



Verksamhetsmodeller för e-tjänster i samspel mellan stat och kommun – slutrapport från SAMSKOP-projektet (Dnr 2008-00763)

Göran Goldkuhl, Owen Eriksson och Jonas Sjöström
Forskningsgruppen VITS, Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling,
Linköpings universitet

Lotta Ruderfors, Claes-Olof Olsson
Föreningen Sambruk

Sammanfattning

Projektet har fokuserat på att etablera välfungerande IT-baserad samverkan mellan kommuner och statliga myndigheter. Två e-tjänsteinitiativ, där det funnits stora svårigheter att skapa goda lösningar, Ekonomiskt bistånd (kommuners samverkan med CSN, Försäkringskassan m fl) och assistansersättning (kommuners samverkan med Försäkringskassan), har legat till grund för det här redovisade FoU-projektet. Projektkonsortiet har analyserat problemställningar och utmaningar och praktiskt arbetat med att formulera och realisera lösningar för att åstadkomma en god sammanhållen e-förvaltning

Projektet visar att det finns både organisatoriska, juridiska, ekonomiska och systemmässiga förutsättningar som på ett påtagligt sätt påverkar utvecklingen av e-infrastrukturen.

I båda delprojekten har vi stött på flera hinder av rättslig karaktär. Oförenliga författningar, svårtolkade författningar och skilda rättstolkningar försenar och förhindrar utveckling av e-förvaltning. I samband med assistansersättning har en särskild analys genomförts. Konflikter mellan allmän förvaltningsrätt, olika speciallagstiftningar samt policy för e-förvaltning har här studerats. En modell för att identifiering och balansering av värden har utvecklats.

Delprojektet Ekonomiskt bistånd har gett nya viktiga kunskaper när det gäller utvecklingsarbete av informationsinfrastrukturer. Denna nya kunskap har varit en viktig input till utvecklingen av en ny akademisk kurs "Informationsinfrastruktur och e-tjänster" på Data- och Systemvetenskapliga programmet vid Uppsala Universitet. Studenterna har också i samband med denna kurs utvecklat en första prototyp för e-tjänsten "Ansökan om Ekonomiskt bistånd", vilken senare har utvecklats till en produktionsmodul i skarp drift.

BITA-projektet utgjorde den viktigaste delstudien i doktorsavhandlingen "Designing Information Systems – A pragmatic account". I avhandlingen beskrivs projektet som designorienterad aktionsforskning, bedriven med utgångspunkt från *socio-instrumentell pragmatism* och *information systems actability theory* - handlingsbarhet. Erfarenheter och data från BITA-projektet har bidragit till en pragmatisk konceptualisering av design och bidragit till att utveckla de nämnda teoretiska.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 Inledning.....	3
2 FoU-ansats: Praktikforskning.....	5
3 Ekonomiskt bistånd	7
4 Assistansersättning - BITA	11
5 Kunskapsspridning	15
6 Publikationer	16
7 Avslutning	17
Övriga litteraturreferenser	18

1 Inledning

1.1 Projektbakgrund

Behov av nya och samordnade offentliga e-tjänster har utretts och beskrivits i ett antal utredningar och rapporter under det senaste decenniet, bland annat i "Nationell handlingsplan för den svenska eFörvaltningen".

Insatser har tidigare gjorts av många statliga och kommunala organ för att främja denna utveckling; t ex Statskontoret och VERVA som stabsorgan och VINNOVA som FoU-finansiär. eDelegationens pågående arbete under devisen "svensk e-förvaltning ska vara så enkel som möjligt för så många som möjligt" är också ett gott exempel på goda, övergripande initiativ. På den kommunala sidan har SKL nyligen lanserat sitt strategidokument "Strategi för eSamhället". Med några få undantag – vilka beskrivs i denna rapport – har flertalet insatser för utveckling av e-tjänster, som gjorts av statliga myndigheter och kommuner, genomförts som separata, avgränsade projekt.

För att möta behovet av samordnad och effektiv utveckling och anskaffning av e-tjänster inom den kommunala sektorn har föreningen Sambruk bedrivit ett antal kommungemensamma projekt. Sambruk har idag drygt 80 kommuner som medlemmar. I Sambruks styrelse ingår också representant från SKL (tidigare ingick också representant från dåvarande VERVA). Sambruk har sedan 2006, i samverkan med Linköpings universitet, bedrivit FoU-verksamhet kring utveckling och anskaffning av e-tjänster (projektet "E-tjänster för Sambruk"). Detta har skett med medel från VINNOVA:s program för gränsöverskridande e-tjänster (GRO).

Det nu avslutade FoU-projektet utgår från viktiga erfarenheter från tidigare projekt, då det fanns en allmänt utbredd, stor optimism att snabbt kunna etablera många e-tjänster som skulle vara värdefulla för medborgare och andra brukare. Många e-tjänster finns också på plats, men samtidigt har det inom flera områden varit svårt att snabbt etablera goda e-tjänster. Detta gäller särskilt områden som inrymmer samverkan mellan kommuner och andra offentliga organ. I den Nationella handlingsplanen (nämnd ovan) påpekas särskilt att samspel mellan olika myndigheter är en särskild utmaning för den svenska e-förvaltningen: "Den svenska decentraliserade e-förvaltningsmodellen har varit relativt framgångsrik i många år och lett till en snabb utveckling av servicenivån på enskilda myndigheter. Nackdelen med strategin har dock varit att förvaltningen som helhet inte kunnat tillgodogöra sig den nätverksorienterade användningen av IT i tillräcklig omfattning".

Den nationella handlingsplanen uppmärksammar också dessa typer av problem: "Lovande samverkansprojekt hindras av oklara finansiella, organisatoriska och rättsliga förutsättningar.....Arbetet ska inriktas mot att nå en samsyn mellan stat och kommun kring viktiga e-förvaltningsfrågor, såsom hur elektroniskt informationsutbyte och inrapportering av data kan förenklas, hur en ökad användbarhet kan nås och hur integritets- och sekretessfrågor bör omhändertas."

2007 presenterades resultat från den viktiga statliga IT-standardiseringsutredningen ("Den osynliga infrastrukturen" SOU 2007:47). En viktig del i denna utredning var analys av samspel mellan olika myndigheters IT-system (interoperabilitet). Man argumenterar där för att förutom de tre tidigare kända interoperabilitetsnivåerna¹ teknisk, semantisk, organisatorisk, även addera juridisk interoperabilitet. Detta stämmer väl med våra erfarenheter och av detta skäl påpekades detta faktum i Sambruks remissyttrande till utredningen.

¹ Dessa tre nivåer ingår i EU:s ramverk för interoperabilitet: "European interoperability framework for pan-european eGovernment services".

Olika rättsliga tolkningar kan utgöra hinder för en utveckling mot en mer sammanhållen förvaltning. Det är viktigt att se hela lagstiftningsbilden, inte bara speciallagstiftningar (som t ex LSS, LASS vad gäller assistansersättning) som ibland kan ses som rättsliga hinder. Allmän förvaltningsrättslig lagstiftning (som t ex förvaltningslagen, myndighetsförordningen, förordningen om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte) ställer stora krav på myndighetssamverkan och serviceorientering som dock inte alltid möts.

