



GÖTEBORGS UNIVERSITET

IN THE PUBLIC INTEREST

The Decoupling of Digital Transformation and Benefits Realization in the Public Sector

Leman Isik

Akademisk avhandling för filosofie doktorsexamen i Informatik, som med tillstånd från Fakulteten för naturvetenskap och teknik kommer att offentligt försvaras fredagen den 24 april, 2026 kl. 13.00 i Torg Grön, Institutionen för tillämpad informationsteknologi, Patricia huset, Forskningsgången 6, Campus Lindholmen, Göteborg.

Sammanfattning

Den svenska offentliga sektorn investerar betydande resurser i digital transformation för att möta externa krav, såsom teknologisk utveckling, medborgares förväntningar och politiskt tryck. Trots dessa satsningar visar forskning att digitalisering ofta genomförs som en teknisk och organisatorisk förändring, frikopplad från nyttorealiserings. Resultatet blir att de förväntade nyttorna uteblir. Denna avhandling undersöker varför denna frikoppling uppstår och hur digital transformation och nyttorealiserings kan förstås som sammankopplade processer.

Avhandlingen kombinerar forskning om digital transformation och nyttorealiserings genom linsen institutionell teori, för att förklara varför digitaliseringsambitioner ofta skiljs från verksamhet. Empirin bygger på fyra delstudier som genomförts inom två svenska regioner och baseras på intervjuer, policydokument, projektportföljer och longitudinella observationer. Vidare bygger studien på en kvalitativ, tolkande flerfallsansats som analyserar digitaliseringspraktiker och styringsprocesser under perioden 2019–2021. Forskningen har bedrivits i nära samverkan med verksamheten i linje med engaged scholarship och med ett reflexivt förhållningssätt till forskarens roll. De fyra artiklarna analyserar digital transformation genom olika teoretiska linser: översättningsteori (Artikel 1), värderingsstudier (Artikel 2), temporalitetsteori (Artikel 3) och ambidexteritet och resursbaserat synsätt (Artikel 4). I den syntetiserande analysen framträder en strukturell och institutionellt grundad frikoppling som förhindrar realiseringen av nyttor. Fyra återkommande typer av frikoppling identifieras, mellan policy och verksamhet, mellan medel och mål, mellan värden och utvärdering samt mellan olika temporaliteter. Dessa strukturella former av frikoppling förklarar hur och varför nyttorealiserings ofta begränsas och inte leder till de avsedda nyttorna i praktiken.

Avhandlingens teoretiska bidrag är en processuell förståelse för hur digital transformation och nyttorealiserings är ömsesidigt beroende och integrerade. Genom att syntetisera resultatet från de fyra studierna utvecklas modellen Digital Benefits Realization (DBR), som beskriver hur dessa processer hålls samman över tid genom reflexiva styringspraktiker, uttryckta i två centrala kopplingsformer: *förebyggande och återkopplande*. Förebyggande avser proaktiva styrings- och samordningspraktiker som förebygger frikoppling mellan ambition och genomförande i tidiga skeden, medan återkopplande beskriver praktiker som återställer sambandet mellan styrning och verksamhet efter att frikoppling uppstått, när nya beslut, förutsättningar eller värdekonflikter förändrar den digitala transformationsprocessens riktning. Vidare visar avhandlingen att digital transformation i offentlig sektor inte är en linjär rörelse från policy till verksamhet, utan en kontinuerlig och förhandlad process mellan aktörer på olika organisatoriska nivåer. Dessa förhandlingar handlar om att koordinera styringslogiker, värden och temporalitet och återkoppla formerna av frikoppling för att därmed realisera nyttorna från digital transformation. Avhandlingen visar därmed ett skifte från att nyttorealiserings betraktas som en efterhandsaktivitet för mätning och uppföljning till att förstås som en integrerad del av den digitala transformationsprocessen. Genom detta bidrar avhandlingen till en teoretisk omformulering av både digital transformation och nyttorealiserings, inte som separata, sekventiella processer, utan som en dynamisk process av kontinuerlig koppling, frikoppling och återkoppling. DBR-modellen förklarar därmed hur värdeskapande och legitimitet upprätthålls genom reflexiv styrning, det vill säga genom reflekterande dialoger, förhandling, temporala anpassningar och samordning mellan styrning och verksamhet.

