

Delning av invånardata från ett användar- perspektiv



**Integritets-
paradox**

Risk och nytta

Tillit

Personlig data

606 helsingborgare
svarade
på enkäten



Abstract

Som ett av fem hypoteslabb i projektet "Den (ut)forskande staden" kartlade Datalabbet förutsättningarna för att samköra stora datamängder från Helsingborgs stads olika förvaltningar och bolag under åren 2020–2022. Labbet har utgått från hypotesen att genom avancerad analys av samkörda data, bland annat med hjälp av artificiell intelligens, skulle kommunen bättre kunna förstå invånarnas varierande behov och kunna ta fram värdeskapande offentliga tjänster, som kan tillgodose dessa behov och öka invånarnas livskvalitet.

Undersökningsmässigt har Datalabbet bestått av två delar: en del som undersökt förutsättningarna för samkörning av data från ett juridiskt perspektiv (detta behandlas i kapitel 8) och en del som undersökt det utifrån ett användarperspektiv, som presenteras i det här kapitlet. Kapitlet bygger på resultat från en enkätstudie riktad till invånarna i Helsingborgs stad och deras inställning till kommunens hantering av invånardata och användning av data-driven teknologi. Inledningsvis beskrivs Datalabbets övergripande syfte och utmaningen med samkörning av invånardata. Därefter presenteras labbets upplägg och arbetsprocess med tyngdpunkt på användarperspektivet och enkätstudien. I efterföljande avsnitt presenteras resultat och analys av enkätundersökningen. Kapitlet avslutas med en sammanfattning inklusive rekommendationer till kommunen.



Inledning och övergripande syfte

I takt med teknikutvecklingen växer nya möjligheter fram att analysera stora datamängder genom stordataanalys, som inkluderar teknologier som artificiell intelligens (AI) och automatisering. Helsingborgs stad förfogar i dag över stora mängder insamlade invånardata i sina olika verksamhets-system. Genom samkörning av dessa data skulle kommunen kunna synliggöra beteendemönster på ett annat sätt än vad man kan, och gör, i dag. Kommunen skulle därmed få större förståelse för komplexiteten i invånarnas relation till kommunen och ha bättre förutsättningar att utveckla nya offentliga tjänster som svarar mot dessa varierande behov. Helsingborgs stad vill därmed i allt större utsträckning använda sig av data för att förbättra sina verksamheter och fatta bättre beslut.

Som nämns i kapitel 1 i boken genomförs i dag mycket av arbetet inom offentlig verksamhet i stup-rör, där varje förvaltning har sitt ansvarsområde. Detta fungerar bra och är effektivt när det gäller tydliga och okomplicerade frågor, men fungerar mindre väl när frågeställningarna blir mer komplexa och behöver involvera flera förvaltningars ansvarsområden. Vid sådana frågor måste invånarna själva navigera runt i systemet och kontakta olika tjänstepersoner för varje enskilt behov, i stället för att erbjudas helhetslösningar. Med den teknik som finns idag skulle kommunen kunna erbjuda offentliga tjänster i en mer sammanhållen process.

Men för att kunna skapa samordnade tjänster som bygger på samkörning av invånardata behöver kommunen säkerställa dels att åtgärden är laglig och överensstämmer med gällande sekretess- och dataskyddslagstiftning, dels att den är motiverad utifrån ett integritetssperspektiv och bibehåller invånarnas förtroende för kommunens verksamheter. Även om möjligheterna och fördelarna med stordataanalyser är många, finns i dag juridiska hinder då lagstiftning inom området är delvis överlappande och outforskad (för en redogörelse kring detta, se kapitel 8). Vidare har ökad delning och användning av persondata, ibland på juridiskt och etiskt oklara grunder, skapat nya och paradoxala attityder och beteenden hos användarna. Hur kommunen använder – eller inte använder – invånarnas data påverkar deras inställning till kommunens verksamheter.

Datalabbets syfte har därmed varit att undersöka förutsättningarna för att samköra stora datamängder från Helsingborgs stads olika förvaltningar och bolag, för att kommunen ska kunna skapa och tillhandahålla värdeskapande offentliga tjänster som svarar mot invånarnas varierande, mer komplexa behov, och på så sätt bidra till ökad livskvalitet hos kommunens invånare. Avsikten med labbet har varit att belysa förutsättningarna för detta ur såväl ett rättsvetenskapligt som ett användarperspektiv. Juridiken drar upp den yttre ramen för vad offentliga myndigheter *får* göra. Men även om något är tillåtet är det inte alltid självklart att en myndighet *bör* vidta en sådan åtgärd, om invånarnas inställning pekar åt motsatt håll. Projektet har därför handlat om att ta fram juridiskt gångbara koncept för stordataanalyser baserat på invånardata från flera av kommunens verksamheter (se kapitel 8), samt utveckla kunskap om invånarnas behov av och inställning till nya tjänster som bygger på delning och samkörning av stora mängder data, som bland annat representeras genom denna delstudie.

Målet med Datalabbet har varit att förstå hur samkörning av data kan användas till utveckling av nya tjänster inom kommunen. Om resultaten visar att det är rättsligt tillåtet att använda invånar-data på andra sätt än kommunen gör i dag, men visar på en oro hos invånarna, kan samkörningen behöva anpassas eller förankras bättre. I vissa fall kan det till och med vara motiverat att avstå från samkörning. Men ställer sig invånarna positiva, till och med mer än vad som i dag är juridiskt tillåtet, kan det finnas anledning att arbeta för en lagförändring. Optimalt är därför att rättsliga krav, etiska ställningstaganden och invånarnas preferenser, samt effektivisering av offentligt arbete, kan förenas vid samkörning av data.

Bakgrund och genomförande

För att uppnå Datalabbets syfte och mål har samverkan skett med Helsingborgs stads olika förvaltningar, mellan forskarna i Datalabbet och de andra labben i projektet Den (ut)forskande staden (se övriga kapitel i boken), samt med invånare i Helsingborgs stad.

I Datalabbet har fem personer deltagit: Annika Nilsson (projektledare på FoU-enheten, stadsledningsförvaltningen) och Kalle Petterson (utvecklingschef, socialförvaltningen) från Helsingborgs stad samt två forskare som författat kapitel 7 (Sara Leckner) och kapitel 8 (Jonas Ledendal). Kalle Petterson slutade hos kommunen ungefär halvvägs in i projektet och ersattes då av Anders Westerlund (verksamhetsutvecklare, stadsledningsförvaltningen). Idén med Datalabbet togs fram av Kalle Petterson och konkretiserades tillsammans med projektmedlemmarna i labbet vid projektstart. Projektet startade i maj 2020 och avslutades i samband med stadsmässan H22 i juni 2022.

Utöver ovanstående kärngrupp har labbet haft en styrgrupp bestående av fyra personer med expertkompetens inom användning och utveckling av AI-baserade tjänster, som träffats några gånger per år under projektperioden. Labbet har också haft en intressegrupp bestående av tjänstepersoner från Helsingborgs stads olika förvaltningar, med koppling till digitalisering och utveckling, totalt tolv personer. Intressegruppen medverkade i labbets två inledande workshoppar, som syftade till att undersöka vilken typ av invånardata som fanns hos respektive förvaltning och vilka nya värden samkörning skulle kunna innebära för förvaltningarnas brukare, samt deltog i de seminarier där labbets delprojekt och delresultat presenterades och diskuterades. Till några av seminarierna bjöds även andra personer från kommunens verksamheter in, samt publik utanför kommunorganisationen.