E-tjänster och annan informationsteknik kan möjliggöra andra samverkansformer mellan förvaltningar. Detta innebär att nya inter-organisatoriska processer (verksamhetsmodeller) behöver utvecklas. Ett viktigt begrepp inom modern förvaltning är ”sammanhållen förvaltning”. Här betonas en mer sömlös förvaltning där organisatoriska gränser inte skapar onödiga friktioner till nackdel för medborgaren/brukaren eller för någon förvaltning. Utformning av nya samverkande verksamhetsmodeller med inslag av e-tjänster kräver gemensamt ansvar och deltagande i designprocesser från de olika förvaltningarna.

Våra praktiska erfarenheter från utveckling av e-tjänster inom den kommunala sektorn visar att det är just samspelet mellan kommuner och statliga myndigheter som inrymmer de största svårigheterna. Två e-tjänsteinitiativ, där det funnits stora svårigheter att skapa goda lösningar, Ekonomiskt bistånd (kommuners samverkan med CSN, Försäkringskassan m fl) och assistansersättning (kommuners samverkan med Försäkringskassan), har legat till grund för det här redovisade FoU-projektet. Respektive projekt redovisas närmare i denna rapport, tillsammans med forskningsresultaten. Här har vi på ett unikt sätt kunna möta, analysera och praktiskt arbeta för lösningar av den problematik som de facto finns, dvs skillnaderna mellan den ”vackra” politiska retoriken kring e-förvaltning och den snåriga verkligheten, med många typer av hinder för att åstadkomma en god sammanhållen förvaltning

1.2 Syften

Projektet har adresserat de viktiga och svåra utmaningarna att få till stånd ett fungerande samspel mellan kommuner och myndigheter i samband med utveckling av nya e-tjänster. Projektet har konkret arbetat med utveckling av nya verksamhetsmodeller, parallellt med framtagning av helt nya e-tjänster. Projektresultaten har inte lyckats åstadkomma en slutlig lösning av alla knutar vad gäller statlig-kommunal samverkan för e-tjänster. Dock kan vi konstatera att arbetet inom de utvalda verksamhetsfallen (ekonomiskt bistånd, assistansersättning), har på ett påtagligt och kreativt sätt bidragit till utveckling av dessa områden, samtidigt som det också förbättrat den generella kunskapen om statlig – kommunal samverkan för e-tjänster.

De två verksamhetsfallen är valda därför att de båda inrymmer utmaningar vad gäller statlig-kommunal samverkan, samt att de kompletterar varandra väl, eftersom de täcker olika delar i samverkanslogik mellan förvaltning och medborgare/klient. Kunskapen från de två fallen, tillsammans med våra generaliseringar och abstraktioner av detta, har i väsentlig grad bidragit till ökad handlingsgrundad och erfarenhetsbaserad kunskap för andra verksamhetsområden, vad gäller verksamhetsmodeller och e-tjänster inom statlig – kommunal samverkan.

Med utgångspunkt i tidigare följt koncept för *praktikforskning* (Goldkuhl, 2008b) har vi arbetat med och eftersträvat

- 1) *lokala kunskapsbidrag* = nya verksamhetsmodeller/samverkansmodeller och nya e-tjänster/IT-system och andra stödande förändringar
- 2) *vetenskapliga bidrag/generella praktiska bidrag* = generaliserad kunskap om tillvägagångssätt för utformning av verksamhetsmodeller och e-tjänster i samspel mellan stat och kommun.

1.3 Medverkande

Projektansvarig för projektet har varit den kommunala intresseföreningen **Sambruk** (se utförlig information om föreningen på www.sambruk.se). Forskningspartner har varit Forskningsgruppen VITS vid **Linköpings universitet** (www.vits.org).

I delprojektet ”ekonomiskt bistånd” har samverkan skett mellan projektkonsortiet och ett antal statliga myndigheter, framförallt **Försäkringskassan** och **Centrala Studiestödsnämnden**. Sambruk har svarat för projektledningen, där ett antal medlemskommuner (**Botkyrka, Falkenberg, Uddevalla, Borlänge, Sundsvall, Skellefteå, Bollnäs, Eskilstuna, Kumla och Luleå**) har deltagit.

För att garantera en kommunal kontroll av utvecklade produkter och annat material som tagits fram inom ramen för projektet – i enlighet med ramverket ’Sambrukgemensamt Material’ – SGM, som formulerats i FoU-projektet BOSSANOVA – har projektkonsortiet valt att samverka med företaget **Definitivus** som utvecklingspartner. Som beskrivs närmare i kapitel 3.2 har det varit svårt att få gehör hos de dominerande systemleverantörerna, avseende integration mellan projektresultaten och befintliga verksamhetssystem. Däremot har projektet etablerat ett konstruktivt samarbete med företaget **ILAB**, där vi gemensamt etablerat en koppling mellan deras verksamhetssystem och Sambruks frågefunktion.

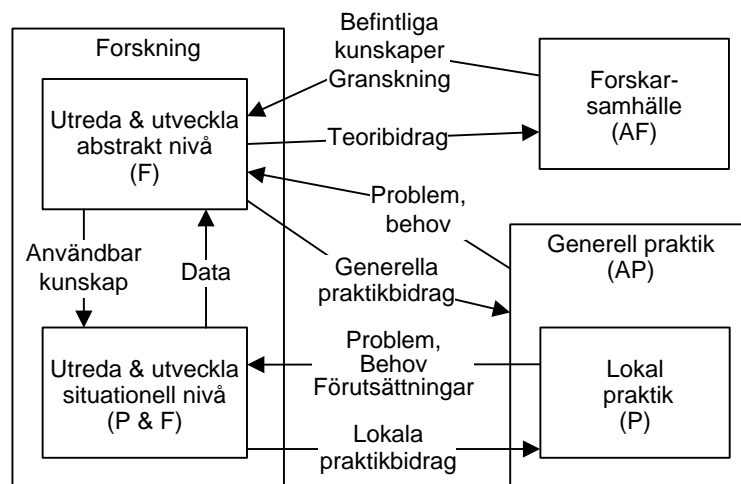
I delprojektet ”assistansersättning” har samverkan skett mellan projektkonsortiet och **Försäkringskassan**. Sambruk har även i detta delprojekt svarat för projektledningen, där ett antal medlemskommuner (**Kristianstad, Lund, Vellinge, Mölndal, Örebro, Karlstad, Kumla, Botkyrka, Sandviken, Borlänge, Hudiksvall, Nordanstig, Sundsvall**) har deltagit.

1.4 Samverkan med FoU-projektet BOSSANOVA (enligt VINNOVAs särskilda villkor)

Affärsmodell och regelverk för kommundemensam utveckling och förvaltning av e-tjänster och annat material (benämnt SGM – SambruksGemensamt Material) har utvecklats inom ramen för ett annat VINNOVA-finansierat FoU-projekt, benämnt BOSSANOVA (dnr 2008-00794). SGM har antagits i en första formell version av föreningens styrelse 2009 och nyttjas nu praktiskt i utvecklingsprojekten inom ramen för SAMSKOP. Genom att affärsmodellen och regelverket praktiskt tillämpats i dessa utvecklingsprojekt, har BOSSANOVA-projektet fått värdefull återkoppling och därigenom kunnat fortsätta analys och vidareutveckling, samt komplettering av materialet.

