

# SVENSKA MYNDIGHETERS WEBBPLATSLEGITIMITET

— EN INNEHÅLLSANALYS OM ANSVAR OCH SKYLDIGHETERS  
FÖREKOMST PÅ WEBBEN

Kandidatuppsats  
Offentlig förvaltning

Anastasija Modic  
Amanda John

*A-K2025:34*



HÖGSKOLAN I BORÅS

**Program:** Kandidatprogram i Offentlig Förvaltning

**Svensk titel:** Svenska myndigheters webbplatslegitimitet

- En Analys om Ansvar och Skyldigheters Förekomst på Webben

**Engelsk titel:** The Legitimacy of Swedish Government Authorities' Websites – An Analysis of Responsibility and Obligations and Their Presence on the Web

**Utgivningsår:** 2026

**Författare:** Anastasija Modic & Amanda John

**Handledare:** Christoffer Larsson

**Examinator:** Erik Eriksson

**Nyckelord:** Myndighetskommunikation, legitimitet, förvaltningsansvar, förvaltningsskyldigheter, myndighetswebbplatser, nyinstitutionell teori

---

### **Abstract**

This study examines how fundamental public administration principles are presented and emphasized by Swedish government agency websites. The analysis focuses on five agencies: the Swedish Police Authority, the Swedish Armed Forces, the Swedish Social Insurance Agency, the Swedish Public Employment Service, and the Swedish Transport Administration. Purpose of the study is to analyze similarities and differences in how principles such as democracy, legality, objectivity, freedom of opinion, respect, efficiency and service are communicated on their websites and try to explain these patterns using institutional theory.

This study uses a qualitative content analysis to study publicly available information agency websites. The analytical framework is based on three institutional perspectives: symbolic adaptation, institutional isomorphism, and the logic of appropriateness. The principles were operationalized into assessment criteria and systematically compared across the five agency websites.

The results show that all agencies refer to core democratic principles, but the level of emphasis and degree of elaboration vary. Variation could suggest elements of ceremonial adaptation, where principles may be highlighted symbolically to ensure both formal legitimacy and legitimacy through organizational norms and values. At the same time, some similarities between agencies could also indicate institutional isomorphism, particularly normative pressures, which are linked to shared professional norms and common value frameworks. Differences in emphasis could also partly be explained by varying organizational structures and political mandates. Furthermore, the logic of appropriateness is applied to explain why information related to certain principles are prioritized and shown more frequently, if agencies tend to frame principles as “appropriate” in relation to their identity, mission and societal role. Overall, the study demonstrates that the presentation of public administration principles could be shaped by a combination of institutional pressures, symbolic consideration, and organizational identity. These findings hopefully contribute to an understanding of how legitimacy could be constructed through information on public sector websites.

## Innehållsförteckning

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | INLEDNING .....                            | 4  |
| 1.1   | BAKGRUND .....                             | 5  |
| 1.2   | SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING.....              | 6  |
| 2     | TIDIGARE FORSKNING .....                   | 7  |
| 2.1   | FORSKNING OM E-FÖRVALTNING .....           | 9  |
| 2.2   | FORSKNING OM NORMATIV LEGITIMITET .....    | 10 |
| 3     | TEORI .....                                | 11 |
| 3.1   | TEORETISK RAM: NYINSTITUTIONELL TEORI..... | 11 |
| 3.1.1 | FÖRKLARINGSMODELL .....                    | 12 |
| 4     | METOD.....                                 | 15 |
| 4.1   | DEN STATLIGA VÄRDEGRUNDEN.....             | 16 |
| 4.2   | ANALYSVERKTYG .....                        | 18 |
| 4.3   | URVAL AV STATLIGA MYNDIGHETER .....        | 19 |
| 4.4   | BEARBETNING OCH ANALYS AV MATERIAL .....   | 19 |
| 4.4.1 | AVGRÄNSNINGAR .....                        | 20 |
| 4.5   | FORSKNINGSETISKA ÖVERVÄGANDEN.....         | 21 |
| 5     | RESULTAT/ANALYS .....                      | 22 |
| 5.1   | SKILLNADER: PLACERING OCH HÄNVISNING.....  | 22 |
| 5.2   | SKILLNADER: TYDLIGHET .....                | 24 |
| 5.3   | LIKHETER: PROFESSIONELLA VÄRDEN .....      | 28 |
| 5.4   | LIKHETER: MIMETIK.....                     | 29 |
| 5.5   | PRINCIPER SOM FRAMHÄVS OFTAST .....        | 29 |
| 5.6   | SAMMANFATTNING AV RESULTAT/ANALYS .....    | 31 |
| 6     | RESULTATDISKUSSION.....                    | 32 |
| 6.1   | METODDISKUSSION.....                       | 34 |
| 6.2   | FRAMTIDA FORSKNING .....                   | 35 |
| 7     | SLUTSATS .....                             | 37 |
| 8     | KÄLL- OCH LITERATTURTECKNING .....         | 38 |

# 1 INLEDNING

Offentliga myndigheter i Sverige har ett viktigt uppdrag att verka för medborgarnas bästa inom ramen för gällande lagar och förordningar. För att medborgarna ska kunna utkräva ansvar och ges insyn är det avgörande att information om myndigheters uppdrag finns tillgängligt (Förvaltningslagen 2017:900). Om myndigheters webbplatser inte enbart fungerar som neutrala informationsbärare, utan som institutionella arenor där organisatoriska prioriteringar, normer och handlingslogiker kommer till uttryck, är det angeläget att analysera huruvida detta skapar variationer i hur information om förvaltningsansvar och skyldigheter förmedlas. Frågan som aktualiseras rör i vilken utsträckning digital informationsförmedling bidrar till att upplysa allmänheten om statliga värdegrundsprinciper, och om informationen medverkar till att forma den allmänna bilden av myndigheternas förvaltningsuppdrag. För att undersöka frågeställningen genomfördes en kvalitativ innehållsanalys av utvalda myndighetswebbplatser. De utvalda myndigheterna representerar de fem största offentliga institutionerna från olika statliga samhällssektorer. Polisen, Försvarsmakten, Försäkringskassan, Trafikverket och Arbetsförmedlingen. Analysen genomfördes med stöd av ett särskilt framtaget analysverktyg, baserat på den statliga värdegrundens sex förvaltningsprinciper. Detta möjliggjorde en systematisk och jämförande granskning av webbplatsinnehållet. Resultaten från analysen tolkas med hjälp av nyinstitutionell teori för att försöka förstå hur institutionella normer och strukturer påverkar informationen som myndigheterna väljer att förmedla digitalt till allmänheten. Genom detta hoppas studien bidra till en ökad förståelse för hur transparens och tillgänglighet skapas genom digitala gränssnitt, samt hur digital informationsdelning i offentlig förvaltning bidrar till att skapa legitimitet.

## 1.1 BAKGRUND

Strategisk kommunikation har blivit en viktig del av den svenska statsförvaltningens arbete, särskilt i takt med att myndigheter professionaliserat sin kommunikationsverksamhet. Forskning visar att svenska myndigheter i allt högre grad präglas av kommunikationslogiker som synlighet, varumärkesliknande profilering och strategisk styrning (Fredriksson & Pallas 2025, s. 103–120, 137–148). Denna utveckling innebär att kommunikationen inte längre enbart handlar om att informera utan också om att skapa igenkänning och upprätthålla legitimitet gentemot medborgarna. Samtidigt kan sådana logiker riskera skymma myndigheternas demokratiska uppdrag då synlighet inte alltid sammanfaller med kraven på transparens, insyn och ansvarsutkrävande. Digitaliseringens framväxt har därmed förändrat förutsättningarna för ansvarsutkrävande inom offentlig förvaltning.

I denna studie förstås digitalisering inte i sin bredaste tekniska bemärkelse såsom automatisering, artificiell intelligens eller avancerad dataanalys utan som den process genom vilken statliga myndigheter använder digitala gränssnitt för att förmedla information. Detta främst genom sina officiella webbplatser (Statskontoret 2023, s. 9–10; West 2005, s. 1–5). Digitalisering handlar här om hur kommunikativa uppdrag och lagstadgade skyldigheter översätts till digitalt tillgängliga texter, navigationsstrukturer och informationsflöden som medborgarna möter online (Sundberg & Gidlund 2022, s. 9–13). Webbplatser fungerar som portaler till myndigheters verksamhet och är ofta den primära källan för medborgare som söker information om myndigheterna och de processer som styr beslutfattande. I och med att digitalisering inneburit ett skifte från analog till webbaserad kommunikation får formuleringar, begrepp, layout och informationslogik särskild stor betydelse för möjligheten till ansvarsutkrävande (Bannister & Conolly 2014, s. 121–122). Det är därför relevant att analysera

hur information om ansvar och skyldigheter förmedlas på dessa digitala plattformar, eftersom det är här den faktiska mötesplatsen mellan stat och medborgarna sker i dagens förvaltning.

Digitala verktyg kan skapa nya möjligheter till ökad insyn, tillgänglighet och fördjupad medborgardialog, men forskning visar att digitalisering inte automatiskt leder till ökad transparens (Sundberg & Gidlund 2022, s. 9–13). Digital transformation är en komplex process som kräver organisatorisk anpassning, kompetensutveckling och en kultur som kan integrera digitala arbetssätt i kärnverksamheten (Borg, Olsson, Franke & Assar 2018, s. 4–7). Detta innebär att digitala plattformar som webbplatser kan stärka men också begränsa medborgarnas möjligheter att förstå och granska myndigheters beslut. Tillgänglighet och transparens i statliga myndigheters informationsdelning på webben knyter an till centrala rättsliga principer. Förvaltningslagen ställer krav på god service, tydlighet och tillgänglighet (SFS 2017:900) medan offentlighets och sekretesslagen reglerar insyn, transparens och korrekt informationshantering (SFS 2009:400). Myndigheters kommunikation är därför inte endast en praktisk funktion utan även en rättslig och demokratisk skyldighet. Som Statskontoret (2019) understryker i den statliga värdegrunden ska förvaltningsprinciperna genomsyra all myndighetsverksamhet, även den som sker genom digitala gränssnitt.

I detta sammanhang blir kommunikationen ett bärande element i hur myndigheter genomför sitt uppdrag och möjliggör medborgarnas delaktighet (Lourenco 2015, s. 323–332). Tjänstemannarollen innebär en balans mellan professionell autonomi och politisk lojalitet, något som ytterligare belyser vikten av transparent och tydlig kommunikation gentemot allmänheten (Manoharan, Melitski, & Holzer 2022, s. 265–283). Eftersom välfärdsstatens uppdrag är fragmenterat mellan flera myndigheter krävs dessutom samverkan och koordination för att uppnå gemensamma offentliga värden och juridiska krav. (Red 2025, s. 8–12). Samverkanskravet mellan myndigheter regleras i Förvaltningslagens 8 §.

Mot denna bakgrund framstår digital myndighetskommunikation som en central del för möjligheten till ansvarsutkrävande, vilket förutsätter ett samspel mellan demokratiska värden, institutionella krav och tekniska förutsättningar. I takt med att allt fler medborgarkontakter sker via digitala plattformar är det avgörande att myndigheter förmedlar information om sitt förvaltningsansvar på ett tydligt sätt. Den digitala förvaltningen skapar därmed både möjligheter och utmaningar för insyn, legitimitet och ansvarsutkrävande vilka samtliga utgör en grundläggande kontext för denna studie.

## **1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING**

Syftet med studien är att undersöka likheter och skillnader, i hur information om förvaltningsansvar och skyldigheter synliggörs, genom statliga myndigheters officiella webbplatser. Då relationen mellan medborgare och myndigheter baseras på legitimitetsvärden som tillgänglighet, tydlighet och transparens (Borg et al 2018, s. 4–7), skulle likheter och skillnader i informationsdelning kunna påverka hur medborgare ges kunskap om statliga myndigheters lagstadgade förvaltningsansvar och skyldigheter. Detta skulle i sin tur kunna påverka hur offentliga institutioners normativa legitimitet konstrueras.

### **Frågeställning**

Vilka likheter och skillnader går att urskilja i statliga myndigheters information om förvaltningsansvar och skyldigheter på sina officiella webbplatser?

Varför frågeställningen har betydelse, och är särskilt angelägen att utforskas, motiveras genom att digitala informationskanaler i allt högre grad utgör den primära, och ibland enda, kontaktyta mellan medborgare och statliga myndigheter. Myndighetswebbplatser bör därför betraktas som institutionella domäner där informationen som förmedlas kan påverka hur legitimitet konstrueras på webben (Bannister & Conolly 2014, s. 121–122). En fördjupad förståelse för hur institutionella mönster påverkar informationspraktiker kan därmed inte enbart bidra till teoretisk kunskap om hur institutionell legitimitet skapas, utan även till insikter om hur myndigheter möjligen kan stärka transparens och förtroende gentemot allmänheten i den digitala förvaltningen.

## 2 TIDIGARE FORSKNING

Forskning om förtroende, legitimitet och ansvarsutkrävande i relation till svenska statliga myndigheter har under de senaste åren utvecklats. Särskilt inom områdena myndighetskommunikation, transparens och digitalisering. Avsikten med att presentera tidigare forskning är att identifiera vad som redan är känt, men framför allt synliggöra kunskapsluckan som denna studie avser att fylla.

Fredriksson och Pallas (2013, s. 16–21) analyserar i sin artikel, hur svenska myndigheters kommunikationsarbete i hög grad styrs av strävan efter synlighet. Studien bygger på en kvalitativ dokumentanalys av kommunikationsdokument från 173 svenska myndigheter, där författarna undersöker hur myndigheter formulerar sitt kommunikationsarbete. Resultatet visar att denna typ av kommunikation riskerar att förskjuta fokus från förvaltningsansvar till ren synlighet, vilket påverkar medborgarnas upplevelse av legitimitet. Artikeln är central i denna forskningsöversikt eftersom den visar att kommunikationens utformning påverkar möjligheten till ansvarsutkrävande. Även Boholm (2019, s. 521–524, 535–538) lyfter kommunikationens betydelse, men med särskilt fokus på risker och expertansvar. Syftet i Boholms artikel är att undersöka hur sex svenska myndigheter kommunicerar om risker, osäkerheter och ansvar gentemot allmänheten. Genom kvalitativ textanalys visar studien i frågan att riskkommunikation präglas av svåra avvägningar mellan transparens och trygghet. Resultatet visar att otydlig eller försiktig riskkommunikation kan göra det svårt för medborgarna att bedöma myndigheters agerande vilket försvårar ansvarsutkrävande. Artikeln är relevant då den tydliggör hur kommunikativ komplexitet påverkar förtroende.

Digitaliseringens roll i förtroendeskapande och insyn undersöks av Borg et al., (2018, s. 4–7) med syftet att kartlägga digitaliseringsmognaden hos svenska myndigheter. Genom en empirisk fallstudie av mjukvaruutveckling inom staten visar de att digitalisering inte per automatik bidrar till transparens, utan att organisatoriska strukturer och bristande mognad ofta försvårar ansvarsmekanismer. Detta är relevant eftersom myndigheters webbplatser utgör den främsta digitala kanalen där information om ansvar och förvaltningsprinciper förväntas vara tillgänglig och synlig för medborgare. Resultaten indikerar att skillnader i hur information synliggörs kan bero på organisatoriska, snarare än tekniska, faktorer. I ett internationellt perspektiv belyser Eller (2016, s. 31–33) hur offentlig sektor rör sig från envägskommunikation till mer dialog- och samverkansbaserade modeller. Genom en konceptuell analys argumenterar författarna för att dialogorienterad kommunikation skapar större delaktighet och därmed stärker legitimiteten. Resultatet visar att, när myndigheter bjuder in till interaktion snarare än enbart informera ökar förtroendet. Relevansen ligger i att artikeln visar hur kommunikationsformer i sig är avgörande för hur myndigheters ansvar och trovärdighet uppfattas.

Även artikeln om tillit och den svenska välfärdsstaten (Reichel & Chamberlain 2022, s. 35–36, 47–51), visar hur transparens och datahantering påverkar legitimitet. Deras studien bygger på en kvalitativ dokument- och registeranalys där författarna undersöker offentliga register och deras roll i välfärdsstatens funktion. Syftet med deras studie är att analysera hur svenska offentliga register bidrar till välfärdsstatens funktion och förtroende. Den visar att transparent och rättssäker användning av registerdata är avgörande för medborgarnas tillit och möjlighet att utkräva ansvar. Artikeln bidrar med förståelse för hur rättssäker digital infrastruktur är avgörande för relationen mellan stat och medborgare.

Forskningsartiklarna som presenteras i det här avsnittet belyser frågor om synlighet, riskkommunikation, digitalisering, transparens och registerhantering. Trots detta saknas studier

som försöker förklara vilka faktorer som styr vilken information statliga myndigheter väljer att publicera på sina officiella webbplatser. Webbplatser fungerar som knutpunkter där myndigheter kommunicerar information rörande sin verksamhet. Därför är webbplatser intressanta analysföremål för att studera hur statliga myndigheter nyttjar plattformarna för att nå ut med information till allmänheten. Författarna i forskningsartiklarna beskriver hur kommunikation bör fungera och hur den påverkar medborgarnas förtroende, men undersöker inte hur information om ansvar och skyldigheter faktiskt synliggörs i digitala kanaler där majoriteten av dagens medborgarkontakt sker. Det är därför oklart i vilken utsträckning myndigheter uttrycker sitt lagstadgade ansvar, hur informationen om ansvar och skyldigheter presenteras, eller om denna kommunikation främjar eller försvårar möjligheten till ansvarsutkrävande.

## 2.1 FORSKNING OM E-FÖRVALTNING

I det här avsnittet presenteras tidigare forskning relaterat till E-förvaltning som syftar till offentliga institutioners digitala transformation och användning av digital teknik för myndighetsutövning. Detta ger läsaren en kontext till varför det teoretiska ramverket valdes för studien.

2001 publicerades *Building the virtual state*, skriven av forskaren Jane E. Fountain, som handlar om utvecklingen av amerikanska statens kommunikativa och administrativa strukturer i takt med lanseringen av internet i slutet på 90-talet. Begreppet *the virtual state* beskriver ett byråkratiskt system som i allt högre grad organiseras i formen av virtuella offentliga och privata aktörer, vars kapacitet är beroende av internet. För att förklara informationsteknologins påverkan på, och förändring av byråkratiska institutioner använder Fountain nyinstitutionell teori med betoning på sociologiska förklaringsperspektiv (2001, s.3–4, 8). Digitalisering av offentliga institutioner beskrivs som en möjlighet att förenkla processer och kommunikation till allmänheten. Offentliga Institutioner förväntas vara effektiva, men aktörer belönar hellre normativa krav som går i linje med deras syn på *lämplighet* och *legitimitet*. Fountain förklarar att utmaningen med digitalisering ligger i institutionernas förändringsmotstånd på grund av djupt rotade institutionella och politiska strukturer (2001, s.5–7, 12). Teknologi och de institutionella inrättningarna är ömsesidigt sammanlänkade, men eftersom dess logiker är väsensskilda blir resultatet av dem båda oförutsägbart. Enligt författaren har relationen mellan teknik och organisation i stor utsträckning förbisetts inom sociologisk, politisk och institutionell forskning (2001, s. 12–13, 93–94).

Fountains bok beskrivs som ett viktigt bidrag inom studier av digitalisering i relation till offentliga organisationer. Genom att framhäva institutionella faktorer visar hennes forskning att normer och strukturer påverkar utfallet i användandet av teknologi. Yang (2003) kritiserar dock resonemangen eftersom han anser att Fountain (2001) bortser från ett antal aspekter. Yang efterfrågar bland annat mer tydliga förslag på hur offentliga aktörer, leverantörer och medborgare kan samarbeta för att utforma tekniken så att den stärker demokratiskt styre. Trots allt, är tekniken i sig ett resultat av interaktioner mellan sociala grupper, och därmed inte en neutral produkt (2003, s.432–433, 435). Yang menar även att kopplingen till nyinstitutionell teori är svag eftersom Fountain (2001) främst lutar sig mot sociologiska perspektiv för att förklara förändringsmotstånd hos statliga myndigheter. Yang menar att Fountains forskning fokuserar för lite på långsiktig institutionell förändring, och anser det är nödvändigt att tillämpa olika perspektiv inom nyinstitutionell teori för att kunna förklara komplexa förändringsprocesser inom offentliga organisationer (2003, s. 433–434). Yang använder

begreppet *E-government* (E-förvaltning) istället för *Virtual state*, och menar att begreppet inte enbart rör teknologi som medel för tillhandahållande av tjänster, utan snarare är ett uttryck för institutionell innovation och institutionalisering (2003, s. 437–438).

