

IT och lokal demokrati - en studie av e-kommunikation på kommunnivå

Kandidatuppsats, 15 högskolepoäng, inom Systemvetenskapliga programmet

Framlagd: 22 Januari, 2008

Författare: Andrea Lorentzon, 800421-1945
Ina Volakh, 810813-1841

Handledare: Mia Sassén och Anders Svensson

Examinator: Hans Lundin

LUNDS UNIVERSITET
Institution för Informatik

IT och lokal demokrati - en studie av e-kommunikation på kommunnivå

© Andrea Lorentzon,
Ina Volakh

Kandidatuppsats framlagd 22 Januari, 2008
Omfång: 87 sidor
Handledare: Mia Sassén och Anders Svensson

Abstrakt: Kommunikation mellan medborgare och folkvalda har en central funktion för att demokratin skall hållas levande. Denna kommunikation bereds det möjlighet för bland annat via IT-stöd i olika former, varav e-post är den vanligaste. Denna studie visar dock att nivån på elektronisk kommunikation mellan medborgare och kommunalpolitiker är låg, trots att politikerna är positiva till fenomenet. Denna studie, som är baserad på intervjuer med skånska kommunpolitiker från fyra olika kommuner, fann att elektronisk kommunikation i första hand kan ökas genom att på olika sätt påverka medborgarnas vilja till att ta denna kontakt men att folkvalda också bör ta till sig tanken att mer aktivt söka kontakt med medborgarna. Vårt förslag är att denna kontakt tas via forum som är av mindre politisk karaktär men där medborgarna naturligt befinner sig. Detta skulle kunna främja en kontakt som i dag är låg och göra IT till ett verkligt politiskt kommunikationsverktyg.

Nyckelord: Demokrati, IT-stöd, elektronisk kommunikation, tvåvägskommunikation, medborgardeltagande

Förord

Vi vill gärna ta tillfället i akt att tacka de respondenter som tagit sig tid att hjälpa oss och genom detta möjliggjort denna studie. Vi vill också tacka våra handledare, Mia Sassén och Anders Svensson, för god hjälp och värdefull återkoppling under arbetets gång. På samma grunder vill vi också tacka övriga deltagande i handledningsgruppen samt övriga som på olika sätt varit involverade i processen.

Andrea Lorentzon

Ina Volakh

Lund den 21 januari 2008

1. INLEDNING.....	6
1.1 BAKGRUND.....	7
1.2 TIDIGARE STUDIE.....	8
1.3 ANTAGANDEN	8
1.4 PROBLEMATISERING	9
1.5 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING.....	10
1.6 TEORETISK OCH PRAKTISK RELEVANS	10
1.7 AVGRÄNSNING	11
1.8 BEGREPPSDEFINITION	11
2. KOMMUNIKATIONSTEORI.....	13
2.1 CENTRALA BEGREPP	13
2.1.1 <i>Feedback</i>	14
2.1.2 <i>Kommunikationshinder</i>	15
2.2 PERSPEKTIV PÅ KOMMUNIKATION	16
2.2.1 <i>Kommunikation som informationsspridning</i>	16
2.2.2 <i>Kommunikation som förståelse</i>	16
2.3 POLITISK KOMMUNIKATION.....	17
2.3.1 <i>Teknikens potential för den politiska kommunikationen</i>	18
3. IT OCH DEMOKRATI.....	20
3.1 OLIKA PERSPEKTIV PÅ DEMOKRATI	20
3.1.1 <i>Direkt demokrati</i>	20
3.1.2 <i>Representativ demokrati</i>	21
3.1.3 <i>Stark demokrati</i>	21
3.2 E-DEMOKRATI	22
3.2.1 <i>Utformning av E-demokrati</i>	22
3.2.2 <i>Verktyg för E-demokrati</i>	23
3.2.3 <i>Kritiska aspekter hos E-demokratin</i>	25
3.3 ERFARENHETER AV IT I LOKALA DEMOKRATIFÖRSÖK	26
3.3.1 <i>Webbplatser</i>	26
3.3.2 <i>Kommunal debatt</i>	27
3.3.3 <i>Statistik</i>	28
4. METOD.....	29
4.1 POPULATION	29
4.2 INTERVJUMETOD.....	30
4.3 INTERVJUGUIDE.....	30
4.4 URVAL	31
4.5 GENOMFÖRANDE AV INTERVJU.....	32
4.6 BEARBETNING OCH ANALYS	32
4.7 VALIDITET	33
4.8 RELIABILITET	33
4.9 KRITIK AV METOD OCH MATERIAL.....	33
5. RESULTAT	35
5.1 SVARSFREKVENNS	35
5.2 RESPONDENTPRESENTATION	35
5.2.1 <i>Svedala Kommun</i>	36
5.2.2 <i>Lomma Kommun</i>	36

5.2.3 Trelleborgs kommun.....	37
5.2.4 Malmö kommun.....	37
5.3 KOMMUNIKATION MED MEDBORGARE: HUR SKER DET?.....	37
5.4 POLITIKERNAS UPPFATTNING OM ELEKTRONISK KOMMUNIKATION	39
5.4.1 Begränsningar med elektronisk kommunikation	40
5.4.2 Fördelar med elektronisk kommunikation.....	41
5.4.3 IT som politiskt kommunikationsmedel och dess potential.....	42
5.5 POLITIKERNAS SYN PÅ DEMOKRATI SAMT IT:S ROLL I DEMOKRATISKA PROCESSER.....	43
6. DISKUSSION.....	45
6.1 KOMMUNIKATION.....	45
6.1.1 Feedback	45
6.1.2 Felkällor	46
6.1.3 Politisk kommunikation	48
6.2 IT.....	48
6.2.1 Verktyg	49
6.2.2 Vilja, fördelar och begränsningar	49
6.2.3 Tillgång	51
6.2.4 Användningsområde	51
6.3 DEMOKRATI.....	52
6.3.1 E-demokratins roll	53
7. SLUTSATSER.....	54
7.1 SLUTSATSER UTIFRÅN FRÅGESTÄLLNINGAR	54
7.1.1 I vilken utsträckning använder våra folkvalda de IT-stöd för kommunikation som finns tillgängliga?.....	54
7.1.2 Hur är uppfattningen hos de folkvalda om dessa IT-stöd?.....	55
7.1.3 Vilken funktion har de IT-stöd som används för kommunikation?	55
7.1.4 Upplever politikerna att tvåvägskommunikationen med medborgare förbättras med hjälp av IT-stöd och i så fall hur?.....	55
7.1.5 Upplever politikerna dessutom att denna eventuellt förbättrade kommunikation leder till en förbättrad demokrati?.....	56
7.1.6 Sammanfattning	56
7.2 ÖVRIGA SLUTSATSER	57
7.3 EGNA REFLEKTIONER OCH FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER	57
7.4 FÖRSLAG TILL VIDARE FORSKNING	58
REFERENSLISTA.....	60
BILAGOR.....	63
Bilaga 1	63
Bilaga 2	65
Bilaga 3	69
Bilaga 4	73
Bilaga 5	76
Bilaga 6	80
Bilaga 7	84

1. Inledning

Kapitlet ger en kort beskrivning av de bakomliggande faktorerna till det ämne vi valt att behandla, användning av IT-stöd i kommunikation mellan politiker och medborgare. Efter en introduktion av ämnet följer vidare en presentation av tidigare studie, våra antaganden kring ämnet samt problematiserande diskussion, vilken resulterar i uppsatsens frågeställning och syfte. Därefter redogörs för uppsatsens avgränsningar samt ges en definiering av centrala begrepp.