2 FoU-ansats: Praktikforskning

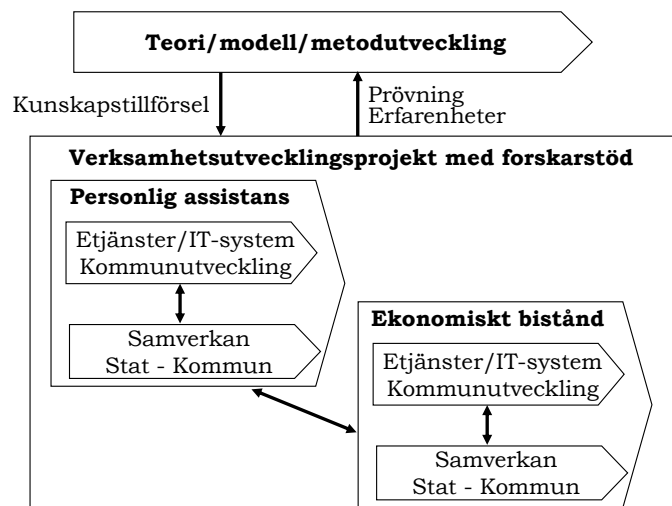
Arbetet i projektet har följt en s k praktikforskningsansats (Goldkuhl, 2008b; 2011a). Detta innebär utveckling av såväl lokala praktikbidrag som generella praktikbidrag (figur 2.1). praktikforskning ses som ett brett FoU-koncept som kan omfatta andra praktikinriktade forskningsansatser som t.ex aktionsforskning (Davison et al, 2004) och designforskning (Hevner et al, 2004). Detta gäller för SAMSKOP, där både aktionsforskning och designforskning har tillämpats (Goldkuhl, 2011b; 2011c). Aktionsforskning innebär främst bidrag till verksamhetsutveckling i de berörda kommunerna. Designforskning innebär utveckling av IT-artefakter avsedda för medverkande och andra kommuner. Här har samspel skett mellan situationell designutveckling och utveckling av generella designprinciper (Goldkuhl & Lind, 2010).



Figur 2.1 Praktikforskning – tillämpad FoU-ansats i SAMSKOP²

I praktikforskning utnyttjas lokal verksamhets- och teknikutveckling för att skapa *abstrakt* och *generell* kunskap. Abstraktion innebär att kunskapen görs *oberoende* av den specifika situation som den utvecklats/prövats i. Kunskapen görs generell i betydelsen *vidareförbar* till andra praktiska tillämpningssammanhang. En poäng i praktikforskning är att kunskapen görs *användbar* och *nyttig* för praktisk utveckling.

FoU-arbetet i SAMSKOP har utnyttjat två tillämpningsprojekt inom Sambruk; ekonomiskt bistånd och personlig assistans. Detta innebär då två ”situationella” utvecklingsprojekt. Dessa projekt har främst inneburit utveckling av e-tjänster och andra IT-stöd; men även utredning av samverkan mellan kommuner och statliga myndigheter. Dessa situationella delprojekt har samverkat med generell kunskapsutveckling; se figur 2.1.



Figur 2.2 Preciserad FoU-ansats i SAMSKOP:
Samverkan mellan två verksamhetsutvecklingsprojekt och generell kunskapsutveckling

² Använda förkortningar; F = Forskare (i projektet); P = Praktiker i projektet; AF = Andra forskare; AP = Andra praktiker

Lokala forskarstödda bidrag har bestått i:

- Dokumentation för utvecklingsarbete (som t.ex processmodeller, begreppsmodeller, gränssnittsskisser)
- Utvecklade e-tjänster/IT-system
 - BITA Tidredovisningssystem (personlig assistans)
 - Multifråga (ekonomiskt bistånd)
 - E-ansökan (ekonomiskt bistånd)
- Policy- och konsekvensanalyser avseende juridik och infrastruktur
- Utvärderingar

Generella kunskapsbidrag beskrivs vidare i avsnitt 3.3 och 4.3 nedan. Ett viktigt forskningsresultat i projektet har varit vidareutveckling av själva praktikforskningsansatsen (Goldkuhl, 2011a; 2011b; 2011c) samt principer för designforskning som exempel på praktikforskning (Goldkuhl & Lind, 2010; Goldkuhl, 2011d, 2011e; Sjöström & Ågerfalk, 2009).

3 Ekonomiskt bistånd

3.1 Projektgenomförande

Kommuner inom Sambruk har sedan 2002 bedrivit projektet Förnyad ansökan av ekonomiskt bistånd (EkBist), ett projekt inom socialtjänstområdet med målsättningen att förbättra stödet för att hantera ansökningar av försörjningsstöd samt handläggning desamma. Inom ramen för detta projekt har kommunernas verksamhetsprocesser kartlagts, och kravspecifikationer för IT-stöd har tagits fram. På grund av en mängd hinder och ändrade förutsättning, där projektet var beroende av andra intressenters agerande för att komma fram till hos kommunen önskvärda ändringar av verksamhet och IT-stöd, var projektet vilande under en längre tid.

Baserat på en rapport, sammanställd av forskaren Jonas Sjöström och Sambruks projektkoordinator Gunilla Hallqvist i maj 2008, och efterföljande projektmöten med intresserade medlemskommuner, fastställdes en reviderad projektplan i februari 2009. Denna baseras också på att förordningen SOU 2008:975, som trädde i kraft per den 1 januari 2009, ger ett tydligt lagstöd för elektroniskt informationsutbyte mellan namngivna myndigheterna Försäkringskassan, Centrala Studiestödsnämnden, A-kassorna, Arbetsförmedlingen och Skatteverket. Informationsutbytet, som omfattar i förordningen specificerade uppgifter, gäller både mellan myndigheterna sinsemellan, dels från myndigheterna till kommunerna socialtjänst.

Projektets primära fokus kom därigenom att inriktas på informationsutbytet mellan myndigheter och kommuner under behandling av ärenden inom ekonomiskt bistånd. Efter genomförd process- och kravanalys realiserades en frågefunktion för socialhandläggarna, som dramatiskt förenklar kontroll av sökandes uppgifter i de statliga myndigheternas dataregister. Funktionen möjliggör att socialhandläggaren, med en (1)förfrågan kan få uppgifter elektroniskt och samlat från samtliga myndigheters system, enligt förordningen.

Detta var utgångspunkten för projektet, vilket också kommunicerades och diskuterades med samtliga berörda myndigheter, samt med de på marknaden för verksamhetssystem för socialområdet verkande systemleverantörer i januari 2009. Utfallet av dessa diskussioner påvisar med all önskvärd tydlighet trögheten i att realisera lösningar i enlighet med nyintroducerade lagar och förordningar. Av myndigheterna har ännu, vid denna rapportens avlämnande, endast FK och CSN etablerat lösningar i sina respektive system för att kunna hantera informationsutbytet elektroniskt.