Hassan & Gil Garcia (2008) framhäver också teorier inom nyinstitutionalism som lovande redskap för studier av E-förvaltning. De lyfter tre primära forskningsgrenar, ekonomi, statsvetenskap och sociologi, med särskild betoning på den sociologiska inriktningen. Författarna lyfter fram Meyer & Rowan (1977) som grundläggande gestalter inom den sociologiska teoribildningen, och DiMaggio & Powel (1983) som särskilt viktiga bidragare till forskningen (2008, s. 351). Inom användning och implementering av IT lyfter Gil & Garcia Fountains (2001) forskning som särskilt intressant, då författarna menar att hon lyckas visa hur nyinstitutionell teori kan användas för att analysera digitalisering, och institutionella arrangemangs påverkan på varandra. Hassan & Gil Garcia (2008) menar att nyinstitutionella teorikoncept har stor kapacitet att förklara effekterna av IT-användning i relation till normativa värden samt, lagar och regler inom offentliga organisationer (s. 355–356).

Nyinstitutionell teori har under senare år fortsatt vara en viktig förklaringsram för studier av E-förvaltning. 2018 publicerade Yıldız & Leblebici en artikel om hur nyinstitutionella ansatser kan användas för att förklara varför offentliga organisationer blir mer lika varandra i sina digitala uttryck. Detta gör författarna genom att tillämpa teorier om isomorfism, det begrepp som förklarar likformighet inom organisationer (2018, s. 8–9). I en annan forskningsartikel skriven av Gegenhuber, Hinings och Greenwood (2018) argumenteras att teknisk utveckling inte kan förstås utan det institutionella perspektivet. Författarna menar därför att nyinstitutionell analys, med betoning på det sociologiska perspektivet, är ett nödvändigt teoretiskt angreppssätt för att studera digitala uttryck hos offentliga organisationer (s. 52–53).

Forskningen visar att nyinstitutionell teori är ett etablerat verktyg för att undersöka fenomen relaterat till digital utveckling inom offentliga institutioner, och därmed relevant att tillämpa för att undersöka frågeställningen i det här arbetet.

## **2.2 FORSKNING OM NORMATIV LEGITIMITET**

I det här avsnittet presenteras forskning om normativ legitimitet som belyser hur myndighetsaktörer förväntas förvalta och genomföra sina samhällsuppdrag. Detta ger relevans till konceptet som analysverktyget bygger på (Bilaga 6).

Den normativa legitimiteten inom offentlig förvaltning utgår från att statliga myndigheter inte endast måste följa formella regelverk, utan också agera i linje med demokratiska värden såsom öppenhet, rättssäkerhet och ansvarsskyldighet. Legitimitet förstås därmed inte som ett givet tillstånd utan som något som kontinuerligt återskapas genom hur myndigheter kommunicerar sina beslut. Enligt Jashari och Pepaj (2018, s. 60) utgör transparens och ansvar två av de mest centrala normativa principerna i offentlig förvaltning, eftersom de skapar förutsättningar för medborgarnas kontroll över maktutövning. Även forskning om förtroende i offentlig sektor visar att upplevd integritet, öppenhet och konsekvent ansvarstagande är avgörande komponenter för myndigheters legitimitet (Härenstam, Berntson, Björk, Corin, Fältén, & Bujacz 2024, s. 1–9).

En grundläggande princip för den normativa legitimiteten är möjligheten till ansvarsutkrävande. Ett system där medborgare och andra samhällsaktörer kan granska beslut, följa processer och utvärdera myndigheters agerande. Ansvarsutkrävande förutsätter i sin tur transparens, ett begrepp som innefattar både faktisk tillgång till information och myndigheters förmåga att förmedla den på ett begripligt sätt. Forskning om *voluntary accountability*, som kan översättas till frivillig ansvarsskyldighet, visar att myndigheter som frivilligt redovisar mer information än vad lagstiftningen kräver kan stärka sin normativa legitimitet genom att signalera proaktivitet och etiskt ansvarstagande (de Boer 2023, s. 1134, 1137). Ur ett principalagent perspektiv beskrivs ansvarsutkrävande som en central mekanism för att säkerställa att offentliga aktörer agerar i linje med de mål och intressen som formellt delegerats till dem (Nyman, Nilsson & Rapp 2005, s. 124–130). Samtidigt visar Fan (2024, s. 297–298) att ansvar i offentlig sektor ofta präglas av komplexa ansvarskedjor och otydliga styrrelationer vilket kan försvåra både kontroll och legitimitet.

För att ansvarsutkrävande ska fungera krävs därför inte bara formella strukturer, utan även att information görs tillgänglig på ett sätt som medborgare kan förstå och använda. Transparens utgör därmed en förutsättning för legitim maktutövning. Transparens omfattar både tillgång till information och myndigheters ansvar för hur information struktureras, presenteras och kommuniceras. Jashari och Pepaj (2018, s. 61–63) betonar att transparens fungerar som en brygga mellan formell lagbundenhet och faktisk demokratisk kontroll. Samtidigt visar forskning att upplevd transparens och ansvarstagande har ett tydligt samband med medborgarnas förtroende för offentliga institutioner (Beshi & Kaur 2020, s. 343–346). Detta innebär att transparens inte enbart är ett medel för insyn utan även en central komponent som möjliggör att statlig makt accepteras som berättigad. Den normativa legitimiteten stärks därmed inte bara genom efterlevnad av formella krav utan även genom hur myndigheter väljer att använda sitt handlingsutrymme i riktning mot ökad insyn och ansvar. Samtidigt visar tidigare forskning att organisatoriska och tekniska förutsättningar kan begränsa möjligheterna att fullt ut realisera dessa normativa ideal (Borg et al. 2018, s. 4–7).

Internationella studier av digitala offentliga tjänster visar att digitalisering både kan stärka och begränsa medborgarnas möjligheter till insyn beroende på hur systemen är utformade och hur information tillgängliggörs (Saldanha, Dias, & Guillaumon 2022, s. 2–4). Detta innebär att normativ legitimitet i allt högre grad blir beroende av hur digital kommunikation organiseras och används i praktiken. Forskning visar därmed att normativ legitimitet inte enbart skapas genom lagar och formella strukturer, utan även uppstår i samspel med myndigheters faktiska handlande. Legitimitet blir därmed ett relationellt begrepp där offentlig makt endast uppfattas som berättigad i den mån den utövas transparent och ansvarsfullt (Härenstam et al. 2024, s. 1–9; Fan 2024, s. 297–298).

### 3 TEORI

I arbetets teoriavsnitt presenteras studiens teoretiska ramverk nyinstitutionell teori och förklaringsmodell. Förklaringsmodellen utgår från tre nyinstitutionella perspektiv, som används för att förklara skillnader och likheter i informationen på webbplatserna, relaterat till den statliga värdegrundens förvaltningsprinciper.

#### 3.1 TEORETISK RAM: NYINSTITUTIONELL TEORI

Nyinstitutionell teori är ett vetenskapligt område som sträcker sig över många olika discipliner. Grundpelarna kan mycket förenklat beskrivas som ett tillvägagångssätt att studera institutioner i sociala, ekonomiska eller politiska sammanhang på mikro eller makronivå. Genom åren har det nyinstitutionella forskningsområdet utvecklats och antagit nya former (Powell & DiMaggio 1991, s. 1, 3, 11). En väletablerad gren är den skandinaviska nyinstitutionella teorimodellen som betonar välfärdsstatens unika särdrag och lokala förutsättningar. Den skandinaviska modellen pekar på olika samexisterande logiker som resulterar i att institutionerna aktivt översätter och omformar idéer för att fungera efter rådande omständigheter (Sirris 2020, s. 57–67). Den forskningsgren som det här arbetet utgår från är det sociologiska nyinstitutionella perspektivet som betonar att agerande styrs utifrån normerande regelsystem som påverkar aktörers handlingsutrymme. Det sociologiska perspektivet framhävs som särskilt relevant i forskningen om E-förvaltning. Eftersom studien undersöker likheter och skillnader i informationen på myndigheters webbplatser, snarare än organisationsstrukturer, policyimplementering och interna processer, används detta perspektiv som utgångspunkt för att försöka förklara resultatet av analysen.

De personer vilka omnämns som grundarna till den sociologiska nyinstitutionella vetenskapsgrenen är John Meyer och Brian Rowan (1977) genom sin väletablerade forskningsartikel "Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony". Som en introduktion till förklaringsmodellen beskrivs här grundläggande teoretiska spår inom den sociologiska inriktningen definierade av författarna.

Enligt Meyer och Rowan (1977) består organisationer av en uppsättning regler som skapas utifrån sociala värden, vilka de benämner som *myter*. Dessa myter inkorporeras ceremoniellt i form av handlingar eller program i organisationernas formella struktur. Reglerna är en manifestation av myterna och efterlevnad av dessa går ofta stick i stäv med kriterier som rör effektivitet. Ambitioner att öka effektivitet riskerar leda till att de ceremoniella formerna undermineras och organisationen tappar sin legitimitet. För att upprätthålla ceremoniell enhetlighet väljer organisationer att separera sin formella struktur från produktion, även kallat *Decoupling*. Detta innebär att det faktiska arbetet som utförs, sår kopplas från den formella strukturen (1977, s.357). Meyer och Rowan hävdar i sin tes att organisationers formella struktur främst speglar institutionaliserade myter snarare än det som produktionsmässigt utförs i verksamheten. Detta innebär att organisatoriska strukturer inte föds ur rationella beteendemönster utan snarare är resultat av socialt accepterade normer (1977, s. 340–342).

Enligt författarna har organisatoriska myter två inneboende egenskaper. Det första innebär att myter rationaliseras för att uppnå funktionalitet för sociala och tekniska ändamål inom organisationen. Rationaliserade myter används exempelvis för att ge licens och certifiera arbetssysslor, verktyg och aktiviteter inom organisationen. Det andra innebär att myter

institutionaliseras och blir normgivande inom organisationen och på så vis erhåller legitimitet. Normgivande myter definierar vilka funktioner som är nödvändiga. Exempelvis reklam, forskning eller produktion som bekräftar ideologierna inom organisationen (Wilensky 1965; Bell 197; 1977, s. 343–344). Detta innebär att institutionella strukturer som upplevs rationella, i själva verket bygger på myter för vad som anses socialt korrekt (1977, s. 343–343). När nya organisationer uppstår kopieras redan etablerade normgivande myter som skapar nya formella strukturer. Ur detta uppstår likformighet vilket leder till att organisationer, som speglar andra organisationsstrukturer, också upplevs som rationella. Om en organisation misslyckas med att införa de rätta institutionella elementen riskerar den uppfattas som ineffektiv och slarvig (1977, s.349).

### **3.1.1 FÖRKLARINGSMODELL**

I förklaringsmodellen beskrivs tre teoretiska spår, inom den sociologiska inriktningen, framtagna av både av Meyer och Rowan (1977) samt andra viktiga forskare som bidragit till att utveckla nyinstitutionell teori. Dessa perspektiv används för att försöka förklara resultatet av undersökningen.

#### **3.1.1.1 LEGITIMITET GENOM CEREMONIELL ANPASSNING**

Enligt Meyer och Rowan (1977) är strävan efter att behålla sin legitimitet central för organisationers överlevnad. Formell legitimitet, som tillskrivs offentliga organisationer, definieras utifrån rättsliga mandat och de auktoriteter som bestämmer vilka formella strukturer som anses legitima. Den legala hierarkin utgår från de lagstiftande organen som i första led definierar regelverken, vilka de offentliga institutionerna tolkar och fastställer praxis utifrån (1977, s. 347–348). När institutioner måste förhålla sig till yttre formella krav som lagar och regler, kan det innebära utmaningar att upprätthålla ceremoniella element inom organisationens formella struktur. Detta kan i sin tur skapa konsekvenser för legitimitetsskapandet (1977, s. 356–358).

Ett sätt att lösa problemet, är att signalera konformitet genom att i god tro förmedla formella krav, vilket får organisationen att framstå som följsam. Detta minskar i sin tur risken för inspektion och ifrågasättande (1977, s. 356–358). Exempel på detta är skolor som utvecklar läroplaner så att de överensstämmer med lag och förordning, samtidigt som de försöker legitimisera innehållet som giltiga innovationer inom pedagogisk vetenskap (1977, s. 347–348). Sammantaget ses ceremoniell anpassning som ett tillvägagångssätt för organisationen att hantera motsättningar. Detta genom att göra kompromisser mellan yttre krav och interna behov.

Ceremoniell anpassning kan tillämpas som förklaring, om studien visar på skillnader gällande information relaterat till förvaltningsprinciperna. Enligt teorin förhåller sig statliga myndigheter inte enbart till sitt förvaltningsuppdrag, utan även till sina organisatoriska myter och ceremonier. För att upprätthålla legitimitet gentemot omgivningen kan myndigheten därför välja att utforma sin externa information så att den både överensstämmer med normativa förväntningar i enlighet med sin formella struktur, samt institutionella krav utifrån. Hur myndigheterna uppfattas på webbplatserna kan därför vara av vikt för legitimitetsskapandet. Informationsdelning som bygger på ceremoniellt beteende kan därmed leda till variationer och skillnader i hur olika myndigheter presenterar information om förvaltningsprinciperna.

### 3.1.1.2 LEGITIMITET GENOM ISOMORFISM

Begreppet isomorfism är en utveckling av Meyer och Rowans (1977) teorier om likformighet och definierades av DiMaggio och Powell (1983) i sin välkända forskningsartikel "The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields". DiMaggio och Powell delar upp isomorfism i två typer, *competitive* (konkurrensdriven) och *institutional* (institutionell) varav den sistnämnda ingår i förklaringsmodellen. Inom den institutionella isomorfismen identifieras tre mekanismer som orsakar likformighet (1983, s. 150).

*Coersive isomorphism* (Tvingande isomorfism) sker genom formella och informella påtryckningar av auktoritära parter som styr organisationen. Detta kan exempelvis uppstå genom att politiska organ utövar olika former av styrning gentemot statliga myndigheter. Via tvingande åtgärder formas organisationers strukturer av de krav som ställs utifrån och uppvisar isomorfism genom att spegla dessa förväntningar. På så vis erhåller organisationen legitimitet från extern part (1983, s. 150–151). Tvingande Isomorfism är särskilt intressant eftersom perspektivet, liksom ceremoniell anpassning, kan appliceras i studien om analysen visar på skillnader i informationen om förvaltningsprinciperna. Detta eftersom statliga myndigheter, genom den information som lyfts fram, i första hand kanske väljer att spegla kraven från överordnade statliga politiska aktörer, exempelvis regering och departement.

*Mimetic isomorphism* (mimetisk isomorfism) uppstår när organisationen står inför osäkerheter, vilket leder till att de formar sig efter andra aktörer. Detta innebär att många organisationer som upplevs unika, i själva verket lånat från andra mer framgångsrika och därmed "mer legitima" aktörer, vilka de byggt sin organisationsstruktur utifrån. Mimetisk isomorfism har många fördelar eftersom det förser organisationen med säkra lösningar för att säkerställa stabilitet och på så vis uppnå legitimitet (1983, s. 151–152). Mimetisk isomorfism kan tillämpas som förklaring om studien visar på likheter, eftersom detta skulle kunna indikera att de utvalda statliga myndigheterna inspirerats av, eller kopierat informationsstrukturen på webbplatserna från varandra.

*Normative isomorphism* (normativ isomorfism) uppstår när anställdas professionella normer och värderingar tillåts forma organisationsstrukturen. Den här typen av isomorfism är svårare att uppnå eftersom det kräver förhandling med andra parter inom organisationen, exempelvis chefer som eventuellt prioriterar andra värden. Universitetet och högskolor är exempel på institutioner där professionella grupper haft stort genomslag i att forma organisationsstrukturen (1983, s. 152–153). Normativ isomorfism skulle kunna tillämpas som förklaring om studien upptäcker likheter i hur informationen presenteras och relaterar till förvaltningsprinciperna, mellan vissa statliga myndigheter med liknande professionell profil.

### 3.1.1.3 LEGITIMITET GENOM LÄMPLIGHETSLOGIK

2004 publicerade March och Olsen sitt vetenskapliga bidrag "The Logic of Appropriateness". I artikeln anfördes att mänskligt handlande utgår från en uppsättning av regler vilka formas utifrån lämplighetslogik. Fokuset för studien är politiska institutioner och demokratiska politiska ordningar, där författarna undersöker frågan om hur regler som styr lämpligt agerande, påverkar utformningen av politiska system. Grundidén är att människor innehar olika roller och identiteter vilka skapar regler som styr lämpligt beteende för situationer de bedömer relevant. Regler skapas även inom det institutionella sammanhanget som innebär att människor förhåller

sig till vad kulturen inom det organisatoriska kollektivet anser lämpligt (2004, s. 2–4). Institutioner skapar även vokabulär som definierar vilka samtalsnormer som är godtagbara för olika situationer (Mills 1940; March & Olsen 2004, s. 5). Förhållandet mellan regler och handling är komplicerade processer. Detta innebär att regler som styr lämpligt beteende är mer eller mindre precisa. Inom politiskt styrda institutioner, där ramarna för verksamheten ofta är mer definierade, blir relationen mellan regler och handling också tydligare. Offentliga institutioner har dock inslag av självbestämmande, vilket skapar ett visst handlingsutrymme. Att anpassa regler till olika situationer handlar om att avgöra vad som är lämpligt och därmed legitimt. Dock kan det uppstå konflikter mellan vad tjänstemän själva anser är lämpligt, och förbestämda regelverk, vilket gör att de inte kan agera utifrån sina egna uppfattningar. March och Olsen (2004) menar att inom politiska institutionella sammanhang är det svårt att förutse hur institutionaliserade lämplighetsregler påverkar utfallet av policys. Detta eftersom regelverken förser institutionerna med ramar som möjliggör alternativ snarare än att diktera ett specifikt handlande (2004, s.7–8, 10). Människors handlingar styrs delvis av regler men även av subjektiva känslor och uppfattningar. Detta innebär att beteenden skapas utifrån flera olika motivations- och konsekvenslogiker, vilka antingen kan komplettera eller stå i konflikt med varandra (2004, s. 17–19).

För studiens syfte kan lämplighetslogik användas om analysen visar att information kopplat till vissa principer framhävs oftare än andra. Detta skulle kunna tyda på att myndigheter väljer att framhäva värden som tydligast överensstämmer med de roller, identiteter och lämplighetsregler som existerar inom organisationen. Sådana mönster skulle kunna indikera att myndigheterna inte enbart utgår från formella krav utan även interna normer som gör att vissa förvaltningsprinciper bedöms mer lämpliga att framhäva, än andra.

| <b>Förklaringsmodell</b>      |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Ceremoniell anpassning</b> | Förklarar skillnader i informationen   |
| <b>Isomorfism</b>             | <b>Tvingande</b> förklarar skillnader i informationen<br><b>Mimetisk</b> förklarar likheter i informationen<br><b>Normativ</b> förklarar likheter i informationen mellan vissa myndigheter |
| <b>Lämplighetslogik</b>       | Förklarar varför information kopplat till vissa principer framhävs oftare än andra   |

Figur 1. Förklaringsmodell

## 4 METOD

För att undersöka likheter och skillnader i hur information om den statliga värdegrundens förvaltningsprinciper synliggörs, på statliga myndigheters webbplatser, tillämpas en kvalitativ ansats. En kvalitativ metod är lämplig när forskning fokuserar på att tolka texter och förstå sociala fenomen vilka påverkar exempelvis kommunikationspraktiker och legitimitetsutövning, snarare än att enbart mäta förekomster (Bryman 2025, s. 454–457). Alvesson och Sköldberg (2017, s. 19 – 22, 81–115) betonar dessutom att kvalitativa ansatser möjliggör en djupare förståelse av komplexa sociala sammanhang och de underliggande mekanismer som styr aktörers handlingar och värdegrund.

Studien använder en abduktiv forskningsstrategi vilket innebär att teori och empiri kontinuerligt relateras till varandra. Denna ansats skiljer sig från strikt induktiva eller deduktiva metoder genom att den möjliggör identifiering av teorier utifrån mönster i data som inte var förutsedda, samtidigt som nya teorier kan utvecklas eller modifieras utifrån observationerna (Alvesson & Sköldberg, 2017, s. 81–115, 197). Förklaringsmodellen erbjuder olika teoretiska ingångar som för ett abduktivt slutledningsförfarande möjliggör analytiska diskussioner utifrån olika perspektiv. Abduktionen är särskilt relevant i den här studien eftersom myndigheters webbplatsinformation dels kan förstås i ljuset av existerande nyinstitutionella teorier om legitimitetskapande, dels avslöja nya insikter om bakomliggande faktorer som formar hur information om förvaltningsprinciper synliggörs på myndigheters webbplatser.

Studiens vetenskapsfilosofiska utgångspunkt kan främst förstås i relation till ett socialkonstruktivistiskt perspektiv (Bryman 2018, s. 58, där fokus ligger på hur verkligheten, i detta fall ansvar, värdegrund och legitimitet skapas och reproduceras genom språkliga framställningar på myndigheters webbplatser. Informationen betraktas således inte som en neutral spegling av en objektiv verklighet utan som ett resultat av institutionella prioriteringar. Detta perspektiv är förenligt med studiens kvalitativa och abduktiva ansats, där betydelser och formuleringar analyseras som socialt konstruerade uttryck för statens relation till medborgarna (Berger & Luckmann 1966, s. 65–73, 110–126).

