

RESONANS guide för samstyrning av digitala resurser i offentlig sektor: Praktisk-empirisk kvalitetssäkring

Göran Goldkuhl & Annie Röstlinger

Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, Linköpings universitet

Sammanfattning

Svensk offentlig sektor har stora utmaningar med att etablera en samverkande e-förvaltning. Mot denna bakgrund fokuserade det tidigare FoU-projektet RESONANS ("Former för utveckling och förvaltning av offentliggemensamma digitala resurser") samstyrning och sam användning av digitala resurser. Projektet genomfördes i samverkan med E-delegationen och SKL och med finansiellt stöd från VINNOVA. På basis av empiriska diagnostiska fallstudier utvecklades därefter en preliminär vägledning (guide) för samstyrning. Denna guide har vidareutvecklats och kvalitetssäkrats i projektet "Vägledning för samstyrning och strategisk kvalitetssäkring av digitala resurser i offentlig sektor". Detta projekt har bedrivits under våren 2016 och då med finansiellt stöd från VINNOVA. Arbetet har omfattat fyra projektaktiviteter: 1) Kvalitetssäkring av projekt och guide genom *samverkan med referensgrupp*, 2) kvalitetssäkring av guide genom *fokusgruppsvärdering*, 3) kvalitetssäkring av guide genom *pilottillämpning* samt 4) *vidareutveckling av guide* på basis av ovanstående aktiviteter.

Den vidareutvecklade guiden är strukturerad i tio kvalitetsdimensioner som innebär fyra styrformer (*normativ* dimension om mål och värden, *regulativ* om regelverk, *ekonomisk* om nyttor och kostnader, *organisatorisk* om relationer mellan arrangörer) och sex styrbarhetsdimensioner (*relationell* om användarroller, *performativ* om verksamhetsprocesser och digital funktionalitet, *semantisk* om språkbruk, *interaktiv* om digitala möten och användargränssnitt, *arkitektonisk* om samband mellan digitala resurser/komponenter i digitala landskap samt *teknisk* om utnyttjade teknologier).

Denna rapport redovisar det arbete som utförts under våren 2016 med vidareutveckling och praktisk-empirisk kvalitetssäkring av guiden. Arbeta med guiden fortsätter under hösten 2016.

Innehåll

1 Inledning.....	1
1.1 Projektområde: strategisk styrning av e-förvaltning.....	1
1.2 Projektbakgrund: RESONANS-projektet.....	1
1.3 Projektmål.....	4
1.4 Syfte med rapporten	4
2 Projektuppläggning.....	5
2.1 Aktiviteter	5
2.2 Projektorganisation.....	5
2.3 FoU-ansats: praktikforskning.....	6
2.4 Projektuppläggning för att nå projekt mål	6
3 Genomförande och resultat	8
3.1 Samverkan med referensgrupp	8
3.1.1 Syften.....	8
3.1.2 Deltagare.....	8
3.1.3 Samråd och kunskapsutbyte	9
3.2 Workshops med fokusgrupper	10
3.2.1 Fokusgrupper för kunskapsprövning och kunskapsutveckling	10
3.2.2 Deltagare.....	10
3.2.3 Genomförande	11
3.2.4 Resultat.....	12
3.3 Pilottillämpning.....	15
3.3.1 Syften med pilottillämpning.....	15
3.3.2 Inventering av pilotfall.....	16
3.3.3 Val av pilotfall.....	17
3.3.4 Pilottillämpningens förutsättningar: syften och organisering	18
3.3.5 Genomförande	18
3.3.6 Några lärdomar och erfarenheter	24
3.4 Guideutveckling	25
3.4.1 Förändrat styrtänk.....	25
3.4.2 Från sju dimensioner till tio dimensioner	26
3.4.3 Informationsekonomisk styrning	28
3.4.4 Användaranalys.....	29

3.4.5 Teknologianalys.....	30
4 Fortsatt arbete med RESONANS guide.....	31
4.1 Fortsatt empirisk kvalitetssäkring av guiden	31
4.2 Förbättring av guiden	32
Referenser	34

1 Inledning

1.1 Projektområde: strategisk styrning av e-förvaltning

Svensk e-förvaltning befinner sig i ett mycket dynamiskt och expansivt skede. Mycket utvecklings- och förändringsarbete sker på lokal nivå inom enskilda myndigheter, regioner/landsting och kommuner, ofta med utgångspunkt i de övergripande e-förvaltningsmålen **enklare**, **öppnare** och **effektivare**. Denna målbild är gemensam över hela den offentliga förvaltningen (SKL, 2011; E-delegationen, 2011; Näringsdepartementet, 2012). Förutom lokala insatser så förekommer också många gemensamma och övergripande satsningar som samverkans- och samordningsprojekt mellan olika myndigheter. Inom kommunsektorn finns t.ex flera kommungemensamma initiativ genom SKL (CeSam), föreningen Sambruk samt genom olika regionala kommunorganisationer. Inom vårdområdet finns insatser som samordnas av bl.a Inera, eHälsomyndigheten och Socialstyrelsen, förutom direkta samverkansprojekt mellan olika landsting/regioner. Flera nationella samverkansinsatser genomfördes också i E-delegationens regi. Efter att E-delegationens arbete har avslutats har andra aktörer tagit vid; bl. a eSamverkansprogrammet, Ekonomistyrningsverket samt Post- och Telestyrelsen.

Den svenska förvaltningsmodellen med relativt självständiga myndigheter och självstyrande kommuner utgör en viktig förutsättning för utveckling av svensk e-förvaltning. Denna styrmodell innehåller dock stora utmaningar för att få till stånd en effektiv styrning av förvaltningsövergripande IT-insatser (E-delegationen, 2013a). Digitaliseringen medför både krav på och möjligheter med ökad samordning och samnyttjande. SKL (2011) identifierar i sin "Strategi för e-samhället" just samverkan mellan statliga myndigheter, kommuner och landsting/regioner som en central framgångsfaktor för digitaliseringen av offentlig förvaltning. Detta gäller såväl förutsättningar för intern effektivisering i statliga myndigheter, kommuner och landsting/regioner som för möjligheterna att skapa nytta för medborgare och företag. Just kring hantering av medborgares och företags livssituationer har den svenska förvaltningsmodellen sina främsta svårigheter (E-delegationen, 2013a). Detta syns även indirekt genom EU-benchmark (EU, 2013) där Sverige når en hög placering för företagande inom livssituationen starta företag, men svagare resultat för livssituationen förlora och hitta jobb. Utmaningar att förbättra styrningen inbegriper hur man kan/ska/bör organisera och finansiera såväl utvecklingsarbete som förvaltning av utvecklade IT-resurser. Det finns särskilt stora utmaningar i samverkan mellan statlig, regional och kommunal nivå.

1.2 Projektbakgrund: RESONANS-projektet

Med primärt syfte att närmare undersöka utmaningar i samstyrning och sam användning av digitala resurser i offentlig sektor initierades projektet RESONANS under 2014. Detta projekt leddes av Linköpings universitet och bedrevs i nära samverkan med E-delegationen och SKL samt med ekonomiskt stöd från VINNOVA. Projektets officiella benämning var "Former för utveckling och förvaltning av offentliggemensamma digitala resurser" och dess fokus var samstyrning och sam användning av digitala resurser i offentlig sektor. Åtta större offentliggemensamma digitala resurser undersöktes genom diagnostiska fallstudier: 1177 Vårdguiden, ekonomiskt bistånd, e-recept, gemensam gymnasieantagning i Stockholms län, kommunala e-tjänsteplattformar, Ladok, Mina meddelanden/Min myndighetspost, verksamt.se. Med begreppet offentliggemensam digital resurs täcker vi olika slag av sådana

IT-resurser, såsom gemensam webbplats, gemensamma komponenter i webbplatser (som t.ex e-tjänster), gemensamma/likartade back-office system, digitalt informationsutbyte mellan förvaltningar.

I RESONANS analyserade vi¹ genomförda fallstudier utifrån sju samverkansdimensioner. En *normativ* dimension om mål och värden, en *regulativ* om regelverk, en *relationell* om aktörsrelationer och rollfördelning, en *performativ* om verksamhetsprocesser och digital funktionalitet, en *semantisk* om språkbruk (begriplighet och precision), en *interaktiv* om digitala möten och användargränssnitt samt en *arkitektonisk* om samband mellan digitala resurser/komponenter i digitala landskap. På basis av dessa fallstudier genomfördes en komparativ tväranalys vilket ledde fram till projektets slutrapport (Goldkuhl m.fl, 2014).

I RESONANS-projektets slutrapport diskuterade vi översiktligt läget för svensk e-förvaltning. Ett övergripande mål för svensk e-förvaltning uttrycks ibland som att denna ska vara i "världsklass". I Digital agenda för Sverige (Näringsdepartementet, 2011) sägs bl.a: "Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter". Utifrån framtagen kunskap i RESONANS kunde vi göra en kritisk reflektion av dessa ambitioner. Vi kom fram till att det gäller att inte förenklat se "VM i digital förvaltning" som *en* tävling i *teknik*. Snarare handlar det om en "sjukamp", dvs sju olika grenar där man behöver uppnå toppresultat i samtliga grenar för att göra anspråk på en topplats. De sju grenarna formulerade vi utifrån de tillämpade sju samverkansdimensionerna i RESONANS; se ovan samt Goldkuhl m.fl (2014) och Goldkuhl & Röstlinger (2015). Begreppet *den digitala sjukampen* har rönt stort intresse bland praktiker. Att bedöma kvalitet i e-förvaltning utifrån dessa sju grenar har uppfattas som ett slagkraftigt angreppssätt. Denna sjukamp har preciserats genom att också ange polariteter för varje gren, dvs vad som kan ses som hög respektive låg kvalitet.

Kunskap från RESONANS har förutom i skriftlig form även förts ut via ett antal strategiska kunskapspridningsaktiviteter (E-delegationens ledningskonferens, december 2014; seminarium för kommunsektorn på SKL februari 2015; seminarium i nätverket Kunskapsinitiativet för IT-governance maj 2015; Offentliga Rummet, juni 2015).

Med denna kunskap som grund togs ytterligare ett steg under våren 2015². En guide för samstyrning och strategisk kvalitetssäkring av digitala resurser i offentlig sektor utvecklades i en första version. Denna guide är avsedd att användas i bl.a följande situationer:

- Utveckling eller förändring av en digital resurs (och då inom en strategisk planering av den digitala resursen).
- Översyn av styrning av en digital resurs.
- Utvärdering av en digital resurs för att klargöra kvalitet och effekter.

¹ Projektet RESONANS genomfördes av en grupp forskare: Göran Goldkuhl (projektledare), Annie Röstlinger, Anders Persson, Linköpings universitet och Owen Eriksson, Uppsala universitet.

² Detta arbete utfördes efter att det VINNOVA-finansierade projektet RESONANS formellt hade avslutats.

Kort om guiden:

- Guiden strukturerades enligt de sju dimensioner som tillämpades i RESONANS (se ovan).
- Den består av *begrepp, perspektiv* (viktigt att tänka på/uppmärksamma) samt lämpliga *frågor* att ställa.
- Guiden vänder sig till praktiker inom e-förvaltning som t.ex. policymakare, beslutsfattare, strateger, verksamhetsarkitekter/IT-arkitekter, samt olika slags designers och systemförvaltare.
- Guiden syftar till att befrämja *strategisk analys* och *dialog*.
- Grundidén är att *befrämja samstyrning*, dvs hur olika aktörer ska samverka och kommunicera i/om styrning och strategisk utveckling.
- Genom användning av guiden kan *samsyn etableras* bland berörda aktörer, vilket t.ex. kan innebära utveckling av *gemensamma kvalitetsnormer* för en digital resurs.
- Guiden kan förstås användas av enskilda förvaltningar, men dess primära styrka ligger i att befrämja samverkan mellan olika aktörer vad gäller digital utveckling för att därmed bättre kunna anlägga ett *koncernperspektiv*.
- Den ska bidra till bättre samverkan mellan förvaltningar och till ett *välinformerat* och *strukturerat beslutsfattande* kring sådana digitala resurser; dvs belysa vilka strategiska ställningstaganden som behöver göras avseende den digitala resursen och dess styrning och samverkan.

RESONANS guide ska befrämja ett sådant strategiskt tänkande kring digitala resurser; t.ex. genom att ge underlag för:

- Portföljstyrning av digitala resurser
- Regulativ utveckling avseende digitala resurser
- Planerad utformning/förbättring av digitala landskap
- Digital effektivisering av interorganisatoriska verksamhetsprocesser

I slutändan handlar detta om att:

- Bidra till högkvalitativa digitala resurser som kan brukas på ändamålsenliga sätt av sina olika användare (invånare, företagsrepresentanter och förvaltningar).
- Skapa digitala resurser som underlättar för invånare i sina livssituationer *och samtidigt* effektiviserar den offentliga förvaltningens arbetssätt.