De två delprojekten i Datalabbet har bedrivits separat av respektive forskare, men med kontinuerliga avstämningar och gemensam analys och syntes presenterad i labbets slutrapport (Leckner & Ledendal 2022).

För att uppnå syftet med att förstå invånarnas inställning till att deras (anonymiserade) data delas och samkörs av kommunens verksamheter, och i förlängningen undersöka om dessa attityder överensstämmer med faktiska beteenden, har flera studier genomförts: en fokusgruppintervjustudie med invånare i Helsingborg samt tre enkätundersökningar. Enkätundersökningarna bestod

av en enkät riktad till förvaltningarna och två riktade till invånarna. Den ena av invånarenkäterna genomfördes som "annonser" via Helsingborgs stads digitala kanaler, medan den andra utgjordes av ett "traditionellt" frågeformulär som besvarades av en internetpanel. I det här kapitlet presenteras endast resultaten från den senare och större enkäten (i fortsättningen "invånarenkäten"), då den medfört mest omfattande resultat, och på grund av begränsat utrymme i kapitlet. För presentation och resultat av övriga studier, se bland annat Leckner och Ledendal (2022).

Metodik invånarenkäten

Invånarenkäten bestod av ett frågeformulär med tjugo huvudfrågor kopplade till kunskap om och inställning till den ökande insamlingen och användningen av personliga data i samhället generellt, och till inställning till kommunens användning av automatiserat beslutsfattande, AI och samkörning av stora datamängder specifikt. De flesta av frågorna besvarades på femgradiga skalar. Utöver detta ställdes tio bakgrundsfrågor kopplade till demografi, teknikanvändning och interaktion med kommunens verksamheter och användning av kommunens kommunikationskanaler. Syftet med enkäten presenterades i ett inledande brev (missiv), och olika nyckelbegrepp förklarades i samband med frågorna i enkäten. Insamlingen skedde med hjälp av analysföretaget Userneeds AB och deras panel med ett kvoturval baserat på kategorierna kön och ålder representativt för Skåne.¹ Enkäten skickades ut digitalt till invånare i Helsingborgs stad i åldern 16–85 år. Totalt samlades 606 svar in, under en vecka i juli 2021. Eftersom enkäten baserades på kvoturval beräknades inget bortfall.

Teoretiska utgångspunkter

Studien utgår från vad som kallats integritetsparadoxen eller AB-dikotomin (Acquisti & Grossklags 2005, Reynolds m.fl. 2011), som innebär att internetanvändare generellt inte agerar (beteende) som de tycker (attityd) gällande digital integritet. I likhet med internationella studier pekar nationella undersökningar på att även svenskarna är negativa till insamling och användning av personliga data, det vill säga allt slags information som direkt eller indirekt kan identifiera en person, och många är oroliga för hur deras data kan komma att användas (Leckner 2018a, Insight Intelligence 2020). Den negativa inställningen har ökat under senare år, snarare än minskat, och majoriteten av svenskarna anser inte att de delar data för att de själva vill, utan för att de måste för att kunna vara en del av det digitala samhället (Insight Intelligence 2020). Samtidigt är svenskarna ett av de mest digitaliserade folken i Europa – 95 procent använder internet – vilket innebär att de flesta är högfrekventa användare av digitala tjänster (Internetstiftelsen 2019).

Detta paradoxala beteende kan kopplas till att attityd och beteende inte är konstanta, och attityd leder inte heller till motsvarande beteende eller tvärtom, utan de beror på många olika faktorer. En aspekt som lyfts fram är individens avsaknad av *kontroll* över sina data (t.ex. Malhotra m.fl. 2004), liksom bristen på *kunskap* om hur data samlas in och av vem (Larsson m.fl. 2021, Leckner 2018a).

¹ Om någon kategori var underrepresenterad i förhållande till populationen i svaren, viktades den gruppens svar så att de vägde tyngre i resultaten. Maxvikten i denna studie var 1,5.

En ytterligare faktor som påverkar är *förtroende* eller *tillit*. I dag hyser många svenskar ett lågt förtroende för att olika internetaktörer hanterar deras data på ett ansvarsfullt sätt, samtidigt som ökat förtroende kan öka viljan att dela data. Exempelvis är svenskarna mindre negativa till myndigheters datahantering än till kommersiella företags (Leckner 2018b, Internetstiftelsen 2019). Detta skulle kunna tala för att man också är mer positiv till datahantering på det lokala planet, som på kommunnivå. Majoriteten av svenskarna anser också att det är positivt att statliga myndigheter delar personlig information med varandra (Insight Intelligence 2020).

Att människor kan antas vara mer positiva till lokal datadelning än mer generell sådan är också kopplat till teorin om *risk* och *nytta*. Denna teori innebär att människor kalkylerar balansen mellan negativa och positiva effekter, där resultatet handlar om vilka så kallade nettoförmåner som kan uppnås (Acquisti & Grossklags 2005). Vidare finns kopplingar till *kontext* och *vilken typ av information* som delas och vad den används till. Människor har ofta en uppfattning om på vilket sätt information är relevant eller passande beroende på omständighet, situation eller relation och de förväntningar eller normer som är kopplade till dessa (t.ex. boyd 2010, Nissenbaum 2010). Ändras förutsättningarna kan också inställningen till att dela data ändras. Exempelvis kan det anses godtagbart att dela en viss typ av data med en internetaktör, men det är inte accepterat att denne delar eller säljer data vidare till någon annan (se ex. Larsson m.fl. 2020).

Slutligen finns det signifikanta *demografiska* och *socioekonomiska* skillnader i inställning till data-delning. Yngre och högutbildade är mer positiva (men inte till allt) än exempelvis äldre och de med mindre kunskap om datahantering och ny teknik (Leckner 2018a). Och även om Sverige i global jämförelse anses vara ledande när det gäller digitalisering, och ett land med mindre digitala klyftor än i många andra länder (OECD 2018), har exempelvis äldre, lågutbildade och låginkomsttagare lyfts fram som riskgrupper för digitalt utanförskap (Internetstiftelsen 2019).

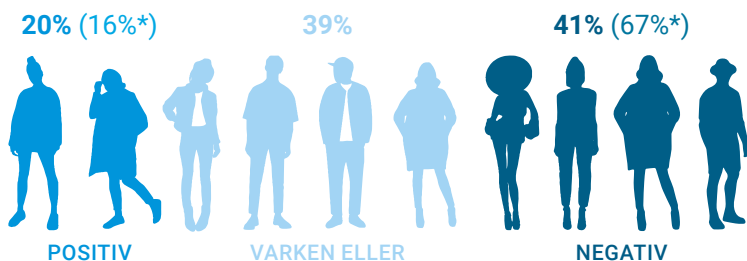
Resultat och analys

All interaktion en person har när denne är uppkopplad mot internet, exempelvis när invånare besöker kommunens webbsidor, e-tjänster eller digitala kommunikationskanaler, lämnar "spår" i form av data om individen. Vilka spår som lämnas beror på hur aktiv eller passiv användaren är i interaktionen med sidan eller tjänsten, det vill säga om man själv aktivt lämnat information som namn och adress, eller exempelvis bara klickat på länkar. Vilka spår som lämnas beror också på vilken sida eller tjänst som besöks, om huruvida användaren har loggat in eller samtyckt till olika former av insamling. Personliga data kan därmed innebära allt från användarens IP-adress och inställningar man gjort för att kunna titta på och använda sidan, till mer direkta personuppgifter som namn, personnummer, adress, all data som direkt eller indirekt kan identifiera en individ. När invånaren kontaktar Helsingborgs stads kontaktcenter, stadens förvaltningar eller bolag samlar kommunen in personuppgifter om individen. Det är inte bara när invånaren aktivt interagerar med någon av stadens verksamheter, som vid bygglov, barnomsorg eller ekonomiskt bistånd, utan även vid mejlkontakt med kommunen, vid interaktion via kommunens sociala mediekkanaler eller vid användning

av någon av stadens e-tjänster (Helsingborgs stad 2021). Dessa data innebär därmed olika typer av personliga data, med olika nivåer av känslighet. Dessa data benämns som "invånardata" i kapitlet.