Den andel av Sveriges befolkning som har tillgång till dator och Internet i hemmet ökar ständigt, år 2006 var det redan över 80 procent (SCB, 2006). En styrka med att kommunicera via Internet är att det finns stora möjligheter att göra information lättillgänglig för ett stort antal människor samtidigt. De flesta myndigheter, medier och övriga samhällsinstanser har vid sidan om sin ordinarie verksamhet också en Internetsida. En av fördelarna med detta är att information snabbt kan uppdateras och kommuniceras till intressenter.

Med informatik som huvudämne har vi lärt oss vikten av interaktion mellan människor, då en utav systemutvecklarens alla roller är att vara kommunikationsmedium mellan programmerare och slutanvändare. Som det även uttrycks på Institutionens hemsida ska systemutvecklare vara ”spindeln i nätet” i systemutvecklingsprojekt (EHL, 2007). Dessutom har det under vår tid på systemvetenskapliga programmet gång på gång framkommit hur olika informationssystem och informationsteknologier kan underlätta och förbättra denna kommunikation mellan människor. Detta väckte vårt intresse att forska vidare inom ämnet kommunikation och den påverkan som IT innebär för densamma.

Vi har som medborgare i en demokrati ett genuint intresse för de processer som styr demokratin, och informationstillgänglighet samt öppen kommunikation är två viktiga aspekter för att uppnå demokrati. De flesta utvecklingsländer arbetar för att få medborgare att delta i de politiska processerna på olika sätt (Förenta Nationerna, 2005) och på dessa synsätt följer att Internet och informationssystem spelar en viktig roll för demokratin, eftersom tekniken erbjuder möjligheter för just öppen kommunikation och deltagande. Därför vill vi undersöka vidare hur informationsteknologier används inom

politisk kommunikation, samt dess effekter på demokratiska processer. Vi har valt att förlägga vår studie på lokal nivå eftersom den lokala demokratin, som i Sverige representeras av kommuner, utgör en central del i demokratin och för att den geografiska närheten på kommunnivå också banar väg för en nära kontakt mellan folkvalda och medborgare (Sekretariatsbetänkande nr 1 på SOU 2007:10).

1.1 Bakgrund

Redan år 2001 fanns det enligt Rosén (2001) en förhoppning om att IT skulle öka det politiska intresset och engagemanget. För att åstadkomma detta behövs det öppet samtal och fri diskussion mellan medborgare och politiker. För att kunna bilda allmän opinion samt debattera och ifrågasätta denna opinion krävs det offentliga arenor och kommuners webbsidor öppnar stora möjligheter för direktkanal mellan folkvalda och kommuners invånare.

Statskontoret genomförde under perioden 2001-2005 ett antal mätningar av antalet besökare på offentlig sektors webbplatser. Enligt Statskontorets (2005) rapport sista mätningen som genomfördes hösten 2005 ökade antal unika besökare på kommunernas webbplatser med 17 % jämfört med hösten 2004. Mätningen bevisar att antalet besökare på kommuners webbplatser ökar över tid. Jämfört med första mätningen (april 2001) ökade antal besökare med drygt 60 % (Statskontoret, 2005). Besöksfrekvensen av kommuners hemsidor ökar vilket visar att de framstår som en av medborgarnas främsta källor till kommunal information (Rosén, 2001).

Demokratiutredningen, som i sitt arbete gav särskild uppmärksamhet till IT och demokrati, visade att trots att den kommunala IT-användningen ökar snabbt i Sverige så handlar det främst om att öka information om politiska processer till medborgare och mindre om ökad tvåvägskommunikation mellan politiska institutioner och medborgare (Nord, 2002, s.45). Dock ges möjligheter till tvåvägskommunikation via kommunernas hemsidor. Enligt Statistiska centralbyråns databas använder 40 % av kommunerna ett diskussionsforum på sina hemsidor (SOU 2003/04). Enligt samma databas har drygt hälften av kommunerna redan 2003 lagt ut e-postadresser till de förtroendevalda i fullmäktige på sina hemsidor. Idag tror vi att det borde vara ännu fler i enlighet med den övriga datoriseringen av samhället.

1.2 Tidigare studie

I vårt arbete med att finna ett aktuellt ämne att studera stötte vi på en D-uppsats från Linköpings universitet, som är skriven av Farzad Ebrahimi Heravi och som har titeln *Politisk kommunikation och IKT – en analys ur politikernas perspektiv i Västerås kommun (2006)*. Den avhandlar kommunala politikernas syn på, och arbete med, informations- och kommunikationsteknik (IKT) och den väckte ett intresse att ta reda på mer om de faktorer som styr uppfattningen av nyttan med elektronisk kommunikation. Vi beslöt således att låta vår egen studie ta avstamp i denna intressanta studie.

Ebrahimi Heravi (2006) når slutsatsen att politikernas vilja är av avgörande betydelse för vilka kanaler för kommunikation som används. Detta bildar i sin tur basen för vår undersökning. Politikerna i Västerås har en stark tro på det fungerande politiska systemet men klimatet är präglad av en pessimism när det gäller IKT idag. Detta tror Ebrahimi Heravi (2006) kan bero på att politikerna inte har vare sig behov av, eller viljan att, ändra ett system i vilket de innehar en maktposition som kan komma att påverkas.

Ett mer handfast resultat av Ebrahimi Heravis studie är att politikerna tycker att elektronisk kommunikation har stor potential men att det fortfarande finns mycket svårigheter som ibland överväger. Bland annat har politikerna i Västerås kommun haft dåliga upplevelser på sitt diskussionsforum, så pass att det var tvunget att läggas ner. Även via e-post har hot och personangrepp förekommit vilket har medfört att politikerna känner sig rädda. Dessutom anser de att kommunikationen tar för mycket tid, är osmidigt och upplevs som en stressfaktor.

1.3 Antaganden

Denna studie baseras på två antaganden rörande demokrati som lägger grunden för studiens nytta. Endast under förutsättning att man delar dessa antaganden kan studien innebära några intressanta poänger. Trots att dessa antaganden är personliga och alltså utgår från den egna demokratisynen finner de stöd även hos accepterade sätt att se på demokrati.

Antagande 1: *Ökad kommunikation leder till ökat medborgerligt inflytande över politiska processer.* Med ökad kommunikation menas här en mer frekvent interaktion mellan medborgare och politiker. Detta antagande har valts därför att medborgare endast genom

kommunikation med folkvalda kan visa sin vilja i sakfrågor. (jfr Nord, 2002; Abrahamsson, 1993)

Antagande 2: Medborgerligt inflytande är en viktig del av demokratin. I Sverige har vi så kallad representativ demokrati. Detta betyder dock inte att medborgarna i Sverige endast har möjlighet att praktisera demokrati en gång var fjärde år utan demokrati är något som ständigt måste försvaras och praktiseras. Har man som medborgare inte möjlighet att utöva något inflytande över det som bestäms angående ens vardag mellan två valperioder urholkas stödet för demokrati som styrelseform. (jfr Nord, 2002; Abrahamsson, 1993; Lourenco & Costa, 2007b)

1.4 Problematisering

Vi menar att elektronisk kommunikation spelar en viktig roll i dagens kommunikation och det är intressant att ta reda på om den gör det också inom den politiska sfären. Internet förändras mycket snabbt och hela tiden dyker nya verktyg för kommunikation upp. Enligt Ebrahimi Heravi (2006) är Västerås politiker förhållandevis ovilliga att ta till sig ny teknik. Han kommer dessutom fram till att det är politikernas vilja som styr vilken teknik som kommer att bli aktuell i kommunikationen. Om vi godtar detta blir det intressant att studera hur IT-stöd för kommunikation uppfattas av politiker och om det har någon betydelse hur mycket politikerna känner till tekniken. Detta är en åsikt som framförs av Integrations- och jämställdhetsdepartementets huvudbetänkande från kommundemokratikommittén, vilken presenteras i SOU 2001:48. Där talas bland annat om behovet av utbildning för de folkvalda så att tekniken inte blir en belastning. Detta var ungefär sex år sedan och utvecklingen har gått framåt därför anser vi att det är aktuellt att diskutera denna fråga. Om det har betydelse för hur kommunikationen via IT praktiseras borde det fortfarande finnas åtgärder som kan vidtas vilka skulle kunna leda till förbättrad demokrati. Detta gäller givetvis endast under förutsättning att man delar de båda antaganden att ökad kommunikation leder till ett ökad medborgerligt inflytande och att detta i sin tur är en viktig del av demokratin. Vi anser detta vara ett spännande och viktigt ämne att studera om våra antaganden delas och det finns ett intresse i en förbättrad demokrati i enlighet med dessa.