Forskningsmetoden som används för datainsamlingen är kvalitativ innehållsanalys vilket innebär att ord och begrepp från textunderlag analyseras utifrån fördefinierade kategorier. Den kvalitativa ansatsen, tillåter en mer flexibel systematik i analysförfarandet av data (Bryman 2018, s. 677–678). Innehållsanalys definieras därmed mer som ett angreppssätt snarare än forskningsmetod, vilket gör den lämplig för både kvalitativa och kvantitativa studier. En viktig del i innehållsanalysen är reglerna kring insamlingen som ska säkerställa att data samlas in på ett objektivt sätt, och inte påverkas av forskarens förförståelser eller fördomar (Bryman 2018, s. 357–359). I kontrast till den kvalitativa ansatsen har metoden för den här studien en delvis kvantitativ prägel, genom tillämpning av fördefinierade kategorier och teman, för att sortera data. Detta är nödvändigt för att kunna urskilja likheter och skillnader i informationen på webbplatserna. Angreppssättet syftar till att tillåta en konkret framställning av data, vilket sedan kan analyseras utifrån de olika teoretiska utgångspunkterna i förklaringsmodellen.

Innehållsanalys har många fördelar eftersom förfarandet är transparent och lätt att replikera vilket bidrar till metodens reliabilitet (Bryman 2018, s.72, 377). Några viktiga perspektiv som forskaren behöver iaktta vid utformningen av kategorierna i ett analyschema eller analysverktyg beskrivs enligt följande. Dimensionerna ska vara tydligt separerade så forskaren är införstådd i skillnaderna mellan vissa teman som kan te sig likartade. Kategorierna i analyschemat behöver likaså vara heltäckande med tydliga kodningsinstruktioner för att kunna sortera textinnehåll till rätt kategori. Analysenheterna behöver även vara tydligt definierade så att forskaren vet vilka delar av ett textinnehåll som ska ligga till grund för innehållsanalysen (Bryman 2018, 372–373). När webbsajter används som föremål för innehållsanalys är det särskilt viktigt att formulera en stor uppsättning sökord, samt kombinationer av dem, för att kunna få fram relevant information. (Bryman 2018, 374–375).

#### 4.1 DEN STATLIGA VÄRDEGRUNDEN

Den statliga värdegrunden (Statskontoret 2019) utgör ett gemensamt normativt ramverk för den svenska statsförvaltningen, och har sin tydligaste förankring i grundlagarna, särskilt regeringsformen (SFS 1974:152). Den formulerar vilka ideal, rättsliga principer och förhållningssätt som ska präglade statliga myndigheters verksamhet.

Värdegrunden sammanfattas genom sex principer: *demokrati, legalitet, objektivitet, fri åsiktsbildning, respekt*, samt *effektivitet och service*. Principerna har inslag av både juridiskt bindande och normativa värden, vilka tillsammans bildar en sammanhållen rättsligt förankrad och etiskt orienterad värdegrund som styr hela statsförvaltningens arbete. Principerna definierar hur statlig makt ska utövas, hur medborgarna ska bemötas och hur myndigheter ska upprätthålla legitimitet och förtroende i en demokratisk rättsstat. Värdegrunden är därför mer än ett ideologiskt dokument. Den utgör en institutionell grundnorm som vägleder allt från bemötandefrågor till myndighetsutövning, intern kultur och offentlig kommunikation.

Den statliga värdegrunden kan ses som en formalisering av statens normativa legitimitet, där dess tillhörande förvaltningsprinciper utgör komponenterna i analysverktyget för studien (Bilaga 6). Komponenterna används i sin tur för att inventera informationen på webbplatserna (Bilaga 1–5)

| Förvaltningsprinciper           | Förvaltningsvärden (urval)   |
|---------------------------------|--|
| <b>Demokrati</b>                | Jämlikhet, folkstyre, enskildas frihet, värdighet, rättigheter och delaktighet, social, ekonomisk och ekologisk hållbarhet |
| <b>Legalitet</b>                | Stöd i rättsordning, grundlagsskyddade fri- och rättigheter, rättssäkerhet   |
| <b>Objektivitet</b>             | Saklighet, opartiskhet, förbud mot korrupktion och jäv, likabehandling som bedömningsgrund                                 |
| <b>Fri åsiktsbildning</b>       | Yttrandefrihet, offentlighetsprincipen, meddelarfrihet, allmänna handlingar  |
| <b>Respekt</b>                  | Skydd av personlig integritet, förbud mot diskriminering, respektfullt bemötande   |
| <b>Effektivitet och Service</b> | Effektivitet, kvalitet, samverkan, tillgänglighet, anpassad service  |

**Demokratiprincipen** utgår från regeringsformens första kapital där det fastslås att all offentlig makt utgår från folket och att riksdagen är folkets främsta företrädare (FR 1 kap. 1 §). Demokratiprincipen innebär att myndigheter ska vara öppna, tillgängliga och begripliga för allmänheten men också att deras verksamhet ska genomföras i enlighet med demokratiskt fattade beslut.

**Legalitetsprincipen** som tydligt slås fast i RF 1 kap. 1 § tredje stycket, innebär att all offentlig makt måste utövas under lagarna. Myndigheter får alltså endast fatta beslut som har stöd i rättsordningen och måste tillämpa lagen på ett korrekt, enhetligt och transparent sätt. Legalitetsprincipen utgör kärnan i rättsstaten och garanterar att medborgarna skyddas mot godtyckliga beslut eller maktmissbruk.

**Objektivitetsprincipen** som formuleras i RF 1 kap. 9 § slår fast att myndigheter ska beakta allas likhet inför lagen och iaktta saklighet och opartiskhet. Detta innebär att myndigheter inte får diskrimineras, påverkas av ovidkommande hänsyn eller agera partiskt. Objektivitetsprincipen utgör en av förvaltningslagens mest centrala etiska normer och syftar till att säkerställa att statens maktutövning sker på ett rättvist, transparent och förutsägbart sätt.

**Principen om fri åsiktsbildning** är nära knuten till offentlighetsprincipen och har sin grund i tryckfrihetsförordningen (TF) och offentlighets – och sekretesslagen (SFS 2009:400). Offentlighetsprincipen garanterar allmänhetens rätt till insyn i myndigheternas verksamhet (TF 2 kap), och kompletteras av meddelarfrihet och anskaffarfrihet som gör det möjligt för anställda att lämna uppgifter till media utan att myndigheten får efterforska källan (TF kap 1. 1 – 2 §§; YGL 1 kap. 2 §).

**Principen om respekt** återfinns i RF 1 kap. 2 §, där det betonas att det allmänna ska värna den enskildes grundläggande fri – och rättigheter. Även diskrimineringslagen (SFS 2008:567) är relevant då den förbjuder både direkt och indirekt diskriminering och ställer krav på att statliga aktörer motverkar ojämlik behandling. Denna princip innebär att myndigheter ska agera inkluderande, rättvist och med integritet i mötet med individer.

**Principen om effektivitet och service** innebär att myndigheter ska använda statens resurser ansvarsfullt, hålla hög kvalitet i sina beslut och ge god service till medborgarna. Detta regleras delvis i myndighetsförordning (SFS 2007:515) där det anges att myndigheter ska vara effektiva, tillgängliga och rättssäkra i sin verksamhet. Effektivitet får dock aldrig överordnas rättssäkerhet eller andra värdegrundsprinciper. Istället ska den förstås som ett ansvar att förvalta offentliga resurser på ett sätt som gagnar samhället.

## 4.2 ANALYSVERKTYG

Analysverktyget består av sex kategorier som utgörs av förvaltningsprinciperna från Statskontorets handbok (2019) om den statliga värdegrunden (Bilaga 6). Här har textsegment från handboken, relaterat till ansvar och skyldigheter utifrån varje princip, infogats för att förtydliga principernas begrepps innebörd. Därefter har tematiserade indikatorer skapats utifrån textsegmenten, vilka förtydligar vad principerna innebär i praktiken. Tillsammans med indikatorerna ingår exempelord och synonymer från beskrivningarna i handboken, vilka används för att koda informationen på webbplatserna.

De tematiserade indikatorerna tillsammans med exempelorden och synonymerna fungerar som riktlinjer för att identifiera text, bilder, eller länkar på myndigheternas webbplatser. En

fyrgradig skala har därefter konstruerats för att bedöma i vilken utsträckning varje princip synliggörs och tydliggörs på webbplatsen. Bedömningskriterierna är inte strikt kategoriska utan är medvetet utformade så att analysen tillåter utrymme för tolkning vid granskning av informationen. Idén är att detta ska underlätta en kvalitativ deduktiv analys och diskussion av empirin utifrån förklaringsmodellen. Bedömningskriteriernas utformning tillåter även avvägning i värderingarna, vid de situationer data är ofullständig eller av olika skäl svårbedömd.

**Information förekommer inte.** Poängnivå 1. Ingen information som kan kopplas till principen. Detta innebär att formuleringar eller ord, som kan kopplas till principen, överhuvudtaget inte förekommer på webbplatsen.

**Information förekommer i liten utsträckning.** Poängnivå 2. Principen beskrivs/synliggörs med vaga hänvisningar eller beskrivningar i text, bild eller ljud. Detta innebär att informationen om principen är vagt synliga och saknar tydliga förklaringar.

**Information förekommer.** Poängnivå 3. Principen beskrivs/synliggörs delvis tydligt med hänvisningar och/eller beskrivs delvis tydligt eller indirekt i text, bild eller ljud. Detta innebär att informationen innehåller inslag som delvis kan kopplas till principen, och är delvis utvecklade och synliga. Kopplingen mellan myndighet och princip, samt beskrivningen av den, förekommer delvis eller indirekt.

**Information förekommer i stor utsträckning.** Poängnivå 4. Principen beskrivs/synliggörs med hänvisningar, och beskrivs tydligt och utvecklat i text, bild eller ljud. Detta innebär att informationen innehållet fullt utvecklade och synliga inslag gällande relationen mellan princip och myndighet, och som tydligt kan kopplas till den statliga värdegrunden.

### 4.3 URVAL AV STATLIGA MYNDIGHETER

De statliga myndigheter som ingår i undersökningen är Polismyndigheten, Forsvarsmakten, Försäkringskassan, Trafikverket och Arbetsförmedlingen, Aktörerna representerar de fem största myndigheterna inom fem olika sektorer utifrån måttet årsarbetskrafter. Siffrorna utgår från Statskontorets redovisningsunderlag "Antal årsarbetskrafter under statliga myndigheter 2025" (Statskontoret 2025) som redovisar ekonomiska och administrativa uppgifter för hela statliga sektorn.

Anledningen till att urvalet baseras på årsarbetskrafter är för att måttet symboliserar omfattningen i myndigheternas förvaltningsuppdrag. Eftersom antalet anställda påverkar verksamhetens omfattning, och styr tillgången till offentliga resurser gjordes bedömningen att de utvalda myndigheterna har en större påverkan på samhället och medborgarna, jämfört med de mindre institutionerna. Utifrån frågeställningen bedömdes därmed myndigheterna särskilt relevanta för studien.

### 4.4 BEARBETNING OCH ANALYS AV MATERIAL

Föremål för studien var de 5 statliga myndigheternas officiella webbplatser. Undersökningen genomfördes med båda författare till arbetet för att säkerställa konsensus i bedömningarna. För att läsaren ska förstå metodstegen i strategin, behöver tre begrepp definieras. *Webbplats* syftar

till hela digitala miljön under samma internetdomän, medan *webbsida* är sidorna som utgör webbplatsen. *Hemsida* syftar till startsidan på webbplatsen.

Det första analyssteget innebar att utgå från webbplatsernas hemsidor och dess navigationsmenyer, som båda författare ansåg intuitivt borde tillhandahålla information om förvaltningsprinciperna. Det intuitiva perspektivet är relevant eftersom det utgår från blicken av besökaren vilken påverkas av webbplatsernas meny- och gränssnittsdesign. Metodvalet är relevant för bedömningskriterierna om informationens synlighet på webbsidorna.

Exempel på detta var menyer på hemsidorna med titlar som:

“namn på myndigheten”/om myndigheten (eller om oss)

“namn på myndigheten”/värderingar och vision

“namn på myndigheten”/uppdrag och mål

“namn på myndigheten”/jobb och utbildning

“namn på myndigheten”/vårt uppdrag

“namn på myndigheten”/jobba hos oss

Webbsidor består ofta av undermenyer, som i studien även visade sig innehålla relevant information. Exempelvis:

“namn på myndigheten”/om “namn på myndigheten”/så jobbar vi med vårt uppdrag

“namn på myndigheten”/jobb och utbildning/myndigheten som arbetsplats

“namn på myndigheten”/kontakta myndigheten/myndighetens interna visuellblåsarfunktion

“namn på myndigheten”/värderingar och vision/myndighetens värdegrund

“namn på myndigheten”/värderingar och vision/jämställdhet och jämlikhet

“namn på myndigheten”/jobb och utbildning/myndigheten som arbetsplats

“namn på myndigheten”/om myndigheten/granskning och utredning

“namn på myndigheten”/uppdrag och mål/styrning

“namn på myndigheten”/uppdrag och mål/styrning och resultat

Det andra steget innebar att använda webbplatsernas sökfunktioner för att hitta relevant information, och information som det första analyssteget eventuellt missat. Sökord som användes: *lagar, regler, förvaltningsprinciper, principer, demokrati, legalitet, objektivitet, fri åsiktsbildning, respekt, effektivitet, service, statlig värdegrund*. Olika kombinationer eller varianter av sökorden användes ibland. Exempelvis *förvaltningslag, regelverk, lagstiftning*

Länkarna och informationen sammanställdes i ett analysdokument för respektive myndighet (Bilaga 1–5, 6). Analysen genomfördes utifrån två strategiska perspektiv. Den första delen rörde bedömningen av informationens synlighet och tydlighet, relaterat till den statliga värdegrundens förvaltningsprinciper. Här inkluderas även en bedömning av informations placering på webbsidorna. Därefter gjordes en helhetsbedömning utifrån analysverktygets bedömningskriterier mellan skala 1–4. Den andra perspektivet handlade om att undersöka om vissa principer framhövs oftare i information. Detta gjordes genom att titta på repetitioner i hur ofta informationssegmenten på webbsidorna gick att koppla till förvaltningsprinciperna (Bryman 2018, s. 705–706). Genom att anteckna principerna i bilagorna (Bilaga 1–5) gick det att urskilja repetitioner av värden i informationen. I vissa fall bedömdes att skillnaden i förekomst var marginell, exempelvis att en princip förekom vid endast ett tillfälle mer. I dessa situationer genomfördes en kvalitativ helhetsbedömning. Bedömningen omfattade huruvida principen gick att urskilja i myndigheternas egna värdegrunder eller i andra

informationssegment som bedömdes av särskild symbolisk vikt. Genom detta kunde båda författare enas om vilken princip som framträdde oftast.

#### **4.4.1 AVGRÄNSNINGAR**

Studien har utgått från informationens tillgänglighet på myndighetswebbplatserna och inte analyserat interna dokument eller offentliga handlingar, som endast kan tillgås genom att begäras ut. Verksamhetsrapporter, statistik, ekonomiska rapporter eller verksamhetsberättelser tillgängliga på webbplatserna, har inte ingått i undersökningen. Detta även om vissa ord relaterat till principerna har förekommit. Exempel kan vissa begrepp förekomma som objektivitet och tillgänglighet som närvarat i sammanhang av olika verksamhetsbeslut, eller upphandlingar. Däremot har studien inkluderat vissa externa dokument som beskriver myndigheternas värdegrunder, principer eller visioner. Information som förekommit i externa dokument har dock påverkat bedömningen utifrån kriterier som rör synlighet på webbplatserna. Exempelvis har information, relaterat till principerna, som förekommit direkt på webbsidorna, prioriterats och värderats högre utifrån bedömningskriterierna, än beskrivningar i externa dokument. Ibland har även information relaterat till vissa principer bestått av stora mängder text på enstaka webbsidor, medan annan information varit mer kortfattad. Vid dessa situationer gjordes en sammanfattad bedömning utifrån kärnan i informationens olika segment, istället för att bedöma antalet meningar eller ord per webbsida.

Studien har inte heller tittat på myndigheters nyhetsportaler eller bloggar som beskriver verksamhetshändelser, vilka vissa myndigheter tillhandahåller på sina webbplatser. Vid bedömning av information har studien inkluderat löpande text, och vid ett tillfälle en film som fanns på Försäkringskassans webbplats, där formuleringar med koppling till principerna förekom. Studien har inte värderat enstaka menytitlar på webbsidorna. Webbsidor med särskilda funktioner och information riktat mot anställda har inte ingått i den sammanfattade bedömningen utifrån bedömningskriterierna.

#### **4.5 FORSKNINGSETISKA ÖVERVÄGANDEN**

Studien har genomförts i enlighet med de forskningsetiska principer som fastställts av Vetenskapsrådet (2017), vilket omfattar informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Eftersom undersökningen baseras på offentligt tillgängligt material från statliga myndigheters webbplatser, har inga personuppgifter behandlats och inga enskilda individer förekommit som forskningspersoner (Bryman 2018, s.170–171).

Informations- och samtyckeskraven bedöms därmed inte vara direkt tillämpliga i studien då deltagande av individer inte ägt rum och inget material har samlats in genom intervjuer, enkäter eller observationer (Bryman 2018, s.170–171). Det material som analyserats är avsett för allmänheten och publicerat i myndigheternas officiella kommunikationskanaler. Konfidentialitetskravet aktualiseras inte heller i traditionell mening, eftersom studien inte behandlar känsliga personuppgifter eller identifierbara privatuppgifter. Däremot har forskarna haft ett ansvar att hantera materialet på ett sakligt och respektfullt sätt, samt inte rycka innehåll ur sitt sammanhang på ett missvisande sätt (Bryman 2018, s.181–182). Tolkningarna har därför genomförts med noggrannhet och dubbelgranskning för att minska risken för feltolkningar.

Transparens har eftersträvats i metod och analys, vilket innebär att samtliga steg i datainsamling, kategorisering och bedömning av webbplatsinnehåll dokumenterats tydligt. Detta säkerställer att andra forskare kan följa studiens arbetsgång och eventuellt replikera analysen, vilket är en central princip för god forskningssed och ansvarstagande i kvalitativ forskning (Bryman 2018, s. 485–486).

Nyttjandekravet har tillämpats genom att det insamlade materialet enbart har använts för studiens vetenskapliga ändamål och inte för kommersiella eller andra externa syften (Bryman 2018, s. 170–171). Resultaten har presenterats på ett transparent och redovisande sätt med ambitionen att bidra till ökad förståelse för hur den statliga värdegrundens förvaltningsprinciper synliggörs i myndigheters offentliga informationsdelning. Genom att tillämpa ett systematiskt analysförfarande och låta båda författarna delta i granskningen av materialet har studien eftersträvat objektivitet och forskningsmässig integritet (Bryman 2018, s. 358–359). Detta minskar risker för enskilda forskares subjektiva värderingar och stärker studiens trovärdighet ur ett etiskt perspektiv. Eventuella skillnader i bedömning mellan författarna diskuterades i gemensamma sessionsmöten. Vid oenighet analyserades argumenten bakom respektive bedömning och jämfördes mot de fördefinierade kriterierna. Konsensus nåddes genom diskussion och vid behov, genom att återgå till materialet för förtydligande vilket säkerställde att tolkningarna baserades på tydlig dokumentation snarare än individuella subjektiva uppfattningar. Denna process bidrar till studiens metodologiska trovärdighet och transparens i analysen.

## 5 RESULTAT/ANALYS

I det här avsnittet presenteras resultatet från innehållsanalysen av Polismyndigheten (Polismyndigheten u.å.a), Försvarmakten (Försvarmakten u.å), Försäkringskassan (Försäkringskassan u.å.), Trafikverket (Trafikverket u.å.) och Arbetsförmedlingens (Arbetsförmedlingen u.å.a) officiella webbplatser. Se bilaga 1–5 för innehållsanalyserna, bilaga 6 för analysverktyget, och rubrik 6.2 för förklaring av bedömningskriterierna. Analysen av de fem myndigheterna visar likheter och vissa skillnader i hur förvaltningsprinciperna som demokrati, legalitet, objektivitet, fri åsiktsbildning, respekt samt effektivitet och service synliggörs. För att förstå dessa mönster används förklaringsmodellens tre teoretiska perspektiv. Ceremoniell anpassning (Förklarar skillnader i informationen). Isomorfism (förklarar både likheter och skillnader i informationen) och lämplighetslogik (förklarar varför vissa principer framhävs oftare än andra).

### 5.1 SKILLNADER: PLACERING OCH HÄNVISNING

Den första observerade skillnaden som framträder i data från innehållsanalysen rör placeringen av information kopplat till förvaltningsprinciperna, samt hänvisning till den statliga värdegrunden.

Försäkringskassans sammanfattar förvaltningsprinciperna i sitt externa dokument ”Försäkringskassans etiska principer” (Försäkringskassan 2020). Dokumentet går inte att hitta direkt på webbsidorna utan kan endast tillgås genom webbplatsens sökfunktion. Den statliga värdegrunden beskrivs genom en informationsfilm ”Lika rättigheter mänskliga rättigheter” som är placerad längst ner på webbsidan *så jobbar vi med vårt uppdrag* (Försäkringskassan 2025.b). Kort beskrivning av den statliga värdegrunden förekommer även näst längst ner på webbsidan *vårt uppdrag* (Försäkringskassan 2025.a). På webbsidan *ett viktigt jobb* (Försäkringskassan 2025.c) hänvisar man till Statskontorets webbplats (Statskontoret u.å) med extern länk och följande formulering.