Allmän inställning till datadelning

Liksom den svenska befolkningen är majoriteten av Helsingborgs invånare negativa till den ökade användningen av personliga data (se figur 7.1), även om studien indikerar att det är fler helsingborgare som inte tar ställning (det vill säga är varken positiva eller negativa) jämfört med svenskarna generellt.² Det är också relativt jämnt fördelat mellan de kommuninvånare som är oroliga respektive inte oroliga för att deras data ska komma att användas i syften de inte är bekväma med. Och till skillnad från svenskarna i allmänhet anser sig många helsingborgare ha goda kunskaper om vad personliga data och datadelning innebär, och de är intresserade av hur deras data samlas in och används (se tabell 7.1). Detta är lite oväntat med tanke på Helsingborgs stads befolkningsprofil, med en något lägre medelinkomst och utbildningsnivå än i riket generellt samt en högre andel utrikesfödda (Helsingborgs stad 2020). Sådan karakteristik kan innebära en mer negativ inställning till och mindre kunskap om datadelning.



Figur 7.1 Helsingborgs invånares inställning till ökad insamling och användning av personlig information i samhället. N=576.

*Nationella resultat för jämförelse från Insight Intelligence (2020).

Liksom den svenska befolkningen i övrigt är det färre av helsingborgarna som upplever sig ha kontroll över hur deras data samlas in och används (27 procent), men något fler (37 procent) som anser sig kunna avstå från att dela data om de vill, vilket skulle kunna ses som en typ av kontroll. Majoriteter säger sig vara noga med att begränsa den information de lämnar ut om sig själva, men liksom i riket generellt (se ex. Appelgren & Leckner 2016) är det inte alla av dessa som faktiskt vidtar aktiva åtgärder för att skydda sig, exempelvis genom att ställa in inställningar för att surfa anonymt eller läsa användaravtal och samtycken. Här ligger en viss paradox. Samtidigt är det inte säkert att man faktiskt aktivt agerar på sin kunskap, eller har kontroll i faktisk mening, vilket ofta ställer höga krav på tekniska mekanismer, utan snarare handlar det om att skapa *handlingsutrymme* som gör att

² Siffrorna är inte helt jämförbara, då enkäten i denna studie hade svarsalternativet "varken positiv eller negativ", vilket inte fanns som svarsalternativ i Insight Intelligence (2020).

användaren upplever sig kunna reglera vad som är privat respektive publikt, om denne skulle vilja (Bylund 2013). Att på förhand kunna bestämma om och hur personliga data ska få användas eller inte, om de ska vara privata eller publika, är således inte alltid relevant eller ens möjligt, då inställningen kan ändras om förutsättningarna ändras. Detta är en inte oviktig aspekt att förhålla sig till vid planering för förvaltningsgemensam samkörning av invånardata.

	Instämmer	Varken eller	Instämmer ej
Har god kunskap om vad "personliga data" innebär	57%	29%	14%
Har god kunskap om hur och när mina data samlas in	44 %	33%	23%
Är intresserad av hur data om mig samlas in och för vilka syften	62%	25%	13%
Har kontroll över hur mina data samlas in och används	27%	31%	42%
Har möjlighet att avstå från att dela data om jag vill	37%	31%	32%
Har god kunskap om vad GDPR innebär	48%	30%	22%
Användarvillkor och samtycken ökar min kontroll över mina data	43%	36%	30%
Läser noga igenom användarvillkor och samtycken	32%	28%	40%
Begränsar den information jag lämnar ut om mig själv	52%	34%	14%
Gör aktiva val för att kunna surfa anonymt	36%	30%	34%

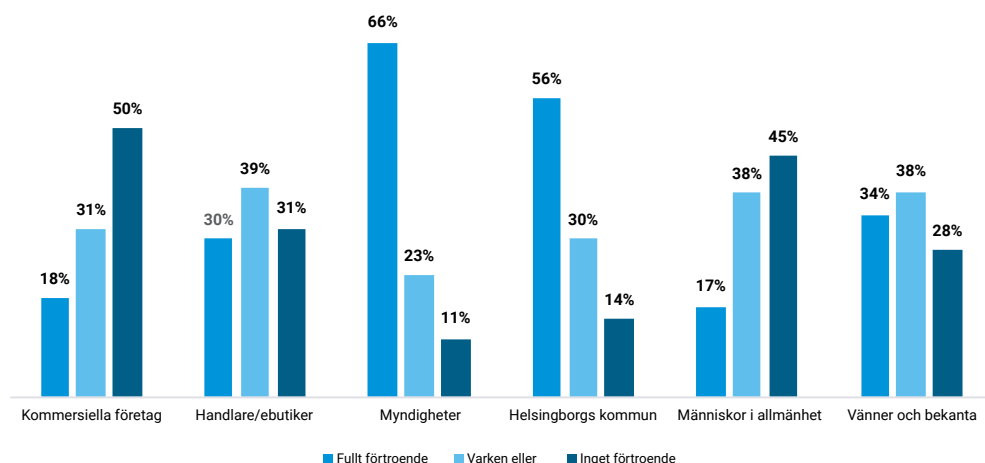
Tabell 7.1 Helsingborgs invånares inställning till, kontroll av och kunskap om datainsamling. N=591–543.

Tidigare studier har också visat att det finns ett samband mellan att vara mer positiv och mindre orolig och att uppleva sig ha högre kunskap och kontroll om datahantering (Leckner 2018a). Detta samband noterades även i denna studie, och det kan vara anledningen till studiens mer positiva resultat, även om sambandet inte var så starkt som förväntat med tanke på helsingborgarnas upplevt höga kunskap om datahantering.

