

The background of the cover is an abstract watercolor illustration in shades of purple and blue. It features soft, overlapping washes of color with delicate, vein-like patterns that create a sense of depth and movement. The colors range from light lavender to deep, dark purple, with some areas appearing more saturated than others.

BORGERINDDRAGELSE I E-GOVERNMENT

ET LITTERATURSTUDIE

FREDERIK FRYDENLUND LARSEN

ROSKILDE UNIVERSITET



SPECIALE I INFORMATIK
INSTITUT FOR MENNESKER OG TEKNOLOGI

SPECIALE UDARBEJDET AF
FREDERIK FRYDENLUND LARSEN
STUDIENUMMER: 63807

VEJLEDER: BENEDICTE FREDERIKKE REX FLERON

ANTAL ANSLAG INKL. MELLEMRUM:
73.398

E2022
2. JANUAR 2023

Abstract

With technology playing an increasingly prominent role in the interactions between governments and their citizens, a useful method for improving governmental IT-projects is presented in citizen involvement.

In this study, existing literature in the respective knowledge spheres of citizen involvement and e-governance is examined in a literature review, to both provide readers with an overview of the existing knowledge in related research, and to examine the presence of any possible contributions to e-government. Furthermore, possible solutions to issues presented in the aforementioned research – ultimately leading to a better understanding of citizen involvement in governmental IT-projects - are pursued. As a result of the examination of existing literature, different issues relating to the topic within the research are highlighted in an attempt to categorize the literature in overarching themes.

The examined literature has been placed in three overarching themes: Advantages and obstacles in e-government, why and how citizens participate in e-government, and lastly how citizen involvement might contribute to the achievement of advantages in e-government and overcoming obstacles in e-government.

The main contribution of this paper is a collective overview of research on the subject of e-government and possible contributions hereto, in regards to achieving advantages and overcoming obstacles.

Indholdsfortegnelse

Indledning	3
Motivation og problemfelt	3
Problemformulering	4
Hvorfor et litteraturstudie?	4
Afgrænsning	5
Begrebsafklaring	5
Metode	6
Præliminær søgning og forskningsspørgsmål	7
Berettigelseskriterier	9
Inklusionskriterier	9
Engelsksprogede artikler	9
<i>Peer reviewed</i> litteratur	9
Elektronisk materiale	10
Forskningsartikler, to <i>literature reviews</i> og en <i>editorial note</i>	10
Eksklusionskriterier	10
Mangel af relevant vinkel - borgerinddragelse, burgerinvolvering, e-government eller e-services	10
Politisk fokus på e-government	11
Søgestrategi	11
Valg af database	15
Litteratormatrix	17
Analyse	20
Tematik 1: Fordele ved og udfordringer i e-government	20
Tematik 2: Hvordan og hvorfor deltager borgere i e-government?	23
Tematik 3: Borgerinddragelse som løsning af udfordringer i e-government	25
Diskussion	28
Præsentation og diskussion af analyseresultater	28
Metodiske overvejelser	29
Konklusion	30
Litteraturliste	33

Indledning

Motivation og problemfelt

Motivationen for dette speciale udspringer fra en personlig interesse i offentlige digitale løsninger og den antagede effekt, som borgerinddragelse kan have på udviklingen af sådanne løsninger. Det er, i kraft af min ansættelse i Kultur- og Fritidsforvaltningens digitaliseringsenhed, bemærket, at projektarbejde i offentlige sammenhænge ofte kan involvere ambitioner om omfattende inddragelse af borgere. Samtidig er det bemærket, at visse offentlige projekters elektroniske løsninger er sat i verden og opererer med tydelige fejl og mangler, som vurderes overkommelige gennem involveringen af potentielle slutbrugere af disse løsninger. Dette suppleres af en observation af, at mange projektledere ser en stor værdi i inddragelse af de borgere, som ultimativt skal drage nytte af projekternes elektroniske løsninger i deres interaktion med det offentlige.

I udviklingen af offentlige services, som er målrettede borgeren, antages borgerinddragelse at være et nyttigt værktøj i jagten på skabe hensigtsmæssige, behovsdækkende e-services. Der har tidligere været forsket i, hvordan og hvornår borgerinddragelse bidrager til at fremme projektarbejde i offentligt regi (Yang & Pandey, 2011). Det konkluderes her, at borgerinddragelse, hvis udført hensigtsmæssigt, rummer en lang række fordele. Samtidig identificeres flere udfordringer, som kan inhibere denne hensigtsmæssige udførelse, fx manglende repræsentativitet i de involverede borgere.

Med disse observationer som udgangspunkt, vil dette speciale undersøge, hvordan borgerinddragelse med fordel kan fungere i det offentlige som en metodisk tilgang, der kan bidrage til bedre borgerrettede løsninger. Det er motivationen og interessen i dette problemfelt, som leder til opstillingen af nedenstående problemformulering.

Problemformulering

Hvilke fordele og udfordringer afdækkes i den relevante faglitteratur om e-government og inddragelse af borgere heri, og hvordan kan borgerinddragelse i e-government bidrage til fordele og afhjælpe udfordringer?

Til besvarelse af problemformuleringen er opstillet to forskningsspørgsmål, som præsenteres under afsnittet *Præliminær søgning og forskningsspørgsmål*.

Hvorfor et litteraturstudie?

Dette speciale er et litteraturstudie udi den viden om e-government, e-services og borgerinddragelse i det offentlige, som er til syne i forskningslitteraturen. Litteraturstudiet som metode er valgt på baggrund af ønsket om at afdække viden om e-government-praksisser samt borgerinvolvering som metodik. Dette udmunder i en problemformulering, som har til formål at undersøge, hvilke muligheder og udfordringer, som præger e-government, samt undersøge, om borgerinddragelse som metode kan bidrage til forfølgelse af muligheder og løsning af udfordringer. Til dette formål, er litteraturstudiet et oplagt valg, da eksisterende litteratur, som vist i dette studie, allerede bearbejder e-government som vidensfelt og borgerinddragelse i selv samme kontekst. Når der ønskes et overblik over den eksisterende litteratur – med henblik på at afsøge, hvad denne kan fortælle om interesseområdet – er et litteraturstudie et nærliggende metodevalg. Metoden kan bidrage med en bredere forståelse af emnet, hvilket kan muliggøre nye analyser og perspektiver.

Målet for dette litteraturstudie er altså at undersøge den eksisterende viden indenfor e-government, belyse fordele ved brugen af e-government, og identificere udfordringer præsenteret i vidensfeltet. Dernæst søges at afklare eventuelle bidrag til e-government, som borgerinddragelse kan give, samt eventuelle løsningsforslag til overkommelse af de i litteraturen identificerede udfordringer.

Afgrænsning

Dette speciales interesseområde er begrænset til borgerinddragelse i en e-government-praksis. Undersøgelse af andre aspekter af e-government - fx dets, af natur, politiske styre - inkluderes derfor ikke i dette litteraturstudie. Afgrænsningen herfra afspejles ligeledes i den måde, litteraturen er fremsøgt på. Eksklusionskriterierne er en forlængelse af afgrænsningen, og opsat med fokus på udelukkelse af publikationer, som behandler e-government fra et åbenlyst politisk perspektiv, og øvrige publikationer, som ikke møder eksklusionskriteriet om relevante vinkler.

Begrebsafklaring

I dette litteraturstudies analyseafsnit anvendes to centrale begreber, som hver relaterer sig til studiets fokus, nemlig e-government og e-service. Begreberne defineres i dette afsnit, for at supplere læseren med et hurtigt overblik over deres betydning og den mening, som formidles ved brugen af dem.

E-government

E-government (nogle steder skrevet *eGovernment*) defineres af West (2006) som “... *the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means*”. Udledt af denne definitioner, anvendes E-government i dette speciale således som et udtryk for en ofte ICT-præget¹-tilgang til kommunikation, eller relationer, mellem det offentlige og dets borgere.

E-service

E-service (afledt af *electronic service*) defineres af Lee-Geiller og Lee (2019) som “...*services available through electronically-mediated devices*”. Udledt af denne definition, anvendes e-service i dette speciale således som et udtryk for enhver elektronisk service fra det offentlige rettet mod borgeren.

¹ ICT er en forkortelse for Information and Communications Technology (Gajendra, Xi & Wang, 2012)

Metode

I dette litteraturstudie, er valget af metodisk litteratur taget med udgangspunkt i et behov om overskuelige retningslinjer til udførelse af metoden i forhold til litteratursøgning og formulering af litteraturstudiets resultater. Med dette som afsæt, er litteraturstudiet gennemført med udgangspunkt i den metodiske fremgangsmåde beskrevet i Susanne Hempels bog, *Conducting Your Literature Review* (2020). I denne gennemgår Hempel over ni kapitler en tilgang til udførelsen af et litteraturstudie, med beskrivelser og retningslinjer af processen fra målsætning til udfærdigelse af litteraturstudiet.

Som det vil fremgå af dette metodeafsnit, drager litteraturstudiet ligeledes inspiration fra *PRISMA-P*-tjeklisten af David Moher, Larissa Shamseer, Mike Clarke, Davina Ghera, Alessandro Liberati, Mark Petticrew, Paul Shekelle, Lesley A Stewart, og PRISMA-P Group (2015). Navnlig studiets rationale [rationale], formål [objectives], berettigelseskræfter [eligibility criteria], valgte databaser [information sources], søgestrategi [search strategy], og studieoptegnelser [study records] er, foruden guidet af Hempels foreskrivelser, inspireret af PRISMA-P-tjeklisten. PRISMA-P-modellen er anvendt til inspiration, for at tjene som retningslinjer i litteraturstudiet, og endeligt for et indblik i en form for *best practice*. Nedenfor beskrives kort de inkluderede tjeklistepunkter.