En preliminär version av denna guide presenterades på Offentliga Rummet i juni 2015 (Goldkuhl m.fl, 2015). Vi noterade ett stort intresse för guiden och den sjudimensionsmodell för samstyrning som utvecklats inom RESONANS-projektet. Vi uppfattade att det finns en stor potential för vidareutveckling och spridning av guiden till personer verksamma inom e-förvaltning. *Behov av bättre styrning av och samverkan kring e-förvaltning* är inte bara en slutsats från RESONANS utan framhålls med tyngd i slutbetänkandet från E-delegationen (2015) samt i Riksrevisionens granskning av styrningen av den offentliga sektorns digitalisering (Riksrevisionen, 2016).

Mot bakgrund av detta behov etablerade vi FoU-projekt RESONANS guide ("Vägledning för samstyrning och strategisk kvalitetssäkring av digitala resurser i offentlig sektor") för fortsatt kunskapsutveckling. För våren 2016 har finansiering erhållits från VINNOVA.

1.3 Projektmål

Det övergripande målet för projektet RESONANS guide är att (vidare)utveckla en vägledning för samstyrning och strategisk kvalitetssäkring av digitala resurser i offentlig sektor. Detta görs utifrån tidigare resultat från RESONANS-projektet. Vägledningen är avsedd att användas för att förbättra olika offentliga aktörers samverkan kring viktiga digitala resurser och för att kvalitetssäkra sådana digitala resurser. Projektets strategi för att uppnå detta mål är genom en tät praktikfältinteraktion och riklig datainsamling. Tre aktiviteter har genomförts för att förankra guiden bland praktiker och erhålla fördjupad kunskap om guiden utifrån praktisk kunskap: 1) samverkan med referensgrupp, 2) workshops med fokusgruppsvärderingar och 3) pilottillämpning. Projektuppläggning beskrivs närmare i kapitel 2 nedan. Genomförande och resultat från projektaktiviteterna beskrivs i kapitel 3.

I enlighet med överenskommelse med VINNOVA avslutas nu (2016-06-30) det av VINNOVA finansierade projektet. En preliminär guide presenteras i Goldkuhl m.fl (2016). Under hösten kommer ytterligare empiriinsamling och fortsatt kunskapsutbyte med praktiker att ske för att ge ett rikare underlag och ökad praktikförankring för guideutveckling; se kapitel 4 nedan för fortsatt arbete. Dessa aktiviteter finansieras med medel från Linköpings universitet. En slutlig guidepublikation planeras till årsskiftet 2016/17.

1.4 Syfte med rapporten

Denna rapport redovisar utfört arbete under våren 2016 med vidareutveckling och praktisk-empirisk kvalitetssäkring av guiden. Guiden och förslag till vidareutveckling har kvalitetssäkrats genom granskning och synpunkter från projektets referensgrupp samt fokusgrupper. Arbete med att praktiskt pröva guiden har påbörjats under våren genom en pilottillämpning (Läkarintygstjänsten). Denna pilottillämpning genererar viktiga erfarenheter och idéer för vidareutveckling av guiden. Arbete med guiden fortsätter under hösten 2016, så denna rapport ska ses som en delrapportering ("halvårsbokslut"). Samtidigt med denna rapport har en uppdaterad version av guiden framställts (Goldkuhl m fl, 2016).

Vi vänder oss med denna avrapportering i första hand till praktiker som vi samverkar med kring RESONANS guide:

- Referensgrupp
- Fokusgrupper
- Arbetsgrupp för pilottillämpning

Rapporten kan även vara av intresse för personer (andra praktiker samt forskare) med intresse för strategisk e-förvaltning och samstyrning av digitala resurser i offentlig sektor.

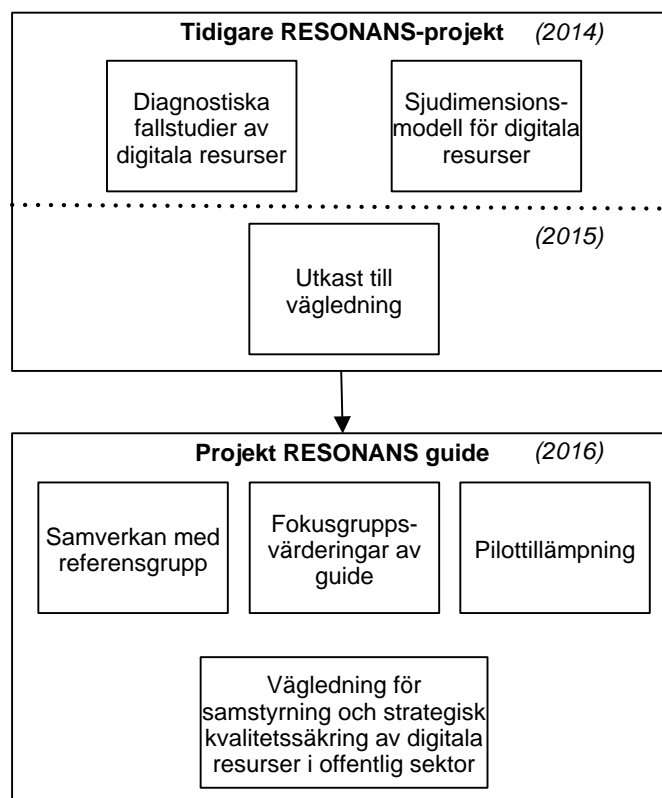
2 Projektuppläggnig

2.1 Aktiviteter

Projektet har verkat genom fyra kompletterande aktiviteter:

- Kvalitetssäkring av projekt och guide genom samverkan med *referensgrupp*
- Kvalitetssäkring av guide genom *fokusgruppsvärderingar*
- Kvalitetssäkring av guide genom *pilottillämpning*
- *Vidareutveckling av guide* på basis av ovanstående aktiviteter

En översikt över projektet och dess bakgrund i det tidigare RESONANS-projektet ges i figur 1. Projektet RESONANS guide och dess aktiviteter har genomförts i nära samverkan mellan forskare och praktiker vilket framgår av beskrivningar av aktiviteterna nedan (kapitel 3). En grundidé för projektet RESONANS guide är att kvalitetssäkra guiden genom en tät interaktion med praktiker och en djup insamling av synpunkter och erfarenheter avseende dess praktiska användbarhet och nytta.



Figur 1. Projektet RESONANS guide och dess bakgrund i det tidigare RESONANS-projektet

2.2 Projektorganisation

Projektet genomförs av en liten projektgrupp bestående av två forskare från Linköpings universitet (Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling, avdelningen för informatik):

- Professor Göran Goldkuhl (projektledare)
- Univ.adjunkt Annie Röstlinger

Projektet har en referensgrupp med praktiker knuten till sig (se vidare avsnitt 3.1 nedan). För pilottillämpningen har forskarna och praktiker från Inera AB bildat ett projekt tillsammans (se vidare avsnitt 3.3.4-5 nedan). Interaktion har också skett med två arrangerade fokusgrupper (se vidare avsnitt 3.2 nedan).

2.3 FoU-ansats: praktikforskning

Projektets FoU-ansats kan sägas följa sk praktikforskning (Goldkuhl, 2011; 2012). En sådan ansats bygger på att medvetet ge kunskapsbidrag till tre typer av målgrupper:

- Praktiker som man direkt samverkar med ("lokal praktik")
- Andra praktiker ("generell praktik")
- Forskarsamhället

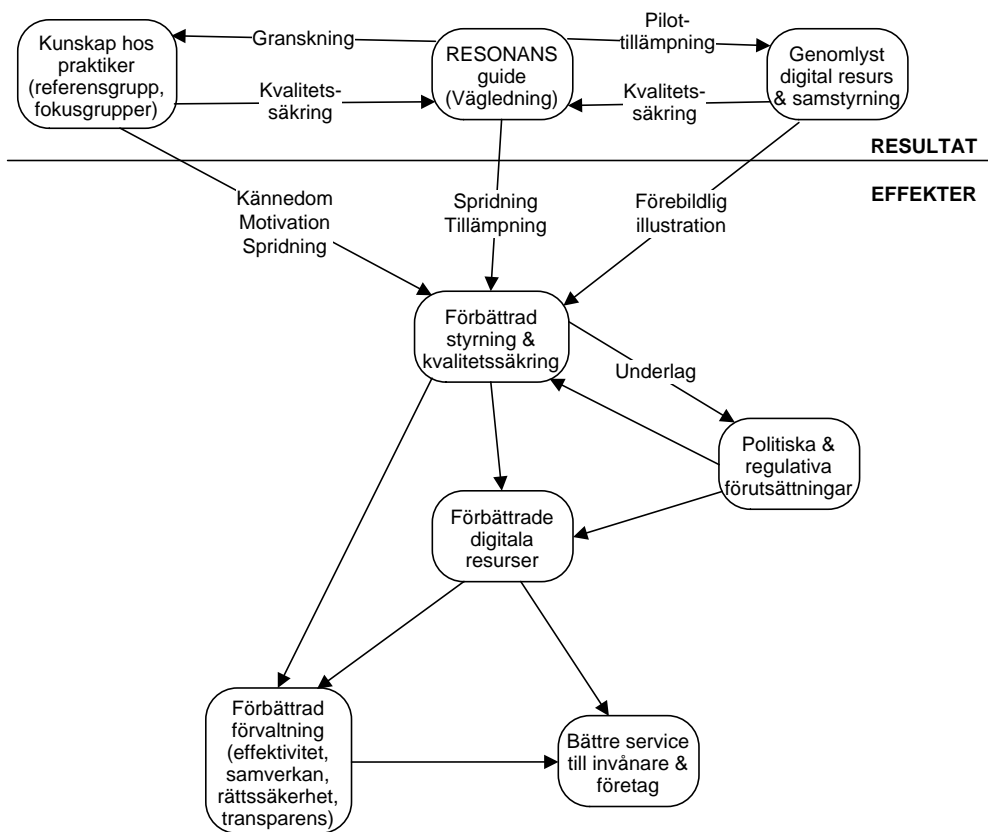
Praktiker i referensgrupp, fokusgrupper och pilottillämpning har tagit del av guiden i preliminär form. De har också tagit del av annat skriftligt presentationsmaterial samt muntligen interagerat med forskare. Detta utgör därmed sk lokala praktikbidrag enligt praktikforskning (Goldkuhl, 2011; 2012). Den kommande publicerade guiden (som är avsedd att nyttjas av praktiker i olika användningssituationer) kommer att utgöra ett sk generellt praktikbidrag enligt praktikforskning. När väl guiden finns publicerad kommer andra spridningsformer (t.ex deltagande på konferenser och seminarier) att äga rum som exempel på generella kunskapsbidrag mot praktikfältet. Forskarna planerar också att senare framställa vetenskapliga artiklar kring guiden med forskarsamhället som avsedd målgrupp.

2.4 Projektuppläggning för att nå projektmål

Det primära resultatet av detta projekt är en vägledning för samstyrning och strategisk kvalitetssäkring av digitala resurser i offentlig sektor (RESONANS guide). Viktiga medel och biresultat för att uppnå detta huvudmål har varit: 1) ökad kunskap hos praktiker (genom samverkan i referensgrupp och fokusgrupper) och 2) pilottillämpning med genomlysning av en digital resurs och dess samstyrning. Detta är vad som uppnås direkt inom projektets ram. Huvudresultat och biresultat ska bidra till uppnående av andra effekter genom spridning och bruk av dessa resultat (se figur 2).

Guiden kommer efter projektet att publiceras och spridas på lämpliga sätt. Avsikten är att den ska komma till användning för styrning, planering, utvärdering och utveckling av digitala resurser. Involvering av praktiker från olika offentliga organisationer i referensgrupp och fokusgrupper har, förutom direkt kvalitetssäkring, varit ett viktigt sätt att befrämja spridning och tillämpning av guiden. Ambitionen har varit att, genom projektets samverkansaktiviteter, få medverkande praktiker att bli *kunskapsbärare* av guiden. Fortsatt interaktion med praktiker kommer att ske för att befrämja vidare förankring och spridning.

Tillämpning av guiden för samstyrning och strategisk kvalitetssäkring bör leda till högre kvalitet i fokuserade digitala resurser vilket i sin tur bör bidra till förbättrad förvaltning och bättre service till invånare och företag. Strategiska utredningar kring digitala resurser kan också ge input till politik-/regulativ utveckling vilket utgör viktiga förutsättningar för digital utveckling.



Figur 2. Resultat och effekter

Denna målbild (resultat-/effektkarta i figur 2) har varit och kommer att vara fortsatt vägledande för arbetet med RESONANS guide.

