



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Statsvetenskapliga institutionen

STV003  
HT 2005  
Handledare: Mikael Sundström

# Påverka på hemmaplan?

## 24-timmarsmyndigheten och den lokala demokratin

Andreas Larsson  
Bengt Nilsson

# Abstract

In this thesis we investigate the level of deliberative democracy in the current implementation of the 24/7 Agency in the local government. We are interested in how the combination of the two seemingly opposing ideals of Demokratiutredningen and the 24/7 Agency is solved. Our analysis is based on interviews with civil servants from three kommuner in Skåne and a schematic overview of their websites. As a theoretical framework we use New Public Management Theory, Deliberative Democracy Theory, and Citizen Theory.

We have found that the local 24/7 Agency is initiated and implemented by public servants. Their experiences and worldview is mirrored in both process and result. Politicians have been absent in the 24/7 Agency process so far. Neither have citizens participated to any large extent, nor are they expected to. Our conclusion is that the ideal propagated by Demokratiutredningen, Deliberative Democracy, is present only marginally and that the driving force so far has been cost cutting, efficiency and the solving of administrative problems.

Keywords: Vellinge, Ystad and Ängelholm, 24/7 Agency, Digital Democracy, New Public Management, Local Government

Characters: 79 578

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning .....</b>	<b>4</b>
1.1 Frågeställning .....	4
1.2 Avgränsning .....	5
<b>2. Bakgrund .....</b>	<b>6</b>
2.1 24-timmarsmyndigheten .....	6
2.2 Demokratiutredningen.....	7
<b>3. Teori .....</b>	<b>9</b>
3.1 Deliberativ demokratiteori .....	9
3.1.1 Varför deliberativ demokratiteori? .....	9
3.1.2 Kritik.....	11
3.1.3 Digital deliberation .....	11
3.2 New Public Management.....	13
3.2.1 Teorin och dess varianter.....	13
3.2.2 Kritik av NPM .....	14
3.3 Medborgarskapsteori.....	14
3.3.1 Medborgarskapets rättigheter och roller.....	15
3.3.2 Medborgarskap inom deliberativ demokrati och NPM.....	15
3.3.3 Förhållandet mellan kommuner och medborgare .....	16
<b>4. Metod &amp; Material .....</b>	<b>17</b>
4.1 Urval.....	17
4.2 Analys av kommunernas webbsidor.....	17
4.3 Samtalsintervjuer .....	18
<b>5. Resultat och analys.....</b>	<b>20</b>
5.1 Initiativ och nuvarande form.....	20
5.2 Drivkrafter och synsätt.....	22
5.2.1 Effektivitet, öppenhet och efterfrågan.....	22
5.2.2 Kommunernas målsättningar .....	24
5.3 När vision och verklighet möts.....	25
5.3.1 Information .....	25
5.3.2 Kommunikation.....	27
5.3.3 Forum .....	28
5.3.4 Medbestämmande.....	30
5.4 Visioner med deliberativa förtecken? .....	31
<b>6. Slutsatser .....</b>	<b>34</b>
<b>7. Slutdiskussion .....</b>	<b>35</b>
<b>Referenser.....</b>	<b>37</b>
Bilagor:	
1. Intervjuguide	
2. Schema för webbanalys	
3. Vellinges hemsida	
4. Ystads hemsida	
5. Ystads funktion "Min åsikt"	
6. Ängelholms hemsida	

# 1. Inledning

Genom historien har ny teknik vid åtskilliga tillfällen revolutionerat våra kommunikationsförutsättningar. Bud har burits sedan urminnes tider, men tekniken var en annan under slaget vid Marathon än den dagens lantbrevbärare använder. Med tryckpressens intåg spreds Ordet och det tolkades på nya sätt. Telegrafen ökade dramatiskt hastigheten i kommunikationsflödet, telefonen gjorde att ett nummer var allt som krävdes för att få tag i någon, Internet gjorde information tillgänglig för den som befinner sig på rätt sida om den digitala klyftan och med e-post är kommunikationen världen över billig, snabb och effektiv. Ändå envisas stadsöverhuvuden med att besöka varandra i varandras länder tête-à-tête. Ändå insisterar tjänstemän att träffas på konferens istället för över net-meetings. Ändå föredrar vi att träffa våra vänner över kaffe latte fastän vi kan välja mellan telefon, e-post, telefax och sms.

Tekniken verkar inte kunna ersätta personliga möten hur mycket den än utvecklas. Inte ens förespråkare av digital demokrati menar längre att digital deliberation bör ersätta det personliga mötet utan bör ses som ett komplement. Samtidigt pågår arbetet med att införa en 24-timmarsmyndighet som är tänkt att minska frekvensen av personliga kontakter med myndigheter och beslutsorgan och där medborgarna ses som brukare av tjänster. Hur går denna utveckling ihop med Demokratiutredningens slutsats och önskan om ett samhälle där medborgarna i en deliberativ anda bör engagera sig än mer i gemensamma angelägenheter och ta del i de processer som rör det gemensamma bästa? Blir inte konsekvensen av en syn på medborgarna som konsumenter av tjänster att samhörigheten minskar och att förhållandet till det offentliga riskerar att likna det man har till Ikeas kundtjänst?

Anledningen till att vi intresserat oss för kommuners verksamhet härrör från att det är den förvaltningsnivå som har närmast kontakt med medborgarna. Vi är av uppfattningen att närhet underlättar gemene mans deltagande och vill undersöka om 24-timmarsmyndigheten skapar förutsättningar för ett sådant lokalt deltagande. Utgångspunkten är två visioner om framtiden som växt fram parallellt, men som talar olika språk; 24-timmarsmyndigheten har kundnöjdhet i fokus, medan Demokratiutredningen talar i termer av ökat engagemang och samhörighet. Hur har den lokala förvaltningen lyckats förena dem i praktiken? Vad är resultatet? Detta är problematiken vi ämnar fördjupa oss inom i vår uppsats inom fältet politisk kommunikation.

## 1.1 Frågeställning

Hur hanterar kommuner idealet om deliberativ demokrati i implementeringen av 24-timmarsmyndigheten?

## **1.2 Avgränsning**

Eftersom vår metod innehåller en intervjudel, har vi begränsat oss till tre kommuner (se 4.1) för att skapa förutsättningar för en djuplodande analys. Kommunerna i fråga är Vellinge, Ystad och Ängelholm.

## 2. Bakgrund

Vi lever i en tid då människors aktiviteter allt mer flyttas över till Internet. Bank- och postkontor stängs samtidigt som olika rabatter flitigt används som piska och morot för att locka över medborgarna till webben (Olsson 2003:8). I denna tid då elektroniska kommunikationssätt blir alltmer påtagliga är visionen om en 24-timmarsmyndighet på väg att realiseras. Nedan redogör vi för de grundläggande idéerna bakom 24-timmarsmyndigheten samt sammanfattar Demokratiutredningens slutsatser.

### 2.1 24-timmarsmyndigheten

24-myndighetens officiella hemsida definierar 24-timmarsbegreppet som

*en myndighet som är brukarorienterad, som arbetar öppet och effektivt med offentlig service och är tillgänglig för medborgare och företag när de efterfrågar den [...] Idag använder regeringen begreppet 24-timmarsmyndigheten i ett vidare syfte och inte bara myndigheterna, utan även kommuner och landsting, utvecklar sig till 24-timmarsmyndigheter*

<http://www.24-timmarsmyndigheten.se/DynPage.aspx?id=901&mn1=453>

Vid årsskiftet 2005-2006 övertogs Statskontorets ansvar för 24-timmarsmyndighetens riktlinjer av den nya myndigheten Verket för förvaltningsutveckling (Verva).

Då vår uppsats undersöker det arbete som ägt rum under tidigare organisationsformer är det denna verklighet vi intresserar oss för. Statskontorets rapport (Statskontoret 2000:21) ligger till grund för arbetet med att förverkliga visionen om en 24-timmarsmyndighet i Sverige. Den har en uttalad tilltro till tekniska innovationers förmåga att förverkliga visionen om att förvaltningen ska vara öppen 24 timmar om dygnet, sju dagar i veckan (Statskontoret 2000:21 s. 7). Målet är sammanfattningsvis att omvandla offentlig förvaltning till en nätverksförvaltning som karaktäriseras av ett horisontellt arbetssätt och inte som tidigare vertikalt. Statskontoret utfärdar riktlinjer och föreskrifter för gemensamma funktioner, men detaljstyr inte förvaltningen.

I rapporten påpekas att flera fungerande 24-timmarsmyndigheter redan existerar och man nämner bland annat Riksskatteverket, CSN samt AMS (ibid.). Vid sidan av ordinarie åttatimmarsverksamhet avser man att komplettera verksamheten med tre kommunikationskanaler för att på sätt uppnå en 24-timmarsmyndighet. Dessa kanaler utgörs av Internet, telefon samt television (Statskontoret 2000:21 s. 7).

Service ska vara interaktiv och avsedd för både företag och privatpersoner. (Statskontoret 2000:21 s. 3) För att kunna realisera en 24-timmarsmyndighet fastslår man att fokus måste ligga på Internetbaserade lösningar, vilket förklarar målet med interaktivitet. Hur man kommer att

lyckas med implementeringen av 24-timmarsmyndigheten beror på teknologin och hur väl utbyggd infrastrukturen är (ibid. s. 8).

Visionen om en 24-timmarsmyndighet innebär även att medborgarna inte ska behöva veta vilken myndighet som har ansvaret för ett särskilt ärende, utan det ska bara behövas en enda kontakt med statsförvaltningen, enligt Riksrevisionen (RiR 2004:19). Målet är att medborgarna i framtiden inte ska behöva bekymra sig om vilken myndighet som fattar besluten eller om det är flera myndigheter inblandade (Lotsson 2005).

Ett nyckelord i sammanhanget är interaktivitet vilket Statskontoret definierar som att

*...kontakten mellan användare och myndigheten sker i dialogform [...] det är interaktivitet när informationen från användaren bearbetas och exempelvis resulterar i att tillhandahållen information är skraddarsydd för just det aktuella fallet (Landstingsförbundet 1999:10)*

När man i utredningen spårar om vad det är allmänheten efterfrågar, konstaterar Statskontoret att

*24-timmarsmyndigheten måste vara lyhörd. Den måste vara vaken och ständigt lyssna på medborgarna – den måste konsultera medborgarna. Att konsultera betyder att rådfråga, rådslå, överlägga, men även att ta hänsyn till och tänka på. Konsultation är därmed ett sätt att skapa delaktighet. (Statskontoret 2000:21 s. 38)*

Detta förefaller dock vara pliktskyldiga rader då något mer ingående resonemang om deliberation inte förekommer. Det har också förekommit kritik mot 24-timmarsmyndighetens fokus på effektivitet. Riksrevisionen har bedömt att projektet är till för myndigheterna snarare än medborgarna, då datoriseringen skett ur ett kostnadsperspektiv och inte ur ett medborgarperspektiv (Lotsson 2005).

## **2.2 Demokratiutredningen**

I början av 1990-talet uppmärksammade Lokaldemokrati i utveckling (SOU 1993:90) tendensen att medborgarna ställde högre krav på större direkt påverkan i lokalpolitiken och den kommunala servicen. Utredningen förutsåg att medborgarna i ökad utsträckning skulle komma att kräva tydligare lokal politik och lokalpolitiker som är lättare att nå. Samtidigt insåg man att nya kanaler för politiken var i antågande, då svenska folket allt mindre engagerade sig i politiska partier, medan insändarskrivande, anförande vid möten och deltagande i demonstrationer ökade. (SOU 1993:90)

Fyra år senare, den 11 september 1997, framlades initiativet till Demokratiutredningen. Det deliberativa demokratiidealet kom att få ett rejält uppsving i och med Demokratiutredningens slutbetänkande. Utredningen i sig var av grundläggande intresse när den tillsattes, men regeringen önskade att proces-

sen inte enbart skulle leda till ett slutbetänkande, utan även stimulera till debatt om det svenska folkstyret. Demokratiutredningen anordnade därför seminarier, skapade en egen webbplats (<http://demokratitorget.gov.se>) samt tog fram 13 forskarvolymerna och 32 småskrifter vilka enligt utredningen lade grunden till ett bibliotek för studier i demokrati.