1.5 Syfte och frågeställning

Utifrån det problemområde som klargjorts utkristalliseras följande frågeställning som lägger grund för undersökningen.

- Hur använder våra folkvalda IT-stöd i kommunikation med medborgare och finns det någon form av samband mellan i vilken utsträckning de använder tekniken och hur de uppfattar den?

För att besvara denna huvudfråga ställer vi upp följande underliggande frågor.

- I vilken utsträckning använder våra folkvalda de IT-stöd för kommunikation som finns tillgängliga?
- Hur är uppfattningen hos de folkvalda om dessa IT-stöd?
- Vilken funktion har de IT-stöd som används för kommunikation?
- Upplever politikerna att tvåvägskommunikationen med medborgare förbättras med hjälp av dessa IT-stöd och i så fall hur?
- Upplever politikerna dessutom att denna eventuellt förbättrade kommunikation leder till en förbättrad demokrati?

Syftet med vår uppsats blir därför att kartlägga huruvida en utvidgning av de folkvaldas kunskap om IT-stöd för kommunikation skulle bidra till en för dem förbättrad uppfattning om tekniken, samt huruvida det därigenom skulle öka deras användning av dessa stöd. Om så är fallet vill vi försöka att föreslå en rad åtgärder som skulle kunna vidtas för att uppnå detta och därigenom öka medborgarinflytandet.

1.6 Teoretisk och praktisk relevans

Vi anser att studien har både teoretisk och praktisk relevans för ämnet informatik genom att den belyser användning av kommunikation med hjälp av IT-stöd, här i ett politiskt sammanhang. Den teoretiska relevansen uppfylls i och med att vi belyser hur elektronisk tvåvägskommunikation uppfattas av makthavare och hur uppfattningen påverkar deras användning av IT-stöd i kommunikation med medborgare. Den praktiska relevansen utgörs av att vi undersöker hur elektroniska kommunikationen mellan politiker och medborgare sker i praktiken.

1.7 Avgränsning

Vi avser endast studera tvåvägskommunikation. På detta följer att kommunernas hemsidor, trots att dessa är kommunikationsvägar i sig, inte kommer att studeras annat än som utgångspunkt för andra kommunikationsformer.

Vad vi avser studera är dessutom endast kommunikation från politiker till medborgare (och vice versa). Vi kommer att studera politikerna i deras roll som beslutsfattare i kommunen och inte i deras roll som valbara politiker. Det skall påpekas att politikerna även i sin roll som beslutsfattare i kommunen förmodligen agerar utifrån ett intresse att bli återvalda. Däremot önskar vi inte studera hur de kommunicerar via till exempel sitt eget partis hemsida. Av denna anledning kommer inte någon annan kommunikation än den som är möjlig att komma åt via kommunens hemsida att studeras eftersom vi anser att det är via den som politikerna kommunicerar elektroniskt i sin roll som beslutsfattare i kommunen.

Vår studie kommer att anta de folkvaldas perspektiv och inte medborgarens. Det grundar sig i att politikernas uppfattning av nyttan är grunden för vilka kommunikationsformer som blir aktuella (Ebrahimi Heravi, 2006). Att studera problemet ur ett medborgarperspektiv är förvisso intressant men få blir föremål för en annan studie än denna.

1.8 Begreppsdefinition

De flesta av de aktuella begrepp som kommer att användas redovisas och förklaras i teorikapitlet men vissa klagöranden bör ändå göras.

- **Demokrati**

Syn på hur makt ska utövas ligger som grund för två huvudsakliga demokratimodeller – *direkt demokrati* och *representativ demokrati*. Direkt demokrati innebär att medborgarna ska engagera sig i styret av samhället, där medborgaredeltagande står i centrum för de politiska processerna (Åström, 1999) och är den ursprungliga formen för demokrati (Wallin, 2007). Representativ demokrati, vilket är det styrelseskick som vi praktiserar i Sverige, styrs däremot av en grupp människor utvalda av folket för att fatta mandatbeslut. Folket väljer mellan befintliga partier och/eller kandidater med förtroende för att de ska fatta mandatbesluten. (Åström, 1999).

- **Medborgare**

Vår definition av *medborgare* är densamma som Ebrahimi Heravi (2006) för fram, att en medborgare i detta fall är ”de som inte är professionella politiker eller partikamrater” Denna definition grundas i åtskillnaden av horisontell respektive vertikal kommunikation, där vertikal kommunikation syftar på kommunikation mellan makthavare och medborgare medan horisontell kommunikation syftar på kommunikation mellan politikerna och inom partierna. Åtskillnaden görs på basis av antagandet att professionella politiker och partikamrater för diskussion via andra forum (till exempel via det egna partiets hemsida).

- **Elektronisk kommunikation**

I rapporten talas ofta om *elektronisk kommunikation*. Vad som då avses är kommunikation som sker med hjälp av någon form av IT-stöd.

2. Kommunikationsteori

I detta kapitel ges en översikt över vanliga och relevanta begrepp samt teoribildningar inom kommunikationsteorin också en inblick i vad som särskiljer den politiska kommunikationen som företeelse.

Kommunikationsteori utgör en central del inom informatik eftersom det utgör basen för interaktionen mellan människa och dator. För denna studie är det i huvudsak relevant för förståelsen av vår tredje underfråga, vilken funktion IT-stöden har, eftersom de avhandlas i rollen som kommunikationsverktyg.

Ordet kommunikation har en språkstam som betyder ”att göra gemensamt” och Engquist (1996) argumenterar för den tolkning av begreppet som innebär att två eller flera personer har kommunicerat först när de har förstått varandra. Vad som har hänt är att en gemensam tolkning av versionerna har överenskommit även om inte åsikterna är delade i sak. Dahlqwist (1999, s.9) för fram en enklare tolkning av begreppet och menar att det är alla former av kontakt människor emellan. Dimbleby och Burton (1999) definierar kommunikationsprocessen mer detaljerat och konkretiserar samtidigt de grundläggande begreppen inom kommunikationsteori när de säger att kommunikation är då ”*en Sändare skickar ett Budskap genom någon Form/något Medium till en Mottagare med ett visst Resultat*” (Ibid. s. 29).

2.1 Centrala begrepp

Sändare kallas den avsändande parten av ett meddelande och *mottagare* är den som mottager *meddelandet*, vilket är det som överförs i processen och som också kallas *budskap* (Dimbleby & Burton 1999). De olika delarna har olika vikt vid tolkningen beroende på vilken perspektiv som anläggs på kommunikationen (Dahlqwist, 1999; Fiske, 1982). Inom den processinriktade kommunikationsteorin är till exempel sändarens avsikt vid avsändandet central eftersom meddelandets innehåll avgörs av sändarens

medvetna eller omedvetna avsikt. Inom den betydelseinriktade kommunikationen däremot, är sändaren av mindre vikt eftersom det är mottagaren som tolkar budskapet och därmed utgör det centrala (Fiske, 1982). Vi kommer att i fortsättningen i huvudsak behandla processinriktad kommunikation.