Rationale (PRISMA-P)

Litteraturstudiet har til formål at besvare to forskningsspørgsmål med henblik på at danne et overblik over den fremsøgte eksisterende litteraturs identificering af problematikker i borgerinvolvering i det offentlige, for dernæst at afklare, hvilke eventuelle løsningsforslag måtte fremgå af litteraturen.

Formål (PRISMA-P)

Som tidligere nævnt, er formålet med dette litteraturstudie at undersøge den eksisterende forskning indenfor borgerinddragelse i offentlige IT-projekter med fokus på eventuelle problematikker og løsningsforslag.

Berettigelseskriterier (PRISMA-P)

Berettigelseskriterier er fællesbetegnelsen for henholdsvis inklusions- og eksklusionskriterier. I dette litteraturstudie er de opstillede inklusionskriterier *engelsksprogede artikler, peer reviewed litteratur, elektronisk materiale og forskningsartikler*. De opstillede eksklusionskriterier er: Mangel på relevant vinkel, og Politisk fokus på e-government.

Valgte database (PRISMA-P)

For at overskueliggøre søgningen af relevant litteratur, er EBSCOhost (Business Source Complete) valgt som genstand for litteratursøgningen.

Søgestrategi (PRISMA-P)

Søgestrategien er komprimeret af en præliminær søgning, et antal systematiske søgninger, og *reference mining* på udvalgte fremsøgte artikler.

Studieoptegnelser (PRISMA-P)

Studieoptegnelserne er udgjort af en litteratormatrix, som indeholder den fremsøgte litteratur med beskrivelsespunkterne: Dato, Forfatter, Titel, Søgemetode.

Som beskrevet, er tjeklisten anvendt som et guidende redskab, og alle punkter på tjeklisten er ikke inkluderet i dette studie. Dette valg er truffet, fordi Hempels tekst fungerer som det primære metodiske udgangspunkt.

Præliminær søgning og forskningsspørgsmål

Når et systematisk litteraturstudie skal gennemføres, er det - ligesom ved mange andre former for forskning - fornuftigt at formulere ét eller flere delforskningsspørgsmål, som kan guide søgningen efter den litteratur, som bedst besvarer den samlede problemformulering (Hempel, 2020: 14). Dette studies formål er todelt; først skal litteraturen undersøges for den eksisterende viden på vidensområdet med fokus på muligheder og udfordringer i e-government. Dernæst skal det undersøges, hvilke bidrag til identificerede muligheder, som borgerinddragelse kan bidrage til, og hvilke løsninger på identificerede problematikker, som metoden kan bidrage med. Forskningsspørgsmålene skal således reflektere en søgen efter viden om fagfeltet - og

dets muligheder og problematikker - samt en søgen efter eventuelt proponerede løsningsforslag og bidrag til e-government som praksis.

For at få en fornemmelse af, hvad litteraturstudiets *scope* skal være – og dermed kunne formulere forskningsspørgsmål herefter – er det fordelagtigt at foretage en udforskende præliminær søgning (Hempel, 2020: 17). Indledningsvist var emnet for litteraturstudiet ikke fastlagt, fordi den tilgængelige litteraturs form og indhold var ukendt. Efter en bred, skimmende søgning i diverse databaser, blev det hurtigt tydeligt, at der eksisterer forskning, som undersøger forholdet mellem borgerinddragelse i det offentlige. Teksterne er koncentreret om e-government og e-services, e-participation, brugerinvolveringsmetoder og borgerinddragelse i e-government-initiativer. De fremsøgte tekster spænder således over et relativt vidt interesseområde, og inklusionen af dem er et aktivt valg med det formål, at afsøge vidensfeltet i tilstrækkelig grad.

Ud fra den præliminære søgning, og med udgangspunkt i ovenstående overvejelser, er de forskningsspørgsmål, som undersøgelsen foretages ud fra, herunder opstillede og begrundede. Forskningsspørgsmålene er opstillet med henblik på at understøtte besvarelsen af den overordnede problemformulering.

1. *Hvilke fordele af og udfordringer i e-government kan afdækkes af den for studiet relevante litteratur?*

Litteraturstudiets ene formål er at afklare, hvilke fordele af og udfordringer i e-government, som synliggøres i den afsøgte litteratur. Besvarelsen af dette forskningsspørgsmål gennemføres hovedsageligt af første tematik i analysen.

2. *Med udgangspunkt i de identificerede udfordringer, hvilke bidrag til forfølgelse af muligheder og løsningsforslag til udfordringer kan borgerinddragelse?*

Litteraturstudiet søger ligeledes at undersøge, hvilke mulige løsningsforslag til de identificerede udfordringer, som præsenteres i forskningslitteraturen. Løsningsforslag kan udgøres af konkrete tiltag, som synliggøres i litteraturen, eller det kan være metodiske overvejelser og foreslåede tilgange til forbedring af borgerinddragelse i e-government.

Berettigelseskræterier

Den samlede mængde af litteratur, som helt eller delvist relaterer sig til emnet for denne afhandling, er stor. Det er hverken, inden for de givne rammer, muligt endsige fagligt givtigt at forsøge at inddrage al den tilgængelige litteratur, og det har af samme årsag været nødvendigt at opstille en række inklusions- og eksklusionskræterier, for kvalificeret at kunne afdække studiets empiriske afsæt. Disse, af Hempel kollektivt kaldet berettigelseskræterier [eligibility criteria], defineres som kræterier, publikationerne skal møde, førend de er relevante for litteraturstudiets formål (Hempel, 2020: 56). Berettigelseskræterierne er således opstillet ud fra en vurdering af behovene, som er nødvendige at stille til forskningslitteraturen, for hensigtsmæssigt at kunne besvare problemformuleringen. I følgende afsnit præsenteres og begrundes de, berettigelseskræterier, som afgrænser specialets litteratursøgning.

Inklusionskræterier

Engelsksprogede artikler

Udelukkende engelsksprogede artikler er forsøgt fremsøgt i dette litteraturstudie af to hensyn; en større sammenhængskraft mellem teksternes begreber og kerneområder. Derudover er det eneste alternativ - hvis manuel oversættelse skal undgås - dansk litteratur, som, efter en kort indledende søgning, overordnet ikke vurderedes at leve op til berettigelseskræterierne, samtidig med at være relevante for emnet.

Peer reviewed litteratur

Dette litteraturstudie indeholder udelukkende litteratur, som er *peer reviewed*, altså eftersat og evalueret af andre forskere eller eksperter indenfor samme faglige område. Undtagelsen til dette inklusionskræterie kunne være meget ny litteratur, fra 2022, som ikke nødvendigvis har nået at gennemgå *review*-processen, men kun én af de valgte tekster er så ny, og den er imidlertid *peer reviewed*. Valget af dette inklusionskræterie bygger på antagelsen om, at *peer reviewed* litteratur er blåstemplet på både indhold og format af andre forskere indenfor det relevante område, hvorfor sådanne kilder er oplagte til at beskrive vidensfeltet.

Elektronisk materiale

En beslutning om udelukkende at anvende elektronisk materiale i dette litteraturstudie er taget med respekt for den begrænsede mængde tid og det relativt store antal af mulige kilder. Elektronisk materiale er at bearbejde, mulighederne i forbindelse med afsøgning af litteraturområdet er større, og anvendelsen af elektronisk materiale i litteraturstudiet er i tråd med det faktum, at min metodelitteratur på samme vis udgøres af elektronisk materiale.

Forskningsartikler, to *literature reviews* og en *editorial note*

Der er i dette litteraturstudie primært taget udgangspunkt i én form for publikationer, nemlig forskningsartikler. Et *literature review* og en *editorial note* er ligeledes inkluderet, idet de vurderes gavnlige for besvarelse af problemformuleringen. Forskningsartikler er ofte glimrende kilder til en koncentreret kerne af viden - nemlig den specifikke publikations emne og formål, mens *literature reviews* kan bidrage til et større overblik inden for en bredere del af vidensfeltet.

Eksklusionskriterier

Også eksklusionskriterier har som nævnt været nødvendige at opstille i forbindelse med den præliminære søgning og første skimming af litteratursøgningens resultater. De valgte eksklusionskriterier er, så at sige, sket på bagkant; først da søgeresultaternes relevans for emnet skulle afdækkes, var det nødvendigt at opstille dem. Dette, fordi søgningen gav en større mængde litteratur (358 publikationer), hvoraf kun en mindre del (26 publikationer) passede ind i dette litteraturstudie. De valgte eksklusionskriterier er således:

Mangel af relevant vinkel - borgerinddragelse, borgerinvolvering, e-government eller e-services

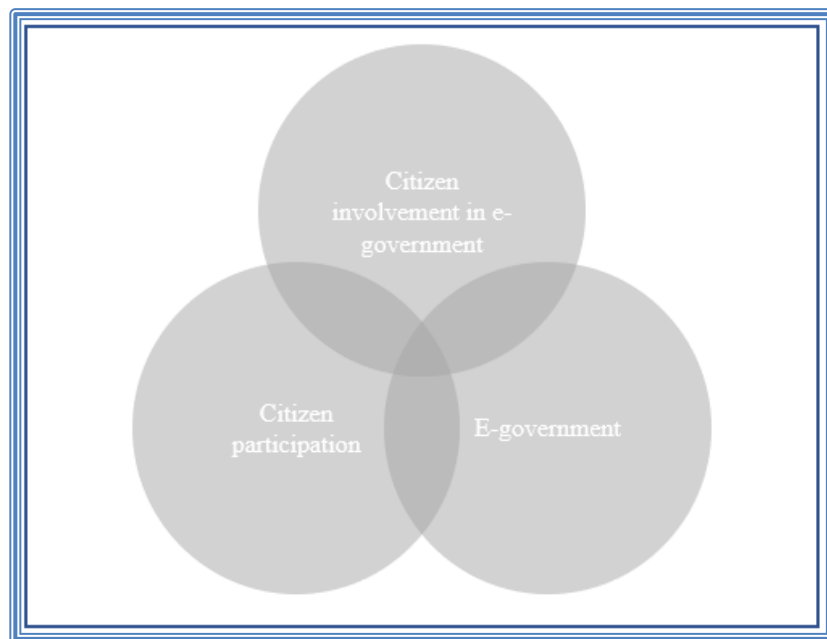
Mange søgeresultater beskæftigede sig med kommercielle online løsninger - altså e-løsninger, men uden involvering af det offentlige perspektiv, og derfor ikke e-services i et *e-government*-perspektiv. Andre søgeresultater havde specifikt fokus på bestemte applikationer i form af case-studier, hvilket også ligger udenfor dette speciales interesseområde. Et fravalg af publikationer, som ikke berørte enten borgerinvolveringsaspektet, eller brugerinvolvering som metodik, har også været nødvendigt.