Demokratiutredningen förespråkade deliberativ demokrati i sitt slutbetänkande och betonade vikten av att medborgarna är delaktiga i beslutsprocesser som rör det gemensamma bästa. Man argumenterade för ”...en deltagardemokrati med förstärkta inslag av den deliberativa demokratiteorin” (SOU 2000:1, s. 33). Man menade att delaktighet i de gemensamma angelägenheterna är grundläggande för ett harmoniskt samhälle och att

*...varje medborgare ska inte bara erbjudas att delta när de ofta komplicerade frågorna om det gemensamma intresset ska besvaras. Vår demokratiteori förutsätter att de verkligen gör det. (SOU 2000:1 s. 33)*

Detta då man menar att delaktighet föder goda medborgare som skolas i ömsesidig respekt för andra, vilket genererar ett humankapital och socialt kapital i samhället. Demokrati är således en livsstil som förvärfvas i praktiken. Först när demokrati tillämpas i samtal och handlingar blir den trovärdig. Därför propagerade Demokratiutredningen att varje medborgare under olika tider av sitt liv ska delta i lösningen av gemensamma angelägenheter på olika nivåer i den offentliga förvaltningen. (SOU 2000:1)



## 3. Teori

I detta kapitel redogör vi för den forskning och de teorier som utgör ramverket för vår uppsats. Vi inleder med deliberativ demokratiteori och därefter följer ett avsnitt om New Public Management. Slutligen redogör vi för medborgarskapsteori och dess koppling till våra övriga teorier.

### 3.1 *Deliberativ demokratiteori*

Nedan redogör vi för deliberativ demokratiteori samt för kritik som har riktats mot denna. Därpå följer ett avsnitt om den deliberativa demokratin möjligheter på Internet.

#### 3.1.1 **Varför deliberativ demokratiteori?**

Varför inte bara göra det enkelt för sig och avgöra vilken preferens som dominerar genom enkel handuppräkning? Enligt Fearon (1998:45) anger ett deliberativt förfarande inte bara preferensen i sig utan även dess intensitet. Förespråkare för deltagardemokrati, som Carole Pateman, betonar att aktivt medborgarskap bör stimuleras, samt att det politiska centrat bör vara mer tillgängligt för medborgarna. Att bara rösta vid val eller folkomröstningar anses alltför passivt och simplistiskt. Målet för deliberativ demokrati är alltså att informera och att aktivera medborgarna. (van Dijk 2000:44). Wilhelm (2000:43) definierar deliberation som en process i vilken man tänker igenom en fråga och begrundar fördelar, nackdelar såväl som kompromisser. Elster (1998:8f) definierar deliberativ demokrati som

*...collective decision making with the participation of all who will be affected by the decision or their representatives [...] Deliberative democracy rests on argumentation, not only in the sense that it proceeds by argument, but also in the sense that it must be justified by argument*

Skillnaden mellan diskussion och deliberation är att en diskussion inte behöver vara försiktig, allvarlig eller resonerande. Deliberation å andra sidan inbegriper ett försiktigt och allvarligt vägande av argument för och emot förslag (Fearon 1998:63).

I den deliberativa demokratimodellen betonas argumentationens och samtalets fundamentala betydelse för en väl fungerande och vital demokrati. En vital demokrati behöver därför offentliga arenor där opinioner kan bildas, debatteras och ifrågasättas. Förslag provas på så sätt fritt i öppna diskussioner vilket förväntas höja kvaliteten besluten (SOU 2000:1). Beslutsfattande är inte bara en process där man ska välja mellan olika alternativ utan även en i vilken nya alternativ uppkommer och idéer kläcks (Elster 1998:11). Mångfald är ett viktigt argument för deliberation, eller som Wilhelm (2000:42) uttrycker det,

*...the notion of diversity of ideas and sources is critical to an understanding of deliberation, because varying and conflicting views ought to be made available for public consideration*

Vidare menar Åström att beslut som är fattade genom en vidlyftig argumentation har en större potential att uppfattas som legitima, då den vars argument är svaga anses ha lättare att acceptera ett beslut till sin nackdel om båda sidors argument hörts och vägts (Åström 2004:85).

En annan viktig aspekt av deliberativ demokrati är byggandet av ett samhälle i vilket medborgarna känner ett kollektivt ansvar. Som Mill en gång uttryckte det, ”...let a person have nothing to do for his country, and he will not care for it” (i Fearon 1998:59). Mill menade vidare att om allmänheten förväntas ta del i det offentliga livet och dess diskussioner så kommer medborgarna att uppmuntras att investera både tid och energi i att förbereda sig och tänka igenom problem (ibid.). Deliberativ demokratiteori trycker på det faktum att en bred, allmän deliberation ökar gemene mans känsla av gemenskap och gemensamt öde (Fearon 1998:63)

Att människor aktiveras är en rättfärdigande egenskap, menar Åström (2004:85), och pekar på att medborgarna utvecklas både intellektuellt och moraliskt genom överläggningar, samtidigt som medborgarnas förtroende för varandra stärks och de lär sig att samarbeta. Att delta har ett egenvärde och bör inte begränsas till en liten grupp experter, menar Åström (ibid. s 85). Hale et al. (1999:100) menar att effektiv kommunikation på det lokala planet är en förutsättning för att kunna återskapa det förtroende som är grundläggande i ett demokratiskt samhälle. Den lokala demokratin är alltså en förutsättning för delaktighet i större sammanhang. Vi menar att Barber (1984:152) sammanfattar deliberativ demokratis förtjänster på ett bra sätt:

*Community grows out of participation and at the same time makes participation possible; civic activity educates individuals how to think with the required sense of publicness and justice. Politics becomes its own university, citizenship its own training ground, and participation its own tutor*

Hale et al. (1999:103) identifierar tre faktorer som påverkar förekomsten av medborgardelaktighet negativt: Otillräcklig medborgarutbildning, medborgarapati samt avsaknad av band mellan medborgare och deras representanter. Medborgerlig apati är något Barber intresserat sig för och han menar att allmänheten

*...are apathetic because they are powerless, not powerless because they are apathetic. There is no evidence to suggest that once empowered, a people will refuse to participate (Barber 1984:272)*

### 3.1.2 Kritik

Hacker och van Dijk (2000:2) menar att de flesta visioner om en ”’*third wave*’, *new forms of Greek agora*, ’*virtual communities*’” är orealistiska och lider av överförenklade antaganden om både mänsklig interaktion och politiska system. Det finns vissa punkter där även förespråkare av den deliberativa demokratin höjer ett varningens finger. Det handlar bland annat om att de med talets gåva dominerar vid deliberation. Elster (1998:13) drar slutsatsen att det vore ”...*foolish [...] to deny that education enhances deliberation...*”. Därför, menar van Dijk (2000:44), är det en förutsättning för deliberativ demokrati att den inte lockar enbart en social och intellektuell elit om den ska utgöra en utbyggd demokrati för alla.

Enligt Gambetta (1998:21f) behöver deliberation inte heller nödvändigtvis vara av godo. Han menar att den under speciella förhållanden kan göra mer skada än nytta. Detta gäller till exempel om resultatet av ett beslut är beroende av skyndsamhet. Då kan deliberation leda till att man förlorar dyrbar tid.

### 3.1.3 Digital deliberation

Vi definierar digital demokrati som

*...the use of information mediated communication technology [...] and computer-mediated communication [...] in all kinds of media [...] for purposes of enhancing political democracy or the participation of citizens in democratic communication*  
(Hacker & van Dijk 2000:1)

Digital demokrati handlar om att försöka praktisera demokratiskt inflytande utan restriktioner såsom tid, plats och andra fysiska begränsningar (van Dijk 2000:30). Vi instämmer i Hacker & van Dijks (2000:1) kritik att flertalet tidigare visioner av digital demokrati har varit alltför inriktade på att ersätta traditionell demokrati. Digital demokrati bör istället vara ett komplement till den ordinarie politiska kommunikationen och är som mest fruktbar när den kombineras med interaktion ansikte mot ansikte (Hacker & van Dijk 2000:2). Digital demokrati bör ses som ett instrument för att korrigera fel och brister i det rådande politiska systemet och den höjer därmed kvaliteten på demokratin utan att ändra grundläggande strukturer (Catinat & Vedel 2000:185). Det finns enligt Wilhelm (1999:154) framförallt tre sätt att engagera sig på Internet: Man kan ansluta sig till intressegrupper, man kan rösta i elektroniska val och man kan delta i forum. Tsagarousianou presenterade 1999 en översikt av hur digital demokrati skulle kunna förändra den politiska kontexten och framhöll då tre, för deliberation typiska, byggstenar: erhålla information, delta i deliberation samt delaktighet i beslutsfattande (Jankowski & van Selm 2000:153).

Universell tillgång till grundläggande information fyller en viktig funktion, vad gäller både att återuppbygga förtroendet för det politiska beslutsfatt-

tandet och att erbjuda alternativa vägar att uttrycka sina preferenser och behov, enligt Wilhelm (2000:33). Han menar att tre rekvisit måste vara uppfyllda för att en funktion ska kunna benämnas deliberativ. För det första måste det politiska budskapet kunna delges i sin helhet. För det andra måste det finnas utrymme för reflektion och debatt. Slutligen måste meddelandena hanteras interaktivt så att åsikter blir möjliga att prövas mot varandra. (Wilhelm 2000:87)

Åström använder termen interaktiv demokrati. Han menar att den interaktiva demokratin kombinerar deltagande och deliberation (Åström 2004:71). Detta genom att interaktiva samtal skapar samtal och samhandling kring gemensamma angelägenheter, vilket lär oss vad vi vill och kan. Därmed blir inte majoritetsbeslut legitima såvida de inte föregås av kvalitativt adekvata överläggningar. Åström (2004) konstaterar att det i den interaktiva demokratin är rationell argumentation och offentlig debatt som är grundläggande, inte ansvarsutkrävande eller majoritetsbeslut. Sassi (2000:99) konstaterar att

*...bringing politics closer to everyday life and locality would probably increase interest in it [...] In urban belts, suburbs and neighbourhoods, people would obviously have their say on matters of the immediate environment and everyday arrangements*

Wilhelm (2000:33) redogör för ståndpunkten att delaktighet online möjliggör för medborgarna att utveckla åsikter och göra sina röster hörda. På så sätt är det möjligt att minska klyftan mellan medborgarna och de i beslutsfattande position. Wilhelm (2000:38) menar att deliberativa funktioner online är ett sätt att säkerställa att alla människor som påverkas av ett beslut ges möjlighet att komma till tals och delge sina preferenser, behov och intressen.

Enligt Wilhelm (2000:138) föreligger en fara att det utvecklas en knapptryckardemokrati. Wilhelm (2000:86ff) poängterar vidare att en mångfald av röster inte garanterar deliberation, då tillgången till onlineforum inte är tillräcklig för att skapa en diskursiv demokratisk grund. Wilhelm (2000:138) konstaterar istället att den deliberativa ansatsen ofta saknas i dagens lösningar. Castells (2001:162) saknar interaktionsmomentet i myndigheters satsningar på digital demokrati. Istället konstaterar han att *"...myndigheter på alla nivåer använder primärt internet som en elektronisk anslagstavla för att anslå sin information utan större försök till verklig interaktion"* (ibid. 162). Många myndigheter menar att man underlättar för demokrati genom att lägga ut protokoll, policydokument och så vidare men obehandlad information är meningslös för dem som inte vet hur den ska hanteras eller förstås (Catinat & Vedel 2000:186). Tidigare undersökningar har gett nedslående resultat angående deliberation på lokala myndigheters hemsidor. När Hale et al (1999:97) undersökte 290 städers hemsidor i Kalifornien visade det sig att det främst handlade om informationsspridning. De funktioner för kommunikation som skulle höja kvaliteten på demokratin saknades. Hale

et al (1999:97) fann denna slutsats särskilt pessimistisk ”...given that municipal governments are close to the people and have been argued to be the training ground for democracy”. Återigen poängteras alltså den lokala nivåns betydelse för demokratin.

### **3. 2 New Public Management**

I detta avsnitt presenterar vi grunderna inom New Public Management samt redogör för kritik som riktats mot skolan.

#### **3.2.1 Teorin och dess varianter**

New Public Management (NPM) är en etikett för att definiera en utvecklings-trend inom offentlig förvaltning och för att beskriva ett antal förvaltningsre-former under 1980- och 1990-talen (Sahlin-Andersson 2003:43). Teorins in-nehåll varierar men kännetecknas av ett starkt betonande av ekonomiska normer och värden (Christensen & Læg Reid 2003:18). Den klassiska formuleringen av NPM kan sägas bestå av åtta doktriner vilka hämtar sitt stoff från tänkandet inom den privata sektorns företag och teorier om marknadens funktion (Osborne & McLaughlin 2003:10-11). NPM, enligt dessa doktriner:

1. fokuserar på management,
  2. har uttryckliga standards och prestandamått,
  3. lägger tonvikt på produktion,
  4. hävdar vikten av decentralisering och ”disaggregation”,
  5. främjar konkurrens,
  6. framhäver privat sektors arbetssätt som överlägset,
  7. befordrar disciplin och sparsamhet och
  8. påbjuder en separation av politiskt beslutsfattande och förvaltning av of-fentlig service.
- (ibid.)