3 Genomförande och resultat

3.1 Samverkan med referensgrupp

3.1.1 Syften

Projektet har på olika sätt samverkat med olika intressenter inom e-förvaltning. Ett viktigt forum för samverkan med praktiker är en referensgrupp bestående av personer med särskilt intresse för policyfrågor kring digitalisering av offentlig sektor, som har varit knuten till projektet; för deltagare se avsnitt 3.1.2 nedan. Denna grupp har träffats vid tre tillfällen under våren 2106; se vidare avsnitt 3.1.3 nedan.

Referensgruppen har varit ett *samrådsorgan* för projektet. Den har:

- medverkat till *planering, kunskapsutbyte* och *kvalitetssäkring* av uppläggnings och resultat
- varit behjälplig med *fall för pilottillämpning* samt värdering av dessa
- deltagit i diskussioner kring uppläggnings av *fokusgrupper* och urval/rekrytering av personer till dessa
- medverkat till klarläggande av *positionering* av guiden i förhållande till *andra vägledningar* avseende digitalisering av offentlig sektor
- deltagit i diskussioner kring guidens *anpassning* till olika *målgrupper* och *användningssituationer*
- deltagit i diskussioner kring guidens *spridning* och *publicering*

3.1.2 Deltagare

I referensgruppen har följande personer/organisationer deltagit:

- Sofie Arvidsson, Näringsdepartementet
- Jonas Geuken, Justitiedepartementet
- Johnny Carlberg, eSamverkansprogrammet
- Mats Goffhé, Ekonomistyrningsverket
- Manne Andersson, eHälsomyndigheten
- Carina Söderholm, Bolagsverket
- Anna Johansson, Tillväxtverket
- Bengt Svenson, SKL
- Claes-Olof Olsson, Föreningen Sambruk
- Anders Persson¹, Governo AB

¹ Anders Persson har deltagit i en expertroll. Han har tidigare mångårig erfarenhet från forskning vid Linköpings universitet, bl.a i RESONANS-projektet och verkar nu som strategikonsult inom e-förvaltning på Governo AB.

3.1.3 Samråd och kunskapsutbyte

Under våren 2016 har tre referensgruppsmöten genomförts¹:

- 28 januari
- 7 april
- 14 juni

Det första mötet ägnades åt:

- Presentation av projektet
- Kunskapsgrund i tidigare RESONANS-projekt
- Klargörande av referensgruppens roller
- Presentation och värdering av idéer om vidareutveckling av guiden
- Uppläggning av pilottillämpning och kriterier för urval och rekrytering av kandidater till pilotfall
- Uppläggning av workshops med fokusgrupper samt rekrytering av deltagare
- Inledande diskussioner kring guidens spridning och publicering
- Identifiering av behov att positionera guiden i förhållande till andra vägledningar avseende digitalisering av offentlig sektor

Genom referensgruppen framkom tre kandidater till pilotfall för pilottillämpning (se vidare avsnitt 3.3.2 nedan). Det andra mötet ägnades uteslutande åt en genomgång och diskussion av dessa pilotfall.

Under det första referensgruppsmötet identifierades ett behov av att positionera guiden i förhållande till andra vägledningar avseende digitalisering av offentlig sektor². Det tredje mötet ägnades åt en genomgång och diskussion av olika sådana vägledningar. Presentationer gavs av deltagarna från eSamverkansprogrammet och Ekonomistyrningsverket. På basis av dessa diskussioner har en lämplig strategi formulerats för att positionera och relatera guiden till andra vägledningar: 1) Att identifiera de mest relevanta vägledningarna och 2) för varje sådan vägledning klargöra vilka av guidens dimensioner som den vägledningen täcker samt 3) vilka användningssituationer som vägledningen avser att stödja. Detta arbete kommer att genomföras under hösten 2016 innan slutlig publicering av guiden. En "positioneringskarta" ska tas fram som del i fortsatt arbete med RESONANS guide.

På det tredje mötet presenterades och diskuterades också uppläggning och erfarenheter av pilottillämpning; se vidare avsnitt 3.3.5 nedan.

Som helhet har samverkan med referensgruppen varit ytterst värdefull för kvalitetssäkring och förankring av uppläggning och resultat.

¹ Samtliga möten har genomförts i konferenslokaler på SKL, Stockholm.

² Exempel på sådana vägledningar är ESV (2008; 2016), E-delegationen (2013b; 2014), eSAM (2016ab) och PTS (2016).

3.2 Workshops med fokusgrupper

3.2.1 Fokusgrupper för kunskapsprövning och kunskapsutveckling

Aktuell version av RESONANS guide är utvecklad utifrån empiriska och diagnostiska studier av offentliggemensamma digitala resurser. För att guiden ska kunna användas som instrument i olika sammanhang är det viktigt att guiden ger vägledning och uppfattas som värdefull av praktiker. Guiden behöver därför genomlysas utifrån kvalificerade praktikers perspektiv på samstyrning och strategisk kvalitetssäkring. Hur kan guiden vidareutvecklas och anpassas till praktikers behov? Ett fruktbart sätt att göra detta på är att samla kvalificerade praktiker till en gemensam granskning och diskussion av guiden. Detta kan ses som genomförande av fokusgruppsamtal (Kitzinger, 1994; Axelsson & Melin, 2007; Tremblay m.fl, 2010; Belanger, 2012).

I projektet har två workshops med fokusgruppsamtal arrangerats där två olika fokusgrupper har deltagit. Varje fokusgrupp har haft fem deltagare.

Syften med att arrangera workshops med fokusgrupper:

- Att förbättra guiden med utgångspunkt i kvalificerade praktikers kunskaper och behov för att därigenom erhålla en guide som är bättre anpassad till praktikers olika användningssituationer.
- Att förankra guiden bland utvalda kvalificerade praktiker för att därigenom sprida intresse och kunskaper kring guiden så att medverkande praktiker kan bli kunskapsbärare av guiden.

Genom fokusgrupperna har vi alltså samlat ett antal kunniga praktiker till gemensam granskning och diskussion av guiden. Detta har genomförts i form av förberedda och strukturerade forskarledda gruppsamtal (fokusgruppsamtal) för att värdera och föreslå förbättringar av guiden. Gruppsamtalen bygger på att fokusgruppsdeltagarna har förberett sig genom att studera aktuell version av guiden. En viktig del i att genomföra detta i fokusgruppsform istället för genom individuella samtal, är att man kan uppnå en interaktion i gruppen som kan leda till kunskapsutvecklande samtal med reflektioner som leder längre än enskilda synpunkter. Det handlar om att utnyttja gruppens dynamik för att generera djupare insikter kring det kunskapsområde som gäller RESONANS guide.

Följande moment har genomförts inom denna projektaktivitet:

- Specificera syften och samtalsagenda för workshops
- Rekrytering/urval av deltagare i fokusgrupper
- Instruktion till deltagare
- Deltagares förberedelse
- Genomförande av workshops med fokusgrupper
- Analys av synpunkter från deltagare

3.2.2 Deltagare

Avsikten har varit att rekrytera kvalificerade praktiker med intresse för styrning, samverkan och kvalitet avseende digitala resurser i offentlig sektor. Då deltagande i fokusgrupp är frivilligt och utan ersättning bör deltagare som anmäler sig till en fokusgrupp också ha

intresse av guiden och att diskutera den med andra kvalificerade praktiker. Bas för rekrytering till fokusgrupper har varit nuvarande referensgrupp samt det kontaktnät som etablerats i samband med genomförande av det tidigare RESONANS-projektet. Vår målsättning för de workshops som har genomförts under våren, har varit att skapa fokusgrupper där deltagarna representerar olika organisationer inom offentlig sektor. Detta har också uppnåtts.

De personer som har fått inbjudan till fokusgrupp har också fått information om vilka förutsättningar som gäller, som t.ex information om målgrupp, syfte och arbetsinsats. I inbjudan har vi också lyft fram fördelar med att delta, t.ex att deltagarna:

- får ökad kunskap om samstyrning och strategisk kvalitetssäkring av digitala resurser
- bidrar till en bättre anpassad guide som kan användas av offentliga förvaltningar
- får delta i ett kunskapsutvecklande samtal med forskare och andra kvalificerade praktiker om digitala resurser och dess styrning
- på ett tidigt stadium får ta del och påverka verksamhetsinriktad forskning om (sam)styrning av digitala resurser i offentlig sektor
- får ökade kunskaper om guiden samt lärdomar från andra praktiker

De personer som därefter har anmält sig till en fokusgrupp har fått läsanvisningar till guiden i form av teman som kommer att diskuteras och exempel på frågeställningar som kan vara relevanta att fundera över och ta upp i fokusgruppen.

I fokusgrupp 1 har följande personer/organisationer deltagit:

- Monica Ljungmark Åfeldt, Bolagsverket
- Johnny Carlberg, eSamverkansprogrammet
- Malin Nordström, Karolinska
- Bengt Svensson, SKL
- Emma Bohman, Transportstyrelsen

I fokusgrupp 2 har följande personer/organisationer deltagit:

- Markus Bill, Försäkringskassan
- Sofie Arvidsson, Näringsdepartementet
- Katarina von Goes, Skatteverket
- Susanne Uhlin, Skolverket
- Kerstin Rising, Stockholms Läns Landsting

3.2.3 Genomförande

Två workshops om vardera tre timmar har genomförts, en med varje fokusgrupp, dvs 5 deltagare på varje workshop.

Arbetsgången för respektive workshop har varit:

- Presentation av agenda
- Presentation av procedur för samtal i fokusgruppen
- Genomförande av utvärderande samtal kring rapporten "RESONANS Guide" (Att samstyra digitala resurser – en guide för bättre samverkan) där samtalen leds av forskare
- Uppsummering av deltagarnas erfarenheter från genomförd workshop

Fokusgruppsamtalen har genomförts utifrån vår önskan att:

- belysa guiden utifrån de kunskaper och erfarenheter som finns samlade i respektive fokusgrupp
- fånga upp synpunkter av så väl negativ som positiv karaktär
- förstå olika uppfattningar och vad de grundar sig på
- fånga upp synpunkter, både sådana som visar på olikheter och sådana som visar på samstämmighet
- bidra med klargörande av innehållet i guiden där sådant framkommer under samtalen

För att uppnå ovanstående har deltagarna blivit uppmanade att:

- uttrycka sina synpunkter, funderingar och frågor
- uttrycka alla typer av synpunkter, negativa – positiva, samstämmiga – avvikande
- gärna motivera varför man tycker som man gör
- gå in i grupprocessen och lyssna på varandra och vara öppen för att ändra uppfattning utifrån nya synpunkter
- gärna uttrycka ändrad uppfattning

För att stödja processen i fokusgruppen har vår inriktning under samtalen varit att:

- leda samtalen kring guiden på ett strukturerat sätt utifrån de teman och frågeställningar som deltagarna haft som förberedelse, men också vara öppen för andra infallsvinklar kring guiden
- varva samtal kring guiden med korta presentationer för att klargöra tema och frågeställningar inför övergång till "nästa temasamtal"
- genomgående lyssna på samtliga deltagare genom att löpande tillämpa principen "laget runt" under samtalen
- fråga vidare om vi behöver mer information för att förstå
- dokumentera genom att spela in fokusgruppens samtal och anteckna löpande för att fånga upp och peka på särskilt viktiga reflektioner

De huvudteman som särskilt fokuserats under samtalen i respektive fokusgrupp är:

- Vad använda guiden till
- Vem kan/bör använda guiden
- Strukturen bakom guiden (dimensionsmodellen/nytt styrtänk)
- Innehåll och omfattning av guiden
- Guidens 10 olika områden/dimensioner
- Presentation av guiden (t.ex språk, struktur, rapportform)

3.2.4 Resultat

Båda workshops har genomförts enligt plan. Deltagarna har varit engagerade och väl insatta i ämnet. Fokusgrupperna har givit mycket kvalificerade synpunkter på guiden som kan användas som bas för att förändra och anpassa guidematerialet till praktikers användningssituationer. Vi kan alltså konstatera att fokusgrupperna har bidragit till kvalitetssäkring av guiden. De avslutande uppsummeringarna av deltagarnas erfarenheter från respektive workshop visar att deltagarna har uppskattat sin workshop och ser stor nytta av sitt deltagande.

Vi har fått en mängd synpunkter kring guiden, synpunkter där vi kan finna såväl samstämmigheter som olikheter och motstridigheter. Sammanfattningsvis har synpunkterna visat på mycket stöd till guiden, med uttalanden som t.ex "gediget arbete", "mycket värdefullt och användbart" och "kunskaper som berör alla", men också på en hel del brister. Uttalanden som "akademiskt språk", "det blir väldigt tungt, väldigt fort" samt "svårt att följa röda tråden", visar på problem som påverkar användbarheten. Men det visar också på delar i guiden där förbättringar kan göras för att uppnå en mer lättillgänglig guide som kan användas i flera sammanhang och av många olika personer.