Tillit

Tillit, som ibland används synonymt med förtroende, är en avgörande komponent för ett välfungerande samhälle, och ökad ojämlikhet kan kopplas till lägre tillit (Trägårdh m.fl. 2013). Sverige har tillsammans med övriga nordiska länder länge varit ett av få så kallade högtillitsländer där medborgarna generellt hyser hög tillit till andra människor liksom till staten och dess institutioner (Tillitsbarometern 2021). Detta skulle tala för en hög tillit också i den digitala världen. Vid uppskattning av vilka internetaktörer helsingborgarna har förtroende för när det gäller datahantering, kom också myndigheter och kommuner i topp (se figur 7.2). I botten av helsingborgarnas förtroendelista hamnade it-företag, vilket överensstämmer med nationell statistik (Internetstiftelsen 2019, Leckner 2018a). Däremot visade resultatet att många invånare inte litar på "andra människor" vad gäller datahantering, exempelvis andra helsingborgare. Intressant nog visar studien också att helsingborgarna litar mer på myndigheters och kommunens datahantering än på sina närmsta. Därmed

verkar den mellanmännsliga liksom den partikulära (intima) tilliten inte avspegla sig i lika hög utsträckning i den digitala världen. Eller annorlunda uttryckt; vad gäller tillit till stat och medmänniskor tycks den vertikala tilliten (staten och dess institutioner till medborgaren) bestå, medan den horisontella tilliten (mellan människor) inte gör det i lika hög utsträckning. Det ska dock påpekas att den så kallade lokalsamhällestilliten, det vill säga i vilken mån kommunen och stadsdelar i lokalsamhället förmår leva upp till samhällskontraktet (till exempel gällande trygghet, rättigheter och social service), liksom den pålitlighet man tillskriver medmänniskor i ens närområde, är lägre i Helsingborg jämfört med många andra kommuner i Sverige (Tillitsbarometern 2021). Detta skulle kunna vara en förklaring till den lägre tilliten till kommunens datahantering jämfört med myndigheters, samt den låga mellanmännsliga tilliten.



Figur 7.2 Helsingborgs invånares förtroende för olika internetaktörers datahantering. N=580–551.

Det förtroende som helsingborgarna har för kommunens datahantering är naturligtvis viktigt att förvalta, då det är svårt att återfå ett förlorat förtroende.

Det förtroende som helsingborgarna har för kommunens datahantering är naturligtvis viktigt att förvalta, då det är svårt att återfå ett förlorat förtroende (Trägårdh m.fl. 2013). Negativa reaktioner innebär också större anseenderisker då forskning har visat att människor reagerar mycket starkare på negativa upplevelser än motsvarande positiva (Kahneman & Tversky 1984).

Vad är det då som gör att Helsingborgs invånare känner sig trygga med att dela data med kommunen? Det som ligger i topp är enkel och tillförlitlig information som förklarar syftet med datahanteringen, liksom att inte överlåta personliga data – alla data som direkt eller indirekt kan identifiera en person – till andra aktörer utan tillåtelse (se figur 7.3). Det kan jämföras med datadelning med kommersiella aktörer där restriktivitet kring överlåtelse ses som långt viktigare än transparens kring syfte (Larsson m.fl. 2020). För kommuninvånarna tycks informationsinsatserna främst handla om åtgärder som kräver mindre engagemang av individen, vilket skulle kunna vara lättillgängliga informationstexter eller informationsgrafik, då exempelvis kontakt och kundtjänst som kan svara på frågor inte var lika efterfrågad.



Figur 7.3 Vad Helsingborgs stad behöver göra för att invånarna ska känna sig trygga med att dela data. Max 3 svar var tillåtna i enkäten. N=606.

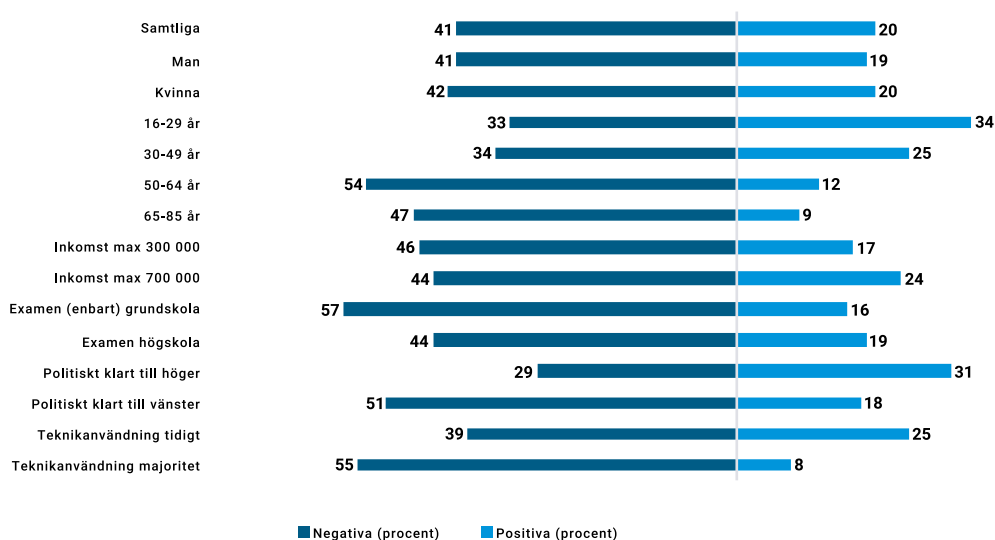
Något som var mindre förväntat var det relativt höga antalet som ansåg att hög säkerhet var viktig, vilket också poängterades i flera av de öppna svaren (jmf liknande resultat för kommersiella aktörer i Larsson m.fl. 2020). I efterhand är det kanske mindre förvånande, då hög tillit till datahantering troligtvis hänger ihop med att man litar på att kommunen kan förvalta insamlade data så att inte obehöriga får tillgång till den. Då enskilda personer har små möjligheter att påverka hur deras uppgifter hanteras, är det nödvändigt med säker hantering. Informationssäkerhet har dock visats kunna vara en brist i offentliga verksamheter, enligt en undersökning av Integritetskommittén (SOU 2016:41). En källa till oro som lyftes i fritextsvaren var just risken att kommunen skulle bli utsatt för dataintrång och hackning, och inte kunna avvärja det på ett säkert sätt.

En aspekt som stack ut åt andra hållet i den här studien var vikten av avidentifiering för att invånaren skulle känna sig trygg med att dela data. Många helsingborgare ansåg detta mindre viktigt än de andra påståendena de kunde ta ställning till (se figur 7.3). När invånarna fick en specifik fråga huruvida avidentifiering påverkade tryggheten att dela data, var det dock fler som ansåg att det ökade tryggheten, men lika många tyckte inte att det spelade någon roll (49 procent). Det skiljer sig från nationella data, som visar att majoriteten (61 procent) anser att anonymisering är viktig för tryggheten (Insight Intelligence 2020). I den nationella studien rörde dock inte frågorna en specifik

kontext, likt kommunens datahantering i denna studie, utan hantering rent allmänt av olika interntaktörer.³ Det ska dock poängteras att trygghet är ett subjektivt begrepp som påverkas av många faktorer. Upplevd otryggheten kan exempelvis bero på att man faktiskt blivit utsatt för dataintrång men kan även förklaras med bristande kunskap om dataskydd, och därmed en oro för att bli utsatt för det. För fördjupad förståelse om invånarnas upplevelse kring trygghet, har fokusgruppintervjuer genomförts (se Leckner & Ledendal 2022).

Demografiska och socioekonomiska faktorer

Helsingborgarnas inställning till delning och hantering av data i relation till demografiska och socioekonomiska faktorer överensstämmer med andra studier, där yngre och högutbildade har en mer positiv attityd än de som är äldre, lågutbildade eller låginkomsttagare även om skillnaderna var rätt små i den här studien (se figur 7.4). Det fanns i studien inte någon större könsmässig skillnad, men vad gäller politisk tillhörighet var de till höger klart mer positiva än de till vänster, och de som ansåg sig ha större teknikvana var mer positiva än de med mindre vana. I fritextsvaren lyftes vikten av att kommunen förhåller sig till riskerna med digitalt utanförskap vid digitalisering. Potentiella riskgrupper som lyftes fram var äldre och personer med mindre kunskap om ny teknik, men även grupper som inte inkluderades i enkätfrågorna, som personer med invandrabakgrund eller med funktionsvariationer och handikapp (och som har lyfts fram i andra studier, ex. Internetstiftelsen 2019).