NPM syftar till att säkra ekonomiska värden som effektivitet och att kringskära vad som ses som ett övermått av tjänstemannamakt (ibid. 2003:9). Inriktningen på reformer av denna typ har sina rötter i en kritik av välfärds-staten i allmänhet och byråkratin som organiserande princip för den offentli-ga förvaltningen i synnerhet (ibid. 2003:8-9). Det lagfokus, den hierarki och bundenhet vid regler som karakteriserar byråkratins arbetssätt (Christensen & Læg Reid 2003:13) bör enligt teorin ersättas av ett professionellt ledarskap, vilket arbetar resultatriktat efter diskret tagna beslut och med effektivitet som mål (Eriksen 1998:105).

De varianter av NPM som håller fast vid att doktrinerna är lösningen på de flesta förvaltningsproblem kan uppfattas som en förvaltningsteoretisk mo-dell av typen ”en storlek passar alla” (Flynn 2003:60). Utvecklingen under

1990-talet visade att denna typ av rigid NPM-teori inte kunde förklara de lokala variationer som observerades (Osborne & McLaughlin 2003:10-11). När en marknadsisering av förvaltningen inte botade de problem man identifierat aktualiserades en närmare analys av reformerna. Detta har lett till en delvis annorlunda, och framförallt differentierad, teoretisering kring fenomenet som dock fortfarande går under etiketten NPM. Flynn (2003:58) försöker förklara variationerna i de styrandes beteende i förhållandet till förvaltningen och föreslår att man kan förklara praktiken av NPM genom att undersöka kontexten i vilken denna praktik uppträder (ibid. 2003:60). Kontexten utgörs av ett antal ekonomiska, politiska och institutionella variabler. Bland dessa väsentliga variabler finns den diagnos som ställs på ett uppfattat problem. Diagnosen beror enligt Flynn på en tolkning av både vad som uppfattas som problem och vad uppfattas som lösning på problemet (ibid. 2003:68). Problemet och lösningen i sin tur beror återigen på kontexten.

### **3.2.2 Kritik av NPM**

Det finns många som är kritiska till NPM som fenomen inom offentlig förvaltning. Lundquist talar om ekonomism, där NPM är en del, som tron på att det finns ett antal principer som kan tillämpas på såväl privat som offentlig verksamhet. Han menar att ekonomismens förespråkare försöker avpolitiserar analysen av förvaltningen (Lundquist 1998:137). Han anser att ekonomismen inom förvaltningen ”betonar [...] ekonomivärdena på ett sätt som för med sig en anti-offentlig-sektor-anda” (Lundquist 1998:145). Denna anda bör enligt Lundquist innehålla såväl demokrati- som ekonomivärden (1998:63). Han är dock tydlig med att ekonomismen inte handlar om en ”antidemokratisk konspiration” (1998:147), utan snarare om ”att man utan närmare eftertanke tar upp idéer som visat sig verkningsfulla på andra områden” (ibid.).

Det har även riktats kritik mot hur medborgarnas nöjdhet mäts i en förvaltning baserad på en marknadsmodell. Förvaltningens funktionssätt skiljer sig åt från privat näringsliv på ett avgörande sätt, menar kritikerna, vilket innebär att man måste mäta annorlunda. I privat sektor underkänner man inte en kunds grad av nöjdhet även om den är baserad på felaktiga premisser (Kelly 2005:77). I förvaltningen är inte denna subjektiva uppfattning avgörande. En subjektivt missnöjd medborgare är inte oviktig, men en objektiv bedömning av medborgarens situation väger tyngre.

## **3.3 Medborgarskapsteori**

Nedan följer en genomgång av de rättigheter som utgör medborgarskapet, medborgarnas situationsberoende roller, hur dessa roller förhåller sig till vår övriga teori samt kommunernas och medborgarnas ömsesidiga påverkan.

### 3.3.1 Medborgarskapets rättigheter och roller

Medborgarskapet utgörs utöver civila och sociala rättigheter av politiska rättigheter. De sistnämnda tillförsäkrar vuxna medborgare lika möjligheter till reellt politiskt inflytande (Eriksen 1998:220). De politiska rättigheterna kan kallas aktiva då de ger medborgaren möjlighet till autonomi i samhället.

Habermas ger de aktiva rättigheterna en särställning som särskilt fundamentala för medborgarskapet (ibid. 1998:220f). De tilldelas en kollektiv, offentlig karaktär, då utövandet av dessa överskrider medborgarens privata intressen. På detta sätt skiljer de sig från de civila och sociala rättigheterna. Beslutsfattande i frågor med denna offentliga karaktär ställer krav på att rättvisa är den styrande principen. Resultatet sammanfaller inte nödvändigtvis med någon medborgares privata intressen, utan den fria debatt som krävs (ibid. 1998:30) leder till beslut som ser till det allmännas bästa (ibid. 1998:221).

Eriksen (1998:244) skriver med Hegel att *"[m]edborgarstatusen utgår från förutsättningen att samhällets medborgare innehar två kapaciteter; de är privata aktörer och offentliga aktörer"*. Eriksen tar upp flera olika medborgarroller (1998:232-241) som han skiljer från den politiska roll som är kopplad till de politiska rättigheterna. Motsatsen till medborgaren som innehavare av politiska rättigheter, med det allmännas bästa för ögonen, är medborgaren som *kund*. I frågor där medborgaren fattar beslut i rollen som kund bör det privata egenintresset styra.

### 3.3.2 Medborgarskap inom deliberativ demokrati och NPM

De olika typerna av rättigheter och roller förhåller sig till idealen deliberativ demokrati och NPM på olika sätt. Jenssen (2003:293-294) för en sammanfattande diskussion och hävdar att där politik inte är nödvändig, det vill säga när medborgarens individuella värderingar, intressen och val inte står i konflikt med andra medborgares värderingar, intressen och val, är NPM:s principer en lämplig lösning. När värderingar, intressen och val däremot är i konflikt, då är politiska, demokratiska institutioner nödvändiga för att avgöra vad som är rätt, och detta talar för deliberation som lämplig process.

NPM och deliberation som ideal bör eftersträvas i olika hög grad beroende på vilken medborgarroll det rör sig om. Rollens karaktär av offentlig eller privat avgör vilket ideal. Kundrollen är med sin privata karaktär förenlig med NPM. För den rent politiska medborgarrollen, vilken är kopplad till de politiska rättigheterna, är det dock direkt olämpligt att eftersträva idealet för NPM. I denna kundroll har rättvisespekten, vilken Habermas ser som central för demokratin (Eriksen 1998:30-31), förbytt i egenintresse (Jenssen 2003:298). Eriksen (1998:242-243) menar att effektivitet spelar en viktig roll i många delar av offentlig förvaltning. I dessa fall bör man hämta inspiration från det marknadsekonomiska systemet där effektivitet är ett av de främsta kriterierna. Han menar dock att offentlig sektor måste upprätthålla en balans

mellan effektivitet och, det för offentlig sektor traditionella värdet, rättvisa. Annars riskerar skillnaden mellan offentlig sektor, vilken värderar lika behandling, uppföljning och kontroll, och privat sektor, vilken värderar till exempel effektivitet, att upplösas.

### **3.3.3 Förhållandet mellan kommuner och medborgare**

Kommunernas påverkan på medborgarskapets idé och praktik är stor (Montin 2004:136). Det rör sig dock inte om ett ensidigt inflytande. Medborgares handlingar och handlingsnormer och institutionella förändringar samspelar. Lokala institutioner uppmanar medborgare till olika handlingsstrategier, men medborgarnas reaktioner leder också till institutionella förändringar (Montin 1996:80). Montin menar att *”det har [...] anammats några grundläggande idéer som ger intrycket att det skett ett systemskifte i den kommunala förvaltningen”* (Montin 2004:110). Den nya kommunallag som antogs av riksdagen 1991 möjliggjorde större variation mellan lokala förvaltningar (Montin 2004:109). Förändringarna i ett flertal kommuner kännetecknas av det som utmärker NPM. Bland annat ses medborgarna alltmer som kunder, samtidigt som det har skett en marknadsefterlikning inom förvaltningen.



## 4. Metod & Material

Vi har analyserat hur webbsidans uppbyggnad främjar deliberativa processer och intervjuat nyckelpersonerna bakom kommunernas 24-timmarssatsningar. Målsättningen med att kombinera dessa metoder är att erhålla en helhetssyn på samma gång som man genom att kombinera flera metoder kan balansera de olika metodernas svagheter (Sudweeks & Simoff 1999). Nedan följer en redogörelse för hur vi gått tillväga med urval, webbsideanalys och samtalsintervjuer.

### 4.1 Urval

Vi anser det vara viktigt att ta med flera kommuner i undersökningen dels för att uppnå representativitet och dels för att en jämförelse i sig ger inblick i parternas syn på hur 24-timmarsmyndigheten är under utveckling i respektive kommun. För att etablera nära kontakt och kunna besöka de utvalda kommunerna begränsade vi oss till skånska kommuner. Storleksmässigt inriktade vi oss på medelstora kommuner med ett invånarantal mellan tjugo och femtio tusen invånare. Genom KFAKTA tog vi fram en lista över dessa och valde därefter följande fyra kommuner från listans mitt: Ängelholm (37706), Vellinge (31087), Eslöv (28985) och Ystad (26383). Vi avsåg att arbeta med de tre kommuner vi först lyckades etablera kontakt med. Detta resulterade i att Eslöv aldrig kom att omfattas av vår undersökning.

### 4.2 Analys av kommunernas webbsidor

Vår analys av kommunernas hemsidor har varit översiktlig. Vi har fokuserat på en kartläggning av funktioner och egenskaper som kan kopplas till antingen NPM eller deliberation. Vi har noterat hur användarvänliga dessa sidor har varit då varje klick utgör en tröskel för vidare engagemang. I detta sammanhang brukar man tala om en treklicksregel, vilken innebär att en besökare som inte funnit vad den söker efter tre klick sannolikt ger upp (Elger 1998).

Intersubjektivitet innebär enligt Lundquist (1993) att den vetenskapliga framställningen ska vara i princip rekonstruerbar för läsaren, vilken därigenom kan förstå hur man kommit fram till sina slutsatser. Vi har därför bifogat delar av respektive kommuns webbsida för att åskådliggöra dess funktioner.

Vidare har vi använt oss av ett analyschema (se bilaga 2) för att identifiera element som är betydelsefulla i deliberativa processer. Schemat innehåller fyra rekvisit och vi har utgått från Tsagarousianous tre byggstenar för digital demokrati (Jankowski & van Selm 2000:153, se kapitel 3.1.3) samt ett kommunikationsrekvisit. Vi har dessutom gjort en helhetsbedömning huruvida kommunerna gör en märkbar uppdelning mellan tjänster och deltagande.

### 4.3 Samtalsintervjuer

Vårt mål har varit att nå de tjänstemän i kommunerna med bäst förutsättningar för att ha en övergripande bild av implementeringsprocessen av 24-timmarsmyndigheten. Vi har kontaktat kommunens telefonväxel och därefter letat oss fram till den tjänsteman som är ansvarig för 24-timmarsmyndigheten i respektive kommun. Detta har varit en process av varierande komplexitet då kommuner skiljer sig åt i organisation. Enligt Trost (1993) har vi därmed använt oss av ett strategiskt urval vilket innebär att man begränsar sig till ett antal variabler som är av teoretisk betydelse för undersökningen. Dessa variabler har i vårt fall varit ansvarsområde samt befattning.

Vi kontaktade våra respondenter telefonledes en till två veckor innan intervjutillfället för att dels bestämma tidpunkt och dels erhålla en e-postadress till vilken vi därefter skickade en kort presentation av vår uppsats. Vi lade medvetet intervjuerna relativt långt fram i uppsatsprocessen då vår målsättning var att vara väl insatta i ämnet samt ha en mångfacetterad bild av verkligheten vid intervjutillfället. Detta var dessutom en förutsättning för att dels kunna fokusera på de dimensioner vi ville täcka in och dels undvika att intervjun centrerades runt det våra respondenter föredrog att tala om. Väl ute i kommunerna träffade vi intervjupersonerna på den plats de föredrog. Att träffa dem i en miljö där de är avslappnade och ansikte mot ansikte, har vi lagt stort värde vid. Detta då vi tror att det ger en bättre överblick men också underlättar för oss att avläsa stämningar och engagemang.