Politisk fokus på e-government

Et antal af publikationerne indeholder overvejelser eller undersøgelser af de politiske forhold, som kan præge - og præges af - beslutninger indenfor e-government. Det politiske aspekt af e-government er uden for specialets interesseområde, hvorfor dette eksklusionskriterie er opstillet.

Søgestrategi

Søgestrategien i dette litteraturstudie indebærer en systematisk kategorisering af søgeord og udvælgelse af søgestreng. Søgeordene er inspireret af en kontekstualiseret fortolkning af hhv. *variabel*, *population* og *measure (outcome)* (Hempel, 2020: 38). Hempels opdeling af et litteraturstudies interesseområde sker af hensyn til at lette søgningen, og for mere hensigtsmæssigt at kunne fremsøge publikationer, som er relevante for litteraturstudiet (ibid.). For at guide søgningen i dette litteraturstudie, er et diagram opsat med henblik på at adskille studiets interesseområder:



Venn-diagram af opdelingen af studiets interesseområder.

I dette litteraturstudie er Hempels begreber erstattet med hhv. *Citizen Participation*, *E-government* og *Citizen involvement in e-government*. Indholdet markerer en opdeling af problemformuleringen, så søgeord lettere kan bestemmes i deres kontekst. Søgeordene har i kombination med hinanden dannet den endelige søgestreng, som forbinder de forskellige

aspekter af problemformuleringen, og som er anvendt til litteratursøgningen (Hempel, 2020: 39). I centrum af diagrammet findes så de publikationer, som er relevante indenfor interesseområdet.

I litteratursøgningens indledende fase, lå fokus på borgerinddragelse med henblik på at opnå et overblik over, hvordan litteraturen tilgår emnet metodisk og empirisk. Begrebet kan meget naturligt forgrene sig på to måder, med fokus på enten borgerperspektivet eller inddragelsesperspektivet. Det er nødvendigt at anerkende borgerne som interessent i flere former. De kan være deltagere og bidragsydere i de offentlige IT-projekters aktiviteter – udtrykt i fx deltagelse i behovsafklaring eller funktionel kravspecificering. De kan fungere som eksperter i den sfære, IT-projekterne bevæger sig i, bl.a. når der er behov for evaluering på nyligt implementerede offentlige systemer. Samtidig er det den interessentgruppe, som skal leve med resultatet af IT-projekterne – hvad end der er tale om en implementering indenfor sundhedssektoren, skoleområdet eller noget helt tredje. Fælles for alle former, er at borgerne som oftest fungerer som vidensdelende aktører. Forgreningen kan også ske mod inddragelsesperspektivet. Hvis der – som problemformuleringen søger at skabe indblik i – fremgår udfordringer i borgerinddragelse som metode i e-government, kan disse tænkes bl.a. at stamme fra den metodik, som anvendes til borgerinddragelse. Derfor er det også værd at undersøge inddragelsesperspektivet, hvorfor nogle søgeord også er affødt heraf.

Det er vigtigt at huske på, at søgeordene er oversat til engelsk i udformningen af litteratursøgningen. Det er de, fordi en afgrænsning fra internationale kilder er uønsket, da borgerinddragelse i offentlige IT-projekter undersøges generelt som fænomen og ikke blot på nationalt niveau. Der er således ikke søgt at skelne mellem nationale og internationale forhold, eftersom et specifikt fokus på danske forhold ikke vedkommer problemformuleringen. Dette valg er taget på baggrund af, at borgerinddragelse som værktøj anvendes internationalt, og en søgning på litteratur, som udelukkende beskæftiger sig med værktøjet i nationale sammenhænge, vurderes at skabe en unødvendig afgrænsning fra relevante dele af vidensfeltet.

Borgerperspektivet har affødt en længere række søgeord, blandt andet fordi *borger* i denne sammenhæng kan være synonymt med *bruger*. Et behov er i denne forbindelse således opstået, om at brede søgeordene langt nok ud på en måde, som resulterer i artikler, som enten behandler borgerinddragelse, brugerinvolvering i et lys, som er relaterbart til konteksten, eller kombinerer koncepterne på en hensigtsmæssig måde.

Inddragelsesperspektivet belyser de søgeord, som har med den metodiske tilgang at gøre. Inddragelse af borgere udgør en bred søgning, og kan involvere bestemte metoder, som antages for relevante inden for sfæren, for eksempel brugerinvolveringsmetoder, interviews eller lignende, da disse rammesætter metodikken for inddragelsen og repræsentation af borgergruppen. Samtidig kan eventuelle platforme og arenaer for involveringen, eksempelvis offentlige hjemmesider eller institutioner, være relevante for søgningen, idet de har betydning for borgerinddragelsens format.

Det er antaget, at specificeringen af borger [citizen] som begreb naturligt ville lede til publikationer, som behandler borgere i forbindelse med det offentlige, fordi borgere i sagens kerne kun er borgere, fordi de lever i et samfund, som i nogen grad er styret af det offentlige. Der er derfor ikke i større grad søgt på begreber, som indkapsler det offentlige perspektiv - og i takt med søgningens fremskred, viste disse begreber sig alligevel at være inkluderede ofte.

Slutteligt, har der i udformningen af søgningen også, i mindre grad, været fokus på det teknologiske aspekt. Borgerinddragelse er et bredt emne, og de medier, hvormed metoden anvendes, er vigtige at undersøge, med henblik på at forstå inddragelsens format. Produkterne af de offentlige IT-projekter, som er genstand for borgerinddragelsen, er dette speciale forsøgt afgrænset fra undersøgelser af konkrete udfald, fx med udgangspunkt i en case fremsøgt i litteraturen.

Litteratursøgningen tager udgangspunkt i en struktureret søgning inspireret af nedenstående søgeord. De artikler, som er relevante for specialet, og som er fremfundet ved den strukturerede søgning, har dannet grundlaget for en mindre struktureret litteratursøgning udgjort af *reference mining* (Hempel, 2020: 31-32), hvori refererede tekster fremfindes og inkluderes i analysen af problemfeltet.

De søgeord, som har inspireret litteratursøgningen, er opdelt med fokus på borgeren (og brugeren) som interessant, teknologier, metoden for inddragelse, samt e-government-sfæren. I nedenstående tabel indgår udelukkende de engelske betegnelser, da disse er genstandene for udarbejdelsen af den egentlige søgestreng. I specialet anvendes begreberne på dansk. I nedenstående tabel er søgeordene forsøgt opstillet og nogenlunde opdelt i deres respektive vidensområder.

Citizen*	User*	Stakeholder*	ICT	E-govern*	Co-creation
Citizen involvement	User involvement	Stakeholder interests	IS implementation	E-service(s)	Co-production
Citizen participation	User participation	Stakeholder involvement	Systems implementation	Digitalization	Design methods
Citizen engagement	User engagement	Stakeholder engagement	Systems development	Improved e-services	User design
Citizen-centric	User needs		Information and Communication Technolog*	E-service solution	Value creation
Citizen needs	User-centric				
	Usability				
	User evaluation				

Tabel 1: Søgeord

Som beskrevet af Hempel, er det nødvendigt at udlægge en søgestrategi for, hvordan litteraturen til litteraturstudiet skal fremfindes (Hempel, 2020: 37-48). Dette involverer blandt andet en refleksion over det valgte problemfelt, over hvordan forskningsspørgsmålene kan deles op i - for forskeren - fordøjelige bider, og over søgeord og søgestreng, som er relevante for forskningsspørgsmålene (og heraf problemformuleringen) som helhed (Hempel, 2020: 38).

Med udgangspunkt i ovenstående tabel af søgeord, er der anvendt en søgestreng, som, efter brugen af de beskrevne inklusionskriterier, gav i alt 358 publikationer. Efter afsøgning for publikationer, som både har relevans for emnet, og derigennem lever op til de opstillede eksklusionskriterier, gav den endelige afsøgning et resultat på 17 relevante publikationer. Disse

er genstandene for analysen foretaget i dette litteraturstudie. Den anvendte søgestreng er: (Citizen involvement OR User involvement) AND (E-services OR E-government). I søgestrengen er anvendt tre boolske operatører (Hempel, 2020: 40-41).

OR-operatoren er anvendt, så der både søges efter Citizen involvement og User involvement. User involvement-begrebet er inkluderet for også at sikre den metodiske forståelse af borgeren (som bruger).

() (Parenteser) er anvendt, så Citizen involvement eller User Involvement søges op imod E-services eller E-government. På denne måde sikres det, at ét eller begge begreber altid søges op imod ét eller begge af de øvrige begreber, E-services og E-government.

