management, University of Newcastle upon Tyne, U.K., 4-5 februari 2002, på inbjudan av rektorn, professor Ian McLoughlin och forskningsprojektet AMASE, i vilket man fokuserar på integrerad utveckling av IT och publika tjänster.
 26. Den 25 april 2002 hölls vårens workshop för forskare, forskarstuderande, övriga samarbetspartners och referensgruppen i DitA projektet på InfoCenter, Ronneby.
 27. Under våren kom Sara Eriksén med som ledamot i Nitas (Nationellt IT-användarcentrum) vetenskapliga råd, vilket har medfört möjligheter att nätverka och utbyta erfarenheter med andra forskare m fl på nationell nivå som har intresse av design och användning av IT.

28. Den 14/5 2002 deltog Sara Eriksén och Yvonne Dittrich på IVA:s (Ingenjörsvetenskapsakademin) workshop i Stockholm för förberedelse av Expressions of Interest inom IST (Information Society Technologies) inför 6:e ramprogrammet.
29. Den 27-29 maj 2002 deltog Sara Eriksén i European Information Society Conference EISCO 2002/Smart Government CCM i Cagliari, Sardinien.
30. Den 26-27 juni 2002 hölls en workshop i Ronneby med forskare från Trento, Italien och Newcastle med sikte på att utveckla ett internationellt samarbete kring både forskning och utbildning om e-government (resulterade bl a i ett bidrag till konferensen Innovation in Europe som äger rum i Roskilde maj 2003, jmf publikationslistan).
31. Den 4-5 juli deltog Sara Eriksén i Intensive summer school i Dragör, Danmark, på temat *On knowledge, innovation and learning in the network society and on Communities of Practice in and for eGovernment*, med Etienne Wenger, Nancy White och John Smith.
32. Under hösten 2002 inleddes det konkreta samarbetet kring uppbyggnaden av *TANGO arenan för e-government*, vilket inneburit en serie hel- och halvdagsmöten och seminarier mellan forskare från olika discipliner, och mellan forskare och representanter för näringsliv och offentliga sektorn. Dessa listas inte här, men bör ses som början till fortsättningen och utvidgningen av det samarbete kring e-government som inletts genom DitA projektet.
33. Sara Eriksén var inbjuden talare och berättade om erfarenheter från DitA projektet under rubriken *Att forska i spänningsfältet mellan system och praktik* på VITS-gruppens (Verksamhetsutveckling, IT användning, Styrning och samverkan, en nätverksbaserad och flerakademisk forskningsorganisation, se <http://www.vits.org/>) workshop *WISC-Fall 2002* (Workshop on Information Systems in Contexts) som hölls 14-15 oktober 2002 i Linköping. I workshopen ingick även programpunkten *Ett samtal om praktikteori*, där Sara Eriksén medverkade som frågeställare och professor Göran Goldkuhl och Annie Röstlinger från Linköpings Universitet stod som svarande.
34. Den 28 oktober var Sara Eriksén med vid VINNOVAs årskonferens *Tillväxt och innovationssystem* i Stockholm (både informativt och bra med avseende på informellt nätverkande).
35. Den 4-5 november var Sara Eriksén på IST 2002 i Köpenhamn, där en hel del informellt nätverkande ledde till kontakter som kan bli värdefulla i framtiden.
36. Den 6 november medverkade Sara Eriksén i ett IANIS nätverksmöte i Bryssel, med sikte på framtida kontakter och ev samarbete med andra regioner i Europa som deltar i Innovativa Åtgärder satsningen (jmf TANGO arenan e-government).
37. Eriksén, Sara, Annelie Ekelin och Pirjo Elovaara (2002), *Combining Research and Teaching in a Net-Based Learning Environment. Experiences from a net-based summer course on everyday IT use and design*. Poster som presenterades vid den internationella konferensen Netlearning2002 i Ronneby 25-27 november, 2002. <http://netlearning2002.org/net.nsf>
38. Den 7-10 december fick vi besök av den brittiska forskaren Bridgette Wessels, numera verksam vid Sheffield University. Bridgette höll ett öppet seminarium den 10/12 om sin forskning kring IT och tjänsteutvecklingen inom offentliga sektorn i Storbritannien, som inledning på den sista DitA workshopen.
39. Den 10/12 2002 hölls projektets sista workshop för forskare, forskarstuderande, övriga samarbetspartners och referensgruppen i DitA projektet på InfoCenter, Ronneby.
40. Den 11/12 medverkade Annelie Ekelin och Sara Eriksén i en workshop kring teknikpolitik och forskning, ledd av de norska forskarna Elisabeth Gulbrandsen och Gro Aas, varvid bl a erfarenheter från DitA projektet presenterades och diskuterades.
41. Under våren 2003 har ett konkret utvecklingsprojekt inletts med Ronneby kommun, fokuserat på samhällsbyggnadskontorets arbete med översiktsplanen och hur samrådsförfarandet kring denna kan förbättras med hjälp av IT och de alternativa visualiserings- och kommunikationsmöjligheter som nya tekniker erbjuder.
42. Den 6 februari 2003 var Sara Eriksén inbjuden talare och presenterade erfarenheter från DitA projektet och uppbyggnadsarbetet kring TANGO arenan e-government vid ett forskarseminarium för DemokrIT-gruppen vid Örebro Universitet.