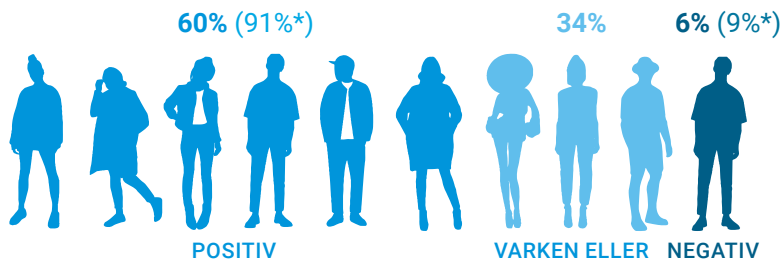


Figur 7.4 Helsingborgs invånares inställning till ökad användning av personliga data uppdelat på demografiska och socioekonomiska faktorer. N=442-339 (De som svarat "varken positiv eller negativ" har tagits bort).

³ Siffrorna är inte helt jämförbara, då enkäten i denna studie hade svarsalternativet "varken positiv eller negativ", vilket inte fanns som svarsalternativ i Insight Intelligence (2020).

Digitalisering och användning av ny teknik

Lite fler än hälften av de som svarade på invånarenkäten trodde att kommunen samlar in data om dem när de använder kommunens service och tjänster (se figur 7.5). Som nämns i den inledande delen av detta avsnitt är så också fallet.



Figur 7.5 I vilken utsträckning invånarna i Helsingborgs stad tror att kommunen samlar in data om dem när de använder dess service och tjänster. *Nationella resultat för jämförelse från Insight Intelligence (2020). N=547.

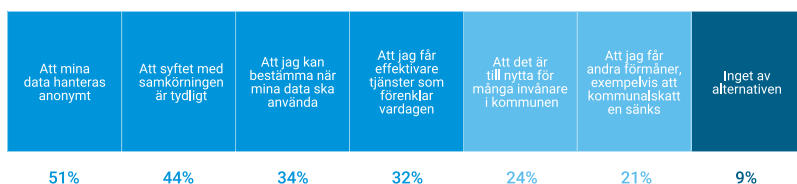
Det är dock inte lätt för gemene man att veta när personliga data samlas in, och det gäller inte bara just Helsingborgs stads insamling och hantering. Men det kan finnas anledning för kommunen att arbeta för att i ännu större utsträckning tydliggöra när och var detta sker, och framför allt hur datahantering kommer invånarna till godo så invånarna kan göra informerade val. Nationellt är det betydligt fler (91 procent) som tror att olika aktörer samlar in data om dem när de använder tjänster (Insight Intelligence 2020). Majoriteten av internetanvändarna i Sverige delar inte heller data för att de vill, utan för att de måste för att kunna delta i det digitala samhället. Detta trots att hantering av personliga data, åtminstone officiellt, främst syftar till att öka effektiviteten, nyttan och tillfredsställelsen för användaren.

Samkörning av data mellan kommunens verksamheter

När det gäller inställningen till samkörning av data mellan kommunens verksamheter, det vill säga när man genom dataanalys kombinerar och kopplar ihop olika typer av information, exempelvis med hjälp av AI och genom automatisering, var det i invånarenkäten relativt jämnt fördelat mellan dem som var positiva (39 procent), negativa (30 procent) och varken positiva eller negativa (31 procent). Det finns inga nationella data att direkt jämföra med, men rapporten Delade meningar (Insight Intelligence 2020) visar att 58 procent av svenskarna är positiva till att statliga myndigheter delar persondata mellan varandra, och betydligt fler (47 procent) är mer bekväma med att personliga data sparas på statliga servrar än att de sparas på privata servrar (2 procent). Enligt Integritetskommittén innebär dock informationsdelning inom och mellan myndigheter en hög grad av risk för den personliga integriteten, eftersom det inte sällan rör sig om känsliga eller närgångna data, liksom kan finnas brister i regelverket eller i tillämpningen av dessa vid denna typ av hantering (SOU 2016:41). Denna osäkerhet är också ett av motiven till genomförandet av Datalabbet (se mer om regelverk i kapitel 8).

Invånarenkäten visade att det som är viktigast för att invånarna ska vara positiva till att data samkörns mellan kommunens verksamheter är att data hanteras anonymt (figur 7.6). Detta kan jämföras med att anonymisering inte ansågs spela så stor roll för att man ska känna sig trygg med kommunens datahantering, som beskrivs i figur 7.3. Men likt trygghet vid datahantering generellt var det vid samkörning av data viktigt att syftet med samkörningen var tydligt och att individen upplever sig ha kontroll över sina data (se figur 7.6). Här var också effektivisering i vardagen för invånaren själv viktigare, än nyttan för många.

Som nämns ovan kan en utmaning med samkörning av data vara att man som invånare delat data med en förvaltning, för ett specifikt ändamål, som ansetts fullt acceptabelt, men om samma data används av en annan förvaltning eller i ett annat syfte kanske det inte alls upplevs vara det. Sannolikt spelar det alltså roll vilken typ av data det handlar om och för vilka syften, något som bör undersökas vidare. Men oron skulle kunna minskas eller kanske till och med elimineras med aidentifierad data. Det finns dock utmaningar även med anonymisering, exempelvis när den ska ske (hos vilken förvaltning) och inte sker endast genom pseudonymisering eller kryptering (se kapitel 8).



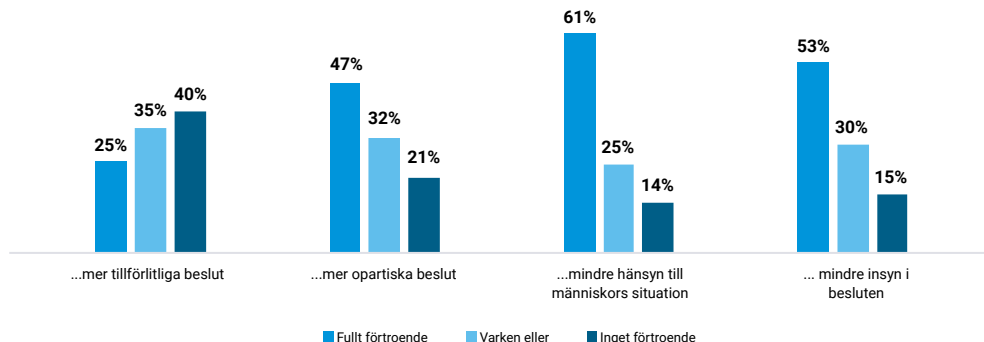
Figur 7.6 Vad som är viktigast för att Helsingborgs invånare ska vara positiva till förvaltningsgemensam samkörning av invånardata. Max 3 svar möjliga i enkäten. N=606.

Något som lyftes fram i fritextsvaren, och som helsingborgarna såg som en viktig funktion med samkörning av data inom kommunen, var möjligheten att upptäcka bidragsfusk och andra felaktigheter där invånare missbrukar systemet på olika sätt. Noterbart är att vid Riksrevisionens (2020:22) granskning av automatiserad datahantering hos myndigheter, var en uppmärksammasad brist just hanteringen av ärenden med hög risk för fusk och fel.