Vi uppfattar alltså att fokusgrupperna är positiva till guiden som helhet och att det finns starkt stöd för de idéer och den grundläggande syn på samverkan kring digitala resurser som uttrycks i guiden. Men det finns synpunkter på hur detta uttrycks och organiseras i guiden. Nedan följer en sammanfattning av erhållna synpunkter grupperade under några olika teman.

Vad använda guiden till?

I rapporten har vi angivit att guiden kan användas för styrning och samstyrning av digitala resurser inom offentlig sektor, för att få råd och vägledning för kvalitetssäkring av digitala resurser. Men också att guiden kan användas i olika situationer som t.ex vid utveckling eller förändring, översyn av styrning av digital resurs samt utvärdering av digital resurs.

Fokusgrupperna tänker sig också denna användning, men ser också en större användning än den vi tar upp "kan användas till mycket", "ger stöd i många situationer". I grupperna framkom t.ex följande som viktiga användningsområden för guiden:

- Viktigt instrument för att uppnå samsyn, samordning och samverkan mellan myndigheter
- Bra underlag/vägledning för att styra och vidareutveckla digitalisering inom förvaltningar, mellan förvaltningar samt mellan förvaltningar och privata utförare
- Generell verksamhetsutveckling, "viktigt när man startar upp, så man gör rätt från början"
- Guide för dialog mellan strateger och utvecklare
- Grundläggande uppstyrning av digitaliseringsområdet, "bra med gemensamma spelregler, "ger möjlighet till ett mer enhetligt språk inom e-förvaltning"
- Utbildning inom e-förvaltning, för e-strateger, "grundkurs kring vad, varför och hur"

Vem kan/bör använda guiden

Kring denna frågeställning hade deltagarna en del olika synpunkter. Man framförde att guiden var ett viktigt instrument för personer med mer strategiska/policyskapande arbetsuppgifter men att guiden innehåller allt för mycket detaljer, ibland är "alltför teknisk" för dessa personer. Andra framförde att guiden också är bra att använda för personer som arbetar med mer konkret utveckling, samordning, förvaltning av digitala resurser. Några uttryckte att det kan bli oklart vem guiden vänder sig till, eftersom innehållet är varierat och språket akademiskt. Medan vissa personer i grupperna uttryckte att det är bra att "allt viktigt finns samlat" och att det inte alltid går att förutse vad man behöver för en viss arbetsuppgift.

Några ansåg också att innehållet behöver anpassas till olika förvaltningsområden för att kunna användas fullt ut. Baserat på "vem" framkom också synpunkten: att för att guiden verkligen ska komma till användning måste man också tänka – vem äger, sprider, utbildar aktuellt kunskapsinnehåll.

Strukturen bakom guiden (dimensionsmodellen/nytt styrtänk)

Här ansåg deltagarna ganska allmänt, att om man ska täcka ett så stort område som guiden gör behövs en hanterbar struktur. Uppdelning i 10 områden/dimensioner upplevdes som bra, samt heltäckande och relevanta för guiden. Det framkom också att 10 kategorier kanske är ett maxantal. Där såg en del uppdelningen i styrformer och styrobject som en hanterbar kategorisering på överordnad nivå som underlättar. Men andra ansåg att en uppdelning på två nivåer gör det mer komplext. Några synpunkter framkom också som visar på att texten kring uppdelningen i styrformer och styrobject inte är helt enkel att förstå. Många ansåg även att benämning på de 10 dimensionerna var för akademisk och svår att memorera. Mer förklarande namn och beskrivningar används i texten, vilket ger ett bra stöd, men spårbarheten till dimensionerna blir svag, vilket kan förvirra.

Man efterfrågade också relatering till de traditionella interoperabilitetskategorierna som guidens kategorier bygger på. Guidekriterierna uppfattades som mer täckande och pedagogiska men begrepp/termer är nya och svåra. Interoperabilitetskategorierna¹ är mer kända och kan eventuellt bidra till att underlätta förståelsen.

Innehåll och omfattning av guiden

Många synpunkter handlar om att guiden har ett viktigt och användbart innehåll, t.ex:

- Guiden ger viktig kunskap och förmedlar ett klart och tydligt perspektiv på samverkan kring digitala resurser
- Motsvarande tänk finns lite överallt (i olika vägledningar), men guiden ger en samlad bild
- Det som spelar roll är med, viktigt att det finns tillsammans
- Checklistorna och sammanfattningarna är mycket användbara
- Guidesammanfattningarna i rapporten är mycket bra, kan sammanställas till en helhet
- Många matnyttiga tips finns, har redan haft nytta av guiden

Innehållet är omfattande vilket också kan ses som negativt, "alltför detaljerad" och "svår att ta till sig". Trots ett omfattande innehåll har vi fått en hel del synpunkter på innehåll som man vill ha mer av eller som behöver utvecklas/fördjupas/betonas samt sådant som saknas.

Mer önskas kring:

- Checklistor, mallar och liknande stöd
- Fallgropar
- Processteg och nödvändiga moment
- Nyttoperspektivet; kundnytta/medborgarnytta, nyttan av att vara informationsleverantör, samskapande av nytta

¹ Redan i RESONANS-projektet genomfördes en relatering mellan interoperabilitetskategorierna och RESONANS-dimensionerna (se Goldkuhl m.fl, 2014 och Goldkuhl & Röstlinger, 2015). Dock saknas detta i guiderapporten. Vi behandlar detta nedan i avsnitt 3.4.2; se särskilt figur 11 där.

- Interorganisatorisk samverkan mellan olika typer av parter, offentliga – privata
- Informationssäkerhet

Saknas:

- Likheter och skillnader mellan back-office och front-office
- Förebildliga exempel
- Relatering till pm3-modellen
- Relatering till olika vägledningar
- Hänvisning till andra källor

Presentation av guiden

På frågeställningar kring presentation av guidens innehåll har vi fått många synpunkter, en del positiva och en del kritiska, men också en hel del som innehåller förbättringsförslag. Nedan visas exempel på synpunkter som framkommit inom dessa tre kategorier.

Fungerar bra:

- Bra uppbyggd med rubriker och kategorier
- Bra med punktuppställningar och listor

Kan innebära problem:

- Akademiskt språk
- Tungt och svårläst
- Hybrid mellan forskningsrapport och metodbeskrivning, uppfyller kanske inte helt förväntningarna på en guide
- Vissa rubriker tydliga och bra medan andra är otydliga och svåra att förstå
- Ibland svårt att orientera sig och se den röda tråden

Förslag till förbättringar:

- Presentationen är svår, behöver förenklas, mer ”pang-på-rödbetan”
- Benämningar och begrepp kan förbättras, så att man snabbt kommer in i tänket
- Bra om - sammanfattningar, det viktigaste, översikter - ligger först och att man sedan kan välja fördjupning efter behov
- Bra om presentationen sker stegvis, start med enkelt och avskalat, sedan mer fördjupat
- Bra om man kan söka och läsa vissa stycken som man har behov av
- Bra om man kan använda guiden som uppslagsverk
- Önskvärt med en kortversion
- Önskvärt med digital interaktiv version
- Presentation anpassad till olika målgrupper behövs

3.3 Pilottillämpning

3.3.1 Syften med pilottillämpning

RESONANS-guiden behöver tillämpas och utprövas som led i dess kvalitetssäkring. En pilottillämpning av guiden har initierats och genomförs inom ramen för projektet. Denna pilottillämpning bedrivs utifrån två syften:

- 1) Tillämpa och utpröva vägledningen RESONANS guide
- 2) Genomföra en strategiskt inriktad utvärdering av en digital resurs

Det första syftet är direkt relaterat till forskarnas arbete med kvalitetssäkring och vidareutveckling av RESONANS guide. Det andra syftet är relaterat till praktikernas behov av fördjupad kunskapsbildning om den aktuella digitala resursen och dess styrning. Det är dock förenklat att säga att syfte 1 endast gäller för forskarna och syfte 2 endast gäller för praktiker. Att delta i tillämpning av guiden innebär ett lärande hos praktiker av hur utvärdering och kvalitetssäkring av digitala resurser kan bedrivas. Utvärdering av den digitala resursen bidrar också till forskarnas fortsatta teoribildning kring digitalisering i offentlig sektor. Se sammanställning i figur 3.

	Syfte	Nytta för praktiker	Nytta för forskare
1.	<i>Tillämpa och utpröva vägledningen RESONANS guide</i>	Lära om RESONANS guide, dvs hur bedriva strategisk kvalitetssäkring av digitala resurser.	Tillämpningserfarenheter och underlag för kvalitetssäkring och vidareutveckling av RESONANS guide.
2.	<i>Genomföra en strategiskt inriktad utvärdering av en digital resurs</i>	Strategisk kunskapsbildning kring aktuell digital resurs och därmed bidra med underlag för vidareutveckling av den digitala resursen och dess styrning.	Kunskap om en viktig offentliggemensam digital resurs som underlag för fördjupad teoribildning kring e-förvaltning.

Figur 3. Syften med pilot tillämpning relaterat till intressenter

Arbete med pilot tillämpning som led i projektet RESONANS guide har inneburit följande faser:

- Fastställande av *urvalskriterier* för pilotfall
- *Inventering* av möjliga pilotfall
- *Värdering* och *urval* av pilotfall med stöd av urvalskriterier
- *Riggning* av tillämpningsprojekt
- *Tillämpning* av RESONANS guide för utvärdering av valt studieobjekt (en strategisk kvalitetssäkring och styrningsanalys av digital resurs)
- *Insamling* av erfarenheter och synpunkter
- *Analys* av erfarenheter och synpunkter
- *Förfining/vidareutveckling* av RESONANS guide på basis av erfarenheter och synpunkter

3.3.2 Inventering av pilotfall

För inventering av pilotfall tog vi fram en *mall* för beskrivning av potentiella pilotfall (digitala resurser). Det var viktigt att samla in tillräckligt med information för att få en god bild av kandidater till pilotfall innan ett välavvägt beslut kunde tas. Följande aspekter beskrevs genom mallen:

- Benämning av digital resurs
- Digitala resursens viktigaste funktioner verksamhetsmässigt
- Ansvariga arrangörer av den digitala resursen

- Viktiga regelverk som styr/påverkar den digitala resursen
- Central information som den digitala resursen hanterar (t.ex lagrar, förmedlar)
- Informationsleverantörer till den digitala resursen
- Informationsmottagare från den digitala resursen
- Om digitala resursen har användargränssnitt, vilka är viktiga användare?
- Vilka andra digitala resurser finns informationsutbyte med?
- När började den digitala resursen utvecklas? I drift sedan?
- Planerad utveckling av den digitala resursen?
- Andra relevanta uppgifter om den digitala resursen

Genom referensgruppen framkom tre kandidater till pilotfall för pilottillämpning av RESONANS guide. Dessa var:

1. Sammansatta bastjänsten för grundläggande uppgifter om företag
2. eAnsökan för ekonomiskt bistånd
3. Läkarintygstjänsten

1) Den sammansatta bastjänsten ska bidra till förenklat och minskat uppgiftslämnande för företag. Denna bastjänst förser slutanvändartjänster (som t.ex verksamt.se) med grundinformation om företag. Grundinformationen kommer i dagsläget från Bolagsverket, Skatteverket och SCB. Bolagsverket är ledningsaktör för den sammansatta bastjänsten.

2) eAnsökan avser en interkommunal e-tjänst för klienters ansökan om ekonomiskt bistånd. Denna e-tjänst är avsedd att integreras med tidigare utvecklade gemensamma digitala resurser för ekonomiskt bistånd, såsom Multifråga och SSBTEK samt befintliga socialtjänstsystem. Föreningen Sambruk är drivande för utveckling av eAnsökan.

3) Läkarintygstjänsten är en nationell digital tjänst för hantering av läkarintyg. Den innehåller funktioner för utfärdande av intyg samt lagring och överföring av intyg till avsedda mottagare. Försäkringskassan är en primär mottagare av läkarintyg. Digital koppling finns även till invånartjänsten "Mina intyg" (som del av 1177 Vårdguiden). Inera AB ansvarar för läkarintygstjänsten.