*”Försäkringskassan är en statlig myndighet. Vi som jobbar här ska följa den statliga värdegrunden som bygger på Sveriges grundlag. Den går mycket förenklat ut på att vi alltid ska agera demokratiskt och med samhällets bästa i åtanke.”*

Polisen (Polisen u.å.a) sammanfattar också förvaltningsprinciperna i sitt externa dokument ”Polisens etiska policy” (Polisen 2020), som finns att tillgå på webbsidan *Polisen som arbetsplats* (Polisen u.å.c). vilken är riktad mot arbetssökande. Här finns även en länk till Statskontorets webbplats (Statskontoret u.å.a) vilken är placerad längst ner på sidan.

Försvarmakten (Försvarmakten u.å) sammanfattar inte förvaltningsprinciperna varken på webbplatserna eller i ett externt dokument, men formuleringar i informationen på webbsidorna går i olika grad knyta till samtliga förvaltningsprinciper. I sitt externa dokument ”Vår militära profession” (2017 s.30) nämns begreppet statens värdegrunden i endast ett textstycke.

Arbetsförmedlingen (Arbetsförmedlingen u.å) sammanfattar förvaltningsprinciperna längst ner på webbsidan *jobba hos, oss vi erbjuder* (Arbetsförmedlingen 2025.b) tillsammans med en länk till Arbetsgivarverkets webbplats (Arbetsgivarverket u.å), och inte Statskontoret (Statskontoret u.å.a).

Trafikverket (Trafikverket u.å) skiljer sig från de andra myndigheterna utifrån informationens synlighet samt hänvisning till den statliga värdegrunden. På webbsidan *Vår verksamhet, vision och uppdrag* (Trafikverket 2023) finns synlig information om förvaltningsprinciperna samt, hänvisning till den statliga värdegrunden via länk till Statskontoret (Statskontoret u.å), högst upp på sidan. Informationen om den statliga värdegrunden samt länk till Statskontoret finns även högst upp och mitten på sidan *etik och moral i Trafikverket* (Trafikverket 2025.a)

Skillnader mellan hur myndigheter väljer att strukturera information om förvaltningsprinciperna på webbplatserna kan tolkas som skilda prioriteringslogiker, vilket kan påverka hur värden framträder på webbsidorna. Försäkringskassan, Polisen och Arbetsförmedlingen synliggör inte förvaltningsprinciperna på ett särskilt framträdande sätt genom dess placering, men informationen existerar på webbplatsen. Informationen förekommer dessutom ofta på webbsidor med teman som rör jobbmöjligheter inom myndigheterna. Detta kan förstås utifrån teorin om ceremoniell anpassning, där inkludering av den statliga värdegrunden i webbplatsinformationen kan ses som ett sätt demonstrera statlig konformitet. Att Försäkringskassan, Polisen och Arbetsförmedlingen hänvisar till statliga värdegrundsprinciperna på webbsidor till för rekrytering, kan vara ett sätt att signalera förtroende och trovärdighet för arbetssökande, som i sin tur även kan tolkas som uttryck för symbolisk konformitet. Enligt Meyer och Rowan (1977) anpassar offentliga institutioner sina organisatoriska uttryck efter "god tro", och för att undvika granskning från överordnade parter (1977, s. 347–348, 356–358). Detta skulle kunna förklara sättet som Försvarmakten, Polisen, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen inkluderar information om förvaltningsprinciperna men att de inte synliggörs i lika stor omfattning som på Trafikverkets webbplats. Detta genom informationens placering, beskrivningar av förvaltningsprinciperna samt hänvisning till den statliga värdegrunden.

Försvarmakten är särskilt intressant utifrån perspektivet av ceremoniell anpassning eftersom förvaltningsprinciperna och den statliga värdegrunden inte uttrycks ordagrant på webbsidorna, utan förmedlas indirekt genom olika begrepp och formuleringar i information. Enligt Meyer och Rowan (1977) finns det risker med att inte integrera yttre institutionella krav i sin egen formella struktur eftersom det också kan innebära legitimitetsförlust. Dock genom att använda vokabulär i linje med rationella förklaringar, som legitimerar aktiviteter inom organisationen, kan organisationer upprätthålla trovärdighet gentemot yttre institutionella krav (Meyer & Rowan 1977, s. 349–350).

Trafikverkets webbplats (Trafikverket u.å) slutligen, synliggör förvaltningsprinciperna och den statliga värdegrunden tydligt på webbsidor som relaterar till myndighetens värdegrund, etik och moral. Detta kan tolkas som att Trafikverket väljer att synliggöra den statliga värdegrunden för att stärka sin trovärdighet gentemot besökare på webbplatsen. Detta skulle kunna vara en kommunikativ strategi som organisationen själva valt att anamma, vilket överensstämmer med normer inom Trafikverket. Det kan även förstås utifrån teorin om tvingande isomorfism. Enligt DiMaggio och Powell (1983, s. 150–151) kan organisationer välja anta formella strukturer som

korrelerar med etablerade institutionella förväntningar, vilket bidrar till att organisationen uppfattas som legitim. En tydlig koppling till den statliga värdegrunden och förvaltningsprinciperna kan därmed tolkas som en legitimitetsskapande strategi som signalerar statlig konformitet på webbsidorna.

## 5.2 SKILLNADER: TYDLIGHET

Den andra observerade skillnaden rör hur tydligt inslag som går att koppla till förvaltningsprinciperna framträder i informationen. Det här avsnittet beskriver även mer utvecklat hur bedömningskriterierna tillämpades i innehållsanalysen. **Gulmarkeringar** används här för att illustrera hur ord och meningar kan knytas till förvaltningsprinciperna.

Informationen på Polismyndighetens webbplats (Polisen u.å.a) går att koppla till flera förvaltningsprinciper (Bilaga 1). På webbsidan om *uppdrag och mål* (Polisen u.å.b) förekommer exempelvis formuleringar som går att koppla till principen om effektivitet och service. Detta genom ord som god service, effektiv styrning, uppföljning av resurser.

*“förstärka arbetet med en lokalt synlig och trygghetsskapande polis och en **god service till medborgarna**. förbättra resultaten i utredningsverksamheten så att fler brott kan klaras upp. säkerställa en **effektiv styrning och ledning samt användning och uppföljning av polisens växande resurser**”*

På webbplatsen *polisen som arbetsplats* (Polisen u.å.c) förekommer information vilken kan kopplas till respekt och demokrati. Detta genom formuleringar som exempelvis, mångfald, motverka diskriminering, lika rättigheter och möjligheter.

*“Polisen ska spegla samhället och ta tillvara på den **kompetens som mångfald tillför**. Polismyndighetens förebyggande och främjande arbete syftar till att motverka diskriminering och verka för **lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.**”*

Informationen på Försäkringskassans webbplats (Försäkringskassan u.å.a) går likaså att koppla till flera förvaltningsprinciper (Bilaga 3). På webbsidan *så jobbar vi med vårt uppdrag* (Försäkringskassan 2025.b) går det urskilja flera principer i samma formulering. I citatet nedan förekommer inslag som kan kopplas till demokrati, legalitet, objektivitet samt effektivitet och service.

*“Vi ska främja en **hållbar utveckling** utifrån de tre dimensionerna: **den miljömässiga, den sociala och den ekonomiska.**”, “Men det handlar också om hur vi som myndighet arbetar med områden såsom **mänskliga rättigheter, miljö- och arbetsmiljöfrågor, ansvar i leverantörskedjan, rättssäkerhet, brottsbekämpning, antikorrupktion och ansvarsfull hantering av statens medel.**”*

På webbsidan om *vårt uppdrag* (Försäkringskassan 2025.a) finns ett annat exempel på formulering som går att koppla till legalitet. På den här webbsidan sammanfattas även lagstiftning som styr Försäkringskassans verksamhet.

*“Vårt jobb **styrs av de lagar, förordningar, konventioner och avtal** som reglerar de ersättningar vi betalar ut”*

Informationen på Arbetsförmedlingen (Arbetsförmedlingen u.å) går likaså att koppla till flera förvaltningsprinciper (Bilaga 5). På webbsidan *lika rättigheter och möjligheter för alla* (Arbetsförmedlingen u.å.e) förekommer följande formulering som går att koppla till demokrati, effektivitet och service, legalitet samt respekt.

“Vår verksamhet är fri från diskriminering – det betyder att våra tjänster och service ska vara rättssäkra, jämlika, jämställda och tillgängliga.”

På webbsidan vår verksamhet/styrning och resultat förekommer ett annat exempel på formulering som kan kopplas till legalitetsprincipen (Arbetsförmedlingen u.å.c).

“Vi arbetar på uppdrag av riksdag och regering. Grunduppdraget beskrivs i lagar och förordningar.”

Sammantaget bedömdes informationen om förvaltningsprinciperna på Polismyndigheten, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingens webbplatser som nivå tre (Figur 1; Bilaga 1,3,5) Motiveringen är att principerna synliggörs och beskrivs delvis tydligt genom externa dokument och (eller) på webbsidorna (Figur 2).

Försvarsmaktens webbplats (Försvarsmakten u.å) sammanfattar inte förvaltningsprinciperna eller hänvisar till den statliga värdegrunden i externa dokument eller på webbplats, men värden som kan kopplas till principerna går att urskilja i informationen på webbplatsen (Bilaga 2). Demokratiprincipen förekommer särskilt tydligt och utvecklat på flera ställen (Försvarsmakten 2025; 2020; 2024).

“Försvarsmaktens värdegrund utgår från demokratiska principer och slår vakt om alla människors lika värde, om rättvisa, jämlikhet och mänskliga rättigheter”

“Försvarsmakten försvarar Sverige och våra demokratiska värden. Jämställdhet och jämlikhet ingår i dessa värden och därför bedriver Försvarsmakten ett systematiskt och brett arbete för att öka jämställdheten och jämlikheten inom myndigheten,”

Demokratiska värden beskrivs även utförligt i dokumentet “vår militära profession” (Försvarsmakten 2015 s.30–31; Försvarsmakten 2023.a). Andra principer förekommer inte lika tydligt och utvecklat i informationen (Försvarsmakten 2024; 2023). Begrepp som hög tillgänglighet och hushålla med resurser, kan vagt kopplas till effektivitet och service, medan omnämnande av lagar vagt kan kopplas till legalitet.

“Sveriges militära kapacitet ska skapa en tröskel med starkt avhållande effekt, något som kräver att vi upprätthåller en hög tillgänglighet och rätt förmåga.”

“Organisationen hushållar med resurser”

Arbetet med jämställdhet styrs i stor utsträckning av uppdrag i regleringsbrev, diskrimineringslagen och arbetsmiljölagen

Respekt, objektivitet och fri åsiktsbildning beskrivs delvis tydligt och indirekt på webbsidorna (Försvarsmakten 2025; Försvarsmakten 2024). Den sammanlagda bedömningen för Försvarsmakten placerade demokratiprincipen på nivå fyra. Principen om respekt, fri åsiktsbildning, objektivitetsprincipen som nivå tre. Legalitet och principen om effektivitet och service bedömdes som nivå två (Bilaga 2).

Trafikverket (Trafikverket u.å.a) är den enda webbplatsen där samtliga principer bedömdes enligt nivå fyra (Bilaga 4). Samtliga sex förvaltningsprinciperna beskrivs tydligt, utvecklat och synligt på webbsidan statliga värdegrunden (Trafikverket 2023.a).

“Den statliga värdegrunden består av sex principer; demokrati, legalitet, objektivitet, fri åsiktsbildning, respekt samt effektivitet och service. På den här sidan hittar du information om respektive princip.”; “Vi styrs av våra värderingar. Som statligt anställd är du en demokratibärare!”

Exempelvis beskrivs fri åsiktsbildning och objektivitet enligt följande (Trafikverket u.å.d).

“Fri åsiktsbildning Då vi arbetar på medborgarnas uppdrag har de rätt till insyn och ska kunna granska vår verksamhet. Det betyder att vi ska vara öppna och transparenta i våra beslutsprocesser och vår verksamhet enligt offentlighetsprincipen. Det innebär bland annat att vi behöver dokumentera våra överväganden och beslut i allmänna handlingar. Som statsanställd har var och en av oss, precis som varje medborgare, rätt till yttrandefrihet, informationsfrihet, mötesfrihet, demonstrationsfrihet, föreningsfrihet och religionsfrihet. Vi har också meddelarfrihet och meddelarskydd och kan därför berätta om missförhållanden anonymt.”

“Objektivitet Vi ska alltid agera sakligt och opartiskt. Det betyder att vi ska basera våra beslut på fakta och att behandla alla lika. Våra personliga värderingar eller intressen får inte vara en del av bedömningar och vi ska agera så att förtroendet för våra beslutsprocesser upprätthålls.”

Beskrivningar som indirekt kan kopplas till förvaltningsprinciperna förekommer även på flera andra webbsidor (Trafikverket 2023; 2025; 2025.a; 2025.b; 2024) exempelvis *begäran om utlämnande av allmän handling* där följande formulering går att koppla till fri åsiktsbildning Trafikverket 2025.c).

“Den mest centrala delen av den grundlagsstadgade offentlighetsprincipen handlar om rätten för var och en att ta del av uppgifter i allmänna handlingar.”; “En begäran om att ta del av handlingar eller uppgifter kan vara muntlig eller skriftlig.”

Sammanställning:

**Information förekommer inte** (1) Ingen information som kan kopplas till principen

**Information förekommer i liten utsträckning** (2) Principen beskrivs/synliggörs med vaga hänvisningar eller beskrivningar i text, bild eller ljud.

**Information förekommer** (3) Principen beskrivs/synliggörs delvis tydligt med hänvisningar och/eller beskrivs delvis tydligt eller indirekt i text, bild eller ljud.

**Information förekommer i stor utsträckning** (4) Principen beskrivs/synliggörs med hänvisningar, och beskrivs tydligt och utvecklat i text, bild eller ljud.

| Sammanställning | Polismyndigheten | Försvarsmakten | Försäkringskassan | Trafikverket | Arbetsförmedlingen |
|-----------------|------------------|----------------|-------------------|--------------|--------------------|
| Demokrati       | 3                | 4              | 3                 | 4            | 3                  |
| Legalitet       | 3                | 2              | 3                 | 4            | 3                  |
| Objektivitet    | 3                | 3              | 3                 | 4            | 3                  |

|                             |   |   |   |   |   |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| Fri<br>åsiktsbildning       | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| Respekt                     | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| Effektivitet och<br>Service | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |

Figur 2. Sammanställning av bedömningskriterierna från analysen av de fem myndigheterna.

I figur 2 presenteras resultatet från innehållsanalysen utifrån bedömningskriterierna. Polismyndigheten, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen bedöms enligt nivå tre. Försvarsmakten varierar i poängsättningen, där demokrati framhävs särskilt tydligt och synligt. Trafikverket slutligen framhäver samtliga principer särskilt tydligt och synligt.

Resultatet visar därmed skillnader i hur tydligt inslag som går att koppla till förvaltningsprinciperna framträder i informationen. Detta kan tolkas som att förvaltningsprinciperna har olika ceremoniella funktioner inom myndigheterna, vilket kanske återspeglas i hur tydligt de förekommer på webbplatserna. Återigen kan dessa skillnader försöka förstås utifrån teorierna om ceremoniell anpassning och tvingande isomorfism. I och med att effektivitetsvärden, och konformitet med institutionella krav, ofta står i konflikt kan det innebära att politiska beslut och regler inte alltid implementeras fullt i praktiken (Meyer & Rowan 1977, s. 340, 342–343). Detta kan förklara varför vissa principer synliggörs i mer övergripande termer, om dess ceremoniella funktion inom inte ges lika stort utrymme inom organisationen. Detta kan exempelvis återspeglas i hur principer som legalitet samt effektivitet och service beskrivs mer vagt på Försvarsmakten webbplats. (Figur 2). Att vissa principer istället framhävs mer tydligt än andra kan förstås utifrån beskrivningen av ceremoniella myter. Enligt Meyer och Rowan utgör vissa normativa värden särskilt kraftfulla myter, vilka bidrar till att forma organisationers formella struktur och legitimitet (Meyer & Rowan 1977, s. 343, 345). En alternativ analytisk tolkning, av varför demokratiprincipen framhävs särskilt tydligt inom Försvarsmakten, är att principen fungerar som en kraftfull myt vilken har institutionaliserats och rationaliserats inom myndigheten.

Utifrån ett annat analytiskt tolkningsperspektiv kan tvingande isomorfism förklara skillnader, i informationens tydlighet. Enligt DiMaggio och Powell (1983) kan påtryckningar från auktoritära organisationer orsaka likformighet hos offentliga organisationer. Detta kan genomföras med legislativa åtgärder eller ceremoniella krav som i olika utsträckning tvingar offentliga institutioner att anpassa sina organisatoriska strukturer (1983, s. 150–151). Regeringsdepartement kan ha olika syn på vilka offentliga värden som bör prägla myndighetsuppdragen, vilket i sin tur kan påverka vilken information som förmedlas på webbplatserna. Att Trafikverket tydligt framhäver samtliga förvaltningsprinciper i sin information skulle eventuellt kunna tolkas som att den statliga värdegrunden fungerar som en mer heltäckande styrningsram för organisationen. Detta medan webbplatsinformationen hos Polisen, Försvarsmakten, Försäkringskassa och Arbetsförmedlingens kan tolkas som formad

utifrån påverkan av andra politiska prioriteringar, vilket kanske återspeglas genom variationer i hur olika förvaltningsvärden framhävs.

### 5.3 LIKHETER: PROFESSIONELLA VÄRDEN

De likheter som går att urskilja från innehållsanalysen är att den statliga värdegrunden och förvaltningsprinciper, i olika grad är närvarande hos samtliga myndigheter. På vissa webbplatser är kopplingen mer uttalad och på andra förekommer den indirekt. Resultatet visar även vissa likheter i att myndigheterna framhäver egna professionella värden, vilka i sin tur går att koppla till förvaltningsprinciperna.

Försvarsmakten (Försvarsmakten 2024) använder begreppet "*Försvarsmaktens värdegrund*" som består av tre professionella värden. *Öppenhet*, *Resultat* och *Ansvar* där beskrivningarna av värdena kan kopplas till flera förvaltningsprinciper (Bilaga 2). exempelvis effektivitet och service, respekt och demokrati. Demokratiprincipen framhävs dock särskilt i beskrivningen av värdegrunden.

Polismyndigheten (Polisen u.å.c) hänvisar också till "*Polisens värdegrund*" som även består av tre värden. *Engagerade*, *Effektiva* och *Tillgängliga*. Beskrivningarna av dessa värden kopplas främst till principen om effektivitet och service. (Bilaga 1).

Försäkringskassan (Försäkringskassan 2025.b) hänvisar inte till sin egen värdegrund men sammanfattar professionella värden genom sex långsiktiga mål vilka har en tydlig koppling till myndighetsutövning och aktiviteter inom Försäkringskassan. Dessa går främst att koppla till principen om effektivitet och service (Bilaga 3).

Arbetsförmedlingen (Arbetsförmedlingen u.å.d) använder inte begrepp som värdegrund, eller långsiktiga mål utan hänvisar till sitt arbete om "*Lika rättigheter och möjligheter för alla*" vilket i sin tur definieras utifrån fem värden. *Fritt från diskriminering*, *Jämställdhet*, *Tillgänglighet*, *Nationella minoriteter* och *Samarbeten*. Beskrivningarna av värdena går främst att koppla till demokrati, men även andra principer som legalitet, effektivitet och service (Bilaga 5).

Trafikverket slutligen, framhäver både den statliga värdegrunden som central i verksamheten, och sammanfattar egna professionella värden enligt "*Trafikverkets vision*" (Trafikverket 2025.a). Visionen består av fem mål. *Alla*, *Smidigt*, *Grönt*, *Tryggt*, och *Uppdrag*. Målen går främst att koppla till demokratiprincipen (Bilaga 4).

Att samtliga myndigheter lyfter professionella värden kan förstås utifrån teorin om normativ isomorfism. Enligt DiMaggio och Powell (1983) definieras normativ isomorfism som tjänstemäns strävan att definiera arbetet inom organisationen för att legitimisera sin professionella autonomi. Eftersom kraven på formell kompetens hos offentligt anställda styrs utifrån statliga mandat innebär det att professionella grupper indirekt sanktioneras makt att påverka beslutsprocesserna inom organisationerna (1983, s. 152–153). Organisationer som rekryterar personal med gemensamma professionella yrkesbakgrunder kan resultera i likformighet mellan hur offentliga institutioner skapar normer och utformar praxis (1983 s. 153). Data från innehållsanalysen visar dock inga uppenbara likheter mellan vilka

professionella värden som myndigheterna hänvisar till. Visserligen återkommer effektivitet och service mer frekvent i anslutning till beskrivningarna av myndigheternas värden och mål, samt att det finns vissa indikatorer på gemensamma nämnare mellan Polismyndigheten och Försvarsmaktens ordval genom hur de sammanfattar sina värdegrunder. Likheterna är dock inte tillräckligt framträdande för att kunna dra några generaliserbara slutsatser.