Automatiserat beslutsfattande

Liksom andra kommuner och myndigheter i Sverige överväger Helsingborgs stad att låta allt fler beslut som rör invånarna fattas maskinellt av datorer utan att någon tjänsteperson på myndigheten har del i beslutet, så kallad *automatiserat beslutsfattande*. Det är inte en enhetlig teknik och kan, beroende på teknikval och design, ge olika möjligheter för beslutsfattande, i vilka tekniken är mer eller mindre autonom (Denk m.fl. 2019). Oavsett nivå på maskinella inblandning anses automatisering ge förutsättningar för mer effektiv och tillgänglig offentlig förvaltning som behandlar medborgarna lika (Denk m.fl. 2019). Många svenska kommuner, inklusive Helsingborgs stad, använder sig dock ännu inte av sådan bedömning vid myndighetsbeslut, då den juridiska grund som stöder detta i många fall anses för oklar (SKR 2021).

När helsingborgarna i invånarenkäten tillfrågades om sin inställning till automatiserat beslutsfattande inom kommunens verksamheter ansåg närmare hälften att det skulle leda till mer opartiska beslut. Däremot trodde majoriteten inte att besluten skulle bli mer tillförlitliga. Vidare ansåg majoriteten att automatisering skulle innebära att mindre hänsyn togs till människors olika situationer, liksom att det skulle ge mindre insyn i hur besluten fattades (se figur 7.7).



Figur 7.7 Helsingborgs invånares svar på påståendet: "Om beslut fattas av datorer i stället för av tjänstepersoner leder det till..."
N=559–535.

Dessa resultat ligger i linje med nationella data (Denk m.fl. 2019), även om helsingborgarna är något mer positiva till sin kommuns automatisering än svenskarna är generellt till automatiserade myndighetsbeslut. Det som många helsingborgare tycks oroade över (igen) är bristen på kontroll, men också rädsla för en avhumanisering i relationen med kommunen. I fritextsvaren lyftes vikten av att ha möjligheten att möta en människa, inte bara en maskin, vid kontakten med kommunen. Dels för att kunna förklara och få hjälp när beslut blivit fel, dels på grund av den upplevda vikten och behovet av mellanmännisklig kontakt. Jämför man med Riksrevisionens (2020:22) granskning av automatiserat beslutsfattande hos myndigheter, visar den att i de flesta fall leder automatiserat beslutsfattande till ökad effektivitet och rättssäkerhet, men inte alltid. Granskningen visar just att fel som uppstår kan få stora konsekvenser för enskilda individer och minska tilliten till statsförvaltningen. Vidare visar Riksrevisionens rapport att alltför begränsad uppföljning görs av att beslut som fattats automatiserat blivit korrekta. Därmed är det viktigt att det finns ett bra kunskapsunderlag för datadrivna tjänster som automatiserade beslut, för att öka förutsättningarna för kommunen att vara effektiv, rättssäker och korrekt (jfr. RiR 2020:22).

När kommunen bygger upp nya sätt att arbeta måste det också finnas förståelse för hur man ska och bör möta kommuninvånarna, så att den mänskliga kontakten fortfarande är möjlig. Men det är också viktigt att arbeta med att minimera den oro som finns kring maskinella beslut, och som kanske till största del beror på okunskap och rädsla för det nya än faktiskt befogad oro. Det är exempelvis många svenskar som inte vet att beslut om tillfällig föräldrapenning, årlig inkomstbe-



skattning eller utförande av körkortstillstånd redan fattas av datorer och inte tjänstepersoner, då Försäkringskassan, Skatteverket och Transportstyrelsen använder automatiserat beslutsfattande för dessa tjänster (Riksrevisionen 2020:22). Noterbart är att Skatteverket ligger i topp bland de institutioner som har högst förtroende bland svenskar (medan de andra två kommer långt ner på förtroendelistan) (Orbe & Sjören 2020).

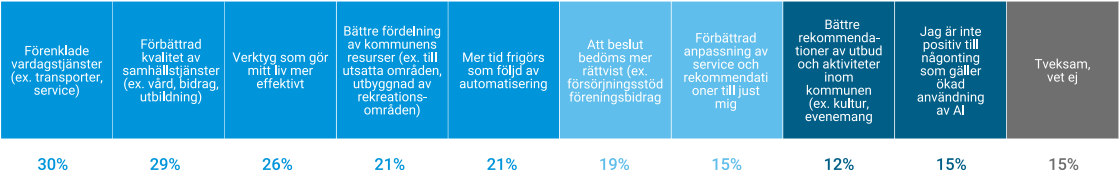
Som hjälp att rikta anpassningen rätt kan det vara relevant för kommunen att utgå från bland annat de demografiska resultaten presenterade ovan.

Samtidigt finns även här – i önskan om mänsklig kontakt med tjänstepersoner – en viss paradox med tanke på de andra enkätsvaren, exempelvis att inte lättillgänglig kontakt och kundtjänst ansågs vara en viktig faktor för tryggheten vid datadelning med kommunen, som beskrivs ovan.

Artificiell intelligens

Helsingborgs stad överväger även att använda AI mer i sina olika verksamheter, där AI avser system som kan förstå, fatta egna beslut och utvecklas på ett sätt som liknar mänsklig intelligens. Det skulle kunna innebära användning vid *planering* och *uppföljning*, exempelvis vid förvaltningsgemensam samkörning av stora mängder invånardata (som träningsdata för prediktion eller för att synliggöra mönster i existerande data), men för invånaren olika typer av *automatisering* av (löpande) verksamheter, som vid beslutsfattande nämnt ovan, eller för *interaktion* och *stöd* i offentliga tjänster, exempelvis via Chattbots, i smarta hem, robotar inom hälsa och sjukvård, eller appar i telefonen som ger råd om lokaltrafik eller kulturhändelser, baserat på vem man är och hur man lever.

Bland dem som svarade på invånarenkäten ansågs användningen av AI framför allt värdefull för samhälls- och vardagstjänster som gör livet enklare och mer effektivt för kommuninvånarna, snarare än service och rekommendationer anpassade för den enskilda individen (se figur 7.8). Det reflekteras också i de verksamheter där AI ansågs vara mest positivt, som kollektivtrafik, trafikplanering och stadsmiljö, jämfört med dem där AI ansågs minst gynnsam, som sjukvård, barnomsorg, äldreomsorg och sociala insatser. Det ska poängteras att AI kan användas på många olika sätt inom de olika verksamheterna. Resultaten ger därmed bara en övergripande indikation till invånarnas inställning till AI-baserade tjänster, och bör följas upp med mer specifika undersökningar.



Figur 7.8 Vad Helsingborgs invånare ställer sig positiva till vad gäller kommunens ökade användning av AI. Max 3 svar möjliga i enkäten. N=606.

Det invånarna oroade sig över vad gäller AI var att tekniken ska generera felaktiga beslut och låg personlig integritet (se figur 7.9). Det var inte främst oro för att man själv skulle missgynnas, eller att rekommendationerna skulle bli för individanpassade, utan oron gällde framför allt att de digitala klyftorna skulle öka och att mindre hänsyn skulle tas till människors olika situationer (jmf med liknande tankar kring automatiserat beslutfattande ovan).