Det fysiska medel som överför kommunikationssignalen kan enligt Fiske (1982) definieras som *form* eller *kanal*. Det medel som används för kommunikationen exempelvis röst eller den teknik som ligger bakom e-post kallas i sin tur för *medium*. Ett mediums fysiska eller tekniska egenskaper bestäms av vilken kanal det kan använda och dessa egenskaper bestämmer sedan vilken *kod* det kan sända. Kod kan definieras som ett system för att tolka betydelser. Detta system delas inom gruppen eller subgruppen och består såväl av tecken som av de *konventioner* (uppfattningar om verkligheten) som utgör basen för hur tecknen kan kombineras och därigenom bilda komplicerade meddelanden. Kanals fysiska egenskaper sätter gränserna för vilken kod som kan överföras. E-post är till exempel i första hand till för att kommunicera via text (och möjligtvis bilder). Detta medför att kommunikationen *sekundärkodas* för att passa in i den valda kanalen (exempelvis talspråk blir skriftspråk). På detta följer att kommunikationen tar sig olika uttryck beroende på vilken kanal och vilket medium som används.

En viktig del av vår kommunikation med andra människor är *kroppsspråket*. Tonfallet är också av avgörande betydelse. Detta är delar av kommunikationen som riskerar att gå förlorade vid skriftlig kommunikation. (Dahlgvist, 1999)

Konvention spelar en stor roll eftersom konventionen är de överenskommelser vi har gjort angående världens beskaffande. Konventionen hjälper oss att reagera på rätt sätt och ger oss möjlighet att förstå betydelsen av kommunikationen även om den är abstrakt. (Fiske, 1982)

2.1.1 Feedback

Resultatet av kommunikationen synliggörs genom *feedback*. Feedback är det sätt på vilket vi registrerar effekten av vårt handlande för att sedan ha möjlighet att korrigera meddelandet utifrån den givna reaktionen. Vissa kommunaktionskanaler är lämpliga för kontinuerlig feedback och andra är mindre lämpliga. Kommunikation ansikte mot ansikte medför stora möjligheter till feedback, TV gör det till exempel inte. En viktig effekt av feedback är att mottagaren känner sig delaktig i kommunikationen. Detta gör oss i sin tur såväl mer mottagliga för budskapet som tåliga för eventuella kommunikationsstörningar och ökar således effektiviteten hos kommunikationen trots att den utgör en ”bakåtgående” linje som ur en meddelandesynpunkt saknar betydelse. (Fiske, 1982)

Genom att ge feedback visar mottagaren också att han har förstått och att han tar kommunikationsförsök på allvar (Engquist, 1996). Motsatsen till feedback kallas *diskonfirmation* och görs antingen genom ignorering eller genom diskvalificering av kommunikationen (Ibid.). Om feedbacken är av negativ eller positiv art är av mindre vikt,

det centrala är återkopplingen som bekräftar att kommunikationen gått fram (Dahllqwist, 1999).

Möjligheten till att ge feedback skiljer sig för två grundläggande typer av kommunikation: envägskommunikation och tvåvägskommunikation.

Envägskommunikation använder vi för att beskriva en enkelriktad kommunikation där inga svarsmöjligheter ges, alltså är det omöjligt att ge feedback. *Masskommunikationen* som kommunicerar samma budskap till en mängd människor är en del av envägskommunikationen (Nord, 2002, s.111). Tekniska hjälpmedel för envägs- och masskommunikation är till exempel en hemsida eller ett elektroniskt nyhetsbrev.

Tvåvägskommunikation använder vi för att beskriva den form av kommunikation som naturligt förutsätter minst två deltagare som har möjlighet att interagera med varandra och ge feedback. Tekniska hjälpmedel som finns tillgängliga för att underlätta detta förfarande är till exempel e-post samt diskussionsforum eller chattrum, med eller utan moderator. (Nord, 2002)

2.1.2 Kommunikationshinder

Att resultatet av kommunikationen kan skilja sig från avsikten med kommunikationen beror inom den processinriktade kommunikationsteorin främst på olika former av kommunikationshinder. *Brus* är de faktorer som kan störa en kommunikation och dessa faktorer kan vara av väldigt olika karaktär (Fiske, 1982). En dålig telefonledning kan vara brus, så väl som en Internetanslutning som är långsam eller en skön huvudkudde när man försöker läsa. Enligt Dimpleby & Burton (1999) kan kommunikationsbarriärer vara såväl mekaniska, som semantiska – då betydelsen av orden är oklar, och psykologiska – då information blockeras av attityder och värderingar. Även de faktum att vi idag har tillgång till fler kommunikationskanaler än vi förmår hantera räknas som brus (Dahllqwist, 1999).

Ett annat fenomen som kan göra att kommunikation inte kommer fram är en *gatekeeper* (grindvakt). Gatekeeper är ett brett begrepp och används i olika sammanhang men framförallt inom masskommunikation. Ursprungligen användes begreppet enligt Bure (2001) för att beteckna människors behandling av information, medan nu betyder det mer granskning av material. Alltså är gatekeeper en person eller en organisation ansvarig för databehandling och datagranskning. Det står i en gatekeepers makt att förhindra informationen att komma fram.

Falsk tvåvägskommunikation är också ett hinder i kommunikationen. Begreppet innebär att tvåvägskommunikation å ena sidan uppmuntras, å andra sidan inte uppskattas då det väl kommer. Ett bra exempel är då en föreläsare uppmanar till frågor men visar med sitt kroppsspråk att det inte kommer att tas väl emot. (Dahllqwist, 1999)

2.2 Perspektiv på kommunikation

Precis som tidigare nämnt finns det olika sätt att se på kommunikation, och beroende på vilken syn den som tolkar kommunikationen har kommer tolkningen av kommunikationens framgångar respektive svårigheter att se olika ut. Vi presenterar här en översikt över två för uppsatsen relevanta kommunikationsteoretiska modeller med en notering att dessa långt ifrån är de enda. De är dock relativt grundläggande och separerade från varandra inom centrala områden och därför intressanta att använda i denna studie.

2.2.1 Kommunikation som informationsspridning

Kommunikation som informationsspridning har som huvudidé att kommunikationen syftar till att sprida information i tid och rum. Mottagaren kan tillgodogöra sig informationen oavsett sin egen person, det går alltså att kommunicera med alla på samma sätt och de kommer att uppfatta budskapet som det är menat om inte yttre hinder föreligger. Ur detta perspektiv är det viktigt att så effektivt som möjligt nå mottagare med ett budskap och det har därför förut varit det dominerande perspektivet inom reklamvärlden. Tillgång till information kommer enligt detta perspektiv att medföra att folk automatiskt tar till sig denna information och budskapet som följer med det. Mottagarna ses som passiva, sändaren är det centrala och det är den parten som ger kommunikationen dess bestämda innehåll. (Falkheimer & Heide, 2003)

Fiske (1982) definierar, utifrån denna teori, den sociala samverkan som kommunikationen utgör som den process genom vilken en person sätter sig i relation till andra eller påverkar denne. Uppfattningen om vägen för kommunikationen blir således linjär, person 1 konstruerar ett meddelande till person 2, där person 1 avgör betydelsen av meddelandet (Falkheimer & Heide, 2003).