Eftersom vi är intresserade av hur våra respondenter uppfattar sin situation, är samtalsintervjuer enligt Esaiasson et al (2003) en adekvat metod då interaktivitet blir möjlig genom uppföljning av frågorna. Frågorna har varit strukturerade i betydelsen att vi haft en intervjuguide att falla tillbaka på om samtalet skulle bli stelt eller gått i stå. Samtidigt hade vi ett antal ämnen som vi ville avhandla under intervjuens gång. Dessa står att finna i vår intervjuguide (se bilaga 1). Intervjuguiden har en låg grad av standardisering eftersom vi eftersträvat att ge våra intervjupersoner utrymme att svara med egna ord, dock utan att göra avkall på vår ambition att täcka in de områden vi ville erhålla respondentens bild av (Patel & Davidson 2003:78).

Intervjuerna har spelats in och har därefter transkriberats. Parallellt med ljudupptagning har vi växelvis tagit anteckningar för att säkerställa vårt material, främst med eventuella tekniska problem i åtanke, men även för att notera reflektioner som uppkommit under intervjuens gång. I efterhand har detta visat sig vara en lämplig försiktighetsåtgärd då inspelningarnas ljudkvalitet ibland har varit bristfällig.

Vi har träffat följande personer:

**Ängelholm:** I Ängelholm träffade vi *Ingela Richardsson* och *Markus Nilsson*. Intervjun genomfördes med båda närvarande. Richardsson är informatör

i Ängelholms kommun och utför sitt arbete från kommunhuset. I Nilssons tjänst ingår bland annat att göra uppdateringar på webben samt att sköta löpande verksamhet på kommunens medborgarkontor. Intervjun genomfördes 7/12 2005. På plats i Ängelholm blev vi hänvisade till *Lars Persson*, ungdomssamordnare, ansvarig för ungdomsprojektet *Ventil*.

**Ystad:** I Ystad är det *Ingrid Borg* som ansvarar för hemsidan. Detta fyller en tredjedel av hennes tjänst, därutöver är hon bibliotekarie. Hon utför sitt arbete från kommunens bibliotek i Ystad. Intervjun genomfördes 9/12 2005.

**Vellinge:** I Vellinge stämde vi träff med *Christer Brynielsson*, informationschef. Inom Brynielssons befattning ryms ansvar för webben, projektledarskap, utgivaransvar för diverse trycksaker, med mera. Brynielsson har sitt kontor i kommunhuset i Vellinge. Intervjun genomfördes 14/12 2005.

## 5. Resultat och analys

Vi börjar med att undersöka var initiativet till 24-timmarsmyndigheten kommer ifrån samt dess nuvarande form. Därefter studerar vi de drivkrafter och synsätt som driver arbetet framåt, följt av ett avsnitt som behandlar resultaten när vision omsätts i praktik. Slutligen fokuserar vi på intervjupersonernas framtidsvisioner och vad dessa avslöjar om 24-timmarsmyndighetens framtid.

### 5.1 Initiativ och nuvarande form

I Ängelholm tog Richardsson på eget initiativ de första stegen genom att under 2002 sammanställa mål och framställa en plan för hur arbetet skulle fortskrida. Parallellt med detta arbete övertygade hon politikerna om värdet av satsningen. När Richardsson utarbetat sitt förslag presenterade hon detta för kommunens politiker. Även i Ystad kom initiativet till 24-myndigheten från tjänstemannahåll. Ett viktigt delmål i Ystads arbete var att lansera en ny webbplats under september 2001 vilken skulle göra det enklare att uppnå 24-timmarsmyndighetsvisionen. Borg anser att ”*vi är ganska tröga på 24-timmarsmyndigheten i Ystad... ganska sena och ganska tröga...*”, men att arbetet går framåt. Även i Vellinge är det ett tjänstemannainitiativ som ligger bakom, samtidigt som Brynielsson påpekar att det är det inte går att arbeta utan politisk övervakning i Vellinge:

*vi har ju [...] en organisation där vi har en utav våra heltidsanställda politiker som är i huset hela tiden [...] så [...] för att kunna gå vidare med en sån här fråga så krävs det att man har förankrat det hos politikerna, för även om förslaget kommer från oss att nu måste detta ske så hade inte den ansvarige politikern sagt att, ok, det är vettigt jag känner också att detta är rätt [...] så hade det ju inte gått*

Inför arbetet gjorde man i Ängelholm upp en förteckning över vad man ville att systemet skulle innehålla. Man sökte ett lättarbetat och effektivt system där tjänstemännen i stor utsträckning skulle kunna bidra med material. Under 2003 gjorde man en upphandling och de 19 anbuden vägdes i ljuset av en begränsad budget. Systemet man slutligen valde har vissa tillkortakommanden vilka resulterar i att kommunen får ta fram vissa delar på egen hand, men Richardsson uttrycker det som att man ”...är medveten om att vi får vad vi betalar för...”. Även Ystad valde ett system där man generöst låter tjänstemännen agera redaktörer och Borg räknar med att man har omkring 200 redaktörer i dagens system.

Arbetet med 24-myndigheten pågår i dagsläget i varierande takt i kommunerna. Richardson anser att webbplatsen nu innehåller bra funktioner för information och kommunikation, men tyvärr saknas interaktiva funktioner. Hon menar att *interaktiviteten* dels hindras av att man måste fortsätta arbetet

med funktionerna för *information* och *kommunikation*. Den hindras dessutom av att kommunen inte har tillgång till ett system för e-legitimation och detta kopplar Richardsson till en brist på riktlinjer. Upphandlingen kring e-legitimation, menar Richardsson och Nilsson, har blivit en ofattbart långdragen historia. Centrala förhandlingar och upphandlingar är ständigt nästan i hamn, för att sedan på nytt skjutas på framtiden. Det blir mycket kostsamt för den kommun som i nuläget sluter avtal om e-legitimation med marknadens fåtal leverantörer. Även Borg ser säker identifiering som den felande länk en stor del av 24-timmarsmyndighetens potential står och faller med.

Richardsson menar att det är frustrerande att 24-timmarskommunen är frånvarande både som begrepp och i riktlinjernas utformning. Lokal förvaltning är inte väsensskild från central och regional men de skiljer sig åt markant i praktiken. För det första försvårar kommunernas relativa småskalighet, jämfört med myndigheter och landsting, handlande på egen hand. För det andra försvårar deras varierande, breda verksamhetsområde, återigen jämfört med myndigheter och landsting, nära samverkan mellan kommuner. Detta uppmärksammas inte nog i de centrala riktlinjerna. Därför menar man i Ängelholm att klara riktlinjer och handfast stöd för kommunens 24-timmarssatsning är avgörande för arbetets fortskridande. Brynielsson talar om att kommunerna inom samarbetet e-24 håller fast vid den egna 24-timmarslösningen istället för att samverka. Sammanfattningsvis lyser deliberativ demokrati med sin frånvaro när kommunerna beskriver dagens situation.

De problem kommunerna identifierar i nuläget är bristande riktlinjer från centralt håll, bristande samverkan mellan kommuner för att utveckla standards för webbplatserna och frånvaron av e-legitimation. Problemen är främst av organisatorisk art. Det finns inga tydliga direktiv, kommunerna tvistar istället för att sätta ett gemensamt mål och använder inte sin sammanlagda styrka på marknaden för e-teknik. Problemen bestämmer i hög grad vilka lösningar som aktualiseras (Flynn 2003) och här är de alla tydligt kopplade till ett NPM-perspektiv. Fokus ligger på management, standards, sparsamhet och konkurrens (Osborne & McLaughlin 2003).

I samtliga kommuner är det tjänstemännen som står för visionerna om en 24-timmarsmyndighet. Åströms (2004:178) analys av Sundsvall ger ett liknande resultat och han konstaterar att det har varit ”... i huvudsak tjänstemän som varit drivande i förändringsarbetet, formulerat kommunens policy och tagit initiativ till förändring”. Arbetet med 24-timmarsmyndigheten har hittills karaktär av något som angår förvaltningen och inte politikerna. Vi menar att det är tydligt att 24-timmarsdelegationens vision som kallats en förvaltningsprodukt som strävar efter effektivitet (RiR 2004:19) förblir en sådan även ute i kommunerna.

## 5.2 Drivkrafter och synsätt

I denna del presenterar vi värderingar vi fann i kommunernas 24-timmarsmyndighetsarbete. Därefter problematiserar vi kommunens syn på sin egen roll.

### 5.2.1 Effektivitet, öppenhet och efterfrågan

Richardsson påpekar att 8-timmarsmyndigheten är grundläggande och fungerar inte den gör inte heller 24-timmarsmyndigheten det. Hon har en bestämd bild av vad som bör utmärka kommunens arbetssätt och relation till medborgarna. Richardsson återkommer flera gånger till att öppenheten gentemot medborgarna är fundamental för den kommunala förvaltningen. Richardsson menar att öppenheten idag är hotad då politiker alltmer stänger sina dörrar och förvaltningen minskar sin transparens. Trots allt, konstaterar Richardsson, ”...så är det så att [...] skattebetalarna som betalar våra löner [...] och då ska dom också få insyn tycker jag”.

Denna insyn Richardsson talar om är också grundläggande i det deliberativa demokratiidealet. Där betonas det ständigt att medborgarna måste kunna hålla sig informerade för att fatta välgrundade beslut. Det är meningslöst att utöka de deliberativa funktionerna om det avgörande informationsrequisitet saknas; det deliberativa demokratiidealet förutsätter välinformerade medborgare (Wilhelm 2000). Och, påpekar Richardsson, ”...möten mellan människor och politiker är grundläggande...”. Det personliga mötet kan inte ersättas av en elektronisk version. Det är mycket viktigt att medborgarna har möjlighet att träffa och komma politikerna nära – i synnerhet i en kommun där närheten är det centrala, menar Richardsson.

Även för Borg är öppenheten viktig. Hon menar att 24-timmarsmyndigheten medför potential för större öppenhet och mer interaktion mellan medborgare och förvaltning. I Ystad ser man både effektivitetsvinster och högre kvalitet på personliga möten. Borg exemplifierar med att Ystads datoriserade låneterminaler gett bibliotekspersonalen mer tid att interagera med besökarna och ges större möjlighet att hjälpa till där datorer inte kan ge svar. Förändringen lämnar alla nöjda, menar Borg, vilket både personal och medborgare har delgett i utvärderingar. Brynielsson är inne på kvalitetstid ur en annan aspekt:

*Därför om du tittar på bara vi som jobbar här vad är vi till för, jo vi är till för att ge service till våra kommuninvånare och göra det som våra kommuninvånare vill att vi ska göra till så liten penning det är möjligt [...] Ja, jag tror alltså mer kvalitetstid så att säga och dessutom [...] jag har inte tid eller intresse av att träffa någon politiker när jag själv inte behöver det, utan det är när jag behöver, ja, som jag vill träffa den politiker som är ansvarig för de mina, och då vill jag ha ut kvalitet utav mitt möte. Så måste det ju vara.*

Brynielsson betonar att den individuella nyttan ska prägla kommunens satsningar och medborgerlig deliberation saknas i hans resonemang. Brynielsson menar till skillnad från Borg att medborgarna inte vill träffa sina representanter utom då nöden kräver det. Detta går stick i stäv med Richardssons vision om ökad kommunikation och förståelse mellan politiker och medborgare för att öka eller åtminstone förbättra förtroendet och intresset för lokala angelägenheter.