En tolkning av detta är att invånarna har en altruistisk syn på att användningen av data-drivna tjänster med AI ska gynna många, snarare än bara en själv, det vill säga samhällsnytta snarare än individnytta. Detta motsägs dock av resultaten från vad som är viktigt vid samkörning av data, se ovan. En annan tolkning är att ju mer aggregerad datahanteringen är, desto mindre synlig blir man själv som individ, och därmed minskar risken för kränkning av den digitala integriteten (jämför med svaren om vikten av anonymisering vid samkörning av data). Detta kan också tyckas vara en viss paradox, då individanpassning är något som många användare uppskattar, vilket också återspeglas i att det är den rådande affärsmodellen på nätet för digital service och digitala tjänster. Samtidigt stödjer användningen av avidentifierade data utvecklingen av tjänster som är "bra nog" för många, i stället för att försöka finna "rättssäkrare" lösningar för att kunna anpassa tjänsterna på individnivå.



Figur 7.9 Vad Helsingborgs invånare ställer sig negativa till vad gäller kommunens ökade användning av AI. Max 3 svar möjliga i enkäten. N=606.

Kunskapen om AI hos kommuninvånarna är relativt jämnt fördelad mellan dem som har hög och låg kunskap (36 respektive 29 procent). De som har lägre kunskap är kvinnor, äldre (över 50 år), låginkomsttagare, lågutbildade samt de med mindre teknikvana.

15 procent var inte positiva till något som har med AI att göra, och lika många var tveksamma eller hade ingen åsikt (se figur 7.8).

Risk eller nytta?

På en direkt fråga om kommunens insamling och hantering av data innebär främst risk eller nytta var det något fler som såg det som nytta än som risk (31 respektive 21 procent). Men de flesta ansåg att det inte innebär vare sig risk eller nytta (48 procent), även om kommunens syfte är att datainsamling och datahantering ska gynna invånarna. Det avspeglas också i attityderna till de sex påståenden kopplade till Helsingborgs stads innovation och digitalisering som invånarna fick ta ställning till i enkäten (se figur 7.10). Inget av påståendena genererade ett högt instämmande, utan det var jämnt fördelat mellan de som instämde och de som inte gjorde det.

- Helsingborg är en av Europas mest innovativa städer
- En "smart stad" – som Helsingborg strävar efter att bli – är en stad där människor kan vara smarta ihop och samverka, snarare än en högteknologisk stad
- Helsingborgs stad är en av föregångarna när det gäller digitalisering i Sverige
- Helsingborgs stads digitaliseringsprocess genomförs främst för kommuninvånarnas skull, snarare än för kommunens organisation
- Helsingborgs stads digitalisering ökar tillgängligheten av offentliga tjänster och förenklar kontakten med kommunens organisation
- Helsingborgs stads ökade användning av AI kan vara till nytta för boende, näringsliv och samhället i stort

Figur 7.10 Sex påståenden om digitaliseringen från Helsingborgs kommun som invånarna fick ta ställning till i enkäten.

Att helsingborgarna inte är eniga angående risken och nyttan med kommunens digitalisering och ökade användning ny teknologi återspeglas också i de ganska blandade fritextsvaren som gavs i enkäten, exemplifierade i figur 7.11.



Figur 7.11 Exempel på fritextsvar angående Helsingborgs stads ökade digitalisering och datahantering.

Sammanfattning och rekommendationer

- Helsingborgarna har god kunskap om vad personliga data är och om hur datahantering fungerar, vilket indikerar en god teknikmognad. Helsingborgs stad har under flera år arbetat med att öka invånarnas kännedom om stadens digitaliseringsprocess, vilket kan ha börjat få genomslag. Denna mognad är en bra förutsättning för kommunen att bygga vidare på. Man ska dock vara medveten om att enkäter genererar självupplevda svar, vilka kan skilja sig mot faktiska kunskaper. Detta skulle kunna vara en av orsakerna till en viss motsägelsefullhet i resultaten. Men det kan också ha andra orsaker, exempelvis att invånarna inte är odelat positiva till de förändringar kommunen gör och har bestämt, eller att digitaliseringen inte fått genomslag på alla fronter, då det trots allt är en pågående process.
- Tillit till ny teknik är en faktor som tagits upp som avgörande för att uppnå ökad användning (Regeringen 2021/22:1). Även om många helsingborgare tycks ha en god teknikmognad och mer positiva till faktorer som rör användning och utveckling av datadrivna teknologier än svenskarna generellt, ställer sig många invånare varken positiva eller negativa till kommunens digitaliseringsarbete. Digitaliseringen förändrar relationen mellan offentlig förvaltning och invånare, och innebär både möjligheter och begränsningar. Kommunens digitaliseringsarbete bör fortsatt handla om att stödja invånarnas kännedom och kunnande om dessa möjligheter och begränsningar, så att de, som individer och kollektiv, kan vara med och påverka kommunens digitalisering på ett medvetet och tryggt sätt. Att invånarna är positiva ska inte innebära att de är odelat okritiska. Men uppfattats digitaliseringen innebära kvaliteter som är högt värderade av invånarna, kan det sannolikt öka förtroendet för kommunens förvaltning, och det motsatt om det inte gör det (jmf. Denk m.fl. 2019).
- Invånarna i staden har ett högt förtroende för kommunens datahantering. Detta är naturligtvis viktigt att förvalta, då tillit till det offentliga är en viktig aspekt av att ingå i ett digitalt ekosystem. Förtroendeskapande faktorer är information kring datahanteringens syften och möjligheten till kontroll över data. I begreppet tillit ingår dock att man överläter en viss del av sin kontroll eller handlingsutrymme till andra, i det här fallet kommunen. Häri ligger en förväntan på att man som invånare kan lita på att kommunen hanterar och förvaltar data i enlighet med lagar och förordningar, men också på ett sätt som inte tillåter andra att olovandes komma åt data.
- Invånarna kan i flera avseenden anses ha en altruistisk syn på att digitaliseringen ska gynna många, snarare än bara en själv. Men det handlar sannolikt också om att ju mer aggregerade data blir, desto "osynligare", mer anonym, blir individen, och därmed minskar den uppfattade risken för integritetshot. Även om anonymisering inte anses lika viktig som förväntat för att invånarna ska ställa sig positiva till kommunens datahantering, kan det trots allt vara lämpligt att utnyttja avidentifiering vid utvecklingen av nya kommunala tjänster. Det innebär tjänster som är "bra nog" för många, i stället för att försöka finna "rättssäkrare" lösningar som gör det möjligt att individanpassa för att ytterligare öka "värdet" för den enskilde invånaren.