#### **5.4 LIKHETER: MIMETIK**

Utifrån perspektivet av replikerande webbplatsinnehåll kan inte studien avslöja några större likheter mellan myndigheterna. Förvaltningsprinciperna och den statliga värdegrundens närvaro, i varierande grad, på webbplatserna kan tolkas som ett sätt att skapa enhetlighet, även när myndigheternas praktiska arbete skiljer sig åt. Enligt teorin om mimetisk isomorfism (DiMaggio & Powell 1983) kan organisationer välja att imitera varandras organisationsstruktur på grund av osäkerhet (DiMaggio & Powell 1983, s. 151–152). Detta skulle i teorin kunna innebära att myndigheterna, kopierar varandras informationsstruktur om det råder osäkerhet gällande vilka värden och vilken information som bör förmedlas på webbplatserna. Dock eftersom analysverktyget inte utformats för att bedöma likheter utifrån andra indikatorer, exempelvis webbplatskommunikation och gränssnittsdesign, kan resultatet inte ge en heltäckande bild.

#### **5.5 PRINCIPER SOM FRAMHÄVS OFTAST**

Resultatet av innehållsanalysen visar att myndigheterna framhäver vissa förvaltningsprinciper mer ofta än andra. För att identifiera mönstren gjordes en kvalitativ uppskattning av hur ofta principerna, eller inslag som gick att koppla till principerna, förekom i informationen på de webbsidor som ingick i analysen.

Polismyndigheten (Polismyndigheten u.å.a) lyfter oftast inslag som kan kopplas till principen om effektivitet och service (Bilaga 1; Polisen u.å.b; u.å.c; Polisen 2020) Polisens värdegrund har även en tydlig koppling till effektivitet och service.

*“Engagerade – med ansvar och respekt. Vi tar ansvar för vår uppgift och värnar om allas lika värde. Effektiva – för resultat och utveckling. Vi är fokuserade på resultat, samarbete och ständig utveckling. Tillgängliga – för allmänheten och för varandra. Vi är hjälpsamma, flexibla och stödjande”*

Försvarsmakten lyfter oftast inslag som kan kopplas till demokratiprincipen (Bilaga 2; Försvarsmakten 2020; 2024; 2023; 2017). Försvarsmakten beskriver även sin egen värdegrund utifrån en särskilt tydlig koppling till demokratiprincipen.

*“Försvarsmaktens värdegrund utgår från demokratiska principer och slår vakt om alla människors lika värde, om rättvisa, jämlikhet och mänskliga rättigheter.”*

Försäkringskassan lyfter oftast inslag som kan kopplas till principen om effektivitet och service (Bilaga 3; Försäkringskassan 2025.a; 2025.b; Försäkringskassan 2020). Flera av Försäkringskassans långsiktiga mål är även kopplade till principen om effektivitet och service.

*“Mål 1: Alla som kommer i kontakt med oss får service, bemötande och information utifrån situation och individuella behov”, “Mål 2: Vi hanterar våra uppgifter med mycket hög kvalitet och effektivitet och kan snabbt anpassa och utveckla vår verksamhet för att möta nya och förändrade behov och uppdrag.”*

Trafikverket lyfter inslag som ungefär lika ofta kan kopplas till objektivitet, demokrati samt effektivitet och service (Bilaga 4; Trafikverket 2025; 2023.a; 2025.a; 2025.b; 2025.c; 2024). Sammantaget bedömdes dock samtliga principer vara ungefär lika närvarande utifrån måttet av frekvens.

*“Anställda på Trafikverket ska förstå och agera utifrån den statliga värdegrunden som innehåller sex principer – demokrati, legalitet, objektivitet, respekt, fri åsiktsbildning samt effektivitet och service. Principerna är hämtade från grundlagar, lagar och förordningar och beskriver beteende och förhållningssätt som gäller för alla anställda”*

Arbetsförmedlingen lyfter oftast inslag som kan kopplas till demokratiprincipen (Bilaga 5; Arbetsförmedlingen u.å.b; u.å.c; u.å.d; u.å.f; u.å.g). Arbetsförmedlingens fem definitioner av sin målsättning om *“lika rättigheter och möjligheter för alla”* har även en tydlig koppling till demokratiprincipen (Arbetsförmedlingen u.å.e).

*Vår verksamhet handlar om att få människor och företag att växa. En förutsättning för det är att alla, oavsett kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, könsöverskridande identitet eller uttryck, sexuell läggning eller ålder, ska ha tillgång till våra insatser, program och service på lika villkor*

*“I Sverige finns fem erkända nationella minoriteter. Som myndighet ska vi bidra till att skydda och främja de nationella minoriteternas språk och kulturer.”, “Minoriteternas grundskydd regleras i lagen om nationella minoriteter.”*

| Principer som framhövdes oftast |                    |                          |  |                        |
|---------------------------------|--------------------|--------------------------|--|------------------------|
| Polismyndighete<br>n            | Försvarsmakte<br>n | Försäkringskassa<br>n    | Trafikverke<br>t                                       | Arbetsförmedlinge<br>n |
| Effektivitet och Service        | Demokrati          | Effektivitet och Service | Objektivitet , Demokrati samt effektivitet och service | Demokrati              |

Figur 3. Sammanställning av de principer som framhövdes oftare än andra

Resultatet visar att inslag i informationen som kan kopplas till principerna om effektivitet och service och demokrati är vanligast förekommande. Att vissa principer förekommer oftare kan tolkas som en kommunikativ strategi där betoning på specifika värden bidrar till att spegla myndigheternas institutionella roller och organisationsidentiteter. Principerna om effektivitet och service samt demokrati, kan därför används som mer heltäckande beskrivningar av myndigheternas roller, identiteter och normer inom verksamheterna. Exempelvis kanske Polismyndigheten och Försäkringskassan betonar förvaltningsvärden i linje med effektivitet

och service, för att knyta an och framhäva serviceinriktade roller inom verksamheterna. Trafikverket i sin tur, framhäver förvaltningsprinciperna i ungefär i lika stor utsträckning, vilket skulle kunna tolkas som att institutionella normer inom Trafikverket har en stark koppling till den statliga värdegrunden. Att både Försvarmakten och Arbetsförmedlingen framhäver demokrati kan istället tolkas som att principen existerar som en normativ referenspunkt inom verksamheterna, och därför framhävs mer frekvent på webbsidorna.

Hur förvaltningsprinciper bidrar till att konstruera bilden av myndigheterna kan förstås genom teorin om lämplighetslogik. Enligt March och Olsen (2004) länkas roller och identiteter samman med en uppsättning regler inom institutioner. Förvaltningsorgan förväntas förmedla demokratiska idéer som ska genomsyra de institutionella sammanhangen. Hur detta sker, styrs utifrån vad som bedöms lämpligt utifrån rådande normer inom organisationerna (2004, s.4,6,7). Enligt March och Olsen är det svårt att förutse hur institutionaliserade lämplighetsregler påverkar utfall inom institutionella sammanhang. Att matcha normativa roller, identiteter och tvetydiga situationer med föreskrivna regelverk skapar därmed variationer i institutionella uttryck. Uppfattningar om lämplighet, och hur detta yttras, kan därmed se olika ut beroende på vilka logiker, normer och regler som driver handlingsmönstren inom offentliga institutioner (2004 s. 8, 18–19). Om vissa förvaltningsprinciper bedöms mer lämpliga att använda för att beskriva demokratiska kärnvärden, skulle lämplighetslogik kunna förklara varför just principen om effektivitet och service samt demokrati lyfts mer frekvent i informationen på webbplatserna.

## **5.6 SAMMANFATTNING AV RESULTAT/ANALYS**

Sammantaget visar analysen att förklaringsmodellens teoretiska perspektiv kan tillämpas för att förstå myndigheternas framställning av förvaltningsprinciperna på webbplatserna. Ceremoniell anpassning belyser spänningen mellan institutionella myter och ceremonier i relation till yttre formella krav, vilket kanske kan återspeglas i hur synligt anknytningen till principerna, och den statliga värdegrunden framträder i informationen. Isomorfism kan förklara varför både likheter och skillnader uppstår trots myndigheternas olika förvaltningsuppdrag, och kravställningar. Lämplighetslogik kan bidra till att förstå hur institutionella identiteter, roller och normer påverkar vilka principer som framhävs oftast i informationen. Resultatet från undersökningen visar skillnader och vissa likheter mellan hur myndigheter synliggör information om förvaltningsansvar och skyldigheter, utifrån definitioner av den statliga värdegrunden, på sina webbplatser. Genom att tillämpa flera olika nyinstitutionella teoretiska synsätt hoppas studien kunna bidra med olika kunskapsperspektiv om hur myndigheter balanserar institutionella krav mot organisationsidentitet för att uppnå legitimitet i sin externa informationsdelning på webben.

## 6 RESULTATDISKUSSION

I detta kapitel diskuteras resultaten utifrån ett bredare teoretiskt sammanhang, i relation till tidigare forskning, studiens teoretiska ramverk samt metodologiska och kontextuella begränsningar.

Den första iakttagelsen som här lyfts i diskussionen är att myndigheterna i varierande grad synliggör den statliga värdegrunden. Detta samtidigt som de framhäver vissa förvaltningsprinciper mer än andra, och betonar egna professionella värdegrunder vilka i sin tur går att koppla till förvaltningsprinciperna. Detta skulle kunna förstås som uttryck för en spänning mellan krav på formell legitimitet (Meyer & Rowan 1977, s. 347–348) och behov av att kommunicera sin egen organisationsidentitet. Resultaten blir därmed analytiskt intressanta, eftersom de kan innebära att myndigheterna prioriterar vissa värden framför andra. Sådana informativa strategier skulle därmed kunna ha en inverkan på hur medborgare uppfattar myndigheternas förvaltningsuppdrag. Vidare kan resultaten relateras till tidigare forskning som visar att myndigheters externa kommunikation ofta präglas av strategiska överväganden snarare än enbart av demokratiska ideal (Fredriksson & Pallas 2013, s. 16–21). Den här studien nyanserar dock bilden genom att anlägga teorier som förklarar att skillnader mellan myndigheternas webbplatsinformation inte enbart behöver bero på strategiska val, utan även kan vara resultat av institutionella logiker, formella krav och organisatoriska normer. Exempelvis visar resultatet från studien att vissa myndigheter, särskilt Trafikverket, i högre grad integrerar förvaltningsprinciperna på ett synligt och systematiskt sätt i sin webbplatsinformation. Detta bidrar till ett mer komplext perspektiv på hur normativ legitimitet konstrueras, samt vilka faktorer som påverkar informationsdelningen på webbplatserna.

Studiens fokus aktualiserar även frågan om vetenskaplig betydelse, och om resultatet är relevant utifrån ett bredare forskningsperspektiv. Om variationer i hur förvaltningsansvar och skyldigheter förmedlas, påverkar allmänhetens möjligheter att tolka myndigheternas förvaltningsuppdrag, skulle detta kunna få konsekvenser för relationen mellan medborgare och statliga aktörer. I detta sammanhang blir begreppet ceremoniell anpassning centralt, eftersom teorin kan förklara hur webbkommunikation, som offentligt tillgängliga informationsstrukturer, kan fungera som verktyg för att upprätthålla symbolisk legitimitet. Detta skulle i så fall kunna betyda att myndigheter upprätthåller en enhetlig och legitim fasad utåt genom att förmedla korrekta värden i sin information. Dessa teoretiska perspektiv gör resultatet både analytiskt intressant samt bidrar till redan etablerad forskning inom både E-förvaltning och nyinstitutionell teori. Huruvida ceremoniell anpassning återspeglas i myndigheternas verksamheter i praktiken kan emellertid inte avgöras utifrån studiens resultat. Frågan som dock väcks är om webbplatsinformation främst fungerar som ett legitimitetsskapande verktyg, snarare än ett instrument för ansvarsutkrävande.

Vidare belyser diskussionen hur isomorfism och lämplighetslogik kan bidra till förståelsen av varför både likheter och variation förekommer i myndigheternas informationspraktiker, samt vilka konsekvenser detta kan få för transparens, legitimitet och förtroendeskapande. Likheter i hur förvaltningsprinciper synliggörs kan förstås genom normativ isomorfism, där myndigheter inom samma organisatoriska fält utvecklar likartade organisationsstrukturer och kommunikationsmönster. Samtidigt kan variation uppstå till följd av olika styrningslogiker och organisatoriska förutsättningar (DiMaggio & Powell 1983, s. 147–160). De relativt jämna poängnivåerna för flera principer kan indikera att myndigheterna verkar inom ett gemensamt

normsystem, där vissa värden uppfattas som mer självklara att kommunicera för att möta omgivningens förväntningar. Samtidigt visar resultaten att isomorfism inte ensamt kan förklara observerade likheter i studien, vilket innebär likformighet inte går att bekräfta inom ramen för analysen.

Att vissa principer, såsom demokrati och effektivitet och service framhävs mer konsekvent i informationen kan även förstås genom lämplighetslogik. Teorin framhäver att organisationers handlande styrs av vad som uppfattas som passande givet vilka identiteter, roller och institutionella kontexter som råder inom organisationen (March & Olsen 2004, s. 17–19). Myndigheternas webbplatsinformation kan därmed ses som ett verktyg för att reproducera bilden av sig själva som legitima offentliga aktörer. Valet av vilka principer som synliggörs, och hur de formuleras kanske därmed inte enbart kan förklaras som en spegling av formella krav, utan även av internaliserade normer kring vad som anses korrekt, begripligt och legitimt att kommunicera.

Resultatet aktualiserar även frågor om transparens och ansvarsutkrävande inom E-förvaltningen. Tidigare presenterad forskning visar att digital tillgänglighet ofta används för att signalera öppenhet och ansvar, utan att nödvändigtvis öka insyn eller stärka möjligheter till ansvarsutkrävande (Bannister & Connolly 2014, s. 119–123; Borg et al. 2018, s. 4–7). Studien förstärker detta resonemang genom att teoretisera att myndigheter kan välja att symboliskt lyfta vissa principer för att främst framhäva förvaltningsprinciper som överensstämmer med normativa värden inom organisationen. Resultaten kan därmed tolkas som uttryck för samspel mellan juridiska krav, organisatoriska normer och strategiska val. Genom att ge vissa principer större utrymme i sin informationsdelning konstruerar myndigheterna bilden av sig själva som legitima aktörer, för att möta både interna och externa förväntningar. Detta innebär att offentliga värden kanske signaleras utan att medborgare ges faktiska ökade möjligheter till granskning av, eller insyn i myndighetsutövningen. Detta är särskilt relevant i relation till andra studier som presenteras i avsnittet om tidigare forskning, som betonar att förtroende för offentliga institutioner påverkas av hur ansvar, rättssäkerhet och likabehandling kommuniceras, snarare än att enbart informeras (Beshi & Kaur 2020, 343–346; Reichel & Chamberlain 2022, s. 35–48).

Ur ett metodologiskt perspektiv bör resultaten förstås i relation till studiens kvalitativa och tolkande ansats. Innehållsanalysen bygger på forskarnas tolkningar av hur principer uttrycks och synliggörs, vilket innebär att resultaten inte ska förstås som objektiva mätningar, utan som analytiska konstruktioner baserade på ett systematiskt tolkningsarbete (Alvesson & Sköldberg 2017, s. 81–115). Detta understryker vikten av transparens i analysprocessen, samt att resultaten tolkas med försiktighet, särskilt när det gäller antagande om samband mellan kommunikation och faktiskt organisatorisk praktik.

Sammantaget anför diskussionen att myndigheternas webbplatser kan verka som institutionella arenor där normativ legitimitet och organisatorisk identitet förhandlas och reproduceras. Myndigheters informationsdelning på sina webbplatser bör därför inte enbart förstås som uttryck för strategiska överväganden, utan även som ett resultat av institutionella logiker och normativa föreställningar om lämpligt agerande. Skillnader i hur förvaltningsprinciper synliggörs skulle därmed kunna påverka medborgarnas förståelse för förvaltningsuppdraget, tolkning av ansvar och skyldigheter samt upplevelser av transparens och trovärdighet.

## 6.1 METODDISKUSSION

I metodvalet går det urskilja både styrkor och svagheter vilka här ställs i relation till forskningskriterierna validitet, reliabilitet och replikation. Den kvalitativa ansatsen för innehållsanalysen har inneburit flera fördelar, men även nackdelar och utmaningar. Fördelarna går främst att urskilja vid bedömningen av innehållet på webbplatserna, då metoden möjliggjorde identifiering av relevanta inslag i informationen. Förvaltningsprincipernas begreppsförklaringar i handboken för den statliga värdegrunden (Statskontoret 2019) består inte av standardiserade definitioner utan utgörs av en mångfald av formuleringar baserade på normativa värden. Den kvalitativa ansatsen tillät därmed granskning av webbplatsinnehållet utifrån ett tolkande perspektiv (Bryman 2018, s.52–54) Ett mer kvantitativt systematiskt förfarande hade inte tillåtit samma flexibilitet att fånga upp nyanser i informationen relaterat till förvaltningsprinciperna.

I tolkningsutrymmet kan det dock uppstå utmaningar gällande subjektivitet. Enligt frågan om reliabilitet och replikation är kvalitetskriterierna avhängiga huruvida resultat kan återupprepas utifrån studiens definierade mått (Bryman 2018, s.72). Genom analysverktyget fördefinierade kategorier och teman kan förhoppningsvis systematik och transparens uppnås i tillräcklig mån för att uppnå kvalitativ stringens. En annan förutsättning för stringens rör analysverktyget konstruktion, vilken behöver bestå av en tydlig struktur med tydliga instruktioner för att kunna tillämpas konsekvent. Detta innebär bland annat att indikatorerna som utgör kategorierna i analysens schemat, behöver vara tydligt separerade så att forskare har möjlighet att urskilja skillnader i data (Bryman 2018, 372–373). En nackdel rörde vissa svårigheter i att bedöma innehåll relaterat till somliga värden på grund av dess likartade teman. Likheter märktes särskilt av mellan principen om respekt och demokrati, som består av flera gemensamma värden (Statskontoret 2019). Otydlighet gällande analysmåttens tillförlitlighet skulle kunna påverka validiteten i en studie, vilket kan innebära konsekvenser för trovärdigheten i slutsatserna (Bryman 2018, s.72). I studien försökte detta åtgärdas genom att tydliggöra vilka indikatorer som skulle kopplas till respektive princip. Ofta vävdes flera principer samman i en och samma meningsföljd på webbsidorna, och ibland användes principer orelaterat till dess definition enligt analysverktyget. Exempelvis förekommer ordet respekt ofta på Forsvarsmaktens webbsidor, trots att kärnan i innehållet primärt kopplas till demokratiprincipen. Genom att tillåta ett visst tolkningsutrymme kunde lämpliga avvägningar göras utifrån båda författares bedömningar.

En annan nackdel eller svårighet rör inventeringen av informationen på webbplatserna. Strategin har utgått från ett tolkande perspektiv (Bryman 2018, s.52–54) med ambitionen att spegla upplevelsen av en besökare som navigerar myndigheternas webbplatsstruktur. Detta innebär både en medveten och omedveten sällning av information, vilket riskerar exkludera data som hade kunnat tillföra nya insikter i analysen. Detta försökte åtgärdas med att tillämpa sökord vilka kunde fånga upp information som manuell navigering inte lyckades identifiera. Erfarenheterna från studien visar dock att webbplatsernas sökfunktioner inte alltid är tillräckligt sofistikerade i att kunna matcha sökord med webbplatsinnehåll. Studien hade även gynnats av en tydligare avgränsning gällande vilka material som hade behövt ingå i studierna. Exempelvis vad det svårt att bedöma i vilken utsträckning som externa dokument borde ha analyserats. Detta löstes delvis genom att definiera hierarkin där informationen på webbsidorna

prioriterades före informationen i externa dokument. En tydligare gränsdragning hade dock underlättat för systematiken.

Urvalet av myndigheter i studien bedöms både rimligt i omfattning utifrån tidsramen, och relevant för studiens syfte. Sammanfattningsvis bedöms metodvalet som lämpligt. Även om analysverktyget och tillhörande metodik hade kunnat gynnas av vissa justeringar, bidrog de till att urskilja intressanta mönster från data och förhoppningsvis relevanta teoretiska resonemang, och vidare diskussioner.

## 6.2 FRAMTIDA FORSKNING

Studiens resultat öppnar upp för flera relevanta och angelägna forskningsinriktningar som kan bidra till en fördjupad förståelse av myndigheters webbkommunikation, legitimitetsskapande processer och relationen mellan statliga aktörer och medborgare. Eftersom denna studie fokuserar på hur förvaltningsprinciper synliggörs i myndigheters webbplatsinformation, finns det behov av vidare forskning som både breddar och fördjupar analysen, metodologiskt såväl som teoretiskt.