Övriga myndigheter har – trots upprepade påstötningar – inte realiserat motsvarande lösningar, utan hänvisar till både ekonomiska, tekniska och juridiska hinder. Forskningsinsatsen har härvid varit både aktivt stödjande och analyserande/dokumenterande, som kärnpunkten i det övergripande FoU-projektet, SAMSKOP.

Även systemleverantörerna uppvisade begränsat intresse för att etablera en frågefunktion som Sambrukprojektet specificerat. Därmed återstod endast att utveckla frågefunktionen i egen regi. Under hösten 2009 togs därmed den egenutvecklade modulen 'Multifråga' i drift i Botkyrka. Därefter har övriga kommuner i projektkonsortiet tagit i bruk modulen.

Under 2010 återupptogs arbetet med att realisera en extern e-tjänst, dvs en ansökningsfunktion för medborgare, enligt den ursprungliga ansatsen i projektet. Med aktivt stöd av forskarna specificerades och analyserades ansökningsprocessen, varefter en process- och funktionsbeskrivning togs fram. Resultatet av detta arbete visar att det finns ett mycket brett spektrum av sökande av ekonomiskt bistånd, i form av mycket skiftande förhållanden, förutsättningar och regler. Detta innebar att en heltäckande formulärfunktion kommer att bli synnerligen omfattande och komplex, vilket resulterade i att den initiala realiseringsfasen avgränsades till en specifik kategori av sökande. Dessutom beslutades att e-tjänsten avgränsas till att avse ansökan om fortsatt ekonomiskt bistånd, eftersom en förstagångsansökan alltid måste göras i samband med ett personligt möte mellan handläggare och sökande. Vintern 2010/-11 etablerades sålunda den första e-tjänsten i Sverige, benämnd eAnsök-Socialbidrag, där en sökande kan nyttja ett elektroniskt formulär för att registrera sina uppgifter för att söka förnyat ekonomiskt bistånd. Modulen har praktiskt provats av klienter i Botkyrka, Sundsvall och Bollnäs, med positiva kommentarer. Vidareutvecklingsarbetet kommer att fortsätta under 2011.

Både 'Multifråga' och eAnsök-Socialbidrag är framtagna under regelverket Sambruk-gemensamt material – SGM (formulerat i BOSSANOVA-projektet, som beskrivs i avsnitt 1.4), vilket innebär att upphovsrätten för dessa system ägs av Sambruk. Detta innebär att Sambruk har full kontroll över såväl den funktionella och tekniska vidareutvecklingen av systemen, liksom de ekonomiska villkoren för användning och utveckling – till skillnad mot system från företag med traditionella affärsmodeller och system med proprietära licensmodeller.

3.2 Praktiska resultat

De övergripande, verksamhetsmässiga resultaten kan sammanfattas som;

- Mycket svårt, intill omöjligt, att få gehör för utvecklingsbehovet inom flertalet av relaterade statliga myndigheter, som med två undantag ännu inte realiserat en lösning som varit lagstadgad sedan 2,5 år
- FK har realiserat sin funktion för elektroniskt informationsutbyte med fokus på interna effektiviseringskrav och har haft svårt att hantera tillkommande krav från kommunsidan
- Undantaget från ovanstående har varit CSN, som bland annat tack vare tidigare samarbetsprojekt med och Sambruk varit mest ”lyhörd” i samverkan i detta projekt
- Trots stöd i förordningen, finns fortfarande vitt skilda tolkningar av regelverk, förutsättningar och krav från olika myndighetsjurister – detta har i särskilt hög grad visat sig efter en granskning av Datainspektion, avseende tillämpningen av SFS 2008:975
- Leverantörssidan har också uppvisat ett påfallande och något förvånande ointresse för att stödja kommunerna i deras utvecklingsarbete. Först ett år efter Sambrukprojektet etablerat sin egenutvecklade ’Multifråga’, har några av de dominerande leverantörerna realiserat motsvarande funktionalitet i sina respektive verksamhetssystem, men då enbart som integrerade moduler i sina egna proprietära systemlösningar – undantaget är en mindre systemleverantör (ILAB) som visat sig både intresserade och mera ”moderna” i sitt systemtänk, varför denna leverantör, i nära samarbete med Sambruk, har realiserat en koppling mellan sitt verksamhetssystem och ’Multifråga’, vilket ytterligare förenklat processen för socialhandläggarna-

För de kommuner som introducerat de utvecklade funktionerna, har de arbetsmässiga, praktiska resultaten blivit;

- Väsentligt snabbare hantering av ärenden, genom att frågefunktionen nästintill har eliminerat behovet av att ringa (och mötas av telefonkö) för att få uppgifter
- Bättre överblick av den stora mängden data, avseende en sökandes ekonomiska situation, vilket också förenklar ärendehantering
- Förbättrad tillgänglighet och mera pedagogiskt stöd till en sökande som nyttjar den elektroniska ansökningstjänsten

3.3 Forskningsresultat

I projektet ”Ekonomiskt bistånd” har designforskning bedrivits i kombination med aktionsforskning. Resultatet från designforskning kan vara IT-artefakter, systemutvecklingsmetoder, systemutvecklingsmodeller, designprinciper och designteori (Hevner et al, 2004). I projektet har de deltagande forskarna aktivt deltagit i att utveckla två IT-artefakter ”Multifråga” och ”E-ansökan”, och dessa IT-artefakter utgör en viktig del i utvecklingen av en e-infrastruktur för informationsutbyte inom socialförsäkringsområdet i Sverige. En e-infrastruktur utgör ett nätverk av socio-tekniska IT-artefakter som används för att tillhandahålla informationstjänster till enskilda användare och organisationer. Utveckling av e-infrastrukturer utgör ett nytt forskningsområde (Hanseth & Lyytinen, 2010), och förutsättningarna för e-infrastrukturutveckling skiljer sig på ett påtagligt sätt från hur traditionell systemutveckling bedrivs. Det finns därför ett stort kunskapsbehov när det gäller de förutsättningar som gäller för utveckling av e-infrastrukturer, samt designprinciper och designteorier för hur dessa komplexa nätverk skall utvecklas.

Kunskap om förutsättningar för e-infrastrukturutveckling

Projektet visar att det finns både organisatoriska, juridiska, ekonomiska och systemmässiga förutsättningar som på ett påtagligt sätt påverkar utvecklingen av e-infrastrukturen (Eriksson & Goldkuhl, 2011; Goldkuhl, 2008a). Organisatoriska förutsättningar som underlättar utvecklingsarbetet utgörs av nätverksbaserade organisationsformer. Ett problem är att dessa organisationsformer utgör undantag i den privata-publika samverkan där utvecklingsarbetet bedrivits. Ekonomiska förutsättningar som bidrar till utveckling av e-infrastrukturer utgörs av ekonomiska modeller som bygger på kunskap om nätverksekonomi och nätverkseffekter, problemet är att dagens finansieringsmodeller för utvecklingsprojekt bygger på intra-organisatoriska kostnads-/intäktsanalyser som inte premierar projekt där den ekonomiska nyttan ligger i inter-organisatorisk samverkan. De juridiska förutsättningarna kan påverka informationsutbytet på ett positivt sätt om lagar och regelverk formuleras så att de befrämjar informationsutbyte och innovation. Problemet är att både nya och gamla lagar, samt den restriktiva tolkning som görs av dessa, motverkar innovation och de mål som ställts upp för en effektiv e-förvaltning och "a whole-of-society perspective" (Goldkuhl, 2009).