AND-operatøren er anvendt, så mindst én søgeterm i hver parentes anvendes i søgningen.

Desuden er 9 publikationer fremfundet ved brug af *reference-mining*. Reference-mining er en litteratursøgningsmetode, hvori litteratur fremfindes fra andre publikationer (som i dette speciale er fundet på EBSCOhost) (Hempel, 2020: 31-32). Reference-mining bruges hovedsageligt for at drage nytte af, at andre forfattere allerede har undersøgt forskningsfeltet. Samtidig var det vurderingen efter at have fundet publikationerne på EBSCOhost, at der i nogen grad var behov for et mere metodisk perspektiv. Reference-mining har ligeledes bidraget til opfyldelsen af dette behov.

Valg af database

Når man vælger databaser, foreskriver Hempel, er det vigtigt at gøre sig overvejelser om fem faktorer; tilgængelighed af den ønskede litteratur, litteraturens relevans, mængden af litteratur, egne midler – som fx tid –, og slutteligt mål, publikum og litteraturstudiets format (Hempel, 2020: 24).

Tilgængelighed af litteraturen afhænger i første omgang af, hvilke databaser man har adgang til (fx gennem universitetsadgang). Der kan være nok så meget relevant litteratur om det emne, man vil tilegne sig viden om, men det kan ofte være afgrænset af databaser, som ikke tilbyder universiteter gratis adgang. Det er derfor vigtigt i første omgang at undersøge, om man har adgang til den relevante litteratur. Hvis ikke, kan man - før man afskriver fri litteratur og afskriver monetære midler til anskaffelse af adgang til kommercielle databaser - overveje betydningen af, at gratis, ofte omfattende databaser, ikke udbyder litteratur, som er relevant

interesseområdet. Muligvis er det et præj om, at litteraturen er underudviklet på området. Nogle databaser har også et bestemt fokus, fx PubMed, som fokuserer specifikt på amerikanske medicinske journaler (PubMed.gov, 2022). I dette litteraturstudie har det primære mål været at søge i en database, hvori søgning var let, og inklusions- og eksklusionskriterier kunne til- og fravælges som indstillinger på søgninger.

Også den mængde af litteratur, som anslås nødvendigt for litteraturstudiet, er vigtig at overveje. Hvis en større mængde forskningslitteratur vurderes påkrævet for besvarelse af problemformuleringen, kan det være hensigtsmæssigt at tilgå opgaven på systematisk vis. Det kan være en hjælp at overveje forskellige databasers søgemuligheder, bl.a. om boolske operatører er indopereret i databasens søgemekanisme. Hvis dette ikke er tilfældet, kan det hurtigt blive en uoverskuelig affære manuelt at skulle vurdere den fremsøgte litteraturs relevans. Mange databaser understøtter dog boolske operatører, også selvom de ikke fremgår eksplicit af søgemekanismen. I EBSCOhost-databasen kan man både anvende boolske operatører i fritext, men formatet af søgemaskinen er opstillet sådan, at man kan tilføje søgelinjer med AND, OR eller NOT-operatørene imellem linjerne.

Det er også vigtigt at have et realistisk blik på de midler, navnlig tid, som man har til rådighed til at gennemføre litteraturstudiet (Hempel, 2020: 24). Idéen til at føre empiriindsamlingen i litteraturstudie-formatet opstod relativt sent i specialeperioden, hvorfor tidsperioden for litteratursøgningen blev mere snæver, end ønsket. Valget af database er også taget med dette in mente. Der er således udelukkende søgt materiale på EBSCOhost, som der i forvejen var kendskab til. Samtidig er databasen opbygget til systematisk fremsøgning af materiale, hvilket har bidraget til et bedre overblik i litteratursøgningen.

I dette litteraturstudie er der til fremsøgning af litteratur primært taget udgangspunkt i én database, EBSCOhost - Business Source Complete. Derudover er *reference-mining* taget i brug, hvorved 9 ud af de i alt 26 publikationer er fremsøgt.

Valget af database faldt på EBSCOhost - Business Source Complete, dels fordi den rummer store mængder af litteratur, som er relevant for dette litteraturstudies problemformulering. Databasen er derfor valgt pga. dens - indenfor vidensfeltet - alsidige litteratur. EBSCOhost muliggør endvidere søgning ud fra alle de opstillede inklusionskriterier, og boolske operatører kan anvendes i søgninger.

Litteratormatrix

I forbindelse med fremsøgningen af forskningslitteratur, har det - i overensstemmelse med *study records*-princippet i PRISMA-P (Moher, et al., 2015) været nødvendigt at indekserede artikler, som i litteraturstudiet. I forsøget på dette, er der udarbejdet en litteratormatrix. Matrizen fungerer primært som et personligt opslagsværk. Matrizen indeholder publikationernes titel, forfatter, søgemetode og dato for, hvornår publikationerne er tilgængelige. Matrizen skal bistå den arbejdsproces, som gennem bearbejdelse af den fremsøgte litteratur ultimativt skal besvare problemformuleringen. Litteratormatrizen fungerer således som dette studies *study records*, som foreskrevet i PRISMA-P-tjeklisten (Moher et al., 2015).

	DATO	FORFATTER	TITEL	SØGEMETODE
1.	4/11	Anthopoulos, Siozos & Tsoukalas (2007)	Applying participatory design and collaboration in digital public services for discovering and re-designing e-Government services	Reference-mining
2.	4/11	Bertot & Jaeger (2006)	User-centered e-government: Challenges and benefits for government Web sites	Reference-mining
3.	4/11	Bridge (2012)	Citizen Centric Service in the Australian Department of Human Services: The Department's Experience in Engaging the Community in Co-design of Government Service Delivery and Developments in E-Government Services	EBSCOhost
4.	4/11	Cegarra-Navarro, Garcia-Perez & Moreno-Cegarra(2014)	Technology knowledge and governance: Empowering citizen engagement and participation	EBSCOhost
5.	5/11	Contreras-Espinosa & Blanco-M (2021)	A Literature Review of E-government Services with Gamification Elements	EBSCOhost
6.	5/11	Følstad, Jørgensen & Krogstie (2004)	User Involvement in e-Government Development Projects (2004)	Reference-mining

7.	5/11	Gajendra, Xi & Wang(2012)	E-Government: Public Participation and Ethical Issues	EBSCOhost
8.	5/11	Greitens & Strachan (2011)	E-government and Citizen Engagement: An Overview of US States' Government Websites	EBSCOhost
9.	6/11	Holgersson & Karlsson (2014)	Public e-service development: Understanding citizens' conditions for participation (2014)	EBSCOhost
10.	6/11	Jones, Hackney & Irani (2007)	Towards e-government transformation: conceptualising "citizen engagement" - a research note	Reference-mining
11.	6/11	Karlsson, Fredrik, Holgersson, Jesper, Söderström, Eva & Hedström, Karin (2012)	Exploring user participation approaches in public e-service development	EBSCOhost
12.	6/11	Klaassen, Karreman & van der Geest (2006)	Designing Government Portal Navigation Around Citizens' Needs	EBSCOhost
13.	6/11	Kolsaker & Lee-Kelley (2008)	Citizens' attitudes towards e-government and e-governance: A UK study	EBSCOhost
14.	7/11	Kotamraju & van der Geest (2012)	The tension between user-centred design and e-government services	EBSCOhost
15.	7/11	Krishnan, Teo & Lymm (2017)	Determinants of electronic participation and electronic government maturity: Insights from cross-country data	EBSCOhost
16.	7/11	Kujala (2003)	User Involvement: a review of the benefits and challenges	Reference-mining

17.	8/11	Lourenço & Costa (2007)	Incorporating citizens' views in local policy decision making processes	Reference-mining
18.	8/11	Nica (2015)	Sustainable development and citizen-centric e-government services	EBSCOhost
19.	8/11	Olphert & Damodaran (2007)	Citizen Participation and engagement in the Design of e-Government Services: The Missing Link in Effective ICT Design and Delivery.	EBSCOhost
20.	8/11	Oostveen & van den Besselaar (2004)	From Small Scale to Large Scale User Participation: A Case Study of Participatory Design in E-government Systems	Reference-mining
21.	8/11	Rowley (2011)	e-Government stakeholders—Who are they and what do they want?	EBSCOhost
22.	8/11	Sæbø Flak & Sein (2011)	Understanding the dynamics in e-Participation initiatives: Looking through the genre and stakeholder lenses	EBSCOhost
23.	8/11	van Velsen, van der Geest, ter Hedde & Derks (2009)	Requirements engineering for e-Government services: A citizen-centric approach and case study (2009)	Reference-mining
24.	9/11	Vicente & Novo (2014)	An empirical analysis of e-participation. The role of social networks and e-government over citizens' online engagement	EBSCOhost
25.	9/11	West (2004)	E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes	Reference-mining
26.	9/11	Zheng & Schachter (2016)	Explaining Citizens' E-Participation Use: the Role of Perceived Advantages	EBSCOhost

Tabel 2: Litteratormatrix

Den inkluderede litteratur er afsøgt for perspektiver, der bidrager til at skabe det tematiske overblik, som litteraturen inddeles under. På denne måde søges problemformuleringen besvaret.

Analyse

I dette speciale er fremsøgt 26 artikler, som hver især præsenterer forskellige indgangsvinkler til det vidensfelt, som søges afklaret. Artiklerne er fremsøgt med udgangspunkt i de søgeord, og den resulterende søgestreng, som er beskrevet i metodeafsnittet, foruden brug af *reference mining* med det formål, at brede søgningens resultater ud specifikt i retning mod borgerinvolvering.