En central utgångspunkt för framtida forskning är att undersöka hur medborgare faktiskt tolkar och använder den information som myndigheter tillhandahåller på sina webbplatser. Denna studie har analyserat webbplatsinnehåll som institutionella uttryck, men säger inget om hur informationen uppfattas, förstås eller värderas av mottagare. Tidigare forskning visar att transparens och tillgänglighet inte nödvändigtvis leder till ökad förståelse eller förtroende (Bannister & Connolly 2014, s. 119–123), vilket gör det särskilt relevant att studera hur olika former av webbkommunikation påverkar medborgares upplevelser av ansvar, rättssäkerhet och legitimitet. Framtida studier skulle exempelvis kunna använda intervjuer, fokusgrupper eller enkäter för att analysera hur medborgare tolkar förvaltningsprinciper i praktiken, samt om variationer i myndigheters informationsstrategier får konsekvenser för förtroende och upplevd transparens (Bryman 2018, s. 492–495, 232–234).

Vidare finns det skäl att fördjupa analysen av relationen mellan symbolisk kommunikation och faktisk organisatorisk praktik. Denna studie har, med stöd i nyinstitutionell teori, bland annat undersökt hur webbplatsinformation kan fungera som ett legitimitetsskapande verktyg i linje med teorin om ceremoniell anpassning (Meyer & Rowan 1977, s. 347–348). Däremot har studien inte haft möjligheten att undersöka i vilken utsträckning hur de förvaltningsprinciper som kommuniceras på webbplatserna också präglar myndigheternas interna arbete och beslutsprocesser. Framtida forskning skulle därför kunna kombinera analys av extern kommunikation med studier av interna styrdokument, arbetsrutiner eller intervjuer med tjänstepersoner (Bryman 2018, s. 471–474). En sådan ansats skulle möjliggöra en mer nyanserad förståelse av huruvida webbkommunikationen främst fungerar som en symboliskt fasad, eller om den även speglar faktiska organisatoriska värderingar och handlingsmönster.

Utifrån perspektivet av isomorfism kan framtida forskning med fördel fördjupa analysen av likheter och variation inom myndigheters informationspraktiker. Vidare studier skulle kunna undersöka hur professionella nätverk, gemensamma riktlinjer och samverkansformer påverkar webbkommunikationens utformning över tid. Särskilt longitudinella studier (Bryman 2018,

s.92–93) kan bidra till förståelse för hur webbplatsinformation förändras i relation till reformer, politiska prioriteringar och vid ökade krav på digital transparens.

Ett ytterligare forskningsspår rör hur lämplighetslogik och organisatorisk identitet påverkar vilka förvaltningsprinciper som prioriteras i webbkommunikationen. Att vissa principer, såsom demokrati samt effektivitet och service, framhävs mer konsekvent kan förstås utifrån vad som bedöms legitimt och passande att kommunicera (March & Olsen 2004, s. 17 – 19). Framtida studier skulle kunna analysera hur kommunikativa prioriteringar formas och reproduceras inom organisationer, exempelvis genom att intervjua kommunikatörer och beslutsfattare gällande vilka faktorer som styr vilken informationen som publiceras (Bryman 2018, s. 471–474).

Ett annat viktigt utvecklingsområde för framtida forskning rör jämförande studier, både inom och mellan organisatoriska fält. Denna studie har fokuserat på ett begränsat antal svenska statliga myndigheter, vilket innebär att resultaten är kontextuellt bundna. För att pröva resultatens generaliserbarhet skulle framtida forskning kunna genomföra jämförande analyser mellan olika typer av myndigheter, exempelvis mellan statliga, regionala och kommunala organisationer. En sådan jämförelse skulle kunna bidra till fördjupad kunskap om hur institutionella logiker, styrningsformer och organisatoriska förutsättningar påverkar hur förvaltningsprinciper kommuniceras. Exempelvis skulle internationella jämförelser kunna belysa hur nationella förvaltningsmodeller och administrativa traditioner formar webbkommunikation som legitimitetsskapande strategi, i linje med tidigare forskning inom E - förvaltning och offentlig styrning (Pollitt & Bouckaert 2017, s. 21–27).

Det finns även behov av metodologisk vidareutveckling vid upprepning av studien. Den kvalitativa innehållsanalys som använts i denna studie möjliggör en kontextkänslig tolkning av webbplatsinformation, men framtida forskning skulle kunna kombinera kvalitativ analys med mer systematiska kvantitativa insamlingsmetoder för att stärka analysens räckvidd. Exempelvis kan automatiserad textanalys användas för att analysera större datamängder i kombination med kvalitativa tolkningar, vilket kan öka resultatens styrka och möjliggöra jämförelser mellan fler analysföremål (Alvesson & Sköldberg 2017, s. 89–97).

Sammanfattningsvis bör framtida forskning fortsätta analysera webbkommunikation som en institutionell praktik där normer, värden och föreställningar om ansvar och transparens både uttrycks och reproduceras, snarare än enbart som ett strategiskt digitalt informationsverktyg.

## 7 SLUTSATS

Denna studie har analyserat hur statliga myndigheter synliggör förvaltningsprinciper i sin externa kommunikation och hur detta kan förstås i relation till nyinstitutionell teori som legitimitetskapande processer. Genom en kvalitativ innehållsanalys av fem myndigheters webbplatser har studien visat att samtliga myndigheter hänvisar till den statliga värdegrunden men att graden av tydlighet, systematik och prioritering av enskilda principer varierar. Detta innebär att även om ett gemensamt normativt ramverk existerar, skiljer sig myndigheternas sätt att förmedla principerna, vilket kan påverka medborgarnas uppfattning om förvaltningsansvar och offentliga skyldigheter.

Med stöd av nyinstitutionella perspektiv kan likheter och skillnader i informationen mellan myndigheterna förstås som uttryck för isomorfa processer, där gemensamma professionella ideal samt politiska förväntningar kan påverka hur förvaltningsprinciper förmedlas. Genom perspektivet av ceremoniell anpassning kan skillnader i hur tydligt principerna förmedlas och synliggörs förklaras som ett tillvägångsätt att både upprätthålla formell legitimitet gentemot staten, och samtidigt synliggöra normer och värdegrunder viktiga för organisationens egna legitimitetskapande.

Vidare visar analysen att vissa principer framställs som särskilt framträdande i relation till myndigheternas identitet och samhällsroll, vilket kan förstås utifrån perspektivet av lämplighetslogik. Sammanfattningsvis går det urskilja att myndigheterna liknar varandra i sina formella referenser till värdegrunden, men verkar skilja sig i tydlighet, prioritering och konkretisering av principerna. Dessa skillnader är betydelsefulla eftersom de kan påverka medborgarnas möjlighet att förstå myndigheternas uppdrag, och utifrån det ges möjligheter till ansvarsutkrävning.

Studien bidrar därmed till forskningen om offentlig förvaltning genom att belysa hur kommunikation av förvaltningsprinciper kan fungera som ett verktyg för legitimitetskapande. Detta kan innebära att även små skillnader i hur information presenteras kan påverka medborgarnas uppfattning om myndigheternas förvaltningsansvar och skyldigheter.

Samtidigt begränsas studiens slutsatser av dess fokus på kommunicerat material, vilket innebär att resultaten inte kan generaliseras till faktisk organisatorisk praktik. Framtida forskning bör därför kombinera innehållsanalys med andra analysmetoder såsom intervjuer, automatiserad textanalys eller observationsstudier för att undersöka förvaltningsprincipernas implementering i praktiken. Detta i relation till hur de kommuniceras via myndigheternas digitala kanaler, samt hur dessa processer påverkar medborgarnas uppfattningar av myndigheterna och förtroende till dem över tid.

## 8 KÄLL- OCH LITERATURTECKNING

Alvesson, M., & Sköldberg, K. (2017). *Tolkning och reflektion: Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Studentlitteratur.

Arbetsförmedlingen (u.å.a). *Arbetsförmedlingen hemsida*. <https://arbetsformedlingen.se/> [2025-12-15]

Arbetsförmedlingen (u.å.b). *Vårt uppdrag*. <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/var-verksamhet/vart-uppdrag> [2025-12-15]

Arbetsförmedlingen (u.å.c). *Styrning och resultat*. <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/var-verksamhet/styrning-och-resultat> [2025-12-15]

Arbetsförmedlingen (u.å.d). *Europeiskt och internationellt arbete*. <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/var-verksamhet/europeiskt-och-internationellt-arbete> [2025-12-15]

Arbetsförmedlingen (u.å.e). *Lika rättigheter och möjligheter för alla*. <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/var-verksamhet/hallbar-arbetsmarknad/likarattigheter-och-mojligheter-for-alla> [2025-12-15]

Arbetsförmedlingen (u.å.f). *Vi erbjuder*. <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/jobba-hos-oss/vi-erbjuder> [2025-12-15]

Arbetsförmedlingen (u.å.g). *Visselblåsarfunktion - meddela missförhållanden*. <https://arbetsformedlingen.se/kontakt/ge-oss-tips-och-synpunkter/visselblasarfunktion> [2025-12-15]

Arbetsgivarverket (u.å) *Vår värdegrund*. <https://www.jobbastatligt.se/var-vardegrund>

Bannister, F., & Connolly, R. (2014). Transparency, accountability and openness in government: A critical perspective. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–129.

Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Anchor Books.

Beshi, T. D., & Kaur, R. (2020). Public trust, transparency, and accountability: Factors influencing trust in public institutions. *Public Administration Review*, 80(3), 343–346.

Boholm, Å. (2019). Risk communication, responsibility and trust in public agencies. *Journal of Risk Research*, 22(5), 521–538.

Borg, M., Olsson, T., Franke, U., & Assar, S. (2018). Digitaliseringens roll i förtroendeskapande och insyn. *Statsvetenskaplig tidskrift*, 120(1), 4–7.

de Boer, T. (2023). Updating public accountability: a conceptual framework of voluntary accountability. *Public Management Review*, 25(6), 1128–1137.

Bryman, L. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3 Uppl.

Eller, R. (2016). Digital transformation in the public sector: Towards more dialog-based governance. *Government Information Quarterly*, 33(1), 31–33.

Esaïsson, P., Ghersetti, M., Johansson, B., & Sohlberg, J. (2020). *Tilltron till myndigheter ökade under coronakrisen*. SOM-institutet, Göteborgs universitet.

Fan, Y. (2024). *Accountability in Public Organization: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda*. *Public Organization Review*, 25(1), 295–298.

Fredriksson, M., & Pallas, J. (2025). Strategisk kommunikation i offentlig sektor. I *Offentlig kommunikation och legitimitet* (s. 103–120, 137–148). Studentlitteratur.

Fredriksson, M., & Pallas, J. (2013). Med synlighet som ledstjärna: Om strategisk kommunikation i svenska myndigheter. *Statsvetenskaplig tidskrift*, 115(1), 16–21.

Fountain, J. (2001). *Building the virtual state*. Brookings Institution Press.

Försäkringskassan (u.å). *Försäkringskassan hemsida*. <https://www.forsakringskassan.se/> [2025-11-26]

Försäkringskassan (2025.a). *Vårt uppdrag*. <https://www.forsakringskassan.se/om-forsakringskassan/vart-uppdrag> [2025-11-26]

Försäkringskassan (2025.b). *Så jobbar vi med vårt uppdrag*. <https://www.forsakringskassan.se/om-forsakringskassan/sa-jobbar-vi-med-vart-uppdrag> [2025-11-26]

Försäkringskassan (2025.c). *Ett viktigt jobb*. <https://www.forsakringskassan.se/om-forsakringskassan/jobba-hos-oss/ett-viktigt-jobb> [2025-11-26]

Försäkringskassan (2025.d). *Visselblåsarfunktion*. <https://www.forsakringskassan.se/kontakta-forsakringskassan/visselblasarfunktion> [2025-11-26]

Försäkringskassan (2020). *Försäkringskassans etiska principer*. <https://www.forsakringskassan.se/download/18.3f8d59921814e0eaf803b5/1739742421475/fo-rsakringskassans-etiska-kod.pdf>

Försäkringskassan (film) *Lika rättigheter- mänskliga rättigheter*. <https://www.youtube.com/watch?v=2NPLjxneVD8>

Försvarsmakten (u.å) *Försvarsmakten hemsida*. <https://www.forsvarsmakten.se/sv/> [2025-11-25]

Försvarsmakten (2025). *Försvarsmaktens interna visselblåsarfunktion*. <https://www.forsvarsmakten.se/sv/kontakta-forsvarsmakten/forsvarsmaktens-interna-visselblasarfunktion/> [2025-11-25]

Försvarsmakten (2020). *Värderingar och vision*. <https://www.forsvarsmakten.se/sv/om-forsvarsmakten/varderingar-och-vision/> [2025-11-25]

Försvarsmakten (2024). *Försvarsmaktens värdegrund*. <https://www.forsvarsmakten.se/sv/om-forsvarsmakten/varderingar-och-vision/forsvarsmaktens-vardegrund/> [2025-11-25]

Försvarsmakten (2023). *Jämställdhet och jämlikhet*. <https://www.forsvarsmakten.se/sv/om-forsvarsmakten/varderingar-och-vision/jamstallldhet-och-jamlikhet/> [2025-11-25]

Försvarsmakten (2023.a). *Vår uppförandekod*. <https://www.forsvarsmakten.se/sv/om-forsvarsmakten/varderingar-och-vision/var-uppforandekod/> [2025-11-25]

Försvarsmakten (2017). *Vår militära profession-agerar när det krävs*. <https://www.forsvarsmakten.se/siteassets/2-om-forsvarsmakten/vart-uppdrag/var-militara-profession.pdf>

Hassan, S. & Garcia- Gil, R, J. (2008) Institutional Theory and E-government Research. doi: 10.4018/978-1-59904-857-4.ch034

Hinings, B., Gegenhuber, T., Greenwood, R. (2018). Digital Innovation and transformation: An institutional perspective. *Information and Organisation*, 28 (1), s. 52-61. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2018.02.004>

Härenstam, A., Berntson, E., Björk, L., Corin, L., Fältén, R., & Bujacz, A. (2024). Measuring Trust in Public Sector Organizations – Research Note. *Scandinavian Journal of Work and Organizational Psychology*, 9(1): 4, 1–9.

Jashari, A., & Pepaj, I. (2018). Transparency and accountability as core principles of public administration. *International Journal of Public Administration*, 41(1), 60–63.

Lourenço, R. P. (2015). An analysis of open government portals: A perspective of transparency for accountability. *Government Information Quarterly*, 32(3), 323–332.

Manoharan, A. P., Melitski, J., & Holzer, M. (2022). Digital governance and public service accountability. *Public Administration Review*, 82(2), 265–283.

March Olsen, P, J. & March, G, J. (2004). The Logic of Appropriateness. RePEc. doi: 9780199548453.003.0034

Meyer, W, M. & Rowan, B. (1977). Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony. *American Journal of Sociology*, 83(2), s. 340–363. <https://www.jstor.org/stable/2778293>

Nyman, C., Nilsson, F., & Rapp, B. (2005). Ansvarsutkrävande och styrning i offentlig sektor. *Ekonomisk Debatt*, 33(2), 124–130.

Pollitt, C. & Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: A Comparative Analysis – Into the Age of Austerity*. 4th ed. Oxford: Oxford University Press.

Polisen (u.å.a). *Polisen hemsida*. <https://polisen.se> [2025-11-18]

Polisen (u.å.b). *Uppdrag och mål*. <https://polisen.se/om-polisen/uppdrag-och-mal/> [2025-11-18]

Polisen (u.å.c). *Polisen som arbetsplats*. <https://polisen.se/jobb-och-utbildning/polisen-som-arbetsplats/> [2025-11-18]

Polisen (u.å.d). *Medborgarlöften och lokal samverkan*. <https://polisen.se/om-polisen/medborgarloften-och-lokal-samverkan/> [2025-11-18]

Polisen (u.å.e). *Styrning av polisen*. <https://polisen.se/om-polisen/uppdrag-och-mal/styrning-av-polisen/> [2025-11-18]

Polisen (u.å.f). *Polisens visselblåsarfunktion*. <https://polisen.se/om-polisen/polisens-visselblasarfunktion/> [2025-11-18]

Polisen (2020) *Polismyndighetens etiska policy*. [https://polisen.se/siteassets/dokument/om-polisen/pm-2020\\_47-polismyndighetens-etiska-policy.pdf](https://polisen.se/siteassets/dokument/om-polisen/pm-2020_47-polismyndighetens-etiska-policy.pdf)

Powell, W. W. & DiMaggio, J. P. (1983). The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociology Review*, 48(2), s. 147-160. doi: 10.17323/1726-3247-2010-1-34-56

Powell, W. W. & DiMaggio, J. P. (1991). *The New Institutionalism in Organizational Analysis*. The University of Chicago Press.

Red (2025). *Digitalisering i offentlig sektor – samverkan, styrning och effektivitet*. Regeringskansliet.

Regeringskansliet (u.å). *Fakta om mänskliga rättigheter*. <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/demokrati-och-manskliga-rattigheter/fakta-om-manskliga-rattigheter/> [2025-11-18]

Reichel, D., & Chamberlain, J. (2022). Welfare states, public registers and trust: Evidence from Sweden. *Social Policy & Administration*, 56(1), 35–51.

Saldanha, D. M. F., Dias, C. N., & Guillaumon, S. (2022). Digital public services and transparency: Implications for accountability. *Government Information Quarterly*, 39(1), 2–4

SFS 2009:400. *Offentlighets- och sekretesslag*. Sveriges riksdag.

SFS 2017:900. *Förvaltningslag*. Sveriges riksdag.

Sirris, S. (2020). Institutional Complexity Challenging Values and Identities in Scandinavian Welfare Organisations. I Cham, MC. (red.) *Understanding Values Works* doi:10.1007/978-3-030-37748-9\_4

Statskontoret. (2019). *Den statliga värdegrunden – gemensamma principer för en god förvaltning*. Statskontoret. [https://www.forvaltningskultur.se/siteassets/skrifter-och-handbocker/pdf/vardegrund\\_tillg.pdf](https://www.forvaltningskultur.se/siteassets/skrifter-och-handbocker/pdf/vardegrund_tillg.pdf)

Statskontoret. (2023). *Digital förvaltning och tillgänglighet* (Rapport 2023:18). Statskontoret.

Statskontoret (2025). *Statskontorets myndighetsförteckning. Antal årsarbetskrafter under statliga myndigheter*. Tillgänglig: Statskontoret

Statskontoret (u.å). *Statskontoret*. <https://www.statskontoret.se/uppdrag-och-rapporter/rapporter/publikationer/publikationer/den-statliga-vardegrunden--gemensamma-principer-for-en-god-forvaltning/>

Sundberg, L., & Gidlund, K. L. (2022). Digitalisering, insyn och tillgänglighet i offentlig förvaltning. *Nordic Journal of Public Administration*, 9(1), 9–13.

Sveriges riksdag. (1974). *Regeringsformen (SFS 1974:152)*.

Sveriges riksdag. (2008). *Diskrimineringslag (SFS 2008:567)*.

Sveriges riksdag. (2009). *Offentlighets- och sekretesslag (SFS 2009:400)*.

Sveriges riksdag. (2017). *Förvaltningslag (SFS 2017:900)*.

Sveriges riksdag. (2007). *Myndighetsförordning (SFS 2007:515)*.

Sveriges riksdag. (2018). *Dataskyddslag (SFS 2018:218)*.

Trafikverket (u.å). *Trafikverket hemsida*. <https://www.trafikverket.se/> [2025-12-15]

Trafikverket (2023). *Vår verksamhet, vision och uppdrag*. <https://www.trafikverket.se/om-oss/var-verksamhet-vision-och-uppdrag/> [2025-12-15]

Trafikverket (2025). *Civilt försvar och krisberedskap*. <https://www.trafikverket.se/om-oss/var-verksamhet-vision-och-uppdrag/civilt-forsvar-och-krisberedskap/> [2025-12-15]

Trafikverket (2023.a). *Den statliga värdegrunden*. <https://www.trafikverket.se/om-oss/var-verksamhet-vision-och-uppdrag/statliga-vardegrunden> [2025-12-15]

Trafikverket (2025.a). *Etik och moral i Trafikverket*. <https://www.trafikverket.se/om-oss/var-verksamhet-vision-och-uppdrag/etik-och-moral-i-trafikverket> [2025-12-15]

Trafikverket (2025.b). *Klimat, miljö och hälsa - påverkan och skydd*. <https://www.trafikverket.se/om-oss/skydda-klimat-miljo-och-halsa-i-vart-arbete/> [2025-12-15]

Trafikverket (2025.c). *Begäran om utlämnande av allmänna handlingar*. <https://www.trafikverket.se/e-tjanster/begaran-om-utlamnande-av-allman-handling/> [2025-12-15]

Trafikverket (2024). *Trafikverkets visslarfunktion*. <https://www.trafikverket.se/e-tjanster/trafikverkets-visslarfunktion/> [2025-12-15]

Trafikverket (2022). *Trafikverkets uppförandekod*. <https://trafikverket.diva-portal.org/smash/get/diva2:1389809/FULLTEXT05.pdf>

West, D. M. (2005). *Digital government: Technology and public sector performance*. Princeton University Press.