De systemmässiga förutsättningarna handlar om de problem och möjligheter som den "installerade basen" av system, databaser, standarder och teknik skapar för informationsutbytet. Gemensamma identifierare t.ex. personnummer och organisationsnummer samt standardiserade protokoll för säkerhet och datatransport, t.ex. SHS och Web-services, bidrar till ett effektivt informationsutbyte. Leverantörer som inte tillåter informationsutbyte eller kan skapa öppna gränssnitt gentemot sina system, samt dåligt strukturerade och beskriven information utgör hinder för e-infrastrukturutveckling.

Kunskap om de juridiska förutsättningarna i samband med e-infrastrukturutveckling är generaliserbar inom offentlig sektor. Kunskap om de ekonomiska, organisatoriska och systemmässiga förutsättningarna är generaliserbar inom e-infrastrukturutveckling oavsett samhällssektor. Skälet till detta är att kunskap om hur den installerade basen, nätverksorganisering samt finansieringsmodeller som bygger på nätverksekonomi påverkar e-infrastrukturutveckling är viktig oavsett i vilken sektor av samhället som denna utveckling bedrivs. Att beskriva och förmedla kunskap om de förutsättningar som gäller för designprocessen utgör ett viktigt bidrag till designforskningen inom informatik. Ett problem med designlitteraturen inom informatik (Hevner et al, 2004) är att designkontextens betydelse inte diskuteras trots att denna i mycket hög grad påverkar de designteorier och designprinciper som utvecklas.

Vidareutveckling av designteori för e-infrastrukturutveckling

Ett annat viktigt forskningsbidrag utgörs av vidareutveckling och prövning av en designteori för e-infrastrukturutveckling (Eriksson & Goldkuhl, 2011). Hanseth & Lyytinen (2010) har föreslagit en designteori för e-infrastrukturutveckling och samtidigt pekat på behovet av en praktikorienterad empirisk prövning av denna teori. I projektet har dessa designprinciper prövats och slutsatsen är att dessa är viktiga att beakta i samband med e-infrastrukturutveckling. En designteori för e-infrastrukturutveckling måste dock kunna beskriva makt och maktrelationer mellan de inblandade aktörerna vilket är något som Hanseth & Lyytinen (2010) explicit uteslutit från sin teoribildning.

Makt har betydelse eftersom e-infrastrukturutveckling handlar om att engagera aktörer, fatta beslut, kunna få tillgång till resurser och kompetenser som inte kontrolleras av en aktör eller organisation. För att kunna åstadkomma detta behöver utvecklingsprojektet och dess ledning erkännas som en auktoriserad aktör av de inblandade organisationerna, ha tillräckligt med finansiering, och ibland ha möjlighet att använda sanktioner för att kunna driva utvecklingsarbetet på ett legitimt och effektivt sätt.

Metodik för processdriven e-tjänsteutveckling

Arbetet med utveckling av de två IT-artefakterna i ekonomiskt bistånd har bedrivits processororienterat. Detta gäller även BITA-projektet (se vidare kap 4 nedan). Utvecklingsarbetet har utnyttjat den arbetsmetod som utvecklats genom det tidigare samarbetsprojektet ("Sambruk av e-tjänster") mellan Sambruk och Forskningsgruppen VITS (Goldkuhl m fl, 2008b). Denna metod har vidareutvecklats, tillämpats och utprovats i FoU-projektet och finns dokumenterad i Goldkuhl & Röstlinger (2010). Metoden är uppbyggd kring fem aspekter som fokuseras under utvecklingsarbetet: verksamhetsprocess, regelverk & verksamhetsmål, verksamhetsspråk/begrepp, kommunikation mellan klient & myndighet, IT-arkitektur.

Processmodellering har spelat en mycket viktig roll under utvecklingsarbetet. Särskilda studier har gjort kring kvalitet hos processmodeller (Goldkuhl, 2011d, 2011e). Det är speciellt betydelsefullt att processmodeller klagör

- hur informationsöverkan sker mellan klienter, handläggare, e-tjänster och andra IT-system i verksamhetsprocesser
- hur dubbelriktad kommunikation sker mellan klient och myndighet i e-tjänster
- vilka positiva effekter som uppstår hos klient och myndighet genom e-tjänster
- hur författningar tillämpas i samband med e-tjänster och verksamhetsprocesser

Kvalitetskriterier för design av funktionella och användbara e-tjänster

En viktig del i forskningen har också varit gränssnittsdesign av de två IT-artefakterna (Multifråga och E-ansökan). Vi har här byggt vidare på VITS-gruppens tidigare arbete om handlingsbarhet (Ågerfalk, 2003; Cronholm & Goldkuhl, 2006) och design av e-tjänster (Röstlinger & Cronholm, 2009). Tidigare framtagna kvalitetskriterier har tillämpats och utprovats (Goldkuhl, 2011f). En viktig del har varit att uppnå legal transparens i Multifrågeapplikationen. Ansökan om ekonomiskt bistånd är mycket komplex p g a svårtillgängliga regelverk samt behov av omfattande uppgiftsregistrering. Här har mycket arbete lagts ner för att skapa en enkel och kraftfull struktur i gränssnittsdesignen av e-ansökan.

4 Assistansersättning - BITA

4.1 Projektgenomförande

Projektet är en fortsättning av tidigare etablerat samarbete mellan Föreningen Sambruk och forskningsgruppen VITS genom Sambruks VINNOVA-finansierade FoU-projekt (2005-2008). Under 2007-2008 genomförde Sambruk projektet "Sammanhållen e-förvaltning inom LSS/LASS (Goldkuhl mfl, 2008a) Bakgrunden var en tidigare förstudie som Sambruk genomfört, vilken visade att ärendehantering och administration inom LSS/LASS är en mycket tidsomfattande och kostsam verksamhet för kommunerna. Det gäller framför allt beslutshandling och tidsrapportering mellan assistansberättigade, assistansutförare/ kommunerna och Försäkringskassan. En stor del av administrationen sker manuellt, utan elektroniskt stöd. Vidare påvisades brister i samråd och samverkan mellan kommun och Försäkringskassan, där mycket dubbelarbete sker vid bl a myndighetsutredning och annan gemensam administration.

I LSS/LASS- projektet deltog 14 kommuner (Borlänge, Botkyrka, Hudiksvall, Karlstad, Kristianstad, Kumla, Linköping, Lund, Mölndal, Nordanstig, Sandviken, Sundsvall, Vellinge, Örebro) samt Försäkringskassan (FK). Det övergripande syftet med projektet var att effektivisera administrativa processer och utveckla e-tjänster/e-förvaltning vid tidsrapportering mellan assistansberättigade, assistansutförare/kommuner och Försäkringskassan.