2.2.2 Kommunikation som förståelse

Inom den teoribildning som ser kommunikation som förståelse är huvudsaken det meningsskapande i kommunikationen. Målet är att stärka den gemensamma föreställningen inom gruppen och gruppstillhörigheten. Sociala konventioner blir här ytterst centralt eftersom vår gemensamma föreställning skapar den ram som vår förståelse utgår från. Vi klarar endast av att förstå en begränsad del av verkligheten som vi tolkar utifrån vår förförståelse. Språket används för att tolka den objektiva världen omkring oss men det är inte ett självklart ett till ett-förhållande mellan språket och världen eftersom vi

har olika ord för samma saker. Orden i sin tur har dessutom olika betydelse för olika människor. Vi kan därför inte förutsätta att vi blir förstådda. Den subjektiva världen, världen som vi uppfattar den, försöker vi dela med andra med hjälp av språket. Reklam börjar mer och mer ta till sig dessa idéer, att kommunikation inte bara är att framföra sitt meddelande utan att det i första hand handlar om att bygga relationer. Ökningen av medier och därmed kommunikationskanaler har bidragit till ett ökat fokus på att etablera och behålla relationer. Mottagarna är aktiva och kommunikationens innehåll ses som skapat genom aktiv tolkning. (Falkheimer & Heide, 2003)

2.3 Politisk kommunikation

Kommunikation utgör således en grundläggande del av människors tillvaro. Detta gäller inte minst inom de politiska och demokratiska processerna i samhället. Politisk kommunikation är ett brett begrepp och innebär en form av utbyte av information eller betydelse sammankopplat med politik (Bengtsson, 2001). Enligt honom är det innehållet och syftet med kommunikationen som skiljer politisk kommunikation och andra typer av kommunikation. Med detta menas att för att kommunikation ska vara politisk är det inte av vikt vem som är vare sig mottagare eller källa till information utan det är innehållet och syftet med kommunikationen som gör den betydelsefull. Således måste det finnas ett politiskt budskap i den information som förmedlas till mottagaren i dennes försök att påverka mottagarnas bild av verkligheten. (Bengtsson, 2001, s.52)

Vi använder begreppet politisk kommunikation främst ur ett demokratiperspektiv och menar att det handlar inte enbart om envägskommunikation då politiker använder kommunikationssystem för att förmedla information till medborgare, utan snarare om tvåvägskommunikation där medborgardeltagande i kommunikationen är centralt. Det första perspektivet har varit ojämförligt vanligast i det politiska samhällets intåg på Internet men det är en syn som är på väg att ändras (SOU, 2001:48). Bengtsson (2001) talar om tre krav som ska uppfyllas för en fungerande politisk kommunikation i ett demokratiskt samhälle:

- Det skall finnas en debatt mellan politiker och mellan partier.
- Det skall finnas ett utbyte av information och åsikter mellan medborgare och politiker.
- Det skall dessutom existera möjligheter till samtal mellan medborgare och grupper av medborgare. (Bengtsson, 2001, s. 51)

Traditionell politisk kommunikation har oftast haft en relativt opersonlig karaktär (Nord, 2002, s.141) med karaktär av så kallad masskommunikation. De flesta partier anordnar

dock tillfällen då tvåvägskommunikation praktiseras. Fler och fler partiledare och politiska partier utvecklar också elektronisk tvåvägskommunikation som en alternativ väg att föra fram sina idéer (Nord, 2002, s.141). Detta sker i första hand via de politiska partiernas egna hemsidor och blir då ett verktyg för i första hand redan initierade.

2.3.1 Teknikens potential för den politiska kommunikationen

Internet kan förbättra den demokratiska kommunikationen mellan medborgare och politiker (Nord, 2002). Enligt Nord (2002) kan en sådan förbättring bero på tre faktorer: storhet, snabbhet och interaktivitet. Informationsflödet på Internet är enormt stort och möjlighet att kunna hitta betydelsefull och relevant information har aldrig varit bättre. Med snabbhet menas att informationsbyte kan ske utan fördröjning eftersom all information på Internet kan uppdateras omedelbart. Snabbhet är en avgörande faktor för Internets interaktivitet eftersom det ger möjlighet till direkt kommunikation och dialog mellan olika grupper. Dessa egenskaper hos Internet anses vara viktiga fördelar som främjar dess demokratiska potential för samhället, samt vidgar ramarna för en effektiv politisk kommunikation. (Ibid.)

Snabb informationstillgång medför också ett ökat kommunikationsbehov. E-post skickas hela tiden och skall helst besvaras på en gång (Ilshammar i Amnå & Ilshammar, 2006, s.274). Snabbheten sätter sin prägel på våra levnadsmönster. Kommunikation och information skall alltid vara möjlig och nåbar. Ilshammar (Ibid.) ser ett fundamentalt och växande dilemma mellan den gamla världens inneboende tröghet och den nya världens snabba interaktivitet. Politiska partier har en långsam beslutsgång som utmanas av kravet på snabba svar, snabba beslut.

Internet tillhör vår vardag och påverkar den givetvis men Ilshammar (Ibid.) argumenterar att det inte skett i den uträkning som profeterats. Tekniken är inte i sig något som medför förändringar utan teknikens användningsområde är det centrala. Han anser att tekniken inte i sig skapar någon förändring utan att det är sociala, politiska och kulturella faktorer som påverkar samhällsförändringen. Detta går hand i hand med det som sägs av Ebrahimi Heravi (2006), att det är politikerna som tar beslut om inom vilka former kommunikationen skall föras, inte den existerande tekniken i sig. Däremot är det medborgarna som tar initiativ till tvåvägskommunikation, och inte heller här är tekniken annat än ett verktyg. Naturligtvis finns en annan sida av saken också. Internet har en inbyggd möjlighet till tvåvägskommunikation i sin tekniska struktur och med hjälp av denna möjlighet till interaktivitet skapas virtuella gemenskaper och diskussionsfora som inte hade varit möjliga utan tekniken. (Ilshammar i Amnå & Ilshammar, 2002)

En undersökning som genomfördes år 2000 (Åström, 2001, refererad i Nord, 2002, s.121) visade att majoriteten av de tillfrågade kommunalråden då var positiva till elektroniska diskussionsfora på Internet och flertalet av de undersökta kommunerna säger att de vill införa detsamma. Detta är värt att notera eftersom det skiljer sig från vad som

framkommer hos Ebrahimi Heravi (2006) flera år senare där politikerna är uppenbart missnöjda med det diskussionsforum som använts. En förändring har skett under ett skede där Internet har växt fram explosionsartat och där visionerna kring e-demokratin har varit många men resultaten kanske inte alltid levt upp till förväntningarna (Lourenco & Costa, 2007b).

Nord (2002, s.143) argumenterar gällande detta, att det muntliga offentliga samtalet inte kommer att ersättas av den digitala dialogen inom en överskådlig tid men anser att IT-utveckling förbättrar förutsättningarna för samtal mellan väljare och folkvalda.

3. IT och Demokrati

Vi kommer här att diskutera begreppet demokrati i ett mer allmänt sammanhang, samt det som brukar benämnas e-demokrati. Tyngdpunkten i detta kapitel kommer att ligga på i första hand e-demokrati och IT-stöd för demokrati eftersom det är centralt för vårt studerade ämne.

Denna diskussion kring demokrati förs i tron att olika perspektiv på demokrati kan resultera i olika användningsområden för IT-stöd i demokratiska processer, vilket är en åsikt som stöds av såväl Åström (1999) som Grönlund (2001) och Olsson (1999), som när de diskuterar demokratiska perspektiv också tar upp olika former av IT-stöd som är lämpliga för att uppnå önskat resultat. Således reflekterar IT-användningen också synsätt på demokrati och blir därför intressant för oss att studera.