Borg menar liksom Richardsson att det finns mycket att utträta beträffande öppenhet. Biblioteket i Ystad bjöd in politiker och medborgare för att skapa möten. Det stannade dock vid ett försök då politiker var ointresserade av att närvara, trots att evenemanget ägde rum i valtider. Både Borg och Richardsson menar att det verkar finnas en rädsla bland politiker att möta medborgarna, de som en gång delegerat sitt beslutsfattande till politikerna. Borg menar att hon ”[...] kan förstå att man kan vara rädd för det ena och det andra [...] som det är idag, ja det är inte alltid lätt [...] de är ju jagade”. Richardsson ser snarare rädslan som ett tecken på att det

*...saknas respekt för medborgarna [...] Det förutsätts att medborgarna inte vet bättre [...] man måste låta ta sig tid att möta medborgarna*

Brynielsson å sin sida talar inte om öppenhet i samma omfattning. Han betonar snarare vikten av en slimmad organisation för att hålla kommunalskatten på låg nivå. Kommunens arbete med 24-timmarsmyndigheten bör främst styras av efterfrågan:

*...säger medborgarna att, så att säga att, 30 % utav det ni har på webben det är vi inte intresserade av, men vi är intresserade av det här och det här istället. Då måste ju vi så att säga fatta beslut om huruvida vi ska satsa på dom här 30 procenten som dom inte är intresserade av. Och egentligen ska vi inte göra det utan vi ska satsa på det andra istället*

Vellinge vill anpassa kommunen efter medborgarnas efterfrågan, vilket vid en första anblick kan ses som en lämplig princip. Ur ett demokratiskt perspektiv är det dock problematiskt. Flera av elementen i den deliberativa demokratin skulle svårligen efterfrågas på en marknad. Rättvisa, behov och offentlighet är värden som skulle riskera att gå förlorade. Den öppenhet som krävs i en deliberativ demokrati är beroende av tillgång till största möjliga mängd information. Vi menar att ett efterfrågestyrt utbud av information inte underlättar deliberativa processer där medborgarna argumenterar och fattar välgrundade beslut för det allmänna bästa (Elster 1998, jmf Jenssen 2003). Brynielsson fäster dock vikt vid att byråkratisvenskan i praktiken gör många dokument obegripliga:

*Det är ju också, också en tillgänglighetsfråga som vi på sikt kommer att få ta med i den här biten också och det är ju också en demokratifråga kan man väl säga att*

*uttrycka sig på ett sådant sätt så att man inte utestänger någon.[...] Den svenska byråkratisvenskan utestänger ju massor med människor. Jag har haft hur många praktikanter som helst som jag har att läsa på kommunala protokoll som har kommit till mig; vad betyder det här?*

Uttalandena tyder på att man ser det som grundläggande för allas lika möjlighet att delta i gemensamma angelägenheter att medborgarna kan hålla sig informerade (Wilhelm 2000). Språket riskerar att göra dokument lika otillgängliga som om de varit inlåsta i ett arkiv. Även Borg ser detta som ett problem och en utmaning, samtidigt som hon tror att det går att lösa genom personalutbildning.

## **5.2.2 Kommunernas målsättningar**

Sanford Borins, professor vid universitet i Toronto, har i en studie visat e-förvaltningens kostnadseffektivitet. En förvaltningskontakt öga mot öga kostar i genomsnitt SEK 218, medan en elektronisk kostar SEK 4.80 (Smitt 2005). Att effektivitet är ett ledord inom 24-timmarsmyndigheten konstateras i Riksrevisionens rapport (RiR 2004:19), där *”Riksrevisionens slutsats [...] är att målet ökad kostnadseffektivitet har varit den främsta drivkraften när fallmyndigheterna utvecklat elektroniska tjänster”* (s. 15).

Vi finner att det även hos kommunerna främst ligger ekonomiska motiv bakom förändringsarbetet. Richardsson medger att det främst handlar om ekonomiska vinster och hon upplever det som tråkigt att öppenheten och medborgarkontakten på detta sätt går förlorad. Borg tror att man genom 24-timmarsmyndigheten kommer att göra betydande besparingar på lång sikt, men att det dröjer innan *”... man kan räkna hem vinsterna...”*. Borg betonar att investeringarna frigör tid för tjänstemännen som kan sköta andra, viktigare uppgifter. Hon tror inte att 24-timmarsmyndigheten är ett sätt att spara in på personal, utan att syftet är att förvaltningen ska få mer tid att möta medborgarna. Brynielsson ser redan resultatet av 24-timmarsmyndigheten då Vellinge genom att använda elektroniska ansökningar till barnomsorgen *”...kan [...] se redan där att vi har sparat pengar. Rätt så rejält. Bara på att slippa porto och såna här grejer”*.

Både Borg och Nilsson påtalar vikten av att medborgarna ska kunna följa sina ärenden på nätet. Dels är det en fråga om att kunna följa sitt ärende, vilket innebär ökad insyn i förvaltningens arbete. Dels återkommer man till fördelen att det avlastar personalen då medborgare ofta ringer och vill ha besked om handläggning. Det finns alltså vinster både för den kommunala förvaltningen och för medborgarna. Av intervjuerna att döma ligger dock tyngdpunkten på förvaltningens vinster och att det är tjänstemän som ligger bakom initiativen talar också för att det är deras problem och inte medborgarnas som aktualiseras i första hand.



Effektivitet spelar alltså en grundläggande roll inom arbetet med 24-timmarsmyndigheten. Det finns två skilda resonemang; å ena sidan effektivitet som drivkraft i sig, å andra sidan effektivitet som syftar till att möjliggöra andra satsningar som främjar medborgerligt deltagande. Kommunerna ger uttryck för var sin kombination av tankar inom idealen för NPM och deliberativ demokrati. I Ystad ser man effektiviseringar som ett medel för att öka medborgarnas möjligheter till personliga möten med förvaltningen. De kombinerar på så sätt besparingar med satsningarna. I Vellinge ser man effektiviseringar som en drivkraft för att i slutändan hålla en låg skattesats. Detta kan sägas främja medborgarna i privatekonomiska termer men inte ur en deltagardemokratisk aspekt då det är ekonomiska värden som framhävs. I Ängelholm ser man bekymrat på utvecklingen då man önskar att effektiviseringar skulle leda till ökad kontakt mellan medborgare och förvaltning, men istället är de mål i sig. Det är ingen enhetlig bild som framträder, utan de tre kommunerna har både demokratiska och ekonomiska motiv bakom sitt arbete.

### **5.3 När vision och verklighet möts**

En meningsfull analys av deliberativa funktioner som skilda från tjänstefunktioner är delvis problematisk. Vissa funktioner befinner sig i en gråzon mellan demokrati och tjänst. Till exempel kan tillhandahållandet av viss information spela roll för både medborgarnas möjligheter till deliberation och utnyttjandet av kommunens tjänster. Med detta i åtanke har vi valt att hellre inkludera funktioner än att utesluta dem i analysen av deras deliberativa implikationer. Nedan analyserar vi förekomsten av information, kommunikation, forum och medbestämmande.

#### **5.3.1 Information**

Våra intervjupersoner skiljer sig åt i hur de resonerar kring information och det finns olika syften med den information man anser att kommunen bör tillhandahålla. Kommunernas webbsidor skiljer sig också åt gällande vilken information de i nuläget innehåller. Skillnaderna är dock mindre i handling än i resonemang. Kommunernas webbsidor innehåller minst tre kategorier av information; 1) *neutral*, 2) *politiserad* och 3) *säljande*. Till den förstnämnda kategorin räknar vi till exempel information om kommunens nämnder, beslutsordning samt regler och bestämmelser. Med den andra typen menas information som uppvisar ett tydligt politiskt ställningstagande. Den tredje typen är positivt värdeladdad och kan sägas rikta sig främst till företagare, potentiella kommuninvånare samt turister. Hur balansen ser ut mellan typerna av information menar vi visar vilken syn kommunen har på sin egen samt medborgarnas roll i den offentliga förvaltningen.

I Ängelholm menar man att webbplatsen kan fungera som en informationskälla som underlättar diskussioner ansikte mot ansikte. Denna typ av möten skulle främjas av bred och dagsaktuell information. Richardssons resonemang kring information på webben kan tolkas som förespråkande av deliberation eftersom medborgarna ges möjlighet att bilda preferenser och argumentera för dem. Ur denna aspekt är kopplingen till den deliberativa demokratis byggstenar tydlig (Jankowski & van Selm 2000). Richardsson och Nilsson menar att argumentation bör äga rum ansikte mot ansikte och inte på webben. Som exempel tar man Ängelholms stadsbyggnadskontors försök med ett offentligt möte där medborgarna inte bara blev informerade utan även gavs tillfälle att diskutera förslag sinsemellan. Det måste dock påpekas att Richardsson och Nilssons utsagor om information på kommunens webbplats handlar om vad man *vill* att den ska innehålla. Att det ser annorlunda ut idag beror till stor del på bristande intern kommunikation samt stuprörstänkande, enligt Richardsson. De olika förvaltningarna delar ogärna information mellan sig och presenterar den inte heller på sina webbsidor. Det är inte fråga om tekniska begränsningar då kommunens system ger alla tjänstemän möjlighet att bidra till webbplatsens innehåll. Informationsvisionen är alltså i stort sett orealiserad. Situationen väcker dessutom frågor om webbplatsens potential för kommunikation, då inte ens förvaltningens interna kommunikation fungerar. Richardsson och Nilsson är tydliga med att detta är ett problem, men tror att kommunikationen kan förbättras med tydligare riktlinjer.

Ängelholms webbplats innehåller till större delen information ur den första kategorin. Användarna kan ta del av ett brett spektrum av information om kommunens verksamhet och ansvarsområden. Information av den andra typen, politiska ställningstagande, finner vi dock inga exempel på. Det finns ett fåtal exempel av den tredje kategorin och den är koncentrerad kring frågor som rör turism och inflyttning till kommunen. Balansen mellan informationstyperna tyder på att kommunen är mån om att medborgarna förstår kommunens verksamhet och plats i den offentliga förvaltningen. Den neutrala hållningen bör underlätta för medborgarna att deliberera, men denna process är inte något kommunen initierar annat än i liten skala. Problem med intern kommunikation, ointresse från politikers sida och saknat utrymme i budget hindrar dock ytterligare investeringar i nuläget.

Ystads förstasida har en karaktär av den tredje kategorin, det vill säga säljande information, men sidorna i övrigt domineras av neutral information. Inte heller på Ystads webbplats finner vi information av den andra typen. Ystads webbplats har en framträdande uppdelning mellan e-demokrati och e-tjänster (se bilaga 4) och detta tydliggör kommunens syn att frågor om demokrati och tjänster skiljer sig åt. Man undviker på så sätt att reducera deltagande till ett konsumentval (Jenssen 2003). Sammantaget uppmärksammar

kommunen genom sin information medborgarna både i deras offentliga, allmänintresserade och privata, egenintresserade kapaciteter (Eriksen 1998).

Brynielsson är positiv till att lägga ut så mycket information som möjligt på Vellinges webbplats. Webbssidorna innehåller främst information av den första kategorin men den är i flera fall uppblandad med politiserad information. I dessa fall kombineras verksamhetsbeskrivningar redogörelser för bakomliggande ställningstagande. En särställning intar avdelningen om det nationella utjämningsystemet, där kommunen argumenterar mot dagens lösning. Information av den tredje typen har vi endast funnit på webbsidan för turism. För att anses främja deliberation måste information underlätta medborgarnas argumentation. Vi menar att politiserad information av den typ Vellinges webbplats till viss del innehåller kan försvåra argumentation om medborgarna förväntar sig neutral information.

### 5.3.2 Kommunikation

Ängelholm presenterar telefonnummer, faxnummer, adresser samt möjlighet att sända e-post till representanter, förvaltningar och kommunala bolag via webbformulär. Man bidrar även med instruktioner för att e-posta tjänstemän direkt. Ystads webbplats innehåller e-postadresser i vissa fall även telefonnummer till sina tjänstemän, telefonnummer till alla och e-postadresser till knappt hälften av kommunfullmäktiges ledamöter samt e-postadresser till de nämnderna. Vellinge erbjuder telefonnummer till förvaltning, e-postadresser till nämnder och kommunkansli samt kommunhusets adress. Kommunerna skiljer sig åt i vilken utsträckning de underlättar för medborgarna att kontakta representanter och tjänstemän. Ängelholm har störst antal kontaktuppgifter, följt av Ystad medan Vellinge har minst kontaktinformation. Brynielsson hävdar att detta är en medveten strategi beträffande e-post då man vill undvika skräppost. Vellinges kommunikationsfunktioner är även något mindre användarvänliga än de andra kommunernas, då det i vissa fall är oklart vem man egentligen kontaktar. Ystad har samlat alla tjänstemännens e-postadresser, men spridit ut övrig kontaktinformation på de olika webbsidorna vilket försvårar möjligheterna till kommunikation.

Problemet med kommunikation via telefon, fax och e-post ur demokratisk synvinkel är att den är sluten och därmed privat och ”*därför [knappast] påverkar kvaliteten i den offentliga debatten*” (Åström 2004:157). Sluten kommunikation kan sägas främja demokrati endast om demokrati ses som en privat angelägenhet och detta rimmar illa med ett offentligt, deliberativt ideal (Eriksen 1998:244). Offentlig kommunikation, vilket utmärker deliberativ demokrati, kräver mer kvalificerade metoder som till exempel webbforum (ibid.), vilket Ystad har som enda kommun. Ängelholm och Vellinge saknar alltså ansatser till deliberativ kommunikation på sina webbplatser då de saknar en offentlig kommunikationskanal. Därmed styrks Castells (2001) påstå-

ende att myndigheters webbsatsningar snarare leder till en elektronisk anslagstavla än digital demokrati.