43. Den 12 mars var Sara Eriksén och Yvonne Dittrich inbjudna talare vid institutionen för Informatik, Lunds Universitet, där DitA projektet och TANGO arenan e-government presenterades och möjligheter till ett utökat framtida samarbete i Region Sydsverige kring e-government forskning diskuterades.
44. Den 11 april 2003 kommer Sara Eriksén att medverka som en av fyra talare på en workshop om forskningserfarenheter kring offentliga e-tjänster, en workshop anordnad av Nita och VINNOVA i samarbete.
45. Se vidare publikationslistan för fortsättning....

Examensarbeten på magister- och kandidatnivå med anknytning till DitA

1. Ekstrand, Susanne och Christina Hansson (2001), *Design och utveckling av IT-verktyg – ger ringar på vattnet i en organisation*. Kandidatarbete (20 poäng C-nivå) på MDA-programmet, baserat på fältstudier i Ronneby kommun.Handledare: Sara Eriksén och Kari Rönkkö. Institutionen för Arbetsvetenskap och Medieteknik, Blekinge Tekniska Högskola.
2. Carlsson, Magnus och Mats Olsson (2002), *Att be om hjälp utan att fråga*. Magisterarbete (20 poäng D-nivå) på MDA-programmet baserat på fältstudier på medborgarkontoret i Sölvesborgs kommun. Handledare: Bo Helgeson och Bo-Krister Vesterlund. Institutionen för Arbetsvetenskap och Medieteknik, Blekinge Tekniska Högskola.
3. Dackemyr, Elisabeth och Karl Andersson (2002), *Teknikens under. En problemrapport över arbetet på diariet, Regionens Hus i Mariestad*. Kandidatarbete (20 poäng, C-nivå) baserat på fältstudier på Regionens Hus i Mariestad. Handledare: Sara Eriksén och Pirjo Elovaara. Institutionen för Arbetsvetenskap och Medieteknik, Blekinge Tekniska Högskola.
4. Hansson, Christina (2002), *User Driven Software Development in a Small Company*. Magisterarbete (20 poäng D-nivå) på MDA-programmet baserat på fältstudier hos en av mjukvaruleverantörerna till Sölvesborgs medborgarkontor (Idavall Data AB). Handledare: Yvonne Dittrich och Dave Randall. Institutionen för Arbetsvetenskap och Medieteknik, Blekinge Tekniska Högskola.
5. Johansson, Ralf och Peter Nilsson (2002), *UBITA – Utveckling av Botkyrka IT användning*. Kandidatarbete (20 poäng C-nivå) på MDA-programmet baserat på fältstudier på två medborgarkontor i Botkyrka kommun. Handledare: Yvonne Dittrich och Sara Eriksén. Institutionen för Arbetsvetenskap och Medieteknik, Blekinge Tekniska Högskola.

Utbildningsinsatser på forskarutbildningsnivå med anknytning till DitA

Fyra doktorander har medverkat i DitA projektet under olika perioder, vilket innebär att handledningen av dessa doktorander under tiden kan ses som utbildningsinsatser på doktorandnivå med anknytning till DitA projektet. De har medverkat i flera publikationer, varav Annelie Ekelins licentiat avhandling får betraktas som den tyngst vägande hittills (se publikationslistan).

Under våren 2002 genomfördes en *tvärvetenskaplig doktorandkurs* (2 poäng) i form av öppna forskarseminarier på temat 'Accountability', en serie på tio tvåtimmarsseminarier organiserade i samarbete mellan Yvonne Dittrich, forskaransvarig för forskargruppen *UODDS* (Use-Centered Design and Development of Software) på institutionen för programvaruteknik och datavetenskap, och Sara Eriksén, forskaransvarig för forskargruppen *Informatik och Arbete* på institutionen för arbetsvetenskap, medieteknik och humaniora på Blekinge Tekniska Högskola. Litteraturlista, tider m m se *Research Seminars* på <http://www.ipd.bth.se/uodds/>