3.3.3 Val av pilotfall

För att välja pilotfall formulerades ett antal urvalskriterier. Följande kriterier formulerades:

- Avse en digital resurs (eller samling av relaterade digitala resurser) som utgör en *gemensam digital angelägenhet* för flera förvaltningar
- Digital resurs med *hög samhällsrelevans*
- Avse en *befintlig* digital resurs eller *planerad/önskad utveckling* av digital resurs
- *Täckande och generativt*, dvs ett fall där guidens dimensioner och moment kan appliceras och ge värdefulla erfarenheter ur ett prövningsperspektiv
- Baseras på ett *önskat kunskapstillskott* för berörda förvaltningar avseende en digital resurs
- Genomförs genom *samverkan* mellan *forskare* och berörda *praktiker*
- *Tidsmässigt passa* genomförande av RESONANS guide projektet
- Resultera i en *genomförd utvärdering och strategisk kvalitetssäkring* av aktuell digital resurs och dess styrning
- Angeläget med *resultatspridning* från genomförd utvärdering

De tre kandidaterna till pilotfall presenterades på möte med projektets referensgrupp (se ovan avsnitt 3.1.3). Diskussioner av samrådskarakteristik ägde rum på basis av dessa presentationer. Fördjupade dialoger genomfördes med ansvariga för respektive digital resurs (Bolagsverket, Föreningen Sambruk, Inera). Bl.a framställdes ett dokument ("*Uppläggning och genomförande av pilottillämpning inom RESONANS guide*") som tydligt beskrev förutsättningar och krav på genomförande.

Det visade sig vara tidsmässigt svårt att utnyttja den sammansatta bastjänsten (1) som pilotfall pga intensivt pågående utvecklingsarbete, därför föll denna kandidat bort. En jämförelse mellan eAnsökan (2) och läkarintygstjänsten (3) gav den senare försteg. Vid en närmare granskning visade sig läkarintygstjänster vara ett mycket lämpligt fall för många av undersökningsdimensionerna i RESONANS guide, dvs de var väl täckande för att ge allsidiga tillämpningserfarenheter. Det skulle också gå snabbt att rigga ett gemensamt projekt kring läkarintygstjänsten för att genomföra en tillämpning. För eAnsökan fanns betydande osäkerheter att tillräckligt snabbt rigga ett projekt och engagera olika deltagare. Mot denna bakgrund *valdes läkarintygstjänsten som pilottillämpning för RESONANS guide*. Detta var också ett mycket lyckosamt beslut. Läkarintygstjänsten har visat sig vara en mycket kunskapsgenerativ guidetillämpning; se vidare avsnitt 3.3.4-5 nedan.

3.3.4 Pilottillämpningens förutsättningar: syften och organisering

Arbetet med pilottillämpningen (läkarintygstjänsten) påbörjades genom att författa och överenskomma om ett gemensamt projektdirektiv mellan LiU och Inera. I detta dokument fastställs följande syften med pilottillämpningen:

- Genomföra en strategiskt inriktad utvärdering av Intygstjänsten
 - Granska den befintliga digitala tjänsten
 - Granska dess styrning
 - Granska planer för vidareutveckling
 - Föreslå framtida utformning
- Tillämpa och utpröva vägledningen RESONANS guide

Arbetet med pilottillämpning sker genom en arrangerad arbetsgrupp bestående av LiU-forskarna (Göran Goldkuhl, Annie Röstlinger) samt projektledarna för läkarintygstjänsten på Inera (Jonas Dahl, Lena Furubacke). Parterna delar projektledning.

Arbetsgruppen har träffats kontinuerligt för arbetsmöten med kunskapsöverföring, diskussioner och validering av utredningsresultat från forskarna. Arbetet inleddes med en genomgång av vägledningen RESONANS guide. Kompletterande datainsamling och kontakter med andra organisationer (Försäkringskassan, landsting/regioner) kommer att ske senare. Enligt plan kommer en avslutande workshop att arrangeras med representanter från olika organisationer.

3.3.5 Genomförande

Läkarintygstjänsten har studerats med stöd av RESONANS-guiden. Utvärderingen har genomförts genom en tät interaktion mellan forskare och praktiker i arbetsgruppen¹.

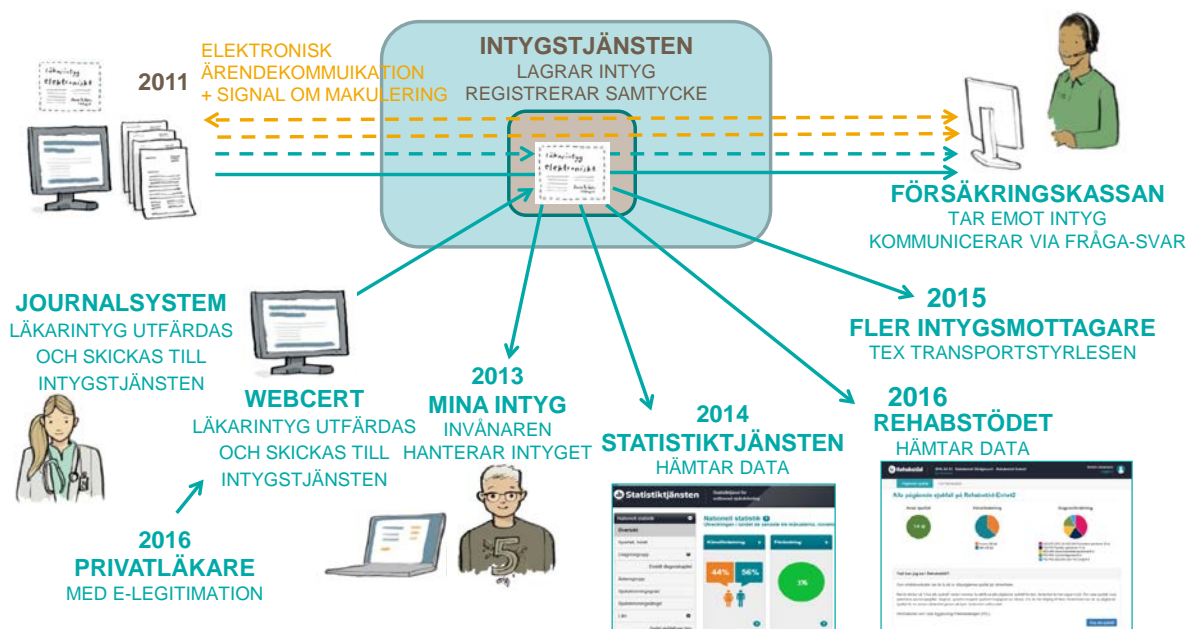
¹ Totalt har fem fysiska möten genomförts på Inera; därutöver finns kommunikation via mejl och telefon.

Förutom möten i arbetsgruppen har datainsamling skett genom studier av olika digitala tjänster och olika dokument. Bland sådana dokument finns policydokument, författningar, rapporter, projektplaner, utvecklingsdokumentation, systembeskrivningar, rutinbeskrivningar, presentationsmaterial och blanketter.

Pilottillämpningen har så här långt gett viktiga lärdomar vad gäller guidens tillämpbarhet. Tillämpningen av guiden har påvisat dess kraftfullhet, men också behov av preciseringar och modifieringar på några viktiga punkter. Fördjupad datainsamling och erfarenhetsanalys kommer att ske fortsatt under hösten. Vi redovisar här så långt arbetet har nått under våren 2016. I detta avsnitt redovisas översiktligt genomförande av utvärdering av den digitala resursen läkarintygstjänsten med dess stöd av RESONANS-guiden. I nästa avsnitt (3.3.6) sammanfattar vi några viktiga lärdomar och erfarenheter.

Guiden består av ett antal dimensioner med motsvarande "analysområden". Varje sådant område består av ett antal arbetsmoment. Totalt kan guiden betraktas som en verktygslåda eller checklista med aktiviteter att utföra. Det finns dock inte en angiven ordning av områden. Det första att ta ställning till var således vilka av aktiviteterna som var lämpliga att utföra för studium av läkarintygstjänsten och i vilken ordning. Efter en inledande orientering om läkarintygstjänsten upprättades en plan över vilka dimensioner som var viktigast att fokusera och en lämplig arbetsordning.

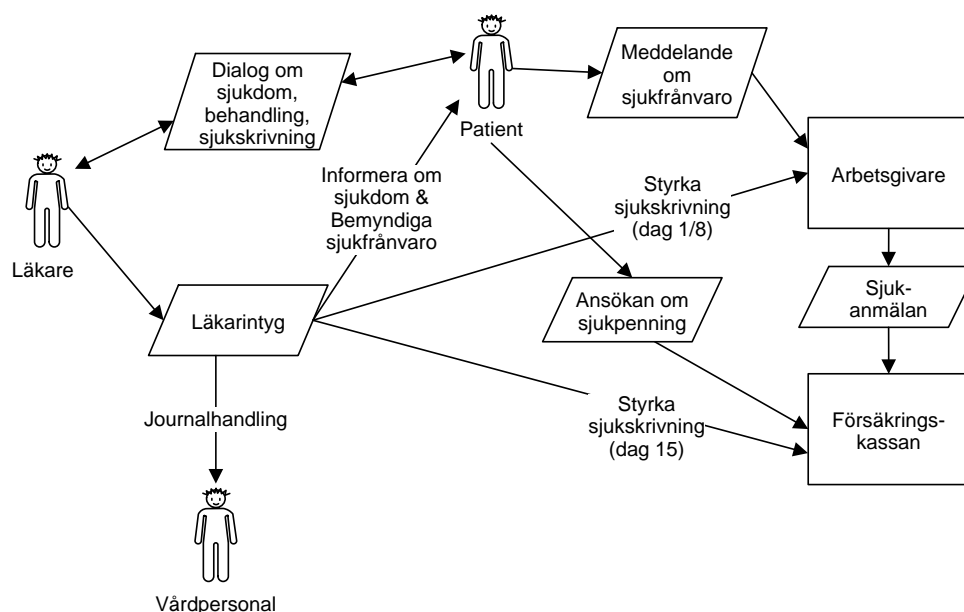
Primärt fokus blev den digitala resursens övergripande funktionalitet och inplacering i verksamhetsprocesser, dvs den performativa dimensionen enligt RESONANS-terminologin. Med utgångspunkt i Ineras egen övergripande beskrivning (återgiven i figur 4) klargjordes olika digitala funktioner.



Figur 4. Övergripande beskrivning av läkarintygstjänsten (Källa: Inera)

Olika intressenter/användare identifierades också genom denna analys, vilket utgörs av den relationella dimensionen enligt RESONANS-terminologi. Studium av digital funktionalitet och verksamhetsprocesser visade på ett behov av att klargöra den grundläggande

kommunikationslogiken kring läkarintyg oberoende av vald teknologi. En sådan kommunikationsmodell har tagits fram och validerats med Inera (figur 5¹). På detta sätt klargörs läkarintygets olika mottagare och de kommunikationsfunktioner läkarintyget har i förhållande till dessa mottagare.



Figur 5. Grundläggande kommunikationsprocesser med läkarintyget

Viktiga delar i granskningen av läkarintygstjänsten har varit mål och regelverk som är styrande för tjänsten. I figur 6 finns en (inte helt slutförd) identifiering av vilka regelverk som påverkar läkarintygstjänsten samt hur påverkan (i termer av krav) sker på den digitala resursen. Detta är delresultat vid studium av den regulativa dimensionen enligt RESONANS-terminologi.

Den normativa dimensionen i RESONANS-guiden innebär studium av mål och värden. Genom en omfattande och ingående granskning av policydokument, författningar och andra dokument identifierades ett antal viktiga mål som påverkar den digitala resursen. Utifrån en sådan målgenomgång har sedan de inom RESONANS formulerade generiska målkategorierna applicerats på identifierade mål (figur 7-8). Fallstudier och efterföljande komparativ tväranalys i det första RESONANS-projektet (Goldkuhl m.fl, 2014) gav upphov till fyra generiska målkategorier (externnyttan, transparens, säkerhet, effektivitet). Den fortsatta kunskapsutvecklingen med RESONANS guide (Goldkuhl m.fl, 2015) ledde fram till att dessa fyra målkategorier vidareutvecklades till åtta generiska målkategorier uppdelade på förvaltningsmål (ändamålsenlig förvaltning, transparent förvaltning, säker förvaltning, resurseffektiv förvaltning) och medborgarmål (handlingskapacitet, förtroende, kunnighet, enkelhet). I arbetet med pilottillämpningen applicerades således dessa åtta vidareutvecklade målkategorier på läkarintygstjänsten (figur 7-8). En viktig del i denna målanalys är att inte bara utgå från befintliga mål utan också, med utgångspunkt i de generiska målkategorierna, formulera "ideala" mål och använda dessa för att värdera befintlig digital resurs.

¹ Vi redovisar denna beskrivning (samt även några andra) i denna rapport som orientering om pilottillämpningen. Vi vill dock betona att dessa beskrivningar inte bör ses som slutgiltiga eftersom fortsatta analyser kan ge upphov till modifieringar.