### 5.3.3 Forum

I Ängelholm är man skeptiska till webbforum som ett adekvat sätt att skapa förutsättningar för medborgarinflytande. Man ger teknikens kritiker rätt och tror att formen inte lämpar sig för politisk kommunikation då man befärrar att samtalet dör ut. Detta finns det exempel på från andra kommuners försök på området (jmf Åström 2004). Richardsson månar istället om personliga möten mellan medborgare, förvaltning och representanter samt de diskussioner som uppstår vid sådana möten. Det finns trots denna inställning tendenser till deliberation i kommunen. Med Ventil har ungdomssamordnare Lars Persson sjösatt ett projekt för kommunens skolelever. Ventil anordnar stormöte fyra gånger per år där representanter från kommunfullmäktige är åhörare. Därutöver har man ett webbforum där man kan diskutera och sondera idéer mellan mötena utan begränsningar såsom tid och rum. Persson poängterar dock att stormötena är grundläggande och en förutsättning för webbaktiviteterna, vilka fungerar som viktiga komplement. Perssons projekt visar prov på digital demokrati i dess ideala form. Det följer Hacker och van Dijks (2000) definition där forumet används som ett komplement och förbättrar deltagarnas förutsättningar att erhålla information, följa projektet samt delge synpunkter. Richardsson och Nilsson tycks dock inte tro att framgången med detta forum går att upprepa i kommunens övriga verksamhet.

Även Ystad har ett väl förankrat projekt med kommunens ungdomar där de får komma till tals. Nästa steg är att följa Ängelholms exempel och utveckla webbfunktioner för att förbättra kommunikationsmöjligheterna. Att dessa satsningar sker på ungdomsnivå finner vi intressant av flera anledningar. Våra intervjupersoner menar att ungdomar kan hantera tekniken och att man därför inte behöver ta hänsyn till generationsklyftan i tekniska kunskaper. Uppfattningen tyder på att kommunen inte är villig att på allvar satsa på webbfunktioner förrän man är säker på att så stor del som möjligt av medborgarna kan delta. Denna avvaktan går att tolka i både termer av demokrati och effektivitet. Att Richardsson och Nilssons talar om vikten av ett brett deltagande tyder på att detta är den främsta prioriteringen även om den uttalade bristen på resurser antyder att också ekonomiska variabler spelar in. Vi tolkar dessutom satsningarna som att ungdomar är tacksamma för pilotprojekt, då de som grupp är lågprioriterade ur ett prestigeperspektiv. Att prova IT-lösningar på en högre budget- och prestig nivå skulle leda till långt större diskussioner om dess meriter än relativt oförargliga barn- och ungdomssatsningar.

Borg ser visserligen positivt på webbplatsens möjligheter att fungera både som ett forum för demokrati och som ett redskap för aktivitet utanför web-

ben, men kommunen utnyttjar enbart till viss del teknikens potential. Inläggen på forumet vidarebefordras manuellt av Borg till de tjänstemän och representanter hon anser att frågan berör. Detta är inte egendomligt, menar hon, då politiker och tjänstemän inte har tid att kontrollera forumet varje dag. Därmed beror forumet på Borgs förmåga att förmedla inlägg. Systemet kan tolkas som att representanter och tjänstemän är ointresserade av deliberation. Lösningen åtföljs av en risk att forumet ger medborgarna ett falskt intryck av att händelserna där följs aktivt av förtroendevalda och tjänstemän. Vi menar att forumet idag till viss del fungerar som en kuliss vilken föreställer deliberativ demokrati.

Enligt Borg förefaller det som om många inlägg är skrivna av personer utan politisk vana och detta kan tolkas som att vissa medborgare riskerat att inte delta i det offentliga samtalet utan ett webbforum. På så sätt erbjuder Ystad alternativa vägar för att göra sin röst hörd, en möjlighet som Wilhelm (2000) betonar vikten av för att ge tillgång till det offentliga rummet för alla grupper. Att forumet utgör ett utrymme för debatt och reflektion gör att det uppfyller ett av Wilhelms (2000) rekvisit för deliberation. Den relativt höga nivån av engagemang visar att forumet anses ha genomslagskraft. Vi har inte fastställt i vilken utsträckning just formen är avgörande för deltagandet, men håller det för troligt att det sänkt trösklarna.

Brynielsson menar å sin sida att förekomsten av ett webbforum berättigas av de resultat det ger; ”*man kan ju inte bara ha det för att det ska vara där*”. Han uppfattar Vellinges invånare som ”*oerhört verbala och välutbildade*” och att de hellre argumenterar och påverkar via kanaler som insändare och tidningsartiklar samt i direktkontakt med politiker. Resonemanget påminner oss om den kritik som riktats mot deliberativ demokrati och som går ut på att argumentation riskerar att domineras av samhällets mest verbala (van Dijk 2000). Detta förhållande tolkas i Vellinge omvänt: Debatten *bör* tillhöra de som kan uttrycka sig väl eller som Brynielsson uttrycker saken, ”*det blir för lite bråk med ett webbforum*”. För de som inte innehar de egenskaper Brynielsson talar om höjer detta resonemang trösklarna. Strategin kan därför tolkas som att kommunen söker undvika argumentation med åtminstone vissa grupper (jmf Åström 2004:179). Det är närmast ett ställningstagande mot deliberation i ljuset av Wilhelms (2000) vision om deliberation online som en garant för att alla som påverkas av ett beslut ska få möjlighet att komma till tals. Vellinge kommuns organisation medger inte heller den typ av diskussioner som webbforum utgör, menar Brynielsson. De ställer höga krav på övervakning mot överträdelser som exempelvis hets mot folkgrupp och för detta saknar kommunens slimmade organisation tidsresurser. Brynielsson menar dessutom att man har erfarenhet av att medborgarna saknar verklighetsförankring och efterfrågar sådant som är ekonomiskt orealistiskt när de tillåts göra sin röst hörd.

### 5.3.4 Medbestämmande

De undersökta kommunerna har alla system för medborgarförslag. Vellinge erbjuder däremot ingen webblösning medan både Ängelholm och Ystad tillhandahåller blanketter som kan fyllas i på webben men dock måste skickas med reguljär postgång. Anledningen till att Ängelholms medborgarförslag inte går att sända in elektroniskt är enligt Richardsson ett politiskt beslut med målet att höja tröskeln. Richardsson tror att detta beror på ett ointresse från politikernas sida att ta del av vad medborgarna har att säga och att man vill undvika deras inblandning.

Ystad å sin sida erbjuder två möjligheter för medborgarna att delta där den ena har låg och den andra hög tröskel. Denna uppdelning är inte en medveten strategi utan en slump, enligt Borg. Den första kallas ”Min åsikt” (se bilaga 5) och är ett webbformulär där man kan göra sin röst hörd anonymt. Allt som krävs är att användaren skriver sin synpunkt och därefter klickar på en knapp. Vem som lyssnar och vad åsikterna resulterar i framgår dock inte på kommunens webbplats. Därmed kan det vara problematiskt att kategorisera funktionen som en form av medbestämmande. Den andra möjligheten är medborgarförslag. Ystads kommun mottar stora mängder medborgarförslag, vilket Borg ser som mycket positivt och som ett tecken på medborgarnas vilja till engagemang. Trots medborgarförslagets trösklar i form av utskrift, underskrift och postgång är detta det populäraste sättet att ge förslag. En mer genomtänkt webblösning borde kunna kombinera högt deltagande med låga trösklar. De höga trösklarna är dock medvetet framtagna, menar Borg, då man fruktar att dagens redan stora mängd förslag kommer att öka och riskera att överbelasta kommunfullmäktiges möten. Att det finns ett stort engagemang för gemensamma angelägenheter bland Ystads medborgare är uppenbart. Medborgarna bortser från engagemangets relativt höga trösklar för att göra sina röster hörda och detta tyder på det finns ett omfattande intresse för och behov av delaktighet. I dagens tappning menar vi att detta uppdämda behov inte tas tillvara i större omfattning och Åströms (2004) analys, att offentliga förvaltningar medvetet håller medborgarna på avstånd för att bevaka de egna reviren, stärks därmed.

I Vellinge pekar man på erfarenheter av bristande medborgarintresse samt begränsade resurser som anledningarna till att deliberativa funktioner saknas på kommunens webbplats. Brynielsson menar att en av nackdelarna med en bantad förvaltning är att den inte har kapacitet att ta hand om resultatet av medborgarnas engagemang. I ljuset av Brynielssons uppfattning att medborgarnas efterfrågan ska styra kommunens verksamhet borde frånvaron bero på låg efterfrågan. Det kan å andra sidan även betyda att det finns en brist i förvaltningen vilket innebär att medborgare som vill delta i kommunens angelägenheter inte tillåts göra detta på grund av kommunens prioriteringar. Det blir därmed fråga om ett slags moment 22 där ointresset för deltagande upprätthålls av att medborgare utan möjlighet till engagemang inte aktiverar sig

(jmf Barber 1984). Ystad har en uppmuntrande attityd på hemsidan med en framstående placering av e-demokrati på förstasidan och där har det också visat sig att intresset finns och är stort (jmf Montin 2004). Detta tyder på att intresset finns om möjlighet till deltagande ges. Vi sluter oss till att det är viktigt för deltagandet att erbjuda medborgarna en röst i det offentliga samtalet.

I Vellinge är man ivriga förespråkare av undersökningar och utvärderingar, vilka Brynielsson kategoriserar som en form av deltagande. Han värjer sig för frågan hur en 24-timmarsmyndighet kan underlätta medborgarnas deltagande och pekar istället på att man kommer att tillfråga invånarna vad de vill ha. Det handlar alltså snarare om en typ av marknadsundersökning än medborgerlig deliberation. Istället för att möjliggöra offentlig, politisk diskussion så privatiserar Vellinge kommun medborgarnas inflytande på kommunen (Jenssen 2003:298). Medborgarnas beslut baseras därmed snarare på egenintresse än det allmännas bästa. Kommunens verksamhet bör alltså i Brynielssons ögon bestämmas genom en ekonomisk avvägning snarare än ett demokratiskt tillvägagångssätt. Ekonomiska värden tränger undan de demokratiska värden Lundquist (1998) påtalar vikten av. Redan Vellinges terminologi gör klart att webbplatsens funktioner bör förstås som tjänster och inte deliberativa kanaler. Trots ett uttalat stöd för att följa medborgarnas vilja har man inte tagit reda på hur deras efterfrågan ser ut (jmf Montin 2004:164). Kommunen erbjuder istället tjänster efter att ha valt ut olika grupper som man tror har nytta av vissa webbfunktioner. I ett senare skede kommer man att sätta samman fokusgrupper utifrån de redan identifierade grupperna. Vare sig diskussioner eller medborgarförslag via webben är aktuella, trots att kostnaden för att ta reda på vad medborgarna efterfrågar anses vara hög och att en webb-lösning borde vara ekonomiskt rationell.

## ***5.4 Visioner med deliberativa förtecken?***

För att avrunda våra intervjuer har vi frågat hur respektive intervjupersons ideala, framtida 24-timmarsmyndighet ser ut. Vi har noga poängterat att det finns vare sig ekonomiska begränsningar eller ogenomförbara idéer då det handlar om en vision. Framtidsvisionerna visade sig vara mycket olika och de skiftade mellan visionära, mycket konkreta samt mer eller mindre avancerade.

När Richardsson och Nilsson får frågan möts vi först av tystnad. Denna tystnad är ganska talande, enligt Richardsson. I Ängelholm upplever man att tydliga direktiv saknas vilket försvårar det fortsatta arbetet med 24-timmarsmyndigheten. Vad Richardsson och Nilsson mest av allt önskar sig är klara direktiv. Richardsson menar att allt så här långt är odefinierat och att man från centralt håll (läs Statskontoret) bara riktar in sitt tankesätt och sina lösningar mot myndigheters arbete. Man upplever att man påtvingas lösningar som passar myndigheter men inte kommuner. Efter denna första reserva-

tion lägger Richardsson till att kommunen borde sätta medborgaren i centrum och inte bara se till ekonomiska värden. Till exempel önskar man ett utbyggt medborgarkontor med längre öppettider och bred tjänstemannakompetens för att kunna besvara medborgarnas frågor. Visionen är alltså en väl fungerande 8-timmarskommun och tydliga riktlinjer för arbetet med 24-timmarskommunen.

Borg har en något mer avancerad framtidsvision. Som förebild nämner hon Klippans satsning på en webbplats skraddarsydd för den enskilda medborgaren. Genom ett system med medborgarkonto ska var och en erbjudas passande tjänster baserat på till exempel individens bostadsadress och ålder. Det är viktigt att kunna få svar på sina frågor när som helst på dygnet och Borg tror därför att individualisering av kommunens webbplats är framtidens melodi. Hon tror att vi snart är där.