Från och med den 1 juli 2008 gäller nya regler för hur assistansersättningen får användas. Assistansersättning får endast utbetalas om den används för köp av personlig assistans av någon som anordnar sådan, t ex kooperativ, företag eller kommun. Den kan också betalas till ersättningsberättigade som själva är arbetsgivare. Det ställs högre krav på redovisning hur assistansersättningen har använts. Assistansersättning som inte använts till att köpa assistans eller betala kostnader för personliga assistenter ska betalas tillbaka till Försäkringskassan. I avvaktan på LSS-kommitténs slutbetänkande enades projektgruppen i maj 2008 om att fortsätta projektet med syftet att effektivisera de kommunala processerna. Man beslutade istället för en regelrätt och ofta långdragen upphandlingsprocess av IT-system, att tillfråga en eller ett par leverantörer och genomföra ett pilotprojekt i en av de deltagande kommunerna, Kumla kommun.

Det nya projektet benämndes *Brukarcentrerat IT-stöd inom personlig Assistans* (BITA). Arbetet har delats upp i delarna verksamhetsdiagnos, kravspecificering och design av IT-system. Förslagen till nya verksamhetsprocesser och IT-lösningar har presenterats och diskuterats med representanter för Försäkringskassan, LSS-kommittén, Intressegruppen för assistansberättigade (IFA), assistansberättigade, personliga assistenter, handläggare, chefer och ekonomer. Även kommunernas IT-avdelningar har varit involverade. I BITA-projektet ingick också ett antal kommuner i en delprojektgrupp. Delprojektgruppen har träffats kontinuerligt med projektledning, Kumla kommun och forskare för utvärdering av resultaten. Deltagarkommuner, förutom Kumla har varit Sandviken, Järfälla, Kristianstad, Södertälje och Sundsvall.

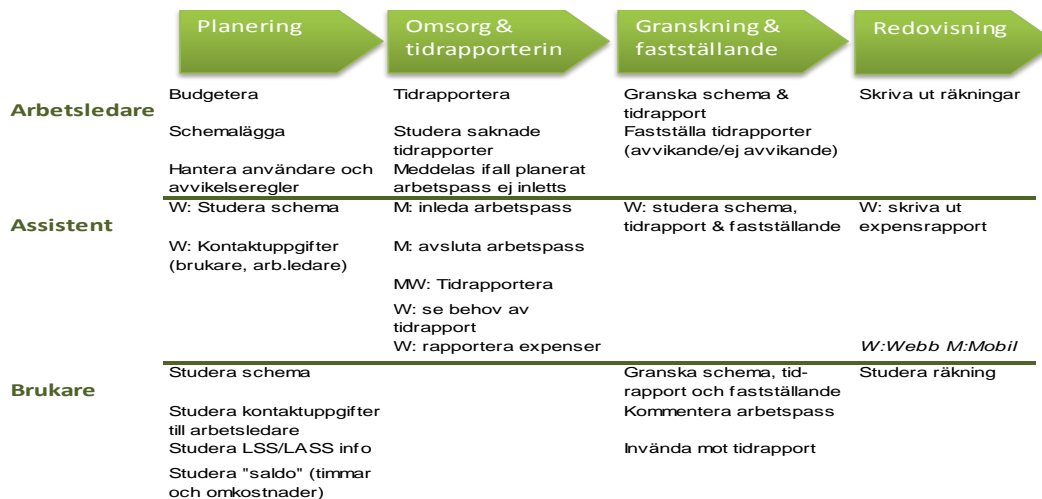
Gunilla Hallqvist var från starten Sambruks projektledare och en nyckelperson i projektet. Hon omkom påsken 2010 genom en tragisk olyckshändelse. Gunilla drev projektet utifrån förvärvad kunskap från sitt tidigare arbetsliv, med stort engagemang. Hennes arbete utgör grunden till det projektresultat som finns idag.

Projektet formulerade ett antal förändringsbehov:

- Datafångst för tidsrapportering ska ske vid källan (av personlig assistent) med stöd av lämplig mobil informationsteknik
 - Brukare och god man ges möjlighet att granska schema och tidsrapporter via ny e-tjänst
 - IT-systemet ska ge möjlighet att skicka komplett, kvalitetssäkrad räkning till Försäkringskassan inom 7-10 dagar
 - Utbetalning görs efter faktiska timmar, inte schablon
- Syftet med projektet har varit att
- Genomföra en intressentcentrerad och kvalitetssäkrad IT-baserad process vad gäller tidsredovisning samt att få en förenklad och tidseffektiviserad räkningshantering till utbetalning.
 - Utveckla ett IT-stöd/-system som ”håller samman” verksamhetsprocesserna schemaläggning, tidsredovisning, granskning och fastställande av tidsrapporter, ekonomisystem samt uppföljning, fastställande och redovisning.
 - Ge assistansberättigade möjlighet att påverka utformningen av IT-stödet/e-tjänsten.
 - Testa möjligheterna med öppen programvara och nya affärsmodeller i ett kommunalt verksamhetsprojekt.

4.2 Praktiska resultat

Inom ramen för BITA-projektet har systemet byggts med Kumla som pilotkommun. Grunden för utveckling av systemet har varit de önskade funktioner som togs fram i LSS/LASS-projektet, kompletterade med nya behov som uppstått. Assistansprocessen inom kommunal verksamhet samt det stöd systemet enligt plan erbjuder för olika aktörer i processens olika faser visas i figuren nedan.



Systemet innebär en förbättrad situation för alla inblandade aktörer; brukare, assistenter och arbetsledare. För att ge de olika aktörerna insyn i det som redovisas i systemet har grundläggande designprincip varit att skapa genomskinlighet i tidredovisningen. Detta innebär att berörd brukare, assistent och arbetsledare har tillgång till schema, tidrapporter, arbetsledaren kan ta ställning till tid som bedöms ersättningsgrundande från finansierarna (kommun och Försäkringskassan), brukaren ser förbrukade och återstående tillgängliga timmar osv.

Utvecklingen av systemet har skett agilt, vilket inneburit att systemutvecklaren visat upp aktuell version för de olika intressenterna i syfte att inhämta feedback för att anpassa fortsatt utveckling. En viktig del har också varit att bygga systemet på ett generellt sätt, för att med minsta möjliga merarbete anpassa och använda systemet i en ny kommun.

Systemet är framtaget under regelverket Sambruksgemensamt material – SGM på samma sätt som i projektet Ekonomiskt bistånd (avsnitt 3.1).

År 2011 bildades ett förvaltningsråd för systemet bestående av representanter från de kommuner som bidragit till framtagning, anskaffning och förvaltning av systemet. För övriga kommuner, som erbjuds att använda systemet, finns en framtagen affärsmodell som på initiativ av systemets förvaltningsråd beslutats av Sambruks styrelse. Nya kommuner som använder eller har för avsikt att använda systemet kommer att ges möjlighet att ingå i förvaltningsrådet.

Ett av de framkomna förändringsbehoven var att skicka rapporten digitalt till Försäkringskassan. Fokus har i nuläget varit att effektivisera tidrapporteringen och få ut en kvalitetssäkrad räkning för underskrift. Behovet att skicka den via systemet finns fortfarande men återstår att genomföras.