Regelverk	Funktion i förhållande till intygstjänsten
Patientdatalag (SFS 2008:355)	Anger krav på journalföring och hantering av journalhandlingar (som t.ex intyg) avseende utlämning (mottagare). Anger krav på språket i journalhandlingar.
Föreskrifter om utfärdande av intyg inom hälso- & sjukvården (SOSFS 2005:29)	Anger krav på utfärdande av intyg av läkare (intygshelförare); krav på intyget (innehåll) och den bedömning som intyget grundas på. Övergripande krav riktas mot verksamhetschefer inom hälso- & sjukvården avseende intygshelförande (rutiner).
Patientsäkerhetslag (SFS 2010:659)	Anger krav på personal inom hälso- & sjukvården att utfärda intyg ”med noggrannhet och omsorg”.
Socialförsäkringsbalken (SFS 2010:110)	Anger krav på patient (försäkrade/intygshelfören) att styrka nedsättning av arbetsförmåga.

Figur 6. Regelverk och dess inverkan på läkarintygstjänsten

Ändamålsenlig förvaltning	<ul style="list-style-type: none"> • Effektiv vård & rehabilitering av sjukskrivna • Korrekt och likformig medicinsk bedömning av patienter • Korrekt och likformig försäkringsmedicinsk handläggning och beslut av patienter
Transparent förvaltning	<ul style="list-style-type: none"> • Fritt flöde av intygad medicinsk information till adekvata målgrupper • Tydlighet i information till respektive målgrupp & användnings-situation
Säker förvaltning	<ul style="list-style-type: none"> • Säkerhet i medicinsk bedömning, vård/rehabilitering, hantering av medicinsk information och försäkringsmedicinsk handläggning/beslut
Resurseffektiv förvaltning	<ul style="list-style-type: none"> • Låga/adekvata kostnader för sjukskrivning • Effektiv hantering av medicinska bedömningar

Figur 7. Förvaltningsmål avseende läkarintygstjänsten

Handlingskapacitet	<ul style="list-style-type: none"> • God hälsa hos befolkningen • God hantering av individen av sin hälsosituation
Förtroende	<ul style="list-style-type: none"> • Medborgaren har förtroende för medicinska bedömningar, vård/rehabilitering, försäkringsmedicinsk handläggning/beslut och hantering av medicinska utlåtanden
Kunnighet	<ul style="list-style-type: none"> • Medborgaren är kunnig om sin sjukdom (orsaker, förlopp), behandling och sjukskrivning
Enkelhet	<ul style="list-style-type: none"> • Enkelt att administrera intygad medicinsk information för patienter (maximal enkelhet kan vara att helt slippa administration av utlåtanden)

Figur 8. Mål för medborgare/patienter avseende läkarintygstjänsten

Kommunikationsanalysen (se figur 5 ovan) fördjupades i en särskild verksamhetspråklig analys av använda begrepp och termer på läkarintyget (figur 9). Detta utgörs av den semantiska dimensionen enligt RESONANS-terminologi. Läkarintyget¹ är ett dokument präglad av institutionella förutsättningar. Viktigt vid en granskning av ett sådant dokument är att klargöra innebörd hos olika begrepp samt ursprung för olika termer och dess avsedda funktioner i relation till olika mottagare.

Genom den RESONANS-baserade utvärderingen har vi till hittills identifierat ett antal svårigheter och utmaningar med läkarintygstjänsten. Det digitala flödet av läkarintyg till olika mottagare kan inte ses som tillräckligt genomarbetat. Det förefaller vara särskilt anpassat till Försäkringskassan, men för andra mottagare har det ännu inte gjorts motsvarande anpassning. Dock är distributionen av läkarintyg till Försäkringskassan inte designat på ett helt lämpligt sätt. Om patienten önskar att intyget distribueras digitalt till Försäkringskassan utan någon insats från patienten, kan samtycke lämnas vid besöket hos läkaren. Kommunikationsfunktionen hos intygstjänsten innebär då att intyget trycks ut till Försäkringskassan. Detta hanteras då som en inkommen handling hos Försäkringskassan och kan generera onödig extraadministration. Ett traditionsbundet blankettänk förefaller delvis ha styrt utveckling, snarare än en syn att det handlar om hantering av informationsmängder.

Läkarintyget har som framgått ovan flera olika mottagare, dvs det är multifunktionellt till sin karaktär. Läkarintyget, enligt blankettmall från Försäkringskassan, styr användningen även för andra mottagare, vilket kan leda till att informationsbehov hos andra mottagare inte helt tillgodoses. Patienter använder läkarintyget som skriftlig information om sin sjukdom och behandling, även om det i första hand inte är avsett för det.

Den digitala verksamhetsutvecklingen kring läkarintygstjänsten har till väsentlig del styrts av den sk "sjukskrivningsmiljarden" (dvs regeringsuppdrag med destinerad finansiering). Det finns andra aspekter kring hantering av läkarintyg och annan intygad medicinsk information som inte direkt täcks av dessa uppdrag och som det då kan vara svårt att få prioritet på.

¹ Detta är en blankett utgiven och normerad av Försäkringskassan (FK 7263).

Begrepp/del av dokument	Innebörd	Ursprung (från vem)	Avsedd funktion och användare
Intygsidentitet	Varje läkarintyg har en egen digital identitet	Skapas i digital tjänst	För att hålla reda på intyg och koppla kommunikation mellan handläggare (FK) och läkare kring ett specifikt intyg
Intygsutfärdare	Utfärdande läkare (läkarkod samt arbetsplatskod enligt HSA)	Identifiering genom SITHS-kort eller e-leg	För att kunna kommunicera med utfärdande läkare om intyg och sjukdom
Intygsperson	Patient med nedsatt arbetsförmåga	Identifieras genom personnr; patient känd sedan tidigare eller identifieras genom legitimation	För att handläggning hos arbetsgivare och FK ska gälla för korrekt person
Diagnos (fält 2)	Diagnos för sjukdom som orsakar nedsatt arbetsförmåga; diagnoskod enligt etablerat kodverk ICD-10	Medicinsk bedömning av utfärdande läkare	För att vid handläggning (FK) kunna bedöma styrkt funktionsnedsättning och aktivitetsbegränsning
Aktuellt sjukdomsförlopp – 1 (fält 3)	Personlig sjukdomsredogörelse	Lämnad av patienten	För att vid handläggning (FK) kunna bedöma styrkt funktionsnedsättning och aktivitetsbegränsning
Aktuellt sjukdomsförlopp – 2 (fält 3)	Vårdinsatser och sjukdomsutveckling	Redovisad av utfärdande läkare	För att vid handläggning (FK) kunna bedöma styrkt funktionsnedsättning och aktivitetsbegränsning
Funktionsnedsättning (fält 4)	Typ av funktionsnedsättning och omfattning	Bedömning av utfärdande läkare	För att vid handläggning (FK) kunna bedöma styrkt aktivitetsbegränsning
Aktivitetsbegränsning (fält 5)	Inverkan på arbetsförmåga	Bedömning av utfärdande läkare	För att kunna fatta beslut om sjukpenning (FK)
Bedömningsgrund för arbetsförmåga (fält 8a)	Typ av arbetsuppgifter som patienten har (del i motiv för bedömd aktivitetsbegränsning)	Redovisad av utfärdande läkare utifrån lämnad patientredogörelse	För att vid handläggning (FK) kunna bedöma styrkt aktivitetsbegränsning
Sjukskrivningsperiod & omfattning (fält 8b)	Inverkan på arbetsförmåga operationaliserad i tid & omfattning	Bedömning av utfärdande läkare	För att kunna fatta beslut om sjukpenning (FK)

Figur 9. Verksamhetspräklig analys läkarintyget (del av)

3.3.6 Några lärdomar och erfarenheter

Vi sammanfattar här några lärdomar och erfarenheter från pilottillämpningen som är viktiga att ta med sig för fortsatt vidareutveckling och förädling av guiden. Fortsatt arbete med tillämpning kommer med stor sannolikhet ge upphov till ytterligare lärdomar inför vidareutveckling av guiden.

Som framgått ovan (avsnitt 3.3.5) är det viktigt att få klarhet om en lämplig arbetsordning avseende de olika RESONANS-dimensionerna. Att fokusera på den digitala resursen i sig, före en analys av styrformer förefaller vara en lämplig arbetsstrategi (se vidare uppdelning av styrformer och styrbarhetsdimensioner i avsnitt 3.4.1 nedan). Dock har de normativa och regulativa aspekterna (dvs mål och regelverk) ofta så stor inverkan på offentliggemensamma digitala resurser, att sådana analyser är viktiga att göra på ett tidigt stadium.

Vi inledde utvärderingen med studium av

- Verksamhetsprocesser och funktionalitet (performativ dimension)
- Användare (relationell dimension)

Detta förefaller vara en lämplig startpunkt; dvs att klargöra vad den digitala resursen gör och är till för, samt vilka som använder den. Ett sådant angreppssätt harmonierar väl med det grundläggande kommunikationsperspektivet på digitala resurser som RESONANS-arbetet bygger på. Att i denna inledande analys också orientera sig om det digitala landskap som den digitala resursen ingår i förefaller likaså viktigt (arkitektonisk dimension). Genom Ineras karta över läkarintygstjänsten (figur 4) framgår/indikeras viktiga digitala resurser i det bredare digitala landskapet.

Att sedan fördjupa sig i de normativa och regulativa dimensionerna av den digitala resursen, enligt ovanstående resonemang, förefaller lämpligt. Därefter kan studium av andra styrbarhetsdimensioner ske, såsom semantisk, interaktiv och teknisk. Efter detta kan studium av övriga styrformer äga rum, dvs av organisatorisk styrning (arrangörer/relationell dimension) och ekonomisk styrning (ekonomisk dimension).

Guiden är fokuserad på tänkesätt och arbetssätt; i betydligt mindre utsträckning på beskrivningssätt. Några beskrivningssätt som t.ex "rättskarta" och "digital landskapsbild" finns exemplifierade i Goldkuhl m.fl (2015). I arbetet med den guide-baserade utvärderingen av läkarintygstjänsten har dock behov av kompakta och klargörande beskrivningssätt uppstått. Några sådana beskrivningssätt finns redovisade ovan; en enkel kommunikationsmodell (figur 5), en tabell över regelverk och dess påverkan på den digitala resursen (figur 6) som ett alternativ till en rättskarta, en strukturerad mallista (figurer 7-8) samt en tabell med en verksamhetspräglad analys (figur 9).

Vi har fått viktiga erfarenheter kring arbete med målstyrning som delvis finns redovisade ovan (avsnitt 3.3.5). Vi ser målanalysen som ett tre-stegsförfarande:

- Öppen identifiering av befintliga verksamhetsmål
- Idealdriven formulering av verksamhetsmål utifrån generiska målkategorier
- Klargörande av måldigitalisering

De två första punkterna finns beskrivna ovan i avsnitt 3.3.6. Den tredje beskrivs kortfattat i det följande: Ett moment om måldigitalisering behövs där man explicit utreder hur en digital resurs är bärare av verksamhetsmål, dvs ett klargörande av hur digital funktionalitet är uttryck för mål. Dessutom bör man klargöra relationer mellan sådan funktionalitet i termer av digitala produktmål med användningsmål (effektmål av första ordningen) och andra verksamhetsmål (effektmål av andra ordningen). Dessa olika målbegrepp finns beskrivna i guiden (Goldkuhl m.fl, 2015). Dock saknas där en tydlig operationalisering i arbetsmoment vilket behövs i framtida versioner av guiden.

Kommunikationsperspektivet i RESONANS är viktigt vid en strategisk utvärdering av en digital resurs. Detta kommer till uttryck i många av guidens dimensioner. Särskilt tydligt är det i den performativa dimensionen (den digitala resursens kommunikationsfunktioner), den relationella dimensionen (vilka användare som agerar som sändare och mottagare), den semantiska dimensionen (vilka begrepp i verksamhetsspråket som används i kommunikationen), den interaktiva dimensionen (hur användare kommunicerar via/interagerar med den digitala resursen). Denna kommunikationssyn, som genomsyrar guiden, har en funktion av att binda samman de olika dimensionerna med varandra.

Sammanfattningsvis så har guiden som helhet varit klart kunskapsgenerativ för utförande av en strategiskt inriktad utvärdering av en digital resurs.

3.4 Guideutveckling

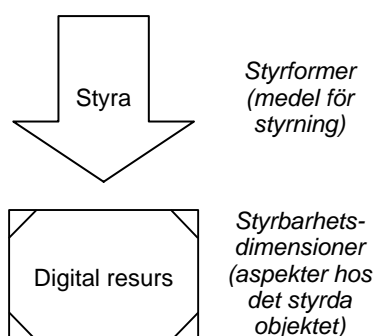
Projektet RESONANS guide startade med en första version av guiden som grund (Goldkuhl m.fl, 2015). Under våren har vidareutveckling av guiden skett på ett antal viktiga punkter. Fortsatt arbete med guideutveckling kommer att äga rum under hösten 2016 på basis av empiriska underlag från 1) samverkan med referensgruppen, 2) workshops med nya fokusgrupper samt 3) pilottillämpning. Vi beskriver nedan gjorda förändringar under våren 2016. Dessa återfinns i den nya versionen av guiden (Goldkuhl m.fl, 2016). Idéer för fortsatt guideutveckling återfinns i kapitel 4 nedan.