Brynielssons vision ter sig först högtflygande. När han reser sig upp och börjar illustrera på vita tavlan väntar vi oss nästintill en universallösning på den digitala demokratins problem. När Brynielsson ritat färdig noterar vi att det står "Vad vill du ha hjälp med?" följt av en textbox. Meningen är att användaren ska formulera sitt ärende i textboxen och sedan få hjälp på webbplatsen, oavsett tid, plats eller bekymrets natur. Vi ser tydliga paralleller till Storcken Sture som är webbplatsens nuvarande, interaktiva hjälpredda. Brynielsson instämmer men framhåller att framtida versioner kommer att vara betydligt mer användarvänliga och kompetenta. Vårt intryck är att denna vision förmedlar en inställning av "vad vill du oss". Vellinges ideala webbplats för 24-timmarssatsning saknar alltså helt möjligheter för deliberation. Kommunen presenteras som en institution man kontaktar när man vill ha hjälp. Brynielsson tror att kommunen har realiserat visionen inom fem år.

Medan respondenterna i övriga svar ofta hänvisade till ekonomiska begränsningar menar vi att det här framträder en mer rättvisande bild av deras ideal. Utsagorna delger vilka grundläggande värden som präglar arbetet med 24-timmarsmyndigheten. De tydliggör i vilka proportioner man förespråkar NPM och deliberativ demokrati samt vilken grundsyn man har på medborgarnas roll. Det mest framträdande resultatet är att till och med visionerna förefaller sakna kopplingar till deliberation vilket ger tyngd åt slutsatser vi kommit fram till i vår övriga analys. Än så länge förefaller implementeringen av 24-timmarsmyndigheter ha inga eller små inslag av deliberativ demokrati. Det anmärkningsvärda är att till och med när tjänstemännen ges fria tyglar så väcks inga tankar om medborgarinflytande. Istället är visionerna lösningar på problem av praktisk karaktär. Vi menar att inställningen härrör från att tjänstemän står bakom både initiativet till och utvecklingen av det lokala arbetet med 24-timmarsmyndigheten. Politikerna är frånvarande och webbplatsen ses snarare som tjänstemännens domän än en bred demokratiinstitution (jmf Åström 2004). Arbetet präglas av en syn på medborgarna som tjänsteinriktade 24-timmarskunder snarare än deltagande 24-timmarsmedborgare.



Tjänstemän är till skillnad från politiker inte folkvalda. Att de styr graden av medborgarinflytande utan större politisk inblandning menar vi är ett demokratiskt problem. Bland motiven till 24-timmarsmyndigheten har vi funnit att man vill minimera antalet otrevliga samtal för kommunens tjänstemän genom att låta medborgarna själva sköta och följa sina ärenden, att man vill ha klarare riktlinjer för att underlätta tjänstemännens arbetsbörda, att man vill bli starkare gentemot företag som säljer dataapplikationer och så vidare. Detta är i sig fullt adekvata motiv, men de har väldigt lite med deliberativ demokrati att göra. Argumenten för en 24-timmarsmyndighet saknar således medborgarperspektiv. Riksrevisionens slutsats att myndigheterna främst jagar kostnadseffektivitet och inte tar medborgarnas intresse i beaktande i tillräcklig utsträckning delar vi med avseende på kommunernas arbete med 24-timmarsmyndigheten. Vår slutsats är att där förutsättningarna för deliberativ demokrati anses som bäst (Hale et al. 1999, Sassi 2000) är intresset för medborgarinflytande svagt och synen på medborgaren som kund dominerande.

## 6. Slutsatser

Svaret på vår frågeställning är att de kommuner vi undersökt endast till mycket liten del kan sägas leva upp till den deliberativa ansats som Demokratiutredningen propagerade för då det deliberativa demokratiidealet har en undanskymd plats i förverkligandet av 24-timmarsmyndigheten.

Tjänstemännen dominerar helt inom arbetet med 24-timmarsmyndigheten både beträffande initiativ och det fortsatta arbetet. Detta speglas i satsningarnas inriktning och utformning. Det är tydligt att 24-timmarsdelegationens vision, som kallats en förvaltningsprodukt som enbart eftersträvar effektivitet, till största del förblir en sådan även ute i kommunerna.

24-timmarsmyndigheten ses som ett komplement och inte en självständig kanal för ökat medborgardeltagande. Istället poängterar man i kommunerna vikten av det personliga mötet som man menar inte kan ersättas av elektroniska versioner. Endast Ystad uppvisar en tilltro till digital deliberation medan Vellinge och Ängelholm anser att webben främst lämpar sig för tjänster.

Motiven bakom 24-timmarsmyndigheten är främst inriktade på ekonomiska besparingar, effektivisering samt att lösa förvaltningens problem. Vi upplever intresset för medborgarinflytande som svagt och medborgarperspektivet är frånvarande i genomförandet av 24-timmarsmyndigheten.

## 7. Slutdiskussion

På vår resa genom Skåne, från Ängelholm i norr till Ystad i söder, har vi sett tecken på deliberation. Beträffande intensiteten i denna finns det ibland mer och ibland mindre att önska. Vi har framförallt lärt oss att det finns massor av pengar att spara på att effektivisera kommunerna, men mindre om medborgarinflytande. Att den offentliga förvaltningen är intresserad av 24-timmarsmyndigheten förstår vi dock mer än väl. Det finns till och med ett pris på detta: SEK 4,80 för en Internetkontakt, ett personligt möte kostar SEK 280 (Smitt 2005). Ekvationen är inte svårlöst i ekonomiska termer men det finns å andra värden att tänka på. Naturligtvis ska kommunen verka för en effektiv förvaltning i tiden, men man bör inte rationalisera bort den gren man sitter på.

Vi har varit otrendiga. Deliberativ demokrati är inte lika hett som för några år sedan. Litteratursökningar visar att den deliberativa demokratins glansdagar var någon gång mellan 1997 och 2001 och citat ur Barbers ”Strong Democracy” stod som spön i backen såväl i Demokratiutredningens skrifter som i övrig demokratilitteratur. Vi tycker det har varit värdefullt att följa upp vad som hände med periodens insikter om medborgarinflytande.

Vi tror inte att kommunernas hemsidor kommer att revolutionera demokratin om de möjliggör medborgarinflytande. Vi instämmer i våra respondenters syn på 24-timmarsmyndigheten som ett komplement till 8-timmarsmyndigheten. Och vi instämmer i påståendet att 24-timmarsmyndigheten är ett utmärkt komplement. Vi förstår däremot inte varför medborgarna inte får komma till tals mer. Inte heller förstår vi varför man gör enorma satsningar på teknik där kommunikationen är själva essensen och inte frågar vad medborgarna önskar. Det som saknas är viljan från makthavarnas och tjänstemännens sida. Ibland har vi undrat om Demokratiutredningen skrevs för döva öron. Pliktskyldigt nämner man deliberation på en undanskymd plats i Statskontorets viktiga 24-timmarsrapport. I övrigt är det välbekanta kundnöjdhetsvariabler som styr skutan. Det är möjligt att Verva kommer att göra en bättre insats än vad deras föregångare gjorde.

Under resan har vi sett konkreta lösningar av problemet med medborgarligt deltagande. I Ystad är man endast ett klick ifrån e-demokrati. Precis så enkelt och användarvänligt som det bör vara. Ystad uppvisar en bra start och det livaktiga forumet lägger en god grund för utökad medborgardialog. Även Ängelholm har hoppingivande aktiviteter såsom Stadsbyggnadskontorets diskussionsmöte. Perssons arbete med ungdomsprojektet Ventil är ett annat gott tecken. Mycket arbete återstår dock. Vi tror att det framförallt handlar om att ha tydliga mål för sitt IT-arbete och att våga släppa in medborgarna i diskussionerna.

Vi får en känsla av att kommunerna resonerar: om kommunen inte är trasig, varför ska vi då laga den? Istället borde de se det som att kommunen är

medfaren och behöver en översyn. Tankar på att vitalisera demokratin dyker stundtals upp, men man är oförmögen att kanalisera dem.

Deliberativ demokrati är naturligtvis inte enbart guld och gröna skogar, och detta måste man ta i beaktande. Deliberativ demokrati tar mycket tid i anspråk. Men genom ett webbforum som i Ystad kan man skapa deliberativ anda utan att sådana nackdelar blir framträdande. Vi talar inte om deliberativ demokrati i termer av medborgarvälde, utan så långt det är möjligt och rimligt. Här finns det ett stort tomrum att fylla.

Ämnet har varit mycket intressant att fördjupa sig inom, kring detta råder det inga tvivel. Vid resans slut står vi dock enade i vår förvåning över att medborgarengagemanget är så lågt. Vår undersökning har gett svar på många frågor, men en mycket viktig bit av pusslet saknas. Den utgörs av medborgarnas egna idéer om medborgerligt deltagande i det lokala styret för det gemensammas bästa. Vi ser fram emot kommande forskning som ägnar sig åt att undersöka detta.

# Referenser

## **Tryckta källor**

B. R. Barber, *Strong Democracy*, (University of California Press, Berkeley, 1984)

M. Castells, *Internetgalaxen: Reflektioner om Internet, Ekonomi och Samhälle* (Daidalos, Göteborg, 2002) Översättning Gunnar Sandin

M. Catinat & T. Vedel, "Public Policies for Digital Democracy" i *Digital Democracy: Issues of Theory & Practice* ed. K.L. Hacker & J. van Dijk, (Sage Publications, London, 2000) p. 184-208

T. Christensen, P. Læg Reid, "A Transformative Perspective on Administrative Reforms" i *New Public Management – The Transformation of Ideas and Practice* ed. T. Christensen & P. Læg Reid (Ashgate, Aldershot, 2003) p. 13-39

J. van Dijk, "Models of Democracy and Concepts of Communication" i *Digital Democracy: Issues of Theory & Practice* ed. K.L. Hacker & J. van Dijk, (Sage Publications, London, 2000) p. 30-53

M. Elger, *Politik.se: opinionsbildning på Internet*, (Ekerlids Förlag, Stockholm, 1998)

J. Elster, "Introduction" in *Deliberative Democracy* edited by J. Elster, (Cambridge University Press, New York, 1998) p.1-19

E.O. Eriksen, *Kommunikativt ledarskap. Om styrning av offentliga institutioner*, (Daidalos, Göteborg, 1998)

P. Esaiasson, M. Gilljam, H. Oscarsson & Wägnerud, *Metodpraktikan: Konsten att studera samhälle, individ och marknad*, (Norstedts Juridik AB, Stockholm, 2003)

J. D. Fearon, "Deliberation as Discussion" in *Deliberative Democracy* edited by J. Elster, (Cambridge University Press, New York, 1998) p.44-68

N. Flynn, "Explaining the New Public Management - The Importance of Context" i *New Public Management – Current Trends and Future Prospects* ed. K. McLaughlin, S. P. Osborne & E. Ferlie, (Routledge, London, 2003) p. 57- 76

D. Gambetta, "'Claro!': An Essay on Discursive Machismo" in *Deliberative Democracy* edited by J. Elster, (Cambridge University Press, New York, 1998) p.19-43

- K.L. Hacker, J. van Dijk, "What is Digital Democracy?" i *Digital Democracy: Issues of Theory & Practice* ed. K.L. Hacker & J. van Dijk, (Sage Publications, London, 2000) p. 1-9
- M. Hale, J. Musso, C. Weare, "Developing Digital Democracy: Evidence From Californian Municipal Web Pages" i *Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age* ed. B.N. Hague, B.D. Loader, (Routledge, London, 1999) p. 96-115
- N. Jankowski & M. van Selm, "The promise and Practice of Public Debate in Cyberspace" i *Digital Democracy: Issues of Theory & Practice* ed. K.L. Hacker & J. van Dijk, (Sage Publications, London, 2000) p. 149-165
- S. Jenssen, "Transforming politics: Towards New or Lesser Roles for Democratic Institutions?" i *New Public Management – The Transformation of Ideas and Practice* ed. T. Christensen & P. Lægreid, (Ashgate, Aldershot, 2003) p. 289-300
- J.M. Kelly, "The Dilemma of the Unsatisfied Customer in a Market Model of Public Administration", *Public Administration Review* vol 65 nr 1 January/February 2005, p. 76- 84.
- Landstingsförbundet, *Dialog i offentliga rum: Om demokrati och offentlig service på Internet*, (Landstingsförbundet, Stockholm, 1999)
- A. Lotsson, "Hon tar myndigheterna till nätet" i *Computer Sweden* 2005-11-04, s. 21
- L. Lundquist, *Det vetenskapliga studiet av politik*, (Studentlitteratur, Lund, 1993)
- L. Lundquist, *Demokratins väktare: Ämbetsmannen och vårt offentliga etos*, (Studentlitteratur, Lund, 1998)
- S. Montin, "Kommunala förnyelseproblem. En statsvetenskaplig betraktelse" i S. Montin (red.) *SOU 1996:169 - Kommunala förnyelseproblem*
- S. Montin, *Moderna kommuner*, (Liber, Malmö, 2004)
- A. R. Olsson, *Efter 11 september 2001: Kan Storebor hejdas?* (Vinnova, Stockholm, 2003)
- S.P. Osborne, K. McLaughlin, "The New Public Management in Context" i *New Public Management – Current Trends and Future Prospects* ed. K. McLaughlin, S.P. Osborne & E. Ferlie, (Routledge, London, 2003) p. 7–14
- R. Patel, B. Davidson, *Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*, (Studentlitteratur, Lund, 2003)

Riksrevisionen RiR 2004:19 "Vem styr den elektroniska förvaltningen?"