Yang, K. (2003). Neoinstitutionalism and E-government: Beyond Jane Fountain. *Social Science Computer Review*, 21(4), s. 432-442. doi: 10.1177/0894439303256508

Yildiz, M. & Leblebici, N, D. (2018). Can The Institutional Theory Of Organizations Be Useful To Understand And Explain E- government Applications? *SISAYAL: Journal of Political Science*, 27 (1), s.7-22. doi: 10.26650/siyasal.2018.27.1.0002

Vetenskapsrådet. (2017). *God forskningssed*. Vetenskapsrådet

Bilaga 1

Bilaga 2

Bilaga 3

Bilaga 4

Bilaga 5

Bilaga 6

## Bilaga 1. Polismyndigheten

1. <https://polisen.se/om-polisen/uppdrag-och-mal/> Här beskrivs uppdrag från regeringen enligt tre mål *“förstärka arbetet med en lokalt synlig och trygghetsskapande polis och en god service till medborgarna. förbättra resultaten i utredningsverksamheten så att fler brott kan klaras upp. säkerställa en effektiv styrning och ledning samt användning och uppföljning av polisens växande resurser”*. Ord som förekommer: god service, effektiv styrning, uppföljning av resurser. Detta kan kopplas till principen om effektivitet och service. Formuleringen *“För att försvara samhällets demokratiska värden och bidra till trygghet”* uttrycks under rubriken **framgångsrik brottsbekämpning** vilket kan kopplas till demokratiprincipen. Under rubriken **ökad effektivitet** används formuleringen *“För att göra så stor nytta som möjligt för samhället och människorna som bor och vistas där är vi effektiva och använder pengarna myndigheten får på ett ansvarsfullt sätt”*. Detta kan kopplas till principen om effektivitet och service.

2. [polisen/jobb och utbildning/polisen som arbetsplats](https://polisen.se/jobb-och-utbildning/polisen-som-arbetsplats/) Under rubriken **Polisens värdegrund** beskrivs följande värden: *“Engagerade – med ansvar och respekt. Vi tar ansvar för vår uppgift och värnar om allas lika värde. Effektiva – för resultat och utveckling. Vi är fokuserade på resultat, samarbete och ständig utveckling. Tillgängliga – för allmänheten och för varandra. Vi är hjälpsamma, flexibla och stödjande.* Värdena kan kopplas till principen om effektivitet och service och demokrati. Under rubriken **likabehandling** *“Polisen ska spegla samhället och ta tillvara på den kompetens som mångfald tillför. Polismyndighetens förebyggande och främjande arbete syftar till att motverka diskriminering och verka för lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.”* Detta kan kopplas till demokratiprincipen och principen om respekt. Här finns även en länk till [polismyndighetens etiska policy](#). Och länk till Statskontorets [den statliga värdegrunden](#) finns till längst ner på sidan.

3. I dokumentet [polismyndighetens etiska policy](#) beskrivs polisens värdegrund och den statliga värdegrunden, samt de 6 förvaltningsprinciperna. Polisens värdegrund kopplas främst till principen om effektivitet och service, Koppling till principen om objektivitet och respekt förekommer på sida 7-10. Exempelvis genom formuleringar som *“Polismyndighetens medarbetare ska arbeta aktivt för att förebygga och upptäcka korruption och andra oegentligheter inom myndigheten”, “om medarbetare kan man göra stor skillnad genom att tydligt markera mot kränkningar, exempelvis genom att inte acceptera en*

*kränkande jargong eller genom att påtala kränkande beteenden*". Kan kopplas till principen om respekt, objektivitet. Polisens värdegrund framhävs mer än statens värdegrund (punkt 2 och 3), vilken i sin tur kan kopplas till principen om effektivitet och service och till viss del demokrati.

4. [om polisen/medborgarlöften och lokal samverkan](#). Det finns information om medborgarlöften för varje kommun. Mål beskrivs att öka medborgarnas och lokalsamhällets delaktighet. "*öka medborgarnas och lokalsamhällets delaktighet i det brottsförebyggande och trygghetsskapande arbetet*". Detta kan kopplas till demokratiprincipen.

5. [Om polisen /Uppdrag och mål /Styrning](#) av polisen beskrivs lagar och förordningar som styr polisens uppdrag. Hänvisning till regleringsbrev, förvaltningslagen, polislagen, och polisförordningen, myndighetsförordningen, Förordning om intern styrning och kontroll, Polisutbildningsförordning (ej regeringsformen, offentlighets och sekretesslagstiftningen). "*Riksdagen bestämmer genom lagar hur polisen i Sverige ska arbeta och vad polisen ska göra. Utifrån riksdagens lagar skriver regeringen förordningar och direktiv till polisen. Regeringen utfärdar varje år ett regleringsbrev som innehåller de övergripande målen och prioriteringarna för polisens verksamhet. Regleringsbrevet anger hur stort budgetanslaget är för året, vilka särskilda uppdrag polisen har samt krav på återrapporering. Återrapporeringen sker i stor utsträckning genom årsredovisningen.*" Kan kopplas till legalitetsprincipen

6. <https://polisen.se/om-polisen/polisens-visselblasarfunktion/> Polisen har en visselblåsarfunktion "*Visselblåsarfunktionen hjälper den som själv utsätts för eller har upptäckt missförhållanden av allmänintresse. Det kan till exempel handla om olika typer av kränkningar, diskriminering, trakasserier, korruption eller repressalier*", "*Polismyndigheten behandlar personuppgifter inom en särskild visselblåsarfunktion för att handlägga uppföljningsärenden enligt lagen (2021:890) om skydd för personer som rapporterar om missförhållanden.*" . Innehållet kan kopplas till principen om fri åsiktsbildning, objektivitetsprincipen och legalitetsprincipen.

Sökord: förvaltningslag, lagar, regler, förvaltningsprinciper, principer, demokrati, legalitet, objektivitet, fri åsiktsbildning, respekt, effektivitet, service, statlig värdegrund, legitimitet.

### **Sammanfattande bedömning:**

Alla principer beskrivs sammanfattat, i externt dokument [polismyndighetens etiska policy](#). Samtliga principer beskrivs sammanfattat och delvis utvecklat. Är delvis synliga på webbsidan. bedöms som en 3. Principen om effektivitet och service är mer framträdande än andra principer.

## Bilaga 2. Försvarmakten

1 <https://www.forsvarsmakten.se/sv/kontakta-forsvarsmakten/forsvarsmaktens-interna-visselblasarfunktion/> Länk till Försvarmaktens visselblåsarfunktion finns på hemsidan *“Syftet är att upptäcka oegentligheter så som exempelvis korruption, jäv eller mutor”*. Allmänna handlingar nämns och meddelarfrihet. *“Handlingar hos Försvarmakten kan utgöra allmänna handlingar och begäras ut i enlighet med offentlighetsprincipen”*, *“Alla i Sverige har en grundlagsskyddad meddelarfrihet,”* Detta kan kopplas till principen om fri åsiktsbildning och objektivitetsprincipen.

2 <https://www.forsvarsmakten.se/sv/om-forsvarsmakten/varderingar-och-vision/> Här beskrivs demokratiska principer och Försvarmaktens värdegrund lyfts: *“Försvarmaktens värdegrund utgår från demokratiska principer och slår vakt om alla människors lika värde, om rättvisa och jämlikhet samt om mänskliga rättigheter”* Kopplas till demokratiprincipen. Försvarmaktens vision beskrivs enligt följande: *“Försvarmaktens vision beskrivs av fem begrepp: tröskeleffekt, tillsammans, tillgänglighet, trovärdighet, tillväxt”, “Sveriges militära kapacitet ska skapa en tröskel med starkt avhållande effekt, något som kräver att vi upprätthåller en hög tillgänglighet och rätt förmåga”*. Kan kopplas till principen om effektivitet och service.

3 <https://www.forsvarsmakten.se/sv/om-forsvarsmakten/varderingar-och-vision/forsvarsmaktens-vardegrund/> Här beskrivs Försvarmaktens egen värdegrund. Tidigare citat (punkt 2) återkommer här *“Försvarmaktens värdegrund utgår från demokratiska principer och slår vakt om alla människors lika värde, om rättvisa, jämlikhet och mänskliga rättigheter.”* Försvarmaktens egna värdegrunder framhävs särskilt tydligt: *Öppenhet, resultat och ansvar*. Respekt upprepas under samtliga värden med beskrivningar som: *“respekterar kulturella och religiösa skillnader”* och *“oavsett anställningsform, kön, ålder, etniskt ursprung, religiös övertygelse, sexuell läggning, politisk åskådning eller funktionshinder – känner sig välkomnade och respekterade”*. *“Organisationen hushållar med resurser och medarbetarna behandlar varandra med respekt”*. Detta kan kopplas till demokratiprincipen, principen om respekt och principen om effektivitet och service.

4 <https://www.forsvarsmakten.se/sv/om-forsvarsmakten/varderingar-och-vision/jamstalldhet-och-jamlikhet/> Här beskrivs demokratiska värden med fokus på jämställdhet och jämlikhet, hänvisning till FN resolution: *mänskliga rättigheter*. *“Försvarmakten försvarar Sverige och våra demokratiska värden. Jämställdhet och jämlikhet ingår i dessa värden och därför bedriver Försvarmakten ett systematiskt och brett arbete för att öka jämställdheten och jämlikheten inom myndigheten,”*. Detta kopplas till demokratiprincipen och principen om

respekt. Under rubriken jämställdhetsanalys föregår beslut beskrivs följande *“Arbetet med jämställdhet styrs i stor utsträckning av uppdrag i regleringsbrev, diskrimineringslagen och arbetsmiljölagen. För att få in ett jämställdhetsperspektiv i hela verksamheten arbetar vi med jämställdhetsintegrering”*. Detta kan kopplas till legalitetsprincipen och demokratiprincipen.

5. <https://www.forsvarsmakten.se/sv/om-forsvarsmakten/varderingar-och-vision/var-uppforandekod/> Dokumentet **vår militära profession:** vag hänvisning till legalitetsprincipen genom formuleringar som *“regleras i lagar och förordningar samt genom särskilda beslut av regeringen”* och *“lagar som berör verksamheten”*. Inga specifika lagar nämns i dokumentet och formuleringen *“statens värdegrunden”* nämns vid ett tillfälle men utan förklaring eller beskrivning. Demokratiprincipen och demokrativärden är återkommande. *“Riksdagen är folkets främsta företrädare. Försvarmaktens värderingar och militära värdegrund utgår från de svenska värderingarna med våra grundlagar och statens värdegrund. Därför är demokrati ett grundläggande begrepp för Försvarmakten.”*, *“De samhälleliga värderingar vi har i uppgift att skydda gäller även oss. Försvarmaktens värdegrund utgår från demokratiska principer och slår vakt om alla människors lika värde, rättvisa och jämlikhet samt de mänskliga rättigheterna”*

Sökord: förvaltningslag, lagar, regler, förvaltningsprinciper, principer, demokrati, legalitet, objektivitet, fri åsiktsbildning, respekt, effektivitet, service, statlig värdegrund, legitimitet.

### **Sammanfattande bedömning**

Demokratiprincipen framhävs mycket tydligt, utvecklat och återkommande på flera ställen på webbsidorna, bedöms som en 4. Värden som ingår i principen om respekt nämns och bedöms som en 3. Principen om Fri åsiktsbildning och objektivitet nämns indirekt via sidan om visselblåsning och bedöms som en 3. Vag hänvisning till principen om effektivitet och service bedöms också som en 2. Vag hänvisning till legalitet när vissa lagar omnämns, bedöms som en 2. Det som framhävs oftast är inslag som kan kopplas till demokratiprincipen.

## Bilaga 3. Försäkringskassan

1. <https://www.forsakringskassan.se/om-forsakringskassan/vart-uppdrag> Hänvisning till effektivitet och service genom *“Vi ska sköta vårt uppdrag rättssäkert och effektivt, ge god service och vara tillgängliga”*. Hänvisning till riksdag och regering genom *“Riksdagen stiftar de lagar som styr vår verksamhet. Regeringen styr oss genom förordningar, ett årligt regleringsbrev och olika uppdrag”*. Lagstiftningar listas vilket kan kopplas till legalitetsprincipen *“Vårt jobb styrs av de lagar, förordningar, konventioner och avtal som reglerar de ersättningar vi betalar ut”*. Näst längst ner på sidan förekommer en beskrivning av den statliga värdegrunden. *“Den statliga värdegrunden består av sex principer som gäller för alla som är anställda i staten. Den beskriver hur vi ska agera för att vår verksamhet ska stämma överens med dessa principer.”*. Under texten finns en länk till [Statskontorets hemsida](#) för den statliga värdegrunden. Handboken om den statliga värdegrunden finns till vänster som nedladdningsbar fil på Statskontorets hemsida.

2. <https://www.forsakringskassan.se/om-forsakringskassan/sa-jobbar-vi-med-vart-uppdrag> här beskrivs Försäkringskassan långsiktiga mål i sex punkter med länk till PDF-fil. Mål 1 och mål 2 kan kopplas till principen om service och effektivitet *“Mål 1: Alla som kommer i kontakt med oss får service, bemötande och information utifrån situation och individuella behov”, “Mål 2: Vi hanterar våra uppgifter med mycket hög kvalitet och effektivitet och kan snabbt anpassa och utveckla vår verksamhet för att möta nya och förändrade behov och uppdrag.”*. Mål 3: *“..Drivande i samarbeten..”*, Mål 6: *“Vi har chefer och medarbetare med rätt kompetens och förutsättningar så att vi kan utföra vårt uppdrag.”* Under rubriken **Stödet ska hamna rätt** förekommer formuleringen *“principer om effektivitet och service som vi ska följa”*. Detta kan kopplas till principen om effektivitet och service. *“Vi ska främja en hållbar utveckling utifrån de tre dimensionerna: den miljömässiga, den sociala och den ekonomiska.”*, *“Men det handlar också om hur vi som myndighet arbetar med områden såsom mänskliga rättigheter, miljö- och arbetsmiljöfrågor, ansvar i leverantörskedjan, rättssäkerhet, brottsbekämpning, antikorrup­tion och ansvarsfull hantering av statens medel.”* Detta kan även kopplas till demokratiprincipen, och till viss del legalitetsprincipen, objektivitetsprincipen, och principen om effektivitet och service Under rubriken **Vårt ansvar för mänskliga rättigheter** nämns begrepp som, internationella konventioner och mänskliga rättigheter. Länk finns under rubriken till [regeringens](#) information om mänskliga rättigheter. Längst ner på sidan finns en informationsfilm [Lika rättigheter-mänskliga rättigheter](#). Filmen sammanfattar principerna om den statliga värdegrunden gentemot medarbetare.

3. <https://www.forsakringskassan.se/om-forsakringskassan/jobba-hos-oss/ett-viktigt-jobb>. Längst ner på webbsidan under rubriken **Vi följer den statliga värdegrunden** förekommer formuleringen *“Försäkringskassan är en statlig myndighet. Vi som jobbar här ska följa den statliga värdegrunden som bygger på Sveriges grundlagar. Den går mycket förenklat ut på att vi alltid ska agera demokratiskt och med samhällets bästa i åtanke.”* länk till [den statliga värdegrunden](#) på Statskontoret hemsida. Koppling till demokratiprincipen och legalitetsprincipen.

4. <https://www.forsakringskassan.se/kontakta-forsakringskassan/visselblasarfunktion> Försäkringskassan har visselblåsarfunktion *“Som visselblåsare får man ett skydd enligt den så kallade visselblåsarlagen, lagen om skydd för personer som rapporterar missförhållanden (2021:890)”*, *“Vissa personer som kan visselblåsa omfattas inte bara av visselblåsarlagen, utan också av bestämmelser i*

*tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen.”, Meddelarfriheten innebär att offentliganställda i viss utsträckning kan lämna uppgifter som normalt är sekretessbelagda för publicering i massmedier, utan att straffas för det. Uppgifterna får då bara lämnas till någon som har ett utgivningsbevis, ” Innehållet kan kopplas till principen om fri åsiktsbildning, legalitet och objektivitetsprincipen*

5. Det finns ett dokument som heter [Försäkringskassans etiska principer](#) som är riktad till anställda på Försäkringskassan, men filen finns inte på webbsidorna. Filen nås enbart via Försäkringskassans sökfunktion. Här nämns och summeras den statliga värdegrunden kopplat till medarbetare och nyanställda (Försäkringskassan 2020 s. 4) Försäkringskassans egna principer beskrivs som: Saklighet och opartiskhet, Förtroende, ansvarsfull hantering av skattemedel, hantera uppgifter med integritet (Försäkringskassan 2020, s. 6-10). Beskrivningarna av Försäkringskassans egna principer i dokumentet har textinslag som knyter an till samtliga förvaltningsprinciper.

Sökord: förvaltningslag, lagar, regler, förvaltningsprinciper, principer, demokrati, legalitet, objektivitet, fri åsiktsbildning, respekt, effektivitet, service, statlig värdegrund, legitimitet.

**Sammanfattande bedömning:** Samtliga principer med delvis utförlig beskrivning, går att hitta i dokumentet “Försäkringskassans etiska principer”. Hänvisning och länk till “Försäkringskassans etiska kod” förekommer dock inte på någon av webbsidorna, utan enbart via sökfunktionen. Informationsfilmen under punkt 2 mer är en sammanfattning av principerna, och är riktad mot anställda på Försäkringskassan. Samtliga principer bedöms därmed som en 3. Principen om effektivitet och service framhävs mest och därefter demokratiprincipen och legalitetsprincipen.

#### Bilaga 4. Trafikverket

1. <https://www.trafikverket.se/om-oss/var-verksamhet-vision-och-uppdrag/> I avsnittet *vår verksamhet, vision och uppdrag* lyfts Trafikverkets miljöarbete, samhällsansvar

och regeringsstryning fram. Här hänvisas även till regeringens uppdrag och riksdagens beslut. Visionen betonar samhällsnytta, säkerhet och tillgänglighet. Innehållet på webbsidan kan kopplas till demokratiprincipen, legalitetsprincipen, och principen om effektivitet och service.

2. <https://www.trafikverket.se/om-oss/var-verksamhet-vision-och-uppdrag/civilt-forsvar-och-krisberedskap/> Under *Civilt försvar och krisberedskap* framkommer Trafikverkets roll i beredskap och samverkan med Försvarmakten. Informationen hänvisar till beredskapsprincipen och myndighetens ansvar att upprätthålla trygghet och stabilitet. *“Ansvarsprincipen – den som ansvarar för något under normala förhållanden ska också göra det vid kriser. Likhetsprincipen – organisationen och platsen ska vara ungefär samma vid kris som normalt. Närhetsprincipen – kriser ska hanteras så nära platsen där de händer som möjligt.”*

3. <https://www.trafikverket.se/om-oss/var-verksamhet-vision-och-uppdrag/statliga-vardegrunden/> I avsnittet **Den statliga värdegrunden** presenteras samtliga sex principer synligt, tydligt och utvecklat, med länk till Statskontoret. *“Den statliga värdegrunden består av sex principer; demokrati, legalitet, objektivitet, fri åsiktsbildning, respekt samt effektivitet och service. På den här sidan hittar du information om respektive princip.”*, *“Vi styrs av våra värderingar Som statligt anställd är du en demokratibärare! Genom att följa de värderingar som styr alla anställda och verksamheter inom staten bidrar du till samhällets utveckling. Läs mer om principerna nedan.”*. Kopplas till samtliga principer.

4. <https://www.trafikverket.se/om-oss/var-verksamhet-vision-och-uppdrag/etik-och-moral-i-trafikverket/> Webbsidan med rubriken **Etik och moral i Trafikverket** beskriver uppförandekod, hantering av mutor och interna regler. *“Trafikverket arbetar för att motverka alla former av mutor och andra oegentligheter. Trafikverket ska alltid agera på ett sätt så att ingen kan tvivla på vår neutralitet och vårt oberoende. Trafikverkets anställda ska därför alltid vara observanta på situationer som kan bedömas som mutbrott.”*. Detta kopplas till objektivitetsprincipen. PDF – versionen av uppförandekoden innehåller fördjupad information, bland annat kring sekretess och hur misstänkta oegentligheter anmäls. Här hänvisas även återigen till den statliga värdegrunden *“Anställda på Trafikverket ska förstå och agera utifrån den statliga värdegrunden som innehåller sex principer – demokrati, legalitet, objektivitet, respekt, fri åsiktsbildning samt effektivitet och service. Principerna är hämtade från grundlagar, lagar och förordningar och beskriver beteende och förhållningssätt som gäller för alla anställda.”* I dokumentet [Trafikverkets uppförandekod](#) Trafikverkets avsnitt om ekonomi visar och beskriver hur offentliga medel används, vilket kopplas till objektivitetsprincipen och principen om fri åsiktsbildning.