3.4.1 Förändrat styrtänk

Version 2015 av guiden innehöll en strukturering i sju kvalitetsdimensioner av digitala resurser. Dessa hade sitt ursprung i de undersökningsdimensioner som användes för diagnostiska fallstudier och jämförande tväranalys i RESONANS-projektet (Goldkuhl m.fl, 2014). Dessa undersökningsdimensioner hade visat sig vara mycket fruktbara för analys och diskussion av offentliggemensamma digitala resurser och de transformerades därför till kvalitetsdimensioner som bas för strukturering av guiden och dess indelning i områden för granskning av digitala resurser. Version 2015 av guiden innehöll en genomgång av olika styrformer av digitala resurser. Bl.a fanns följande styrformer angivna: Rättslig reglering, policyuttalanden, politiska direktiv, ekonomisk styrning, ägarkonstruktion och samverkansorgan. Här fanns en oklar överlappning mot angivna kvalitetsdimensioner. Rättslig reglering mappar direkt mot den regulativa dimensionen. Policyuttalanden mappar mot den normativa dimensionen. Ägarkonstruktion och samverkansorgan ingår i det som utreds inom den relationella dimensionen. Här fanns således en viss överlappning mellan angivna styrformer och kvalitetsdimensioner, vilket innebär en oklarhet i styrtänket i RESONANS-modellen. Att notera också var att flera av styrformerna var täckta av kvalitetsdimensionerna men inte alla.

Vi var dessutom väl medvetna om att ekonomiska aspekter ej täcktes av de angivna kvalitetsdimensionerna. Här fanns ett tydligt behov av kunskapsutveckling.

Dessa oklarheter och ofullständigheter ledde fram till ett förändrat tänkande för guiden kring styrning av digitala resurser. En uppdelning har nu gjorts i *styrformer* och *styrbarhetsdimensioner* (figur 10). Med styrformer menas sätt genom vilken styrning utförs (styrmedel). Med styrbarhetsdimensioner avses olika aspekter hos digitala resurser som behöver adresseras vid styrning.



Figur 10. Styrformer vs styrbarhetsdimensioner vid styrning av digitala resurser

Detta innebär att de olika kvalitetsdimensionerna från guide-version 2015 nu har delats upp i dessa två grupper. Ytterligare förändring av dimensionerna har gjorts; bl.a tillägg av en ekonomisk styrdimension (som har efterfrågats). Dessa förändringar¹ har inneburit att vi har gått från sju dimensioner till tio dimensioner. Vi beskriver dessa förändringar närmare i nästa avsnitt.

Förändring av styrtänk är en viktig förändring av guiden. Vi har haft denna förändring som tema för diskussioner med såväl referensgrupp som fokusgrupper för att kvalitetssäkra att detta är rätt väg att gå. Vi har fått en tydlig accept av denna förändring i dessa grupper.

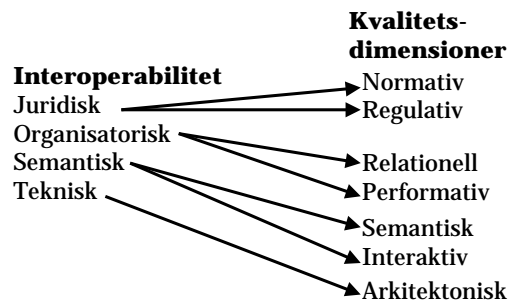
3.4.2 Från sju dimensioner till tio dimensioner

De sju dimensionerna i RESONANS 2014 uppstod inte ur intet. En klar initial inspiration fanns från de fyra interoperabilitetsnivåerna: juridisk, organisatorisk, semantisk och teknisk (se t.ex SOU 2007:47; EU, 2010; E-delegationen, 2013ab; Scholl & Klieschewski, 2007). I Goldkuhl m.fl (2014) och Goldkuhl & Röstlinger (2015) finns beskrivet hur de sju dimensionerna kan härledas från de fyra interoperabilitetsnivåerna. Se figur 11 för illustration.

Genom det förändrade styrtänket har vi identifierat fyra styrformer:

- Normativ styrning
- Regulativ styrning
- Ekonomisk styrning
- Organisatorisk styrning

¹ Det förändrade styrtänket finns implementerat i aktuell version av guiden (Goldkuhl m.fl, 2016, avsnitt 2.3).



Figur 11. Från fyra interoperabilitetsnivåer till sju kvalitetsdimensioner

Normativ styrform motsvarar den normativa dimensionen och den regulativa styrformen motsvarar regulativ dimension. Organisatorisk styrning motsvarar det vi behandlat under den relationella dimensionen i guiden 2015. Det finns dock aspekter kring intressenter som bör ses som en styrbarhetsdimension. Vi har därför brutit ut vissa aspekter (som rör användare) i en sådan relationell styrbarhetsdimension, som vi skriver om nedan. I version 2015 saknades behandling av ekonomiska aspekter. I denna nya version av guiden har styrformen ekonomisk styrning tillkommit, med tydligt fokus på informationsekonomisk styrning; se vidare avsnitt 3.4.3.

Beträffande styrbarhetsdimensioner har vi nu en indelning i sex sådana aspekter av digitala resurser, som behöver adresseras vid styrning:

- Relationell avseende användare (rollfördelning/aktörsrelationer)
- Performativ (verksamhetsprocesser och funktionalitet)
- Semantisk (verksamhetsspråk och information)
- Interaktiv (presentation på/interaktion med användargränssnitt)
- Arkitektonisk (samband mellan digitala resurser i digitala landskap)
- Teknisk (utnyttjade teknologier)

Dimensionerna performativ, semantisk och interaktiv har direkt överförts från tidigare guideversion. I denna nya version av guiden har vi gjort en uppdelning av den relationella dimensionen. Två kategorier av intressenter adresseras vid digitala resurser (Goldkuhl m.fl, 2014): Arrangörer och användare. Arrangörer är de som utövar styrning och relationer mellan dessa ingår i styrformen organisatorisk styrning (se ovan). Aspekter kring användare är en typisk styrbarhetsdimension. I denna nya version av guiden delar vi upp den relationella dimensionen i två och skiljer tydligt mellan intressentkategorierna arrangörer respektive användare:

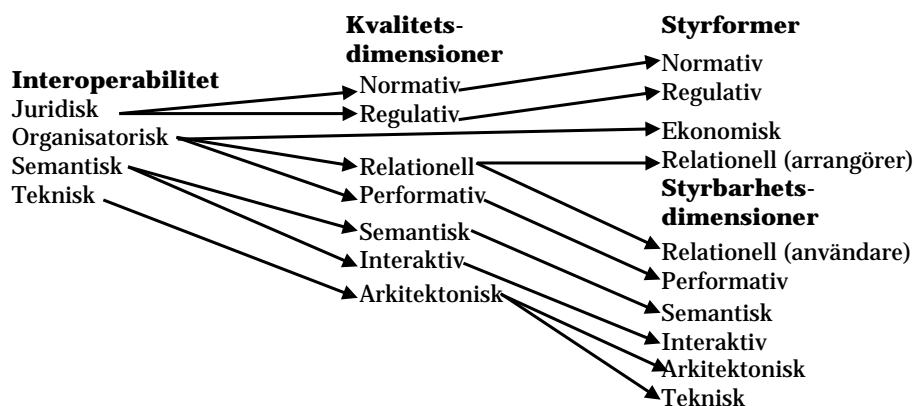
- Relationell avseende arrangörer (styrformen organisatorisk styrning)
- Relationell avseende användare (styrbarhetsdimension)

I den tidigare skrivningen av guiden (2015) täcktes den relationella främst av aspekter kring arrangörer, därför har ett område kring användare tillkommit; se vidare nedan avsnitt 3.4.4.

En viktig dimension i arbetet med RESONANS har varit den arkitektoniska, dvs studium av det digitala landskapet som en digital resurs ingår i. Denna dimension hade sin grund i den tekniska nivån (se figur 11). I RESONANS-projektet kallade vi också denna dimension för "teknisk", men bytte namn vid RESONANS guide 2015 till "arkitektonisk", vilket var en

mer adekvat benämning för vad som behandlades. Vid övergång från teknisk till arkitektonisk finns dock aspekter som gått förlorade. Det finns behov av att i en strategisk analys även beakta vissa tekniska aspekter, varför vi har tillfört en teknisk styrbarhetsdimension i guiden 2016. Se vidare nedan avsnitt 3.4.5.

För utveckling av guiden har vi således gått från sju till tio dimensioner eller närmare bestämt från sju till fyra plus sex dimensioner uppdelade på styrformer och styrbarhetsdimensioner. Den historiska utvecklingen av guidens dimensioner visas grafiskt i figur 12.

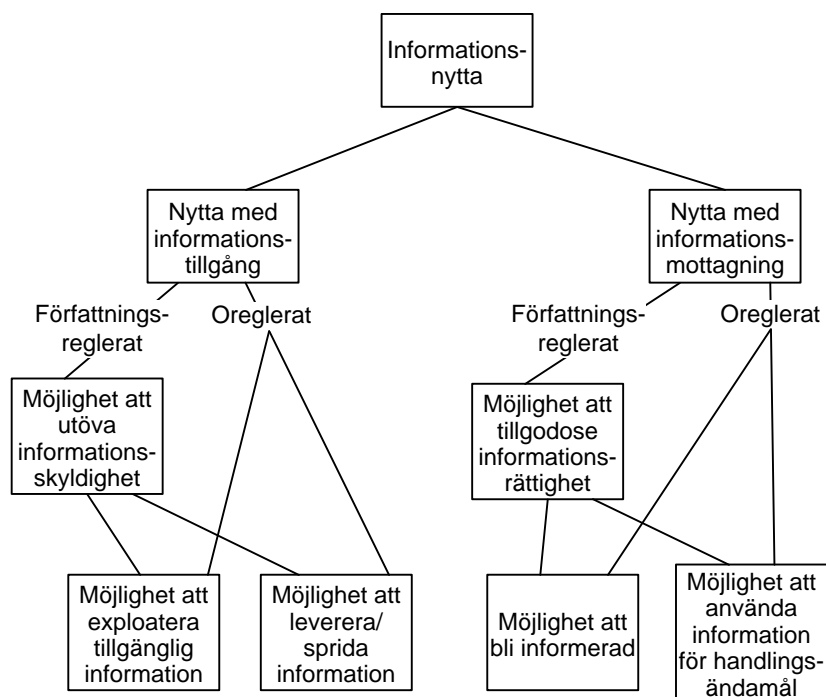


Figur 12. Fyra styrformer och sex styrbarhetsdimensioner med ursprung i fyra interoperabilitetsnivåer och sju kvalitetsdimensioner

3.4.3 Informationsekonomisk styrning

I guiden version 2016 har tillförts styrformen ekonomisk styrning. Ett särskilt område med fokus på informationsekonomisk styrning har skrivits. Vi hänvisar till Goldkuhl m.fl (2016) kapitel 6 för beskrivning av detta. Här ges endast en kortare sammanfattning av detta nya område.

I den nya versionen av guiden klarläggs ett informationsekoniskt perspektiv på digitala resurser. Utgångspunkten tas i användarbegreppen informationsleverantör och informationskonsument. Det finns alltså någon som har tillgång till information och någon som har behov av information. Kostnad och nytta vad gäller digitala resurser relateras alltid till informationstillgång och informationsbehov. En väsentlig del i utvecklingen av detta område har varit utveckling av en generisk informationsnyttomodell som återges i figur 13. Beträffande kostnader skiljer vi mellan investeringskostnader och kontinuitetskostnader (operativa kostnader för drift, IT-förvaltning mm). I samstyrnings-sammanhang är det en utmaning att fördela dessa olika kostnader på olika parter. Utifrån guidens begrepp och arbetssätt kan en kostnadsfördelning ske med grund i nyttor relaterade till informationstillgång och informationsbehov.



Figur 13. Generisk informationsnyttomodell (från Goldkuhl m.fl, 2016)

Studie av informationsekonomisk styrning (som område i guiden) görs genom följande fyra moment:

- Identifiering av informationsbehov och informationstillgång
- Nyttoidentifiering
- Identifiering och fördelning av investeringskostnader
- Identifiering och fördelning av kontinuitetskostnader

3.4.4 Användaranalys

I guiden 2016 har ett särskilt område om användare av den digitala resursen tillförts. Detta bygger på en uppdelning av den relationella dimensionen i två delar; en som rör arrangörer (och som då utgör styrformen organisatorisk styrning) och en som rör användare. Se ovan avsnitt 3.4.2 om denna förändring och uppdelning. Vi ger här endast en kortare sammanfattning av detta nya område. Vi hänvisar till Goldkuhl m.fl (2016) kapitel 7 för beskrivning av det nya området.