K. Sahlin-Andersson, Kerstin, "National, International and Transnational Constructions of New Public Management". i *New Public Management – The Transformation of Ideas and Practice* ed. T. Christensen & P. Læg Reid, (Ashgate, Aldershot, 2003) p. 43-72

S. Sassi, "The Controversies of the Internet and the Revitalization of Local Political Life" i *Digital Democracy: Issues of Theory & Practice* ed. K.L. Hacker & J. van Dijk, (Sage Publications, London, 2000) p. 90-104

J. Smitt, "Myndigheter sparar med E-förvaltning" i *Dagens Nyheter* 2005-05-26

Statskontoret 2000:21 *24-timmarsmyndighet: Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst*

SOU 1993:90 *Lokal Demokrati i Utveckling: Slutbetänkande av Lokaldemokrati-kommitteén.*

SOU 2000:1 *En uthållig demokrati! Politik för folkstyrelse på 2000-talet*

F. Sudweeks & S.J. Simoff, "Complementary Explorative Data Analysis: The Reconciliation of Quantitative and Qualitative Principles" i *Doing Internet Research* ed S. Jones, (Sage Publications, Thousand Oaks, 1999)

J. Trost, *Kvalitativa intervjuer*, (Studentlitteratur, Lund, 1993)

A.G. Wilhelm, "Virtual Sounding Boards: How Deliberative is Online Political Discussion" i *Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age* ed. B.N. Hague, B.D. Loader, (Routledge, London, 1999) p. 154-178

A. Wilhelm, *Democracy in the Digital Age*, (Routledge, New York, 2000)

J. Åström, *Mot en digital demokrati? Teknik, politik och institutionell förändring*, (Universitetsbiblioteket, Örebro, 2004)

## **Elektroniska resurser**

Definition av 24h-myndighet 2005-11-14

<http://www.24-timmarsmyndigheten.se/DynPage.aspx?id=901&mn1=453>

Kommundatabasen, KFAKTA05, SPSS, Statsvetenskapliga Institutionen, Lunds universitet: Leif Johansson

<http://www.vellinge.se>, 2006-01-02

<http://www.engelholm.se>, 2006-01-02

<http://www.ystad.se>, 2006-01-02

### ***Intervjuer***

Lars Persson, ungdomssamordnare, Ängelholms kommun (2005-12-07)

Ingela Richardsson, informationschef, Ängelholms kommun (2005-12-07)

Marcus Nilsson, informatör, Ängelholm (2005-12-07)

Ingrid Borg, webbansvarig, Ystads kommun (2005-12-09)

Christer Brynielsson, informationschef, Vellinge kommun (2005-12-14)



# INTERVJUGUIDE

## INTRODUKTION

- Vi presenterar oss och vår uppsats

## BAKGRUND: ARBETET FRAM TILL IDAG

- Vem är du och vad är ditt arbete?
- Vad är 24h-myndighet för dig?
- Hur tycker du att ni har eller hur kommer ni att införa en 24-timmarsmyndighet?
- Har du hört talas om Demokratiutredningen? Har berörd kommun tagit fasta på denna på något speciellt sätt?
- Vilka policybeslut ligger bakom? Hur har ni förankrat? Hur har implementering gått till?
- Initiativ? Styrdokument? Politiska beslut bakom?
- När och hur började 24-timmarsambitionen i kommunen? Har ni långt kvar? Vad känner du saknas/finns mer att arbeta med?
- Hur har ni rent materiellt investerat i 24h-myndigheten?
- Samverkar ni med andra kommuner? Gemensamma strategier? Gemensamma inköp av system?

## VÄRDERINGAR: FOKUS MEDBORGARE OCH MEDBESTÄMMANDE

- Hur ser invånarrollen ut? Är invånaren kund eller medborgare?
- Är ökad effektivitet motivet?
- Har medborgarna tillfrågats i samband med förändringsarbetet? Hur vet man att man ger medborgarna det de efterfrågar?
- Hur kan politiker förbättra medborgarsamtalet genom 24h-myndigheten?
- Hur informerar man medborgarna om nya kommunikationskanaler?
- Vem har ansvaret för att medborgarna utbildas i de nya teknikerna?
- Vilken potential ser kommunen i 24h-myndigheten?
- Är resultaten över eller under förväntan?

## MÅL!

- Hur skulle din ideala 24h-myndighet se ut?

## Analysschema för kommunernas webbplatser

### *Helhetsbedömning*

- 1) Märkbar uppdelning mellan tjänster och deltagande

### *Analys av element relaterade till deliberation*

- 2) Information som möjliggör deliberation
- 3) Kommunikation mellan medborgare och förvaltning/representanter
- 4) Forum för deliberation
- 5) Medbestämmande för medborgarna

	Ängelholm	Ystad	Vellinge
Helhetsbedömning			
1)	Nej	Ja	Nej
Analys av element relaterade till deliberation			
2)	Ja	Ja	Ja
3)	Ja	Ja	Ja
4)	Nej	Ja	Nej
5)	Ja, medborgarförslag	Ja, medborgarförslag	Nej

Välkommen till Vellinge – Vellinge kommuns webbplats

**VELLINGE KOMMUN** Norrevångsgatan 3, 235 81 Vellinge, Tel: 040-425000 [Kontakta oss](#) | [Innehåll](#) | [Logga in](#)


Barn-Utbildning | Bygga-Bo | Fritid-Kultur | Individ-Familj | Kommunfakta | Miljö-Natur | Turism | Vård-Omsorg

Du är här: Startside

**VELLINGE-VÄDRET**  
5-DYGNSPROGNOS!



Nyheter, om Vellinge i Massmedia

Hej, jag heter Sture och kan svara på de vanligaste frågorna om Vellinge kommun!



[Om denna webbplats](#)  
[Webbplatsen ombyggd \(pdf\)](#)

**Välkommen till Vellinge**

**Vinterväghållningen i Vellinge kommun**

Undrar du över hur vinterväghållningen sköts i Vellinge kommuns olika kommundelar kan du ta del av detta här

[Läs mer!](#)

**Sydvatten i kranarna sedan 15 december**

Vellinges nya dricksvatten från Sydvatten finns redan i flera hushålls vattenkranar sedan ett par veckor tillbaka. Och inkopplingen har enligt kommunens vattenansvarige gått mycket bra.

[Läs mer](#)

**Undersökning ger kommunen högt betyg hos invånarna**

En undersökning som gjorts av Statistiska Centralbyrån bland kommunens invånare ger Vellinge kommun mycket högt betyg.

[Läs mer!](#)

Sök

[Hitta](#) [Sök](#)

**Snabbval**

- Aktuellt
- BIBLIOTEK
- Blanketter
- FELANMÄLAN
- För företag
- KARTOR
- Lediga jobb
- ORGANISATION
- Politik och Beslut
- TAXOR, SKATT

**Jag vill ...**

- Ansöka om något
- Flytta till Vellinge
- Få hjälp, råd
- Ha kul, aktivera mig
- Veta regler

Om du har Mac syns denna sida bäst med Firefox!

Web/Infomaster: Christer Brynälsson 040-425000

Välkommen till Ystad – Ystads kommun

- AAA +

Om Ystad | Kartor | Lediga jobb | Trygghet & Säkerhet | Kontakta oss

YSTAD: KOMMUN

Du är här: Välkommen till Ystad


Innehåll

- Skola & förskola
- Bo & Bygga
- Fritid & Kultur
- Trafik & Kommunikation
- Vård & Omsorg
- Individ & Familj
- Natur & Miljö
- Näringsliv & Företag
- Ytornet AB
- Inloggning

Jag är

- Ung i Ystad
- Familjemedlem
- Senior
- Företagare
- Turist

Välkommen till Ystad



aktuell

- Föräldrautbildning Absolut Förälder
- Öppet under trettonhelgen
- Väderinformation
- Nya färdtjänstregler 2006
- Viktig information angående sophämtning
- Föräldrautbildning COPE
- Nya Rådhuset skall renoveras

@-demokrati  
läs mer->

@-tjänster  
läs mer->

Vad händer idag

Jä, i Ystad

Denna sida uppdaterades senast 2006-01-02  
Ansvarig för informationen är Carl-Johan Korvick

Min åsikt - Ystads kommun

Om Ystad | Kartor | Lediga jobb | Trygghet & Säkerhet | Kontakta oss

YSTADS KOMMUN

Du är här: Välkommen till Ystad > Kontakta oss > Min åsikt

Innehåll

- E-postadresser
- Diskussionsforum
- Medborgarförslag
- Min åsikt

Jag är

- Ung i Ystad
- Familjemedlem
- Senior
- Företagare
- Turist

**Min åsikt**

Här kan den som vill göra sin röst hörd.

**Kontakta oss**

Din epostadress:

Rubrik:

Text:

Skicka >>

Denna sida uppdaterades senast 2004-06-28  
Ansvarig för informationen är [Sunnei Lundberg](#)

Ystads kommun | 271 80 Ystad | Tel: 0411-57 70 00 | Fax: 0411-729 68 | E-post: [kommunen@ystad.se](mailto:kommunen@ystad.se)

ängelholm.se - www.engelholm.se

ängelholm.se

Uppläst Utskrift

Familj & skola Kultur, turism & fritid Ungdom

Kommun Närmiljö & teknik Social service Miljö & säkerhet Byggnad & stadsplanering Näringsliv & Arbete A-Ö Kontakt

Ängelholm.se »

**Snabbval**

Kommunens organisation  
Blanketter  
Kontakta oss  
Tala om vad du tycker  
Ängelholmskarta  
Lediga jobb  
Medborgarförslag  
Aktuella upphandlingar  
Föreningsregister  
Turistinformation

**Ängelholm i media**

Läs fler nyheter

**Tågtrafiken mellan Ängelholm och Laholm stängs av under trettonhelgen - [ Banverket ]**

Banverket 060103 16:01  
Tågtrafiken mellan Ängelholm och Laholm stängs av under trettonhelgen - [ Banverket ]

**Ängelholms kommun**

Östra vägen 2  
262 80 Ängelholm


Tfn vx: 0431-870 00  
Fax: 0431-876 35  
E-post: info@engelholm.se

**Vi är inne i den årstid när vinterväglag och mörker kan ställa till det för oss trafikanter och fotgängare. Försök planera din dag, så att du tar god tid på dig till resor och att din utrustning är anpassad till klimatet. Aktuella uppgifter om väglag och väder hittar du på:**

www.trafiken.nu  
www.smhi.se

**För information om väghållningen i Ängelholms kommun, ring 0431- 870 93.**

**Vintervägar**



\*\*\* Insatser vid vinterväghållning ska ske först då framkomlighet eller halka blir besvärande för fler än fåtalet trafikanter. \*\*\*

**Snöröjning**

Normalt påbörjas snöröjning när snöfallet upphört och snödjupet uppgår till 3-5 cm på gång- och cykelvägar samt högprioriterade gator och 8-10 cm på övriga gator. Målsättningen är att större gator och gång- och cykelvägar skall vara klara före

**Aktuellt**

2006-01-02  
Nya åldersgränser för ungdomsbiljetter från 1 januari

2006-01-02  
Öppet hus, Fordonsprogrammet.

2005-12-14  
Trafikinformation om flygbussarna under jul- och nyårshelgerna

2005-12-13  
Flygande julgran över Ängelholm 13/12

2005-12-13  
Stadshusets öppettider under jul och nyår

[Arkiv »](#)

**Om webbplatsen**

[Läs mer »](#)

**Ändra teckenstorlek**

[Läs mer »](#)

**Relaterade länkar**

Webbkameran, Stortorget i Ängelholm - Just nu!  
Besöksstatistik ängelholm.se  
Kommunstatistik