4.3 Forskningsresultat

Informationssystem som socio-tekniska instrument för handling

BITA-projektet utgjorde den viktigaste delstudien i doktorsavhandlingen ”Designing Information Systems – A pragmatic account” (Sjöström, 2010a). I avhandlingen beskrivs projektet som designorienterad aktionsforskning, bedriven med utgångspunkt från *socio-instrumentell pragmatism* (Goldkuhl, 2005) och *information systems actability theory* - handlingsbarhet (Ågerfalk, 2003; Cronholm & Goldkuhl, 2006). Erfarenheter och data från BITA-projektet har bidragit till en pragmatisk conceptualisering av design och bidragit till att utveckla de nämnda teoretiska utgångspunkterna (Sjöström & Goldkuhl, 2009; Sjöström, 2010a; Goldkuhl, 2011f).

Relationen mellan nya IT-system och befintliga IT-system är en komplex fråga, särskilt i samband med interorganisatoriska förändringsprocesser. BITA-projektet har bidragit till fördjupade insikter kring hur IT-system kan förstås som en del av ett större tekniskt och socialt sammanhang (Sjöström, 2010a). Denna fråga har behandlats tidigare i forskningen på olika sätt, men det står klart att Sambruks arbete – som empiriskt underlag för forskning – varit starkt bidragande till att föra idéutvecklingen på området framåt.

Intressentcentrerad design

Både organisatorisk förändring och design av IT-system är värdeladdade aktiviteter. Sambrukprojekten har karaktäriserats av detta, vilket gett upphov till ny begreppsutveckling. I stället för termen *användarcentrerad design* förespråkar vi *intressentcentrerad design*. Relationen till olika intressenter har tidigare uppmärksammats inom IS-forskning, men det som skrivits har inte tagit sin utgångspunkt i den samtida interorganisatoriska utvecklingen av IT-system, som allt som oftast skall interagera med existerande system. Sjöström & Goldkuhl (2010) behandlar detta tema. Idén om intressentcentrerad design är särskilt aktuell i samband med e-förvaltningsutveckling för att klargöra olika värden för olika intressenter.

Social transparens i verksamhetsprocesser och informationssystem

Vidare har BITA-projektet varit underlag för utvecklingen av en framväxande designteori om vikten av social transparens (Sjöström & Goldkuhl, 2009; Sjöström, 2010a) som ett instrument för att få tillförlitliga verksamhetsprocesser i offentlig sektor. Vi har genom Sambruk-arbetet i allmänhet och BITA i synnerhet visat att denna designstrategi kan vara betydelsefull för offentlig sektor.

Generisk regleringsmodell

För en grundläggande förståelse för verksamhetsområdet personlig assistans har en generisk verksamhetsmodell utvecklats som särskilt fokuserar den legala regleringen av verksamheten (Goldkuhl, 2011g). Denna generiska regleringsmodell beskriver verksamheten indelad i tre regleringsnivåer: 1) utformning av generella regler (författningsutformning), 2) tillämpning av generella regler för specifik reglering, 3) tillämpning av generella och specifika regler i reglerad verksamhet. Med denna generiska modell som grund har en specifik verksamhetsmodell (samverkansmodell) med regleringsfokus framtagits för området personlig assistans.

Juridiska hinder för utveckling av e-förvaltning

I båda delprojekten har vi stött på flera hinder av rättslig karaktär. Oförenliga författningar, svårtolkade författningar och skilda rättstolkningar försenar och förhindrar utveckling av e-förvaltning. I samband med assistansersättning har en särskild analys genomförts. Konflikter mellan allmän förvaltningsrätt, olika speciallagstiftningar samt policy för e-förvaltning har här studerats. En modell för att identifiering och balansering av värden har utvecklats (Goldkuhl, 2009).

Designorienterad IS-forskning

Designorienterad forskning är ett paradig som vunnit mycket legitimitet det senaste decenniet. Det pågår för närvarande en metodologisk diskurs på temat inom IS-området. Som en konsekvens av BITA-projektet har teoretiska ramverk för designforskning utvecklats (Sjöström & Ågerfalk, 2009; Goldkuhl & Lind, 2010). Vidare har arbetet resulterat i bidrag kring relationen mellan designkunskap inom områdena interaktionsdesign och informationssystem (Sjöström, 2010b; Goldkuhl, 2011f).

5 Kunskapspridning

- Föredrag vid Offentliga Rummets nätverksdag i Västerås 20080602
- Föredrag vid eChallenges-konferens i Stockholm 20081023
- Informationsspridning till Sambruks nätverk, c:a 80 kommuner, samt SKL och VERVA
- Informationsspridning till Sambruks medlemsnätverk, c:a 80 kommuner, samt föreningens styrelse, till SKL, FK, CSN, Föredragningar vid Sambruks vårkonferens, på Arlanda den 1-2 april 2009
- Föredragningar vid föreningarna Sambruk och KommITs' gemensamma höstkonferens, i Stockholm, den 4 - 5 november 2009
- Föredragning vid forskarnätverket inom eGovernment vid Offentliga Rummet i Norrköping, den 25 - 27 maj 2009
- Föredragningar vid Sambruks vårkonferens, på Arlanda den 1-2 april 2009
- Informationsspridning till Sambruks medlemsnätverk, c:a 80 kommuner, samt föreningens styrelse, till SKL, FK, CSN, SKV, A-kassorna, AF
- Göran Goldkuhl presenterade "Development of public e-services - a method outline" på the 7th Scandinavian Workshop on E-Government, Örebro Universitet den 27 januari 2010. Jonas Sjöström presenterade "An Emerging Collaboration Model for e-Government Projects" vid samma workshop
- Föredrag på IBC Euroforums konferens om e-tjänster den 26 januari 2010
- Föredragningar vid Sambruks vårkonferens i Sandviken, den 25 maj 2010
- Föredrag vid Offentliga rummet i Sandviken, den 25-26 maj 2010
- Föredrag på IBC Euroforums konferens om e-tjänster den 27 augusti 2010
- Föredrag vid den internationella eChallenges-konferensen i Warszawa, den 27-29 oktober 2010
- Föredragningar vid föreningarna Sambruk och KommITS' gemensamma höstkonferens, i Göteborg, den 9-11 november 2010
- Föredrag vid eFörvaltningsdagarna, den 18 november 2010
- Föredragningar vid Sambruks vårkonferens, på Arlanda den 13-14 april 2011
- Föredrag vid Offentliga rummet i Trollhättan, den 25-26 maj 2011

Projektet Ekonomiskt bistånd har gett nya viktiga kunskaper när det gäller utvecklingsarbete av informationsinfrastrukturer. Denna nya kunskap har varit en viktig input till utvecklingen av en ny akademisk kurs "Informationsinfrastruktur och e-tjänster" på Data- och Systemvetenskapliga programmet vid Uppsala Universitet. Studenterna har också i samband med denna kurs utvecklat en första prototyp för e-tjänsten "Ansökan om Ekonomiskt bistånd", vilken senare har utvecklats till en produktionsmodul i skarp drift (beskrivet i avsnitt 3.1).