3.1 Olika perspektiv på demokrati

Ytterligare uppdelningar under grundläggande kategoriseringar av demokrati kan göras. Åström (1999) samt Grönlund (2001) talar till exempel om snabb, tunn respektive stark demokrati. Nord (2002) diskuterar demokrati ur ett kommunikativt perspektiv och lyfter fram uppdelningen mellan deltagardemokratiskt, konkurrensdemokratiskt eller diskussionsdemokratiskt perspektiv.

3.1.1 Direkt demokrati

Den form av demokrati som baseras på i första hand folkomröstningar, alltså på direkt påverkan på beslutsfattande processer, brukar benämnas direkt demokrati (Wallin, 2007). Här använder Nord (2002, s.20-22) begreppet deltagardemokrati som understryker medborgares deltagande i beslutfattningsprocessen genom folkomröstningar. Medborgarens engagemang väcker en konstruktiv dialog mellan medborgare och politiker och anses vara en drivkraft inom demokratiprocessen.

Snabb demokrati är också ett direktdemokratiskt perspektiv där folkstyre är grundläggande och medborgare påverkar politiken genom opinionsundersökningar och folkomröstningar (Åström, 1999; Grönlund, 2001).

IT används inom dessa perspektiv för direkt deltagande i det politiska beslutfattandet och för att föra diskussioner samt förse befolkningen med information och service. Här ställs krav på såväl tekniker för omröstning som tillgång till bland annat diskussionsforum. (Åström, 1999; Grönlund, 2001)

Kritik mot denna form av demokrati framförs av Lourenco och Costa (2007a) som påpekar att det finns en risk att medborgarna spontant responderar kring frågor som de inte har någon information om eller hade några funderingar över tidigare. Alltså finns det risk att få in ogenomtänkta åsikter.

3.1.2 Representativ demokrati

Ett grundläggande begrepp inom demokratin är den så kallade representativa demokratin. Åström (1999) och Grönlund (2001) tar upp begreppet *tunn demokrati* som väl kan passas in inom detta begrepp. Där anses medborgardeltagande vara mindre prioriterat eftersom medborgarna inte enligt detta perspektiv är intresserade av politiska processer och således endast vill påverka politiken genom att delta i allmänna valen. Nord (2002 s.20-22) lyfter fram begreppet *Konkurrensperspektiv*, också kallat elitperspektiv, baserat på idén att medborgare väljer mellan konkurrerande eliter som sedan styr och fattar beslut för allmänheten. Medborgare gör här ett fritt val men saknar också själva intresse för, eller kunskaper i, politik.

I dessa typer av demokrati används IT för att förse medborgarna med god information samt förbättra den offentliga servicen. Därför kräver system som stödjer dessa perspektiv i första hand tillgänglighet och god prestationsförmåga. (Åström, 1999; Grönlund, 2001)

Alltså används IT för envägskommunikation, vilket eliminerar möjligheterna för diskussion. Lourenco och Costa (2007a) kallar dock alla typer av kommunikation som saknar utrymme för diskussion och debatt för sammantagna mekanismer, och menar att det finns risk att dessa mekanismer kan användas för strategisk manipulation, och en och samma individ kan manipulera hela processen.

3.1.3 Stark demokrati

Det är inte alltid som begreppen är så renodlade som synes ovan. Inom vad Åström (1999) och Grönlund (2001) benämner *stark demokrati* märks något som snarare är en sammanblandning, ett försök att tillgodogöra sig de bästa av de tidigare nämnda perspektiven.

Den starka demokratins syfte är att ge medborgarna möjligheter till aktiv diskussion mellan väljare och valda. Genom diskussion skapas förtroende och tillit. Liksom inom snabb demokrati vill staten ha aktiva medborgare som deltar i diskussionsfora och delar med sig av sina åsikter, samtidigt som den liksom i tunn demokrati vill behålla en ledning som fattar beslut utifrån folkopinionen. (Åström, 1999; Grönlund, 2001)

Vad Nord (2002, s.20-22) definierar som *diskussionsdemokrati* har samma grundläggande idé, vilken går ut på att den demokratiska legitimiteten skapas i den politiska debatten. Därför ställs höga krav på ett ständigt fungerande offentligt samtal mellan väljare och valda.

IT-användning i dessa sammanhang fokuseras på att skapa dialog mellan politiker och allmänhet (Åström, 1999; Grönlund, 2001).

3.2 E-demokrati

E-demokrati kan sägas inte vara något annat än nya tekniska appliceringar på en gammal demokrati, men det kan också uppfattas som E- former av kommunikation på Internet, där det fordras en aktiv åtgärd av användaren för att kunna kontakta och kommunicera med maktavare, myndigheter och andra samhällsinstanser (Regeringen, 2007). Alltså är det ett samlingsbegrepp på de olika sätt som IT används i den demokratiska processen (Persson, 2003) och omfattar alla elektroniska kommunikationssätt som finns mellan medborgare och politiker. Exempel på detta är e-post till politiker och myndigheter, diskussionsfora, omröstningsteknik, tyck-till-sidor och/eller chatsidor där det finns möjlighet att kommunicera direkt med politiker online (Ibid.).

3.2.1 Utformning av E-demokrati

Utformningen av alla e-demokratiska tjänster bör utgå från att medborgarna själva är aktiva och kunskapssökande enligt Wihlborg (2005). Vidare argumenterar Wihlborg (Ibid.) att tjänsterna skall vara tydliga och lättillgängliga, enkla att hantera och tillitsfulla och de bör syfta till att alla skall kunna lära sig dem. Av den anledningen bör de inte utestänga de som saknar erforderlig kompetens utan verka för att de så småningom skall användas av alla. Wihlborg (Ibid.) menar också att myndigheterna inte kan förutsätta att alla kommer att lära sig tekniken utan aktivt måste verka för att tjänsterna skall användas. Medborgarens upplevda behov skall utgöra kravspecifikationen för dessa tjänster. Det är inte självklart att lösningar kommer att fungera likadant överallt utan kommunerna har en viktig uppgift avseende lokal anpassning utifrån sin kunskap. Offentliga e-tjänster måste också ha en

tydlig pedagogisk ansats som förklarar varför vissa saker är oförenliga med medborgarens integritet i det demokratiska samhället.

3.2.2 Verktyg för E-demokrati

Idag finns det många olika tillgängliga tekniker som kan användas för att främja demokrati och involvera medborgare i den politiska debatten. I detta avsnitt tittar vi närmare på vilka möjligheterna är och hur de kan se ut. Vi är medvetna om att det är omöjligt att presentera alla möjliga verktyg som finns och som kan användas i e-demokrati. Vi diskuterar därför de vanligaste teknikerna, tekniker som skulle kunna återfinnas på kommunernas hemsidor.

World Wide Web (WWW) är det nog den viktigaste och mest omfattande servicen som finns tillgänglig för allmänheten. Enligt Lourenco och Costa (2007a) används webbsidor först och främst för att publicera nödvändig information som ligger till grund för vidare debatt.

Den senaste typen av webbsidor som har blivit mycket populär är *webbloggar*. Enligt McKenna och Pole (2007) finns det ungefär sju miljoner aktiva bloggar och varje dag skapas det ungefär 80,000 nya, varav många handlar om politiska frågor. Bloggar är mycket personliga eftersom det är platser där det är möjligt att lämna tankar och funderingar kring olika ämnen. Lourenco och Costa (2007a) och Forrell och Drenzer (2007) anser att fördelen med webbloggar är att de för på tal många olika ämnen och åsikter som annars skulle ha lämnats obemärkta. Dessutom kan de enligt Forrell och Drenzer (2007) starta politisk debatt, och eftersom många journalister läser bloggar och tar informationen därifrån på allvar, kan bloggarnas påverkan på politiken bli reell och omfattande. Munger (2007) nämner också att bloggar kan användas för att sprida argumentation, och för att stärka sin argumentation kan länkar till olika studier och åsikter som stödjer denna argumentation återfinnas på bloggans hemsida.