I dette analyseafsnit er den inkluderede forskningslitteratur grupperet under tematikker, som overordnet har til formål at skabe overblik over de berørte underemner. Dette er med til at besvare specialets to forskningsspørgsmål, altså: *Hvilke fordele af og udfordringer i e-government kan afdækkes af den for studiet relevante litteratur?* og *Med udgangspunkt i de identificerede udfordringer, hvilke bidrag til forfølgelse af muligheder og løsningsforslag til udfordringer kan borgerinddragelse?*

Tematik 1: Fordele ved og udfordringer i e-government

I en række af de fremsøgte artikler forefindes bidrag til mulige svar på, hvilke fordele og udfordringer, som identificeres inden for e-government som vidensfelt. Det vurderes nødvendigt for besvarelse af problemformuleringen først at afklare, hvilke muligheder og udfordringer e-government rummer, med henblik på at undersøge, hvordan e-government overhovedet kan drage nytte af borgerinddragelse.

Der er en lang række fordele ved brugen af e-government, og det er også indikeret i litteraturen, at regeringer, som delvist udbyder tjenesteydelser gennem e-services, har bedre mulighed for at informere deres borgere, generere støtte blandt borgere, anvende borgeres input samt få indblik i borgerens egentlige behov (Krishnan, Teo og Lymm, 2017). Fordi disse vurderes at konstituere succeskriterier i forbindelse med interaktion mellem borgere og det offentlige, er specifikke fordele ved e-government bestemt værd at udforske yderligere.

En af de primære fordele ved anvendelsen af e-government og e-services er den effektivitet, redskaberne muliggør - både ift. interaktion med borgerne i de pågældende e-services, og ift. monetære midler brugt i processen (Jones, Hackney og Irani, 2007). Olphert og Damodaran (2007) og Jones, Hackney og Irani (2007) kaster lys over, hvordan e-government som fænomen i nyere tid er blevet objektet for en stor mængde monetære investeringer - delvist med formålet at effektivisere den offentlige sektor og med ønsket om besparelser af udgifter i forbindelse med udbydelsen af e-services. Andre fordele ved implementering af e-government dækker fx over forbedrede muligheder inden for informationsdeling, øget hastighed og effektivitet af de processer, som understøtter e-service-løsninger, og en større variation af valg ifm. interaktion med det offentlige for borgere (Olphert & Damodaran, 2007). Et konkret eksempel fra litteraturen på en offentlig instans, der drager nytte af nogle af disse fordele, er Department of Human Services i Australien (DHS). Heri nævnes også større muligheder for personalisering af e-services til borgere, muligheden for at arbejde mere problemorienteret samt lavere omkostninger (Bridge, DHS, 2012). Disse muligheder præsenteres dog i forbindelse med brugen af borgerinvolvering, hvorfor de ikke nødvendigvis er universelt gældende for e-government og e-services. En anden fordel - præsenteret af Gajendra, Xi og Wang (2012), er, at tillidsforholdet mellem borger og det offentlige styrkes med udgangspunkt i den transparens, som ofte medfølger e-government (Gajendra et al., 2012). Formodningen er, at en sådan transparens kan bidrage til bekæmpelse af offentlige negativer, såsom korrupsion og uansvarlighed (Krishnan, Teo og Lymm, 2017).

Det er imidlertid vigtigt at medtænke, at mange af ovenstående fordele er etableret med borgerinddragelse som forudsættende metodik. Dette samspil er identificeret af Olphert og Damodaran (2007), som også specificerer, at borgerinddragelse i udviklingen af informations- og kommunikationsteknologier kan bidrage med en lang række input til udviklingsprocessen, heriblandt en skarpere forståelse af problemer, som forsøges løst ved brug af ICT (i den pågældende kontekst fx e-services), kravspecificeringer, offentlige politikker, og pilotimplementeringer (fra en evaluerende rolle) (Olphert & Damodaran, 2007). Disse inputs kan lede til øvrige positive udfald, end de, indtil nu, identificerede - blandt andet øget relevans for borgerne i systemet, en øget oplevelse af ejerskab hos borgerne, og forbedring af demokratiet ved en bredere borgerdeltagelse i det offentliges gørem og laden (Ibid.). Med udgangspunkt i dette, kan det ikke fornægtes, at borgerinddragelse i offentlige IT-projekter er en mulig tilgang til forbedringer, som er værd at undersøge nærmere. I en model fra Olpherts og Damodarans forskningsartikel over fordelene ved borgerinddragelsesprocessen, beskrives

blandt andet *citizen inputs* - altså idéer og værdier, som borgerne bidrager med til design- og beslutningsprocesser i e-government-projekter. Under disse nævnes viden, forståelse af behov, forståelse af reelle problemer (altså ikke blot de problemer, det offentlige har øje for), lokal viden og erfaring, aspirationer og værdier (Ibid.). Gennem borgerinddragelsen kan de så bidrage til tilvejebringelsen af de muligheder og fordele, som står beskrevet gennem dette afsnit. Andre fordele, som Olphert og Damodaran (2007) identificerer, tæller blandt andet en øget innovation, gensidig respekt og forståelse, et forbedret demokrati og generelt forøget værdi og relevans i de løsninger, som udarbejdes gennem borgerinddragelsen (Ibid.).

E-government som fænomen rummer altså en række muligheder, men udfordres også på flere områder, fx et identificeret lavt borgerengagement (Contreras-Espinosa & Blanco-M, 2022). Dette forsøges løst på en række måder, fx *gamification*, men står dog stadig som en udfordring (Ibid.). Andre, mere praktiske udfordringer, kommer også i spil; det koster penge at inddrage borgere - midler, som muligvis må tages fra implementering af politikker og kan påvirke andre kørende projekter (Greitens & Strachan, 2011). I mere løse former for borgerinddragelse - altså de, som ikke nødvendigvis er konstitueret af en brugerinvolveringsmetode - betvivles de opnåede fordele, hvorfor det monetære aspekt kan være vigtigt at overveje (Ibid.). Udfordringen gør sig også gældende i opsætning og vedligeholdelse af e-government (West, 2004), omend omkostninger i forbindelse med dette måske kan opvejes af de besparelser, som tilvejebringes af e-government (Ibid.). En anden faktor, som muligvis kan bidrage til opvejning af omkostninger, er, at e-government tillader det offentlige at flytte processer, som ellers kan være skadelige for miljøet, over på selvbetjeningsløsninger i form af e-services (Nica, 2015).

Samtidig peges på behovet for omkonfigurering af forretningsprocesser (som det offentlige selvfølgelig også gør brug af), for bedre at kunne udføre borgerinddragelse i e-government (Olphert & Damodaran, 2007). En anden udfordring ligger i at overbevise borgere om, at de rent faktisk kan bidrage til e-government-processer, idet området kan opfattes som svært specialiseret (Ibid.).

Et andet perspektiv, som fremhæves og indtages i dele af forskningen, er undersøgelsen af bestemte udfordringer i forbindelse med borgernes karakteristika, som kan forhindre borgerinddragelse i at ske på en hensigtsmæssig, produktiv og løsningsorienteret måde. Her er der især tale om hos borgeren identificerede mangler eller uindfrieede behov. Borgeren repræsenterer en gruppe af interessenter, men er af natur en heterogen gruppe (Holgerson, Karlsson, 2014).

I dette afsnit er de fordele og udfordringer, som gør sig gældende i e-government - og som har været til stede i den fremsøgte litteratur - præsenteret. Det er vist, at der findes en lang række gavnlige årsager til, hvorfor e-government er blevet en almindelig del af det offentlige udtryk og kommunikation med borgere. Samtidig er feltet præget af flere udfordringer, ikke mindst i forbindelse med involveringen af borgere til at fremme e-government. Borgerinddragelsesaspektet undersøges nærmere under de næste tematikker.

Tematik 2: Hvordan og hvorfor deltager borgere i e-government?

En anden gruppe af de fremfundne forskningsartikler fokuserer på forståelsen af de faktorer, som muliggør borgerinddragelse i e-government, eller hvilke motivationsfaktorer, som kan ligge til grund for borgernes ønske om deltagelse. I dette litteraturstudie er der primært fokus på borgerinddragelse i et metodisk, designorienteret perspektiv, men for at få indblik i, hvordan borgere tilgår e-government og de e-services, som e-government ofte konstitueres af, er det nødvendigt at se ind i borgernes deltagelse i e-government generelt.

Borgerne kan, blandt andre, identificeres som interessenter i e-government-initiativer (Rowley, 2011). Samtidig kan individet kategoriseres som en borger, men også som en bruger af de e-service-løsninger, som opbygger den relevante e-government-konstellation (Ibid.). Som beskrevet under første tematik, er borgergruppen som målgruppe en heterogen størrelse, men altså også på individniveau er borgeren ikke udelukkende en borger, men også service-bruger (Holgersson & Karlsson, 2014, Rowley, 2011). Holgersson og Karlsson tilkendegiver samtidig, at der foreligger udfordringer i introduktionen af brugerinvolvering som metode ind i e-government. På baggrund af disse udfordringer, vurderes det, at brugeren (altså borgeren) er villig til at deltage i førnævnte sammenhæng, men at deres evne til deltagelse er begrænset (Holgersson & Karlsson, 2014) - hvilket kan hænge sammen med borgernes formodede antagelse om, at e-government er et særligt specialiseret område (Olphert og Damodaran, 2007). I forskningsartiklen af Kolsaker og Lee-Kelley (2008), konkluderes, at interessen for e-government er relativt lav blandt borgere, men at borgere, som gør brug af e-services generelt værdsætter det personalificerbare aspekt af e-services, brugervenlighed i e-services og muligheden for kommunikation med det offentlige (Kolsaker & Lee-Kelley, 2008). I en slutning af disse observationer, kan det antages, at feltet, for borgere, som gentagne gange

deltager i borgerinvolvering, bliver afmystificeret på en måde, som forener borgernes vilje til at deltage med en forståelse af feltet.