Praktiskt bidrar avhandlingen till en omdefiniering av hur styrning kan utövas i digital transformation. Den visar att styrning behöver vara reflexiv, samordnande och översättande, och ske i dialog mellan nivåer och aktörer för att undvika olika former av frikoppling. På så vis möjliggörs realisering av nyttor. Ledarskapets roll förändras därmed från att kontrollera till att möjliggöra, genom gemensam översättning av mål, skapande av delade förståelser och upprättande av arenor för kontinuerlig dialog och samsyn mellan aktörer och organisatoriska nivåer.

ISBN: 978-91-8115-677-5 (PRINT)
ISBN: 978-91-8115-678-2 (PDF)



GÖTEBORGS UNIVERSITET

IN THE PUBLIC INTEREST

The Decoupling of Digital Transformation and Benefits Realization in the Public Sector

Leman Isik

Doctoral dissertation for the degree of Doctor of Philosophy in Informatics, which with the permission of the Faculty of Science and Technology will be publicly defended on Friday, 24 April, 2026 at 1 PM in Torg Grön, Department of Applied Information Technology, Patricia Building, Forskningsgången 6, Campus Lindholmen, Gothenburg.

Abstract

The Swedish public sector invests substantial resources in digital transformation to meet external demands such as technological development, citizens' expectations, and political pressure. Despite these efforts, research shows that digital transformation is often implemented as technical- and organizational change decoupled from benefits realization, resulting in unrealized public value. This thesis explores why such decoupling occurs and how digital transformation and benefits realization should instead be understood as coupled processes.

The thesis combines research on digital transformation and benefits realization through the lens of institutional theory to explain why digital transformation ambitions are often decoupled from practice. The empirical foundation consists of four qualitative studies conducted in two Swedish regions, based on interviews, policy documents, digital initiative portfolios, and longitudinal observations. The study applies a qualitative, interpretive multi-case approach analyzing digital transformation practices and governance processes between 2019 and 2021. The research was conducted in close collaboration with practice, in line with the principles of engaged scholarship, and with a reflexive approach to the researcher's dual role as both a researcher and practitioner. The four papers analyze digital transformation through different theoretical lenses: translation theory (Article 1), valuation studies (Article 2), temporality (Article 3), and ambidexterity and the resource-based view (Article 4). In the synthesizing analysis, a structural and institutionally grounded form of decoupling emerges that prevents the realization of expected benefits. Four recurrent types of decoupling are identified: between policy and practice, between values and evaluation, between different temporalities, and between means and ends. These institutional forms of decoupling explain how and why benefits realization is often reduced to symbolic activities and fails to deliver the intended benefits in practice.

The theoretical contribution of the thesis is a processual understanding of how digital transformation and benefits realization are mutually dependent and coupled. By synthesizing the findings from the four studies, the conceptual model Digital Benefits Realization (DBR) is developed. The model demonstrates how these processes are held together over time through reflexive governance practices, expressed in two central forms of coupling: *preempting* and *recoupling*. *Preempting* refers to proactive governance and coordination practices that prevent decoupling between ambition and practice in the early stages, while *recoupling* refers to reconnecting practices that re-establish coupling between governance and practice once decoupling has occurred, when new decisions, conditions, or value conflicts reshape the direction of the digital transformation process. Furthermore, the thesis shows that digital transformation in the public sector is not a linear movement from policy to practice but a continuous and negotiated process among actors across multiple organizational levels. These negotiations concern the coordination of governance logics, values, and temporality, and the continuous recoupling of goals and means to enable the realization of public benefits. The thesis thus demonstrates a shift from viewing benefits realization as a post-implementation activity for measurement and reporting towards understanding digital transformation and benefits realization as coupled processes. In doing so, it contributes to a theoretical reframing of both digital transformation and benefits realization – not as separate, sequential processes, but as a dynamic and connected process of continuous coupling, decoupling, and recoupling. The DBR model thereby explains how value creation and legitimacy are sustained through reflexive governance, that is, through reflective dialogues, negotiation, temporal adjustments, and coordination and mutual translation between governance and practice.

Practically, the thesis contributes to redefining how governance can be exercised in digital transformation. It shows that governance needs to be reflexive, coordinating, and translational, enacted through dialogue across organizational levels and actors to avoid various forms of decoupling and thereby enable the achievement of public value. The role of leadership thus shifts from controlling to enabling through joint translation of goals, creation of shared understanding, and establishment of arenas for continuous dialogue and coupling across organizational levels.

Keywords: digital transformation, benefits realization, public sector, reflexive governance, decoupling, preempting, recoupling, coupling

ISBN: 978-91-8115-677-5 (PRINT)

ISBN: 978-91-8115-678-2 (PDF)