6 Publikationer

- Eriksson O, Goldkuhl G (2011) Pre-conditions for public sector e-infrastructure development, submitted to *Information & Organization*
- Goldkuhl G (2008a) The challenges of Interoperability in E-government: Towards a conceptual refinement, Accepted to the pre-ICIS 2008 SIG eGovernment Workshop, Paris
- Goldkuhl G (2009) Innovation in a regulated environment? - Legal barriers for e-government development, *International Journal of Public Information Systems*, Vol 2009 (2), p 77-95
- Goldkuhl G (2011) Theorizing and situational inquiry in practice research, accepted to *the International Workshop on Practice Research*, Helsinki
- Goldkuhl G (2011b) Pragmatism vs. interpretivism in qualitative information systems research, conditionally accepted to *European Journal of Information Systems*
- Goldkuhl G (2011c) From Action Research to Practice Research, submitted to *Australasian Journal of Information Systems*
- Goldkuhl G (2011d) Design Research in Enterprise Modelling: E-service Design and Process Modelling, submitted to the *International Conference on Information Systems*
- Goldkuhl G (2011e) Process modelling in public e-service design – a design research approach on model quality, submitted to the 4th *Conference on the Practice of Enterprise Modelling*
- Goldkuhl G (2011f) Actability Criteria for Design and Evaluation: Pragmatic Qualities of Information Systems, *International Journal of Information Systems and Social Change*, Vol 2 (in press)
- Goldkuhl G (2011g) Generic Regulation Model – the Evolution of a Practical Theory for E-government, *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol 5 (in press)
- Goldkuhl G, Lind M (2010) A multi-grounded design research process, in Winter R, Shao L, Aier S (Eds, 2010) *Global perspectives on design science research - DESRIST-2010 Proceedings*, LNCS 6105, Springer, Berlin
- Goldkuhl G, Röstlinger A (2010) Development of public e-services - a method outline, accepted to *the 7th Scandinavian Workshop on E-Government (SWEG-2010)*, Örebro University
- Sjöström J (2010a) Designing information systems. A pragmatic account, doktorsavhandling, institutionen för informatik och media, Uppsala universitet
- Sjöström J (2010b) A Critical Perspective on Interaction Design Patterns as Theory Representation, *ECIS 2010 Proceedings*
- Sjöström J, Goldkuhl G (2009) Socio-instrumental pragmatism in action, in Whitworth B, De Moor A (Eds, 2009) *Handbook of Research on Socio-Technical Design and Social Networking Systems*, IGI, Hershey
- Sjöström J, Goldkuhl G (2010) A Stakeholder-centric Approach to Information Systems Design, in *Proceedings of eChallenges-2010*, Warsaw

Sjöström J, Iqbal I (2010) An Emerging Collaboration Model for e-Government Projects, accepted to *the 7th Scandinavian Workshop on e-Government (SWEG-2010)*, Örebro University

Sjöström J, Ågerfalk P J (2009) An Analytic Framework for Design-oriented Research Concepts, *Proceedings of the 15th Americas Conference on Information Systems (AMCIS)*, San Francisco

7 Avslutning

FoU-projektet SAMSKOP avsåg att både adressera och finna praktiska lösningar till den utmanande uppgiften att etablera välfungerande IT-baserad samverkan mellan kommuner och statliga myndigheter. Sammanfattningsvis kan vi konstatera att de svårigheter och utmaningar som FoU-projektet avsåg att adressera tyvärr har påträffats i en omfattning som överträffat projektgruppens förväntningar. Att de stora, dominerande IT-leverantörerna har svårt att ta till sig nya arbetssätt och affärsmodeller har vi och kommunsverige varit väl medvetna om länge. Tyvärr har det återigen visat sig att dessa stora marknadsaktörer saknar intresse för nya affärsmodeller och att frångå stora monolitiska IT-produkter. Genom ett brett och kreativt samarbete mellan kommuner som beställare, akademien som ”opartisk” stöd- och katalysfunktion och ett antal mindre utvecklingsorienterade företag hade vi förhoppningen att vi gemensamt skulle kunna visa på nya angreppssätt för att utveckla kommunernas verksamhet med nya IT-lösningar. Vi har kommit långt under dessa år, men pga kommersiella, organisatoriska och juridiska hinder är inte alla önskvärda förändringar på plats ännu. De konkreta resultat och produkter som de facto levererats i projektet kommer dock att användas både i flera kommuners dagliga verksamhet, och som verktyg för att fortsätta diskussioner och påverkan gentemot de stora marknadsaktörerna för kommunala IT-system.

Vi kan konstatera att samverkan mellan kommuner och statliga myndigheter fortfarande innebär nästan lika stora utmaningar vid tiden för denna slutrapport som vid projektets start. En väsentlig lärdom är att det inte finns någon automatik eller garanti att utfästelser och förutsättningar, som stadfästes i statliga förordningar, realiserar i praktiska lösningar som kan underlätta t ex informationsutbyte och därmed samverkan mellan kommuner och statliga myndigheter. Som redovisats i denna rapport har vi konstaterat att statliga myndigheter ofta gör helt egna, fristående tolkningar av lagtexter – dessutom ofta olika tolkningar i olika myndigheter – där kommunernas synpunkter och behov sällan kommer till tals. Med gott stöd från forskarna i projektet har kommunsverige lyckats skapa en unik konstellation som på ett samordnat sätt etablerat en kompetent diskussionspartner till myndigheterna.

Övriga litteraturreferenser

- Cronholm S, Goldkuhl G (2006) *Handlingsbara IT-system – design och utvärdering*, VITS, Institutionen för datavetenskap, Linköpings universitet
- Davison R M, Martinsons M G, Kock N (2004) Principles of canonical action research, *Information Systems Journal*, Vol 14, p 65–86
- Goldkuhl G (2005) Socio-Instrumental Pragmatism: A Theoretical Synthesis for Pragmatic Conceptualisation in Information Systems, in *Proceedings of the 3rd Intl Conf on Action in Language, Organisations and Information Systems (ALOIS)*, University of Limerick
- Goldkuhl G (2008b) Practical inquiry as action research and beyond, in *Proceedings of the 16th European Conference on Information Systems*, Galway
- Goldkuhl G, Sjöström J, Öhrwall Rönnbäck A, Olsson C-O, Hallqvist G (2008a) *E-tjänster för Sambruk– Möjligheter och hinder. Slutrapport från FoU-projekt 2005-2008*, VITS/IEI, Linköpings universitet & Sambruk
- Goldkuhl G, Olsson C-O, Sjöström J (2008b) *Sambruks E-handbok för e-tjänsteutveckling*, Linköpings universitet & Sambruk
- Hanseth O, Lyytinen K (2010) Design theory for dynamic complexity in information infrastructures: the case of building internet, *Journal of Information Technology*, Vol 25, 1–19
- Hevner A R, March S T, Park J, Ram S (2004) Design science in information systems research, *MIS Quarterly*, Vol 28 (1), p 75-115
- Röstlinger A, Cronholm S (2009) Design Criteria for Public e-Services, in *Proceedings of the 17th European Conference on Information Systems (ECIS2009)*, Verona
- Ågerfalk P J (2003) *Information Systems Actability: Understanding Information Technology as a Tool for Business Action and Communication*, Ph D diss, Department of Computer and Information Science, Linköping University