Chattrum, *diskussionsforum* och *e-post* som är klassiska verktyg för tvåvägskommunikation kan också användas för att skapa en politisk debatt. Den statliga utredningen *Att vara med på riktigt* (SOU 2001:48) argumenterar för behovet av att e-postadresser redovisas på hemsidan eftersom författarna menar att det ofta är ett mindre steg att skicka ett e-postmeddelande än att ringa, och att detta därför skapar ökade möjligheter för kommunikation. Det som är specifikt och därmed intressant med chattrum är att det är en kommunikationskanal som tillåter medborgare att diskutera olika frågor mellan varandra både med såväl som utan deltagande av experter och politiker (Lourenco & Costa, 2007a). Enligt Beetham (2006) skapar chattrum ett "virtuellt samhälle" där alla har samma rätt att uttala sig och där skillnaden mellan läsare och författare smälter ihop. Samma gäller för diskussionsforum. Rosén (2001) talar om att elektroniska diskussionsforum ger möjlighet till politikerna att fråga om medborgarnas åsikt kring kommande beslut, vilket ger kompletterande synpunkter i partipolitiska beredningar. Nackdelen med diskussionsforum enligt Lourenco och Costa (2007a) är att de baseras på

tekniken att länka ett meddelande från föregående meddelande, och det kan därför vara svårt att följa relevanta kommentarer. Dessutom framhåller *Att vara med på riktigt* (SOU 2001:48) att det är av yttersta vikt att politikerna visar sin närvaro på forumet och att de frågor som där diskuteras är relevanta, samt att de ligger nära ordinarie beslutsprocesser. Forumet riskerar annars att tappa trovärdighet och bli en perifer arena för medborgare och tjänstemän utan att kunna påverka politiken (SOU 2001:48). Computer Supported Argument Visualization (CSAV) är ett verktyg som erbjuder en förbättrad version av ett elektroniskt diskussionsforum. Här används en kombination av ikoner och pilar för att skapa en visuell representation av diskussionen. Användaren får en överblick över hela diskussionen och det är lätt att följa med och göra egna relaterade inlägg. (Lourenco & Costa, 2007a)

Rosén (2001) definierar *rådslag* som ett samlingsnamn för flera olika sätt att samla in synpunkter. Den kan också kallas för medborgarforum, tyck-till eller medborgarförslagslåda och kan förekomma i olika former, allt från enkäter till en speciell programvara. Denna tar emot synpunkter samtidigt som den kontrollerar att endast en person besvarar frågorna. Fördelen med denna form av interaktion med medborgare är enligt författaren att det är ett sätt att få en debatt samtidigt som att det är möjligt att sammanföra medborgares synpunkter till ett slutgiltigt beslut.

Elektronisk folkomröstning är också ett sätt att samla in allmänna uppfattningar om en viss fråga. Nackdelen är att det finns en risk att svaren är alltför intuitiva och ogenomtänkta. I en undersökning från 2000 tillfrågades kommunala politiker om sin åsikt angående detta varpå svaren blev övervägande negativa (SOU, 2001:48). En ”övervägande elektronisk folkomröstning” (deliberative opinion polls) presenterades av James Fishkin på Stanford University's Center for Deliberative Democracy som ett försök att förbättra en elektronisk folkomröstning. Enligt Fishkin (n.d) är det en typ av folkomröstning där utvalda medborgare får information om en fråga eller ett problem i förväg så att de har tid att tänka över det. Sedan erbjöds de utvalda medborgarna för att diskutera frågan med politikerna och får därefter delta i omröstningen. Fishkin (n.d) anser metoden vara ett bra sätt att få genomtänkta svar på de aktuella frågorna.

Lourenco och Costa (2007a) presenterar system som ger möjligheter att engagera allmänheten tidigt i planeringsprocesser – det är *Public Participation Geographical Information Systems – PPGIS* och *Web-based Public Participation Systems – WPPS*. Målet med dessa system är att öka allmänhetens deltagande och intresse i beslutfattande processer, vilket görs genom att presentera information och data med hjälp av kartor och visualisering. Kingston (2007) förklarar att olika dokument och planförslag kan vara mycket långa och omfattande, men med hjälp av ovan nämnda system kan medborgare lätt kolla upp relevanta dokument för en specifik ort. Systemen baseras enligt författaren på en tanke att de flesta lokala politiska frågor och beslut har geografisk anknytning och därför kan presenteras kopplade till en karta. Förutom visuell presentation av information ger systemen möjlighet till diskussion, omröstning, interaktiva kartbaserade frågor och onlinekommentarer. Lourenco och Costa (2007a) kritiserar dock dessa system eftersom inte alla politiska frågor har geografisk anknytning. Dessutom krävs det viss kognitiv

färdighet av medborgaren för att kunna använda kartor. Alltså kan vissa människor med kognitivt funktionshinder uppleva svårigheter med att använda dessa system.

Wiki Wiki Web, också kallad Wiki, är ett verktyg som ger möjlighet att ändra information och sedan publicera den direkt på en hemsida utan att använda några programmeringsverktyg (WikiWeb, 2007). Wiki baseras på demokratiska principer, men nackdelen med det verktyget är enligt Lourenco och Costa (2007a) att det saknas struktur och möjlighet att koordinera processen. Ett exempel på wikibaserade sidor är givetvis wikipedia.com.

Verktygen som presenteras i detta kapitel är ett steg framåt för att kunna föra diskussion mellan medborgare och politiker. Lourenco och Costa (2007a) argumenterar dock att dessa verktyg har sina brister och inte kan skapa fullkomlig övervägning. Författarna föreslår vad de kallar *kollaborativt skrivande* som ett stöd för rådgivande medborgaredeltagande. Lokala politiska problem tenderar att vara komplexa och svåra att analysera och förutse. Detta gör det än viktigare att ta tillvara åsikter från berörda invånare eftersom det enligt Lourenco och Costa (2007b) kommer att underlätta acceptansen av beslutet. Ett ganska vanligt sätt att försöka göra detta är med hjälp av utvalda fokusgrupper, men författarna argumenterar för att detta riskerar att bli ett för snävt urval i detta fall. De har därför utvecklat en teknisk lösning för att tillvarata åsikter från teoretiskt sett alla invånare rörande aktuella beslut. Systemet tillåter medborgare att ställa frågor till relevant tjänsteman, söka genom dokument och göra kommentarer för att sedan finna andra som delar samma åsikt och kunna formulera gemensamma förslag eller inlägg med denne. Detta skall sedan tas i beaktande som ”medborgarens röst” vid ett eventuellt beslutsfattande.

3.2.3 Kritiska aspekter hos E-demokratin

De som har god tillgång till Internet kan i högre grad tillgodogöra sig de nya möjligheterna till information och kommunikation (Grönlund, 2001; Wihlborg, 2005; Förenta Nationerna, 2005). Wihlborg (2005) argumenterar att det inte bara tillgång till Internet styr, utan även förmåga att utnyttja tekniken, något som ingår i det sociala kapitalet. De grupper som gynnas av den tekniska utvecklingen är även traditionellt starka grupper med undantag för förhållandet yngre - äldre, vilket leder till fördjupning av redan existerande klassklyftor, så väl som skapandet av nya (Wihlborg, 2005). Det är därför viktigt att beslutsfattare förstår såväl vilken potential som vilka fallgropar som finns hos tekniken för att kunna utnyttja den fullt ut till fördel för hela samhället (Förenta Nationerna, 2005).