5. <https://www.trafikverket.se/om-oss/skydda-klimat-miljo-och-halsa-i-vart-arbete/> Under *klimat, miljö och hälsa* beskriver myndigheten sitt arbete för ett hållbart och tillgängligt samhälle *“Klimat handlar både om klimatanpassning och minskade utsläpp av växthusgaser. Vi jobbar även med att minska vår negativa påverkan inom biologisk mångfald, vatten- och luftkvalitet, buller, vibrationer samt kulturmiljöer”*, *“Miljöstyrningen ger ett långsiktigt effektivt miljöarbete för att nå och bibehålla tillgänglighet i ett hållbart samhälle.”* Formuleringarna kan kopplas till demokratiprincipen.

6. <https://www.trafikverket.se/e-tjanster/begaran-om-utlamnande-av-allman-handling/> Beskrivningar om allmänna handlingar och begäran om utlämnande. *“Den mest centrala delen av den grundlagsstadgade offentlighetsprincipen handlar om rätten för var och*

*en att ta del av uppgifter i allmänna handlingar.”, “En begäran om att ta del av handlingar eller uppgifter kan vara muntlig eller skriftlig. Det finns inga krav på hur en sådan begäran ska utformas, och inte heller på hur och var den ska lämnas till en myndighet.”* Kopplas till principen om fri åsiktsbildning.

7. <https://www.trafikverket.se/e-tjanster/trafikverkets-visslarfunktion/> Din anmälan hanteras av Trafikverkets internrevision och omfattas av gällande lagstiftning som ger skydd för personer som rapporterar missförhållanden av allmänintresse i ett arbetsrelaterat sammanhang. Väljer du att lämna din anmälan via vårt visslarsystem omfattas din identitet som anmälare av absolut sekretess. Du kan även rapportera om missförhållanden vid ett fysiskt möte. Innehållet på webbsidan kan kopplas till principen om fri åsiktsbildning, objektivitetsprincipen och legalitetsprincipen

Sökord: förvaltningslag, lagar, regler, förvaltningsprinciper, principer, demokrati, legalitet, objektivitet, fri åsiktsbildning, respekt, effektivitet, service, statlig värdegrund, legitimitet.

### **Sammanfattande bedömning**

Trafikverket hänvisar tydligt till den statliga värdegrunden, där samtliga förvaltningsprinciper beskrivs och synliggörs tydligt. Sammantaget bedöms principerna motsvara nivå 4. Inget jättetydligt mönster i inslagen från informationen där en princip framhävs mer än andra. Objektivitet, demokrati och fri åsiktsbildning förekommer ungefär lika mycket.

### **Bilaga 5. Arbetsförmedlingen**

1. <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/var-verksamhet/vart-uppdrag> Längst ner på webbsidan nämns Riksdag och Regering och att Arbetsförmedlingen styrs genom regleringsbrev, samt länkar till olika regeringsuppdrag. “Riksdagen stiftar de lagar som styr vår verksamhet. Regeringen ger Arbetsförmedlingen uppdrag både löpande och genom det årliga regleringsbrevet – ett beslut som styr myndighetens verksamhet under året.” Här finns även en informationsfilm om Arbetsförmedlingens uppdrag. Innehållet

rör arbetsmarknaden, jobbsökande, arbetstillfällen, branschbehov etcetera. Frasen, *“inkluderande och hållbart samhälle”* vilket kan kopplas till demokratiprincipen och principen om respekt. Utöver det ingen särskild koppling till den statliga värdegrunden och förvaltningsprinciperna.

2. <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/var-verksamhet/styrning-och-resultat> Här listas lagar, förordningar och regleringsbrev. *“Vi arbetar på uppdrag av riksdag och regering. Grunduppdraget beskrivs i lagar och förordningar.”* Hållbarhetsarbete nämns med fokus på miljön. *“Varje år redovisar vi vårt bidrag till miljömässig hållbarhet till Regeringskansliet och Naturvårdsverket”*. Formuleringarna kopplas till legalitetsprincipen och demokratiprincipen.

3. <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/var-verksamhet/europeiskt-och-internationellt-arbete> Hållbarhet nämns i sammanhanget av arbetsmarknad. *“Arbetsförmedlingen samarbetar inom EU och internationellt för att bidra till en hållbar utveckling av arbetsmarknaden i Sverige och länder vi samarbetar med.”* Kan kopplas till demokratiprincipen.

4. <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/var-verksamhet/hallbar-arbetsmarknad/likarattigheter-och-mojligheter-for-alla> Här beskrivs fem punkter. **Fritt från diskriminering** *“Vår verksamhet handlar om att få människor och företag att växa. En förutsättning för det är att alla, oavsett kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, könsöverskridande identitet eller uttryck, sexuell läggning eller ålder, ska ha tillgång till våra insatser, program och service på lika villkor.”* *“Vår verksamhet är fri från diskriminering – det betyder att våra tjänster och service ska vara rättssäkra, jämlika, jämställda och tillgängliga.”* Detta kan kopplas till principen om respekt, effektivitet och service, och demokrati. **Jämställdhet** *“jämställdhetsperspektiv måste finnas med i utformningen av verksamhetens planering, genomförande, uppföljning och utveckling på alla nivåer.”* Kan kopplas till demokratiprincipen. **Tillgänglighet** *“Därför arbetar vi aktivt för att vara en tillgänglig myndighet för arbets sökande och arbetsgivare, och en tillgänglig arbetsplats för våra medarbetare.”*, *“Den digitala tillgängligheten handlar om att både teknik och innehåll ska uppfylla vissa krav. Som myndighet har vi flera lagar som vi måste följa, vi använder standarder och har egna policyer.”* Kan kopplas till principen om effektivitet och service samt legalitetsprincipen.

**Nationella minoriteter** *“I Sverige finns fem erkända nationella minoriteter. Som myndighet ska vi bidra till att skydda och främja de nationella minoriteternas språk och kulturer.”*, *“Minoriteternas grundskydd regleras i lagen om nationella minoriteter.”* Kan kopplas till demokratiprincipen.

**Samarbeten** *“Vi samarbetar med andra myndigheter för att bidra till lika rättigheter och möjligheter för alla i samhället i stort.”* Kan kopplas till demokratiprincipen och effektivitet och service. Längst ner på sidan beskrivs internationellt utvecklingssamarbete

5. <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/jobba-hos-oss/vi-erbjuder> Under rubriken **Var med och bidra till samhällsnyttan** beskrivs Arbetsförmedlingens uppdrag utifrån karriärmöjligheter *“Arbetsförmedlingens uppdrag handlar i grunden om att bidra till en väl fungerande arbetsmarknad. Vårt jobb är att så effektivt som möjligt föra samman arbetssökande med arbetsgivare. Vi skapar möjligheter för arbetsgivare att hitta den kompetens de behöver. Vi vägleder, rustar och matchar de som står längre ifrån arbetsmarknaden. Om du väljer en karriär på Arbetsförmedlingen bidrar du till samhällsnytta och en hållbar utveckling. Vi har ett viktigt samhällsuppdrag genom att få företag och*

*människor att växa. Med stort engagemang, ett inkluderande perspektiv och vilja att ta ansvar jobbar vi för att få Sverige i arbete.”* Kan kopplas till demokratiprincipen och principen om effektivitet och service. Nedanför finns den statliga värdegrunden och de sex principerna. De beskrivs sammanfattat och inte utvecklat, riktat till anställda eller arbetssökande till Arbetsförmedlingen. Under beskrivningen av värdegrunden finns en länk till arbetsgivarverkets webbplats jobba statligt <https://www.jobbastatligt.se/var-vardegrund>. <https://arbetsformedlingen.se/kontakt/ge-oss-tips-och-synpunkter/visselblasarfunktion> *“Visselblåsarfunktionen är tillgänglig för dig som jobbar på Arbetsförmedlingen eller har en annan koppling till vår myndighet. Det innebär att anställda, blivande anställda, före detta anställda, praktikanter och konsulter kan lämna en visselblåsning”* Innehållet på webbsidan kan kopplas till principen om fri åsiktsbildning, objektivitetsprincipen och legalitetsprincipen.

Sökord: förvaltningslag, lagar, regler, förvaltningsprinciper, principer, demokrati, legalitet, objektivitet, fri åsiktsbildning, respekt, effektivitet, service, statlig värdegrund.

### **Sammanfattande bedömning.**

Samtliga principer beskrivs delvis utvecklat på webbsidan under punkt 4, men är riktad mot jobbsökande till Arbetsförmedlingen. Informationen är placerad längst ner vilket inte gör den helt synlig. Bedöms sammantaget som en 3. Demokratiprincipen är aningen mer framträdande, särskilt vissa värden som ingår i demokratiprincipen. Utöver det är det ingen princip som framhävs jättetydligt och mer än någon annan. Principerna går att utskilja i sammanhanget av arbetsförmedlingens beskrivningar av sin verksamhet. Förvaltningsuppdraget rörande insatser för arbetssökande och arbetsliv betonas mycket i informationen.

Bilaga 6. Analysverktyget

| <b>Den statliga värdegrundens Förvaltningens principer kategorier</b> | <b>Definition</b> Statskontorets handbok  | <b>Teman</b>   | <b>1. Information förekommer inte:</b> Bedömningskriterier: <b>Ingen information som kan kopplas till principen</b> | <b>2. Information förekommer i liten utsträckning:</b> Bedömningskriterier: <b>Principen beskrivs/synliggörs med vaga hänvisningar eller beskrivningar i text, bild eller ljud.</b> | <b>3. Information förekommer:</b> Bedömningskriterier: <b>Principen beskrivs/synliggörs delvis tydligt med hänvisningar och/eller beskrivs delvis tydligt/indirekt i text, bild eller ljud.</b> | <b>4. Information förekommer i stor utsträckning:</b> Bedömningskriterier: <b>Principen beskrivs/synliggörs med hänvisningar, och beskrivs tydligt och utvecklat i text, bild eller ljud.</b> |
|---|---|--|---|---|---|---|
| <b>Demokrati</b>  | <p><i>“Det allmänna ska bland annat arbeta för att demokratins idéer blir vägledande inom samhällets alla områden”</i></p> <p><i>“Som anställd i staten är också du en del av det allmänna och den demokratiska styrkedjan. Det ingår i ditt uppdrag att verka för de principer som våra grundlagar lägger fast.”</i></p> <p><i>“Du arbetar på medborgarnas uppdrag och för våra gemensamma mål”</i></p> <p><i>“Målet att demokratins idéer ska vara vägledande gäller för all offentlig verksamhet.”</i></p> <p><i>“Utöver att verka för demokrati ska det allmänna bland annat också:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>• se till att den offentliga makten utövas med respekt för</i></li> </ul> | <p>Demokratiska värden: folkstyrelse, jämlikhet, ansvar inför medborgare vägleder myndighetens arbete</p> <p>Myndigheten ska arbeta på uppdrag av medborgarna</p> <p>Myndigheten ska värna om den enskildas välfärd, frihet, värdighet, delaktighet i sitt uppdrag.</p> <p>Myndigheten ska iaktta social och ekologisk hållbarhet i sitt uppdrag</p> <p>Myndigheten ska verka för barns rättigheter i samhället</p> <p>Myndigheten ska främja minoriteters möjligheter</p> |   |   |   |   |

|                         |   |  |  |  |  |  |
|-------------------------|---|--|--|--|--|--|
|                         | <p>alla människors lika värde och för den enskilda människans frihet och värdighet,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• värna den enskildes personliga, ekonomiska och kulturella välfärd,</li> <li>• främja en hållbar utveckling som leder till en god miljö för nuvarande och kommande generationer,</li> <li>• verka för att alla människor ska kunna uppnå delaktighet och jämlikhet i samhället och för att barns rätt tas till vara,</li> <li>• främja det samiska folkets och etniska, språkliga och religiösa minoriteters möjligheter att behålla och utveckla ett eget kultur- och samfundsliv” (Statskontoret 2025 s. 8-11)</li> </ul> | <p>att behålla och utveckla sitt kulturliv.</p> <p><b>exempel på ord/uttryck som kan förekomma:</b> folkstyre, offentlig maktordning, ansvar inför medborgare, delaktighet, social och ekologisk hållbarhet, demokratiska rättigheter, medborgarinflytande, jämlikhet</p>  |  |  |  |  |
| <p><b>Legalitet</b></p> | <p>“Den viktigaste aspekten av legalitetsprincipen är att myndigheterna måste ha tydligt stöd i rättsordningen för sina åtgärder. Det gäller inte bara den del av verksamheten som handlar om att fatta beslut som påverkar enskilda, utan all verksamhet som en myndighet bedriver”</p> <p>“Förutom att en myndighet måste ha författningsstöd för sina beslut eller åtgärder, måste den också kunna visa vilken regel den har använt sig av i det konkreta fallet.<sup>9</sup> Det är viktigt för att enskilda som</p>  | <p>Lagar och regler styr myndighetens förvaltningsuppdrag. Beslut som påverkar enskilda måste ha tydligt stöd i rättsordningen. Myndigheten måste kunna motivera beslut utifrån regelverk.</p> <p>Ingrepp mot enskilda får enbart göras under specifika förutsättningar.</p> <p>Grundlagsskyddade fri- och rättigheter</p> |  |  |  |  |

|                            |  |   |  |  |  |  |
|----------------------------|--|---|--|--|--|--|
|                            | <p><i>påverkas av myndigheternas beslut ska kunna förutse och förstå utgången. Sedan 2018 finns kravet på stöd i reglerna i förvaltningslagen, som också anger att ett beslut måste motiveras”</i></p> <p><i>“Legalitetsprincipens krav på regelstöd innebär också att våra rättigheter får ett starkare skydd. Ingrepp och begränsningar av våra grundlagsskyddade fri- och rättigheter får bara ske genom lag och under vissa specifika förutsättningar” (Statskontoret 2025 s.12-15).</i></p>   | <p><b>exempel på ord/uttryck som kan förekomma:</b> stöd i rättsordning, lagar och regler, författningsstöd, lagstöd, lagstiftning, regelstyrning, grundlagsskyddade fri- och rättigheter</p>   |  |  |  |  |
| <p><b>Objektivitet</b></p> | <p><i>“Objektivitetsprincipen innebär att myndigheterna är skyldiga att i alla lägen agera sakligt och opartiskt. Denna objektivitet måste präglas även sådant som ligger utanför det rena beslutsfattandet”</i></p> <p><i>“Objektivitetsprincipen kan också tolkas som ett förbud. Det är förbjudet att som statsanställd se till andra intressen än dem du ska tillgodose. Det är också förbjudet att fatta beslut på andra grunder än vad som framgår av reglerna i det aktuella fallet.”</i></p> <p><i>“Att vara saklig handlar om att du begränsar vad ett beslut kan</i></p> | <p>Myndigheten är skyldig att agera och iakttä saktlighet och opartiskhet i sitt förvaltningsuppdrag</p> <p>Förbud mot jäv, korruption och egenintresse vid beslutsfattande.</p> <p>Likvärdighet och likabehandling som bedömningsgrund.</p> <p>Myndigheten ska vara konsekvent i beslutsfattandet.</p> <p><b>exempel på ord/uttryck som kan förekomma:</b> Objektivitet,</p> |  |  |  |  |

|  |  |   |  |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|
|  | <p><i>grundas på. Det handlar också om att behandla alla lika och om att myndigheterna ska hålla sig till sina uppdrag.”</i></p> <p><i>“Att vara saklig innebär också en plikt för myndigheten att vara konsekvent i beslutsfattandet och behandla likvärdiga fall lika”</i></p> <p><i>“Opartiskheten tar sikte på hur beslutsprocessen uppfattas utifrån. Sakligheten handlar däremot om att begränsa vad ett beslut kan grundas på, om likabehandling och om att myndigheterna ska hålla sig till sina uppdrag.”</i></p> <p><i>“Motsatsen till att uppfylla objektivitetsprincipen är att agera helt osakligt och partiskt. Det finns många begrepp som beskriver sådant agerande, men de vanligaste är korruption och oegentligheter. Dessa beteenden hotar medborgarnas förtroende för samhället och myndigheterna. Regeringen har slagit fast att korruption är att utnyttja en offentlig ställning för att uppnå otillbörlig vinning för sig själv eller andra” (Statskontoret 2025 s. 16-21).</i></p> | <p>opartiskhet, saklighet, likvärdighet, likabehandling konsekvent beslutsfattande, jäv</p> |  |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|

|                                      |   |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| <p><b>Fri<br/>åsiktsbildning</b></p> | <p>“I Sverige står det alla fritt att vädra sina tankar, känslor och åsikter utan ingrepp från några myndigheter. Yttrandefriheten gäller både muntliga och skriftliga meddelanden och bilder.”</p> <p>“Yttrandefriheten är också en grundläggande mänsklig rättighet som skyddas i Europakonventionen och FN:s deklarationer och konventioner om mänskliga rättigheter.”</p> <p>“Offentlighetsprincipen bidrar till att garantera att medborgarna har insyn i myndigheterna och därigenom får möjlighet att kontrollera deras verksamhet. Det innebär att myndigheternas överväganden och beslut måste dokumenteras i allmänna handlingar som är offentliga. Alla har rätt att vända sig till myndigheterna för att få ta del av innehållet” (Statskontoret 2025 s. 22-26)</p> | <p>Yttrandefrihet är grundlagsskyddad och grundläggande mänsklig rättighet</p> <p>Offentlighetsprincipen ger medborgare rätt till insyn i myndighetens förvaltningsuppdrag</p> <p>Allmänna handlingar hos myndigheter är offentliga. Meddelarfrihet</p> <p><b>exempel på ord/uttryck som kan förekomma:</b> insyn, yttrandefrihet, offentlighetsprincipen och sekretesslagstiftning, meddelarfrihet allmänna handlingar.</p> |  |  |  |  |
| <p><b>Respekt</b></p>                | <p>“Målet om respekt syftar till att det allmänna ska motverka att någon diskrimineras i sin kontakt med myndigheterna.”</p> <p>“Skydd för den personliga integriteten finns bland annat i regeringsformen, Europakonventionen och EU:s rättighetsstadga. Detta uttrycks</p>  | <p>Myndigheten ska, motverka diskriminering och främja likabehandling.</p> <p>Myndigheten får inte särbehandla enskilda på felaktiga grunder</p> <p>Myndigheten ska iaktta respektfullt bemötande</p>  |  |  |  |  |

|  |  |   |  |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|
|  | <p><i>som att enskilda har rätt till privat- och familjeliv. Skyddet gäller mot det allmänna och innebär att myndigheter inte hur som helst får inkräkta i någons privatliv. Till exempel är det förbjudet för myndigheter att utan samtycke föra register över invånarna baserat på politisk åskådning eller etnicitet”</i></p> <p><i>“Som statsanställd behöver du kunna identifiera och motverka situationer där diskriminering kan uppkomma. Myndigheterna behöver också särskilt arbeta för att behandla människor lika och inte särbehandla på felaktiga grunder.”</i></p> <p><i>“Det är centralt för skyddet av personliga integriteten att myndigheter och andra organisationer hanterar och behandlar personuppgifter på ett korrekt sätt.” (Statskontoret 2025 s. 27-29)</i></p> | <p>Myndigheten värnar om och skyddar den personliga integriteten</p> <p><b>Exempel på ord/uttryck som kan förekomma:</b> skydd av personlig integritet, förbud mot diskriminering, respektfullt bemötande, GDPR</p> |  |  |  |  |
| <p><b>Effektivitet och Service</b></p> | <p><i>“Myndigheterna ska sträva efter att ge ett gott bemötande, vara tillgängliga och på ett effektivt sätt ge medborgarna service.”</i></p> <p><i>“Effektivitet handlar om att hushålla med statens medel, men även om att handlägga</i></p>   | <p>Myndigheten är tillgänglig, strävar efter gott bemötande och ger effektiv service</p> <p>Myndigheten ska hushålla med statliga medel</p>   |  |  |  |  |

|  |   |   |  |  |  |  |
|--|---|---|--|--|--|--|
|  | <p>ärenden snabbt, enkelt och med tillräcklig kvalitet.”</p> <p>“Som statsanställd ska du ge service, vara tillgänglig och samverka</p> <p>Som statsanställd är resursbrist aldrig ett giltigt skäl för att helt avstå att hjälpa en enskild. Servicen måste anpassas till varje fall och det kan ibland vara svårt att veta vad som är en rimlig nivå”</p> <p>“Myndighetens tillgänglighet hänger tätt samman med skyldigheten att ge service. Myndigheten måste tydligt berätta hur allmänheten kan nå den, på vilka sätt och under vilka tider (se rutan här intill). Det är särskilt viktigt att myndigheten finns tillgänglig så att alla som vill kan ta del av allmänna handlingar “(Statskontoret 2025 s.30-34)</p> | <p>Myndigheten ska handlägga ärenden snabbt, enkelt och med tillräcklig kvalitet</p> <p>Samverkanskrav och anpassad service</p> <p>Information om hur allmänheten kan kontakta myndigheten</p> <p><b>exempel på ord/uttryck som kan förekomma:</b> Effektivitet, kvalitet, service, samverkan, tillgänglighet</p> |  |  |  |  |
|--|---|---|--|--|--|--|



# HÖGSKOLAN I BORÅS

Besöksadress: Allégatan 1 · Postadress: 501 90 Borås · Tfn: 033-435 40 00 · E-post: [registrator@hb.se](mailto:registrator@hb.se) · Webb: [www.hb.se](http://www.hb.se)