Begreppsmässigt sker här en precisering av användarbegreppet i termer av informationsleverantör och informationskonsument. Precisering sker av dessa kategorier vad gäller användare inom offentliga förvaltningar och externa användare (medborgare).

Att belysa intressenter relaterade till den digitala resursen med fokus på användare (som område i guiden) utförs genom följande tre moment:

- Intressentanalys – med användarfokus
- Analys av tillgänglighet/säkerhet för användare
- Analys av aktörstydlighet i digital resurs

En viktig utredning avseende användare är att klarlägga den digitala resursens tillgänglighet; vad ska vara öppet och fritt/enkelt tillgängligt och vad ska vara tillgängligt endast via särskilda inloggningskontroller. Det kan finnas behov av begränsningar i åtkomst av den digitala resursen och dess informationstillgångar för att bl.a garantera sekretess och korrekthet. Aktörstydlighet handlar om att arrangörer, sändare och mottagare ska vara tydliga i den digitala resursen.

3.4.5 Teknologianalys

I guiden 2016 har ett område om utnyttjade teknologier tillförts¹. Denna guide handlar om strategisk kvalitetssäkring av digitala resurser, dvs ett fokus på strategiskt viktiga aspekter av digitala resurser. I en sådan strategiskt inriktad studie är det viktigt att beakta den tekniska dimensionen, men utan att det blir för tekniskt detaljerat. Det handlar här om att utreda principiella tekniska aspekter som är av betydelse för den digitala resursens funktionalitet och kvalitet och då främst i ett samverkansperspektiv. Fokus ligger på tekniska förutsättningar för digital samverkan. Ambitionen är att säkerställa teknisk robusthet, säkerhet och effektivitet.

Studie av utnyttjande av teknologier (som område i guiden) görs genom följande två moment:

- Analys av teknologier för digitalt informationsutbyte
- Analys av teknologier för behörighetskontroller

¹ Vi ger här en kort sammanfattning och hänvisar till Goldkuhl m.fl (2016) kapitel 12 för beskrivning av det nya området.

4 Fortsatt arbete med RESONANS guide

4.1 Fortsatt empirisk kvalitetssäkring av guiden

Avsikten med guiden är att den ska kunna fungera som stöd för strateger och utredare i olika kvalitetssäkringssituationer avseende digitala resurser. Vårt arbete med att förbättra och kvalitetssäkra guiden fortsätter. Vi har hittills samlat in en hel del empiri för detta arbete, men ser inte att detta är helt tillräckligt, vi kommer därför att gå vidare för att få fördjupade kunskaper kring hur guiden kan användas och hur den uppfattas av praktiker. Under hösten 2016 planerar vi att genomföra följande aktiviteter:

- **Fortsatt pilottillämpning tillsammans med Inera**
Den påbörjade pilottillämpningen (Läkarintygstjänsten) tillsammans med Inera fortsätter och fördjupas. Avsikten är att tillämpa en stor del av guidens dimensioner på detta pilotfall. Vi har redan fått användbar empiri från denna tillämpning. Men vi bedömer att vi genom fördjupade studier av Läkarintygstjänsten kommer att generera ytterligare intressanta och viktiga kunskaper som underlag för fortsatt guideutveckling.
- **Fristående tillämpning**
Guiden har rönt stort intresse och flera organisationer var intresserade att delta med fall när vi planerade pilottillämpningen i projektet. Eventuellt kan en fristående tillämpning av guiden komma igång under hösten 2016. Detta är en tillämpning som i så fall initieras och drivs av praktiker själva men med visst stöd från oss. Detta gör det eventuellt möjligt att få ytterligare underlag från tillämpning av guiden. Flera observationer är värdefullt, men det är också värdefullt med en tillämpning som baseras på andra aktörers tolkningar och användning av guiden.
- **Samverkan med referensgrupp**
Presentationer och diskussioner med referensgruppen under våren har varit generativt för arbetet med att kvalitetssäkra och utveckla guiden samt förbereda spridning av guiden. Denna process kommer att fortsätta under hösten.
- **Fokusgruppsvärderingar av guiden**
Vårens två fokusgrupper har belyst guiden utifrån flera perspektiv och givit ett rikhaltigt underlag. Det har varit så givande att vi vill fortsätta detta sätt att samla in underlag på. För hösten planerar vi därför för två eller fler fokusgrupper.
- **Relatering till viktiga vägledningar**
Strateger och utvecklare inom offentlig sektor har en mängd officiella vägledningar att förhålla sig till. Detta får betydelse för sättet och möjligheten att använda guiden på. Relationer till andra vägledningar har diskuterats i referensgruppen. Utifrån detta har en plan formulerats för att positionera och relatera guiden till andra vägledningar avseende digitalisering av offentlig sektor. Detta innebär bl.a att en "positioneringskarta" ska tas fram (se vidare avsnitt 3.1.3 ovan).
- **Fördjupade empiriska analyser**
Insamlad empiri analyseras löpande för att få underlag till att eventuellt förändra planerade insatser/aktiviteter samt komplettera med riktade insatser för att pröva och validera i relation till tidigare insamlad empiri. Men det är först när vi har det samlade underlaget som vi är mogna att fokusera på helheten. Genom riktade och fördjupade analyser kan vi då göra olika avvägningar för att framställa ett slutligt förslag av guiden.

- **Samlad utvärdering av förändringsförslag**

Såväl fokusgruppsdeltagare som referensgruppsdeltagare har på flera sätt visat stort intresse och engagemang för guiden. En plan finns för att anordna en workshop med deltagare från referensgrupp och genomförda fokusgrupper för att granska och diskutera framtagna förändringsförslag.

4.2 Förbättring av guiden

Insamling av empiri ger grunden för att förbättra guiden. Men det är också mycket värdefullt att göra detta stegvis, genom att först ta fram förslag till förändringar som kan belysas av olika praktiker, för att sedan modifiera och fastställa hur guiden ska utformas. Eftersom vi väljer detta arbetssätt, är vi just nu inte i den position att vi med säkerhet kan uttrycka hur guiden ska förändras och kommer att se ut. Men vi summerar här några grova idéer som vi bedömer som troliga utifrån vårens arbete.

- **”Lathunds innehåll”**

Genom sammanfattningar, checklistor, tips, mallar och liknande kan man enkelt och snabbt ta till sig viktiga delar i guiden. Det innehåll i denna form som redan finns i guiden har rönt uppskattning. Detta vill vi bygga vidare på och lyfta fram. Att utöka ”lathunds-innehållet” i guiden kan innebära att användare enklare och mer anpassat kan nyttja guiden som hjälpmedel i olika situationer.

- **Fördjupat innehåll**

På vissa punkter behöver innehållet i guiden fördjupas och utökas. Detta behöver göras där innehåll saknas eller är oklart beskrivet. T.ex behöver arbetsmomentet målanalys fördjupas, se avsnitt 3.3.6. Innehållet i guiden kommer på detta sätt att utökas så att användare kan få bättre vägledning genom guiden.

- **Arbetsordning**

I guiden ges nu ingen rekommendation om arbetsordning avseende olika moment. Detta har efterfrågats och vi har också insett behovet i samband med aktuell pilot tillämpning, se avsnitt 3.3.5. Att tydliggöra lämplig arbetsordning ger säkrare styrning av processen när guiden används.

- **Förebildliga exempel**

Förebildliga exempel kring användning av guiden saknas nu. Detta har efterfrågats. Genom vår pilot tillämpning finns underlag för att ta fram olika exempel som kan ge vägledning vid användning av guiden.

- **Användningssituationer**

Guiden kan användas i många olika situationer. Att precisera och beskriva viktiga användningssituationer kan vara till hjälp för potentiella användare av RESONANS guide.

- **Interaktiv version**

Innehållet i guiden kan användas i olika situationer och av personer i olika roller. Olika personer vill då ha tillgång till olika delar av guiden i olika användningssituationer. Att skapa en digital interaktiv version av guiden ger användarna möjlighet att enkelt välja innehåll efter behov. Men en digital interaktiv version ställer krav på innehållet i form av t.ex struktur, självständiga delar och relatering mellan delarna.

- **Begreppskonsolidering**

Att genomgående använda enhetliga, enkelt memorerbara och lättförståeliga begrepp och termer är viktigt för att användaren snabbt och enkelt ska komma in i innehållet, se den röda tråden och undvika missförstånd och oklarheter. Begreppskonsolidering blir därför viktigt för att öka förutsättningarna för att guiden ska kunna användas som ett aktivt hjälpmedel.

- **Språkförbättra**

Vi är väl medvetna om guidens språkliga brister utifrån målsättningen att utgöra en lättillgänglig guide för praktikfältet. Att satsa på en allmän språklig förbättring är därför ytterst viktigt.

Referenser

- Axelsson K, Melin U (2007) Talking to, not about, Citizens – Experiences of Focus Groups in Public E-Service Development, *Proceedings EGOV 2007*, Springer, Berlin
- Belanger F (2012) Theorizing in information systems research using focus groups, *Australasian Journal of Information Systems*, Vol 17 (2), pp 109-135
- E-delegationen (2011) Så enkelt som möjligt för så många som möjligt – vägen till en effektivare e-förvaltning, SOU 2011:67
- E-delegationen (2013a) Organisering av framtidens e-förvaltning, SOU 2013:75
- E-delegationen (2013b) Vägledning för digital samverkan, E-delegationen, Stockholm
- E-delegationen (2014) Vägledning i Nyttorealiserings, E-delegationen, Stockholm
- E-delegationen (2015) En förvaltning som håller ihop. Slutbetänkande av E-delegationen, SOU 2015:66
- eSAM (2016a) Behovsdriven utveckling – en vägledning, eSamverkansprogrammet, Stockholm
- eSAM (2016b) Elektroniskt informationsutbyte – en vägledning för utlämnande i elektronisk form, eSamverkansprogrammet, Stockholm
- ESV (2008) Ramverk för programstyrning av IT-baserad verksamhetsutveckling, Rapport 2008-11, Ekonomistyrningsverket
- ESV (2016) Vägledning verksamhetslogik, Rapport 2016-31, Ekonomistyrningsverket
- EU (2010) European Interoperability Framework (EIF) for European public services, European Commission
- EU (2013) Public Services Online ‘Digital by Default or by Detour?’, European Commission
- Goldkuhl G (2011) The research practice of practice research: theorizing and situational inquiry, *Systems, Signs & Actions*, Vol 5 (1), p 7-29
- Goldkuhl G (2012) From action research to practice research, *Australasian Journal of Information Systems*, Vol 17 (2), p 57-78
- Goldkuhl G, Eriksson O, Persson A, Röstlinger A (2014) Offentliggemensamma digitala resurser: Utmaningar i samstyrning och sam användning inom svensk e-förvaltning (RESONANS slutrapport), Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, Linköpings universitet
- Goldkuhl G, Röstlinger A (2015) Inter-organisational e-government: From four levels of interoperability to seven dimensions of co-governance, *The 12th Scandinavian Workshop on E-government (SWEg-2015)*, Copenhagen Business School
- Goldkuhl G, Röstlinger A, Persson A, Eriksson O (2015) Att samstyra digitala resurser – en guide för bättre samverkan (version 1), Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, Linköpings universitet
- Goldkuhl G, Röstlinger A, Persson A, Eriksson O (2016) Att samstyra digitala resurser – en guide för bättre samverkan (version 3), Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, Linköpings universitet
- Kitzinger J (1994) The methodology of focus groups: the importance of interaction between research participants, *Sociology of Health & Illness*, Vol 16 (1), pp 103-121
- Näringsdepartementet (2011) It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige, Regeringskansliet, Stockholm
- Näringsdepartementet (2012) Med medborgaren i centrum. Regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning, Regeringskansliet, Stockholm
- PTS (2016) Vägledning för webbutveckling – webbriktlinjer, Post- & Telestyrelsen

- Riksrevisionen (2016) Den offentliga förvaltningens digitalisering – En enklare, öppnare och effektivare förvaltning?, RiR 2016:14, Riksrevisionen
- Scholl HJ, Klischewski R (2007) E-Government Integration and Interoperability: Framing the Research Agenda, *International Journal of Public Administration*, Vol 30, p 889–920
- SOU 2007:47. Den osynliga infrastrukturen – om förbättrad samordning av offentlig IT-standardisering, Betänkande av IT-standardiseringsutredningen, Statens Offentliga Utredningar
- SKL (2011) Strategi för e-samhället, Sveriges kommuner och landsting, Stockholm
- Tremblay M, Hevner A, Berndt D (2010) Focus groups for artifact refinement and evaluation in design research, *Communications of AIS*, Vol 26, Article 27