- Orosmoment som lyfts kring kommunens ökade användning av data och datadriven teknik, rör bland annat risken för felaktiga beslut och bristande personlig integritet, att kommunen inte har tillräcklig kompetens att hantera tekniken om något går fel vid beslutsfattande eller när säkerheten brister, men också att kommunen börjar lita blint på tekniken, att den anses ofelbar. Viktigt är därför bra kunskapsunderlag för datadrivna tjänster inom organisationen, för att öka förutsättningarna för kommunen att vara effektiv, rättssäker och korrekt.
- Invånarnas oro för kommunens ökande dataanvändning innebär inte främst oro för att man själva ska missgynnas, eller att rekommendationerna ska bli för individanpassade, utan att de digitala klyftorna ökar, och att mindre hänsyn tas till människors olika situationer. Alla som betalar för kommunens tjänster har rätt att kunna ta del av dem, och att minimera digitala klyftor ska ses som en viktig uppgift, men också att erbjuda olika möjligheter till kontakt kommunen. Men en del av detta arbete handlar om att minimera den oro som finns kring maskinella beslut, som kanske till största del beror på okunskap och rädsla för det nya, snarare än faktiskt befogad oro.
- Vilka är det som är mest oroliga? Jo, de som är över femtio år, personer med mindre tillit till andra människor, de som har mindre teknikvana, de som sällan besöker och använder Helsingborgs stads digitala kanaler, samt de som inte är i kontakt med staden så ofta och inte känner till dess verksamheter så väl. Detta är kanske inte helt oväntade kategorier, men samtidigt en utmaning då det är invånare som har mindre teknikvana och mindre interaktion med kommunens verksamheter och kanaler än övriga invånare och därmed svårare att nå.
- Sammanfattningsvis är det övergripande intrycket av invånarenkäten att när helsingborgarna kalkylerar balansen mellan negativa och positiva effekter av kommunens utveckling av datadrivna tjänster, som samkörning av förvaltningsgemensamma invånardata, överväger nettoförmånerna. Resultatet indikerar att det från ett invånarperspektiv finns en god grund att stå på för kommunens fortsatta digitaliseringsarbete. Fler studier behövs dock för att undersöka inställningen till och utvecklingen av specifika tekniker och sammanhang.



Referenser

Acquisti, A. & Grossklags, J. (2005). Privacy and rationality in individual decision making. *IEEE Security & Privacy Magazine* 3(1): 26–33.

Appelgren, E. & Leckner, S. (2016). Att dela eller inte dela – internetanvändarnas inställning till insamling av personliga data, i Jonas Ohlsson, Henrik Oscarsson och Maria Solevid (red) *Ekvilibrum*. Göteborg: SOM-institutet, s. 403-418.

boyd, d. (2010). *Privacy and Publicity in the Context of Big Data*. (WWW to print). Raleigh, North Carolina, USA, 29 april.

Bylund, M. (2013). *Personlig integritet på nätet*. Stockholm: Fores.

Insight Intelligence (2020). *Delade meningar: Svenska folkets attityder till digital integritet 2020*. Rapport. Insight Intelligence tillsammans med Karlstad universitet, Malmö universitet, Svensk Handel och Skatteverket.

Denk, T., Hedström, K. & Karlsson, F. (2019). Medborgarna och automatiserat beslutsfattande. I U. Andersson, B. Rönnerstrand, P. Öhberg & A. Bergström (red.), *Storm och stiltje*. Göteborg: SOM-institutet, s. 183–196.

Helsingborgs stad (2020). *Årsredovisning 2020*. Stadsledningsförvaltningen.

Helsingborgs stad (2021). *Så här behandlar vi dina personuppgifter*. <https://helsingborg.se/om-webbplatsen/sa-har-behandlar-vi-dina-personuppgifter>, hämtad 2021-04-20.

Internetstiftelsen (2019). *Svenskarna och internet 2019*. Stockholm: Internetstiftelsen.

Kahneman, D. & Tversky, A. (1984). Choices, values and frames. *American Psychologist*, 39(4): 341-350.

Larsson, S., Emanuelsson, T., & Thiringer, S. (2020). *Tillit eller tvång? Konsumenters förtroende för handelns datainsamling*. Fores

Larsson, S., Jensen-Urstad, A., & Heintz, F. (2021). Notified but Unaware: Third Party Tracking Online. *Critical Analysis of Law*, 8(1): 101–120.

Leckner, S. (2018a). Vem är positiv till insamling av användargenererade data på internet? I U. Andersson, A. Carlander, E. Lindgren & M. Oskarson (red.), *Sprickor i fasaden*. SOM-rapport nr 72. Göteborg: SOM-institutet, s. 55–70.

Leckner, S. (2018b). Sceptics and supporters of corporate use of behavioural data: Attitudes towards informational privacy and Internet surveillance in Sweden. *Northern Lights*, 16(1): 113–132.

Leckner, S. & Ledendal, J. (kommande 2022). *Slutrapport Datalabbet* – DUS

Malhotra, N., Kim, S. & Agarwal, J. (2004), Internet users' information privacy concerns (IUIPC): The construct, the scale, and a causal model. *Information Systems Research*, 15(4), s. 336–355.

Nissenbaum, H. (2010). *Privacy in Context: Technology, Policy, and the Integrity of Social Life*. Stanford: Stanford University Press.

OECD (2018). *OECD Reviews of Digital Transformation: Going Digital in Sweden*. Paris: OECD Publishing.

Orbe, J. & Sjören, T. (2020). *Anseendet för Svenska Myndigheter 2020*. Kantar Sifo, Stockholm.

Reynolds, B., Venkatanathan, J., Gonçalves, J. & Kostakos, V. (2011). Sharing ephemeral information in online social networks: Privacy perceptions and behaviours. In P. Campos et al. (Eds) *Human–Computer Interaction –INTERACT 2011*, Heidelberg: Springer, s. 204–215.

Riksrevisionen (2020:22). *Automatiserat beslutsfattande i statsförvaltningen – effektivt, men kontroll och uppföljning brister*. RiR 2020:20. Stockholm.

Regeringen (2021/22:1). *Utgiftsområde 22: Kommunikationer*. Prop. 2021/22:1.

SOU (2016:41). *Hur står det till med den personliga integriteten? En kartläggning av Integritetskommittén*. Stockholm: Regeringskansliet.

SKR (2021) *Juridik och informationssäkerhet, automatisering av ekonomiskt bistånd*. Sveriges kommuner och regioner. <https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbistandforsorjning/automatiseringekonomisktbistand/juridikochinformationssakerhet.27207.html>, hämtad 2022-03-20.

Tillitsbarometern (2021). *Levande rapport 1: Tillitsbarometern*. Version 6. Stockholm: Ernsta Sköndal Bräcke högskola.

Trägårdh, L., Wallman Lundåsen, S., Wollebæk, D. & Svedberg, L. (2013). *Den svala svenska tilliten – förutsättningar och utmaningar*. Stockholm: SNS förlag.

Författarpresentation

Sara Leckner är docent i medieteknik och universitetslektor vid Institutionen för datavetenskap och medieteknik, Malmö universitet. Hennes forskning rör studier av attityder och beteenden i relation till utvecklingen av digitala och datadrivna tjänster och marknader.

Den (ut)forskande staden

Denna rapport är ett utdrag ur antologin *Den (ut)forskande staden – En FoU-innovation i offentlig sektor* (publicerad på fou.helsingborg.se/rapporter).

Den (ut)forskande staden är ett projekt som har drivits av FoU Helsingborg 2019-2022 och har fungerat som en testbädd där stadens förvaltningar, akademi och invånare tillsammans haft möjlighet att skapa och testa nya lösningar på gamla problem. I samverkan har man utforskat nya arbetssätt för utvecklingsarbete för att på så sätt inspirera och påverka omställningen av organisationen mot en större innovativ förmåga.

I *Den (ut)forskande staden – En FoU-innovation i offentlig sektor* får läsaren följa med på de resor som projektets 14 forskare gjort. Dessa omfattar både mer övergripande resor såsom hur en offentlig organisation systematiskt kan arbeta med att lära sig nya - utforskande och samverkande - arbetssätt för innovation, och mer fokuserade resor genom de fem så kallade *hypoteslabben*.