Zheng og Schachter (2016), Vicente og Novo (2014) og Cegarra-Navarro, Garcia-Perez og Moreno-Cegarra (2014) beskæftiger sig med e-deltagelse [e-participation] i deres forskningsartikler - altså borgernes anvendelse af informations- og kommunikationsteknologier til at involvere sig i e-government, fx i form af offentlige hjemmesider og lignende. Cegarra-Navarro et al. (2014) introducerer begrebet T-knowledge - egenskaber, som brugere af teknologi skal have, for at begå sig i ICT-sammenhænge - og konkluderer, at en positiv indstilling hos borgere er vigtigt for, at T-knowledge, altså forståelse for brugen af ICT-teknologier, som er et drivende element i e-government - kan opstå (Cegarra-Navarro et al., 2014).

I forskningsartiklen af Vicente og Novo (2014) afklares det, at der er højere sandsynlighed for, at borgere deltager, når det offentlige tilgængeliggør fora, hvori de kan afgive input (Vicente & Novo, 2014). Denne idé tilslutter Lourenço og Costa (2007), og tilføjer - i konteksten af samskabelse af lokalpolitiske tiltag -, at almindelige borgere netop bør kunne involvere sig, hvis det er et mål, at højne den demokratiske legitimitet (Lourenço & Costa, 2007). Zheng og Schachter undersøger imidlertid spørgsmålet om, hvorfor borgere er mere tilbøjelige til at deltage i en e-government, som tilgængeliggør sådanne fora, end at deltage i traditionelle *offline* fora (Zheng & Schachter, 2016). Det undersøges samtidig, om e-deltagelse kan højnes af de opfattede værdier, som borgerne har af e-deltagelsen (Zheng & Schachter, 2016). Zheng og Schachter må dog konkludere, at de opfattede værdier, som borgeren har om borgerinddragelse i form af e-deltagelse, ikke nødvendigvis har den effekt, at borgeren vil lade sig inddrage tiere (Ibid.). Forfatterne peger imidlertid på, at mangelfuldt design af websites - altså en sædvanligt anvendt platform for e-deltagelse - kan være en del af problemet (Ibid.). Endvidere synes dette mangelfulde design, som Zheng og Schachter indikerer kan stamme fra en mangel på viden om designmetodik hos offentlige administratorer, at kunne afhjælpes af en involvering af interessenter. Herunder selvfølgelig den primære brugergruppe, borgerne - for at sikre, at processerne i forbindelse med e-deltagelsen er brugervenlige (Ibid.). Ydermere indikeres det, at design influerer borgeres intentioner om at lade sig inddrage, hvorfor slutningen nås, at borgerinddragelse i designprocessen af e-services (eller e-deltagelsesprocesser, som er tilgængelige på offentlige hjemmesider) kan være en kilde til en højere grad af borgerdeltagelse (Ibid.). At de opfattede værdier, som borgere har om

borgerinddragelsen, ikke nødvendigvis har den effekt, at borgere lader sig inddrage oftere i e-government-initiativer, kan dog have negative konsekvenser. Sæbo, Flak & Sein (2011) peger nemlig på, at succes af projekter vedrørende e-deltagelse har den forudsætning, at interessenter er fremtrædende [salient] (at interessenter møder kriterier for magt [power], legitimitet [legitimacy] og behovet for hurtig handling [urgency]) (Sæbo et al., 2011). Hvis borgere ikke nødvendigvis lader sig inddrage ofte, kan de ikke fungere som fremtrædende interessenter, hvorfor deres interesser - i modsætning til fx det offentliges interesser - ikke nødvendigvis bliver fokuseret på (Ibid.). Der synes således at ligge en udfordring i forholdet mellem borgeres manglende ønske om inddragelse og behovet for kontinuerlig brugerinddragelse.

Borgere deltager altså i høj grad i e-government igennem e-deltagelse. Også andre, mere direkte former for borgerinvolvering finder dog sted i form af brugerinvolveringsmetoder. Under næste tematik vil søges en afklaring på, hvordan borgerinddragelse i alle dets præsenterede former potentielt kan bidrage med løsninger på de etablerede udfordringer.

Tematik 3: Borgerinddragelse som løsning af udfordringer i e-government

Af Bertot og Jaeger (2006) fastslås det, at e-government rummer både fordele og udfordringer for det offentlige, men at et øget fokus på brugercentrering bør gennemsyre udviklingen af e-government og de e-services, som denne er bygget op omkring.

Indtil nu, er der - under første, og til dels anden, tematik - præsenteret en række udfordringer i forbindelse med e-government, heriblandt: Lavt borgerengagement (Contreras-Espinosa & Blanco-M, 2022), dyr omstilling (Olphert & Damodaran, 2007 - Jones, Hackney & Irani, 2007), behovet for omkonfiguration af forretningsprocesser (Olphert & Damodaran, 2007), samt borgernes, og borgergruppens, heterogenitet (Holgerson & Karlsson, 2014). I dette afsnit vil det undersøges, hvilke bidrag, som borgerinddragelse kan have til e-government, og hvilke løsninger på udfordringer, metodikken kan tilbyde.

Det etableres af Følstad et al. (2004), at der i projektledelse øjnes et stort potentiale for brugerinvolvering i e-government-udvikling, og at borgerinddragelse vurderes som meget vigtigt (Følstad et al., 2004). I den refererede forskningsartikel fremgår det også, at tid og

ressourcer kan være svære barrierer at overkomme i forbindelse med involvering af borgere som brugere (Ibid.). Med henblik på borgergruppens etablerede heterogenitet, er det nærliggende at forsøge at producere universelle designs, men i denne forskningsartikel fremgår det, at der ikke har været fokus på et universelt design som mål for udviklingen (Ibid.). Anthopoulos, Siozos og Tsoukalas (2007) fremhæver i deres forskningsartikel, at e-government-projekter som oftest er politisk styrede, hvilket umiddelbart kan medvirke til at styrke de barrierer, som fremgår af begrænset tid og begrænsede ressourcer (Anthopoulos et al., 2007).

I forskningsartiklen af Karlsson, Holgersson, Söderström og Hedström (2012), analyseres tre brugerinvolveringstilgange med henblik på at vurdere, hvordan disse kan anvendes i e-service development; *User-Centred Design*, *Participatory Design* og *User Innovation* (Karlsson et al., 2012). Forfatterne identificerer i forbindelse hermed tre udfordringer, som kan opstå, når metoderne tages i brug: Det uklare (heterogene) brugersegment kan hindre opfyldelse af mål indenfor brugbarhed og relevans, inddragelsens natur kan hindre opfyldelse af demokratiske mål, og manglende færdigheder hos brugere (og så, i konteksten, borgere), kan hindre opfyldelse af effektivitetsmål (Ibid.). Karlsson et al. konkluderer, at der ikke findes et klart, utvetydigt svar på én metode, som fungerer bedst i udviklingen af e-services. I stedet, skal et metodevalg tages med henblik på det mål, som skal opnås (Karlsson et al., 2012). I forskningsartiklen af Oostveen og Besselaar (2004) anvendes en række Participatory Design-værktøjer - herunder interviews, en survey, workshops og scenariebaseret evaluering - med givtige resultater. Forfatterne beskriver, hvordan brugen af metoden - i samspil med samfundsforskning og en teknologivurdering - bidrog med input, som var afgørende for det endelige design (Oostveen & Besselaar, 2004). Også Klaassen, Karreman og van der Geest (2014) har gjort brug af scenarier i deres undersøgelse af brugerbehov i forbindelse med søgninger på e-services - specifikt i form af scenariebaserede interviews. Forfatterne kan konkludere på deres undersøgelse, at et kritisk brugerbehov i søgningen på e-services er en stærkt støttet navigation. Scenariebaseret brugerinvolvering er altså endnu et værktøj inden for brugerinvolvering, og undersøgelsen er et eksempel på brugerinvolvering, som fungerer i en mindre kontekst (Klaassen et al., 2014).

Kujala (2003) undersøger, i stil med Karlsson et al. (2012), tilgange til brugerinvolvering i et litteraturstudie, hvilket udmunder i en række forventede fordele, som er identificeret ved anvendelse af brugerinvolvering: At kunne stille mere præcise brugerkrav, at undgå dyre

systemfunktioner, som brugere i virkeligheden ikke har behov for, større acceptniveau af systemet (altså højere adoptionsrate), en større forståelse for systemet, samt øget deltagelse i processer relateret til beslutningstagen (Kujala, 2003). Disse fordele - eller resultater - ligger tæt op af de problematikker, som er dækket gennem analysen, blandt andet heterogenitet i brugergruppen (hvilket kan besværliggøre præcis kravspecificering). Adoptionsraten - eller *take up*-raten af især e-services er generelt lav, skriver Kotamraju og van der Geest (2012), hvilket de påpeger er et resultat af en mangel på brugerfokus gennem udvikling. Forfatterne identificerer øvrige ofte anvendte metoder - udover de af Karlsson et al. (2012) beskrevne -, herunder brugsscenerier og assessment frameworks, altså rammer for vurdering af brugerbehov (Kotamraju & van der Geest, 2012). Det er altså tydeligt, at der ikke mangler mulige brugerinvolveringsmetoder i fremmelsen af e-government og udviklingen af e-services, men de identificerede problematikker indenfor området forhindrer i nogle tilfælde disse metoder i at bidrage med nyttige resultater. En måde, hvorpå brugerinvolveringsmetoder kan komme til deres ret i forbindelse med udviklingen af e-services - beskriver van Velsen, van der Geest, ter Hedde og Derks (2009), er gennem en iterativ tilgang. Når en designer af et system, fx en e-service, udvikler systemkrav, bør disse testes af potentielle slutbrugere (van Velsen et al., 2009). I forbindelse med en sådan test, kan nye krav komme til syne, eller eksisterende krav kan hænde at skulle revurderes. På denne måde kommer man et resultat nærmere, som mere præcist dækker de brugerbehov, som tydeliggøres gennem processen.

Det vurderes - ud fra den udforskede litteratur - at borgerinddragelse på nuværende tidspunkt ikke kan løse alle de udfordringer, som der præger e-government-feltet. Særligt den heterogenitet, som af natur præger brugergruppen, kan være svær at overkomme, og løsningsforslag for dette er få (dog nævnes opdeling af borgergruppen i personaer under udviklingsprocessen som en mulighed). Ikke desto mindre, er en problemløsningsorienteret tankegang tydelig i litteraturen, og i forbindelse med identificering af udfordringer, søges da også løsninger i metodikken. I diskussionen herunder, præsenteres og diskuteres resultaterne af analysen. Dernæst tages et kritisk blik på anvendelsen af metode i udformningen af dette litteraturstudie.

Diskussion

I denne del af litteraturstudiet, præsenteres og diskuteres kortfattet resultaterne af ovenstående analyse. Dernæst tages et kritisk blik på dele af litteraturstudiets metodiske udførelse.

Præsentation og diskussion af analyseresultater

Besvarelse af problemformuleringen forudsætter et todelt fokus; først kræves et indblik i de fordele, som præsenterer sig ved brug af e-government, og de udfordringer, som kan gøre sig gældende herved. Dernæst kræves et overblik over, hvordan borgerinddragelse bidrager til opnåelsen af disse fordele, og hvilke løsningsforslag til udfordringer, anvendelsen heraf præsenterer.

I analysen af den afsøgte litteratur præsenteres en række fordele ved e-government. Brugen af e-government kan blandt andet bidrage til bedre information fra det offentlige til borgere, og generelt understøtte kommunikationen mellem de to. I forbindelse med denne understøttede kommunikation, kan e-services fungere som medier for borgeres input om behov til e-government, samt som platforme for generel borgerinddragelse. Et generelt mål om effektivisering af det offentlige er ofte basis for ønsket om e-government, idet digitalisering af offentlige løsninger formodes at effektivisere processer og skabe besparelser. Samtidig vurderes, at e-government, som understøttes af effektive e-services, forsyner borgere med løsninger, som udgør fundamentet for en hensigtsmæssig kommunikation mellem borgere og det offentlige. E-government har også en række sociale fordele. Det er vist af litteraturen, at e-government ofte er grobund for mere transparens i de processer, som præger det offentlige. I forbindelse hermed fastslås det også, at demokratiske værdier kan understøttes af e-government.

Hvis brugen af e-government imidlertid skal leve op til de nævnte fordele, forudsætter det ofte en hensigtsmæssig involvering af borgere. Borgerinddragelse kan ofte være problematisk, og bestemte udfordringer synliggøres i forskningsartiklerne. Et generelt lavt borgerengagement identificeres i kombination med en lav borgerinteresse i e-government - dette på trods af, at borgere opfatter brugbare e-services som værdifulde. Det postuleres i denne forbindelse, at borgere kan have svært ved at forstå, hvordan de kan bidrage til e-government, idet feltet kan forekomme svært specialiseret. Det er da også en bekymring, som fremgår af

forsningslitteraturen, at borgere ofte ikke har de nødvendige færdigheder for deltagelse i offentlige initiativer.

Andre praktiske udfordringer præger også feltet. Det er i første omgang omkostningsrigt at indføre e-government, og udvikling af e-services kræver mange ressourcer, som i nogle sammenhænge skal komme fra andre interne processer, fx politikudformning. Samtidig kræver en omstilling til e-government en revidering af de etablerede forretningsprocesser, idet tilgangen til e-services er væsentligt anderledes end andre løsninger i det offentlige.

Som vist i analysen, forsøges litteraturen afsøgt for løsninger på de nævnte udfordringer. I denne præsenteres metodiske overvejelser, som bør gøres i forbindelse med borgerinddragelse i e-government og generelt i brugerinvolvering uden for den specifikke kontekst. De beskrevne værktøjer og metodiske tilgange til brugerinvolvering er mulige løsninger på nogle af de identificerede udfordringer; fx kan opdelingen af målgruppen i personaer bevirke, at heterogenitet bliver et mindre problem i behovsafklaringen. Disse værktøjer inden for brugerinvolvering, og det etablerede store fokus på borgerinddragelse, kan være forudsætninger for, at udfordringer ved borgerinddragelse kan overkommes.

Det er imidlertid svært at foreskrive en reel tilgang til forløsning af problematikker forbundet med borgerinddragelse i e-government, fordi interaktion mellem borgere og det offentlige er præget af en stor kompleksitet og forekommer på mange måder i forskellige sammenhænge.

Metodiske overvejelser

I den metodiske tilgang til dette litteraturstudie er foretaget nogle valg, som har formet resultatet af afsøgningen af litteraturens indhold. Forsøget på samling af dette indhold er udmundet i en opdeling af overordnede tematikker, hvori problemformuleringen søges besvaret. Denne opdeling af litteraturen kan have implikationer for, i hvor fuldkommen grad de anvendte teksters indhold præsenteres. Den mindre strukturerede tilgang til læsning og analyse af litteraturen - samt inddelingen af litteraturens pointer i overordnede temaer - kan have betydet, at visse pointer og perspektiver i den afsøgte litteratur er forbigået dette studie. Det kan diskuteres, om andre resultater var blevet blotlagt, hvis analysen i højere grad var foretaget under mere metodisk stringente forhold. Den samme observation kan identificeres i den måde, hvorpå PRISMA-P-tjeklisten (Moher et al., 2015) er anvendt i dette speciale. Tjeklisten kan sagtens anvendes til inspiration til, hvordan et litteraturstudie kan udforme sig,

men dens indhold er sandsynligvis mere brugbart, hvis litteraturstudiet tilstræber en stringent efterlevelse af samtlige punkter.

Også i litteratursøgningsprocessen er der foretaget nogle valg i forhold til de opstillede søgeord, den endelige søgestreng, og den anvendte database. De søgeord, som er opstillet i tabel 1, er anvendt til inspiration, og de er derfor ikke søgt på i forbindelse med den endelige litteratursøgning - det er kun søgestrengen. Søgeordene har dog - udover at skabe basis for den anvendte søgestreng - i stor grad indgået i den præliminære søgning. Den præliminære søgning har således, på sin vis, fungeret som grundlag for den endelige søgning. Ikke desto mindre, kunne det have været gavnligt at involvere flere søgestrengene i den endelige søgning, fx med fokus på det teknologiske aspekt. Søgningen kan dog siges at være bredt en smule ud af brugen af reference mining, da de forskningsartikler, som er fremskaffet ved brug af denne metode, ikke er begrænsede af den på databasen anvendte søgestreng.

Konklusion

I dette litteraturstudie er forsøgt besvarelse af problemformuleringen:

Hvilke fordele og udfordringer afdækkes i den relevante faglitteratur om e-government og inddragelse af borgere heri, og hvordan kan borgerinddragelse i e-government bidrage til fordele og afhjælpe udfordringer?

Til besvarelsen af problemformuleringen er 26 publikationer afsøgt for viden om fordele og udfordringer ved e-government og inddragelse af borgere heri. Publikationerne er også afsøgt for viden om, hvordan borgerinddragelse i e-government kan bidrage til fordele og afhjælpe udfordringer. Publikationerne er fremsøgt på databasen EBSCOhost ved brug af de i metodeafsnittet præsenterede inklusions- og eksklusionskriterier, og ved anvendelse af den præsenterede søgestreng.

Studiets analyse er opdelt i tre tematikker; Fordele og udfordringer i e-government, Hvordan og hvorfor deltager borgere i e-government?, og Borgerinddragelse som løsning af udfordringer i e-government. Under hver af disse tematikker er nået en række konklusioner.

I diskussionen er analysens resultater kortfattet præsenteret og diskuteret, og dette studies metodevalg og udførsel heraf berøres kort.

Under første tematik, Fordele og udfordringer i e-government, fastslås, at regeringer, som anvender e-government til udbud af e-services, har bedre mulighed for informationsdeling med borgere, generering af støtte blandt borgere og at få indblik i borgernes egentlige behov. Derudover konkluderes det, at e-government rummer en lang række fordele, herunder en forbedret understøttelse af kommunikation mellem borgere og det offentlige, forbedrede muligheder inden for informationsdeling, flere muligheder for personalisering af tjenesteydelser, et øget tillidsforhold mellem borgere og det offentlige, gensidig respekt og forståelse, forøgede mulighed for innovation, og en forøget relevans og værdi i de e-services, som udarbejdes til borgere. Med et specifikt fokus på borgerinddragelse i e-government, konkluderes det, at metoden kan bidrage til en skarpere forståelse af de egentlige problematikker, som forsøges løst af e-government, en forbedring af demokratiet ved en bredere borgerdeltagelse, og et skarpere fokus på anvendelse af borgernes idéer og værdier. Af udfordringer til stede i e-government, nævnes i litteraturen et identificeret lavt borgerengagement, en omkostningsrig omstilling (fra traditionelle tjenesteydelser), et behov for fornyelse af forretningsprocesser og en udfordring i at overbevise borgere om, at de har forudsætninger for at deltage. Den førnævnte heterogenitet i borgergruppen er også en udfordring i forbindelse med repræsentativitet af borgere i inddragelsesindsatser.

Under anden tematik, Hvordan og hvorfor deltager borgere i e-government?, konkluderes det, at borgergruppen er en heterogen målgruppe, hvilket kan have implikationer for effekten af borgerinddragelse. Ikke desto mindre kan borgere se værdien i deltagelse i e-government-initiativer, og de værdsætter muligheden for mere personlige løsninger. En forudsætning for succesen af borgerinddragelse er kontinuitet, og e-government-feltet bliver i nogen grad afmystificeret for borgere gennem gentagende deltagelse. Borgere deltager i høj grad i e-government-initiativer gennem e-deltagelse, men også gennem mere direkte former for brugerinddragelse, blandt andet repræsenteret af brugerinvolveringsmetoder, som har fokus på en samskabelse i udvikling. Endeligt konkluderes det, at borgere er villige til at deltage i borgerinddragelse, men at de er usikre på deres egne færdigheder inden for e-government-feltet, som af borgeren kan forstås som svært specialiseret.

Under tredje tematik, Borgerinddragelse som løsning af udfordringer i e-government, konkluderes det først, at der eksisterer mange fordele ved borgerinddragelse i e-government, herunder mere præcis kravspecifisering, en større forståelse for systemet hos borgere samt en øget deltagelse i processer relateret til beslutningstagen. Borgerinddragelse kan bidrage med løsninger af udfordringer ved hjælp af en problemløsningsorienteret tilgang samt anvendelsen af bestemte afprøvede metodiske tilgange (herunder User-Centred Design, Participatory Design og User Innovation). Slutteligt identificeres et fokus på en iterativ designproces med medvirkende borgere som en tilgang til at indfange borgernes brugerbehov bedre.

Litteraturliste

- Anthopoulos, Leo G., Siozos, Panagiotis & Tsoukalas, Ioannis A. (2007): *Applying participatory design and collaboration in digital public services for discovering and re-designing e-Government services*. Government Information Quarterly, Vol. 24, No. 2, page 353-376, DOI: 10.1016/j.giq.2006.07.018.
- Bertot, John Carlo & Jaeger, Paul T (2006): *User-centered e-government: Challenges and benefits for government Web sites*. Government Information Quarterly, Vol. 23, page 163-168, DOI: 10.1016/j.giq.2006.02.001.
- Bridge, Colin (2012): *Citizen Centric Service in the Australian Department of Human Services: The Department's Experience in Engaging the Community in Co-design of Government Service Delivery and Developments in E-Government Services*. Australian Journal of Public Administration, Vol. 71, No. 2, page 167-177, DOI: 10.1111/j.1467-8500.2012.00763.x.
- Cegarra-Navarro, Juan-Gabriel, Garcia-Perez, Alexeis & Moreno-Cegarra, José Luis (2014): *Technology knowledge and governance: Empowering citizen engagement and participation*. Government Information Quarterly, Vol. 31, No. 4, page 660-668, DOI: 10.1016/j.giq.2014.07.001.
- Contreras-Espinosa, Ruth S. & Blanco-M, Alejandro (2021): *A Literature Review of E-government Services with Gamification Elements*. International Journal of Public Administration, Vol. 45, No. 13, page 964-980, DOI: 10.1080/01900692.2021.1930042.
- Følstad, Asbjørn, Jørgensen, Håvard D. & Krogstie, John (2004): *User Involvement in e-Government Development Projects*. In Proceedings of the third Nordic conference on Human-computer interaction (NordiCHI '04). Association for Computing Machinery, page 217–224, DOI: 10.1145/1028014.1028047.
- Gajendra, Sharma, Xi, Bao & Wang, Qiang (2012): *E-Government: Public Participation and Ethical Issues*. Journal of E-Governance, Vol. 35, page 195–204, DOI 10.3233/GOV-2012-0320.
- Greitens, Thomas J. & Strachan, J. Cherie (2011): *E-government and Citizen Engagement: An Overview of US States' Government Websites*. International Journal of Public Administration, Vol. 34, page 54-58, DOI: 10.1080/01900692.2010.524083.
- Hempel, Susanne (2020): *Conducting Your Literature Review*. American Psychological Association. URL: <https://www.jstor.org/stable/j.ctv1chs70n.5>.
- Holgersson, Jesper & Karlsson, Fredrik (2014): *Public e-service development: Understanding citizens' conditions for participation*. Government Information Quarterly, Vol. 31, No. 3, page 396-410, DOI: 10.1016/j.giq.2014.02.006.
- Jones, Steve, Hackney, Ray & Irani, Zahir (2007): *Towards e-government transformation: conceptualising "citizen engagement" - a research note*. Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. 1, No. 2, page 145-152, DOI: 10.1108/17506160710751977.

- Karlsson, Fredrik, Holgersson, Jesper, Söderström, Eva & Hedström, Karin (2012): *Exploring user participation approaches in public e-service development*. Government Information Quarterly, Vol. 29, No. 2, page 158-168, DOI: 10.1016/j.giq.2011.07.009.
- Klaassen, Rob, Karreman, Joyce & van der Geest, Thea (2006): *Designing Government Portal Navigation Around Citizens' Needs*. Lecture Notes in Computer Science, Vol. 4084, page 162-173, DOI: 10.1007/11823100_15.
- Kolsaker, Ailsa & Lee-Kelley, Liz (2008): *Citizens' attitudes towards e-government and e-governance: A UK study*. International Journal of Public Sector Management, Vol. 21, No. 7, page 723-738, DOI: 10.1108/09513550810904532.
- Kotamraju, Nalini P. & van der Geest, Thea M. (2012): *The tension between user-centred design and e-government services*. Behaviour & Information Technology, Vol. 31, No. 3, page 261-273. DOI: 10.1080/0144929X.2011.563797.
- Krishnan, Satish, Teo, Thompson S.H. & Lymm, John (2017): *Determinants of electronic participation and electronic government maturity: Insights from cross-country data*. International Journal of Information Management, Vol. 37, No. 4, page 297-312, DOI: 10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.002.
- Kujala, Sari (2003): *User Involvement: a review of the benefits and challenges*. Behaviour & Information Technology, Vol. 22, No. 1, page 1-16, DOI: 10.1080/01449290301782.
- Lee-Geiller, Seulki & Lee, Taejun (David) (2019): *Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation*. Volume 36, Issue 2, page 208-225, DOI: 10.1016/j.giq.2019.01.003.
- Lourenço, Rui Pedro & Costa, João Paulo (2007): *Incorporating citizens' views in local policy decision making processes*. Decision Support Systems, Vol. 43, No. 4, page 1499-1511, DOI: 10.1016/j.dss.2006.06.004.
- Moher, D., Shamseer, L., Clarke, M., Ghersi, D., Liberati, A., Petticrew, M., Shekelle, P., Stewart, L. (2015): *Preferred reporting items for systematic review and meta-analysis protocols (PRISMA-P) 2015 statement*. Systematic reviews, Vol. 4, No. 1, page 1-9, DOI: 10.1186/2046-4053-4-1.
- Nica, Elvira (2015): *Sustainable development and citizen-centric e-government services*. Economics, Management, and Financial Markets, Vol. 10, No. 3, page 69-74, ISSN 1842-319.
- Olphert, Wendy & Damodaran, Leela (2007): *Citizen Participation and engagement in the Design of e-Government Services: The Missing Link in Effective ICT Design and Delivery*. Journal of the Association for Information Systems, Vol. 8, No. 9, page 491-507, DOI: 10.17705/1jais.00140.
- Oostveen, Anne-Marie & van den Besselaar, Peter (2004): *From Small Scale to Large Scale User Participation: A Case Study of Participatory Design in E-government Systems*. SSRN Electronic Journal, page 173-182, DOI: 10.2139/ssrn.1432508.
- PubMed.gov, (2022): National Center for Biotechnology Information (NCBI), <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov>, visited: 26/12-2022.
- Rowley, Jennifer (2011): *e-Government stakeholders—Who are they and what do they want?*. International Journal of Information Management, Vol. 31, No. 1, page 53-62, DOI: 10.1016/j.ijinfomgt.2010.05.005.

- Sæbø, Øystein, Flak, Leif Skiftenes & Sein, Maung K. (2011): *Understanding the dynamics in e-Participation initiatives: Looking through the genre and stakeholder lenses*. Government Information Quarterly, Vol. 28, No. 3, pages 416-425, DOI: 10.1016/j.giq.2010.10.005.
- van Velsen, Lex, van der Geest, Thea, ter Hedde, Marc & Derks, Wijnand (2009): *Requirements engineering for e-Government services: A citizen-centric approach and case study*. Government Information Quarterly, Vol. 26, No. 3, page 477-486, DOI: 10.1016/j.giq.2009.02.007.
- Vicente, María Rosalía & Novo, Amparo (2014): *An empirical analysis of e-participation. The role of social networks and e-government over citizens' online engagement*. Government Information Quarterly, Vol. 31, No. 3, pages 379-387, DOI: 10.1016/j.giq.2013.12.006.
- West, Darrell M. (2004): *E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes*. Public Administration Review, Vol. 64, No. 1, page 15-27, DOI: 10.1111/j.1540-6210.2004.00343x.
- Yang, Kaifeng & Pandey, Sanjay K. (2011): *Further Dissecting the Black Box of Citizen Participation: When Does Citizen Involvement Lead to Good Outcomes?*. Public Administration Review, Vol. 71, No. 6, page 880-892, <http://www.jstor.org/stable/41317387>.
- Zheng, Yueping & Schachter, Hindy Lauer (2016): *Explaining Citizens' E-Participation Use: the Role of Perceived Advantages*. Public Organization Review, Vol 17, page 409-428, DOI: 10.1007/s11115-016-0346-2.