Wihlborgs (2005) teori om att olikheter i tillgång bekräftas i och med att det skiljer sig mellan grupper hur pass väl individer tycker sig veta var de skall vända sig för att påverka beslut. Högutbildade och höginkomsttagande sammanboende/gifta har en högre procent ja-svar än ensamstående lågutbildade. Samma grupper uttrycker också generellt hög respektive lägre intresse för samhällsfrågor och de återkommer också genom hela

rapporten utan större förändringar. Personer födda i Sverige är ofta något mer aktiva än utrikes födda. (SOU 2003/04:110)

Grönlund (2001) för fram ytterligare två kritiska aspekter varav det ena är att med adoptionen av nya tekniska medel för kommunikation, i det här fallet diskussionsforum och så kallade *communitys*, adopteras även kulturmönster som kan vara främmande för demokrati i den form vi känner det. De exempel Grönlund (2001) tar upp är att uteslutning används som medel för att komma till rätta med debattanter med allt för avvikande åsikter och att deltagandet till hundra procent bygger på egen aktivitet och inte på representation.

Grönlund (2001) för också fram antagandet att e-demokrati i avgörande form (till exempel folkomröstningar via Internet) kommer att dröja längre än e-demokrati som rådgivande och informerande, kommunikativ forum. Med detta förutspår författaren samma utveckling för diskussionsfora som det som sedan skedde i Västerås (Ebrahimi Heravi, 2006), att de dåliga kommer att läggas ner medan de bra kommer att utvecklas för att sedan anses som elitistiska. Diskussionsfora är svårt att använda därför att det lätt blir för stora och komplexa (Grönlund 2001).

3.3 Erfarenheter av IT i lokala demokratiförsök

I detta avsnitt tittar vi närmare på de erfarenheter som finns tidigare gjorda hos de svenska kommunerna kring IT och demokrati. Det finns en hel del samlad information kring de IT-satsningar som genomförts inom kommunerna.

3.3.1 Webbplatser

Nygren (2001) genomför en undersökning baserad på 39 intervjuer med kommunpolitiker i fyra kommuner. I denna studie, *Medier och medborgare i den digitala kommunen*, visar han att kommunalråd uppfattar kommunens webbplats som ett viktigt verktyg för att den framförallt är o censurerad kanal direkt till medborgarna. Dessutom ger den nya möjligheter till direkt dialog och lokal politisk debatt vilket anses vara en stor fördel. Den möjligheten skiljer webbplatsen från kommunernas andra kommunikationskanaler, såsom annonser i pressen eller tidningar som delas ut till kommunens hushåll.

När det gäller insynen i beslutprocessen är politikerna positiva till att lägga ut mer information innan beslut fattas med avsikt att medborgare ska kunna reagera, bilda opinion samt påverka det kommande beslutet. Trots positiv inställning till denna möjlighet visar studien att informationsperspektivet dominerar och politikerna inte släpper på informationen innan de själva har tagit ställning till det aktuella problemet.

Alltså används IT-stöd främst av den representativa demokratin för att nå ut med information till medborgare. (Nygren, 2001, s.125)

3.3.2 Kommunal debatt

Lokaltidningarna brukar ha ”ett offentligt torg” där invånarna kan diskutera olika slags frågor samt komma med egna förslag och åsikter. En innehållsanalys presenterad av Nygren (2001) visar att en tredjedel av allt kommunmaterial i tidningar är insändare, debattartiklar och ledare. Diskussionsforum är en viktig del av demokrati eftersom alla medborgare kan läsa innehållet och komma med egna kommentarer och debattfrågor (Nygren, 2001 s.162). Därför skulle ett diskussionsforum på kommunwebbplatser ge medborgarna en öppen och direkt kanal till politikerna. En studie av Agneta Ranerup (ref. i Olsson, 1999) om diskussionsfora i två svenska kommuner genomfördes för att undersöka hur ett lokalt förankrat nätverk används av medborgare till att föra en politisk debatt. Resultatet är varierade, men visar att i de flesta fall har debattens låga volym medför att de demokratiska effekterna blivit obetydliga. Det framkom att många politiker inte ville delta i diskussionsforumet eftersom de var skeptiska till den formen av diskussion. I ett fall har diskussionsforumet dock fungerat förhållandevis väl som arena för politisk diskussion eftersom deltagande av både politiker och medborgare var hög.

Nygren (2001) kommer också fram i sin studie att även om politikerna är positiva till kommunikation med medborgare känner de ändå en viss rädsla och tveksamhet när det gäller diskussionsfora. Det anses finnas en risk för missbruk av diskussionsfora eftersom det inte finns kontroll över vem som lämnar sina insändare. Därför föredrar politikerna ett ansikte mot ansikte kommunikation med medborgarna. Denna åsikt delas också av de politiker i Västerås kommun som skildras i Ebrahimi Heravis studie från 2006. Andra former av dialog så som inifrån och ut (t.ex. veckobrev på webbplatsen) eller utifrån och in (medborgarnas e-postbrev) välkomnas av politikerna (Nygren, 2001, s.116-124).

Det finns inte så mycket tillgänglig insamlad data när det gäller användandet av chattrum på kommunala webbplatser. Ett experiment i att använda dessa forum i kommunikation med medborgare som Sigtunas kommun genomförde den 20 november 2007 (Pressmeddelande, 2007) visar dock att denna form av kommunikation väcker stort intresse både hos invånare och hos politiker. Tolv politiker deltog där i en chatt där över 100 frågor blev besvarade under en dag, och kommunen ser chattrum som ett sätt att stärka den lokala demokratin och öka intresset för politiska frågor.

Ett liknande försök genomfördes i Kalix kommun redan under hösten år 2000 ,då en så kallad tidsbegränsad medborgardialog ägde rum. Dialogen koncentrerades vid det tillfället kring en konkret fråga och genomfördes som ett tredelat Internetbaserat rådslag. Den första delen bestod av en enkät som kunde besvaras via såväl telefonsvarare som post eller Internet. Den andra delen, ett diskussionsforum, höll öppet under två veckor

och var i första hand för medborgare som ville dryfta problemet. Chatten i sin tur hade öppet en kväll, alla kunde vara anonyma (utom de folkvalda som också deltog) och en moderator fanns närvarande. Sammanlagt deltog knappt 1200 personer, 7 procent av kommunens invånare. Denna siffra var klart högre än hur många som normalt engagerade sig i beslutsprocessen. En erfarenhet som nämns från detta försök att även de folkvalda skall vara engagerade, inte bara medborgarna. (SOU 2001:48)

År 2000 skulle ett nytt parkeringshus byggas i Norrmalms stadsdel och det genomfördes då en delvis Internetbaserad folkomröstning kring detta. Det fanns möjlighet att lämna sin åsikt (ja eller nej) via Internet, telefon eller vanlig post. De som röstade nej uppmanades att lämna förslag på hur det skulle kunna göras istället. Deltagandet var inte särskilt stort men det som var märkbart var att det faktiskt inkom en hel del alternativa förslag lämnades, varav en del genomfördes. (SOU 2001:48)

Bollnäs var tidigt ute med en så kallad elektronisk medborgardialog, ett diskussionsforum där det mest framträdande är det faktum att det till varje frågeområde finns en person (politiker eller tjänsteman, beroende på uppgiftens art) som är svarsskyldig. Detta svar skall lämnas inom två dagar. I övrigt används forumet mycket lite av de folkvalda och inte för debatt sinsemellan. Det har heller inte haft något reellt inflytande över beslut som fattats i kommunen. (SOU 2001:48)

3.3.3 Statistik

Genom en undersökning av Åström och Brodin (ref. i SOU 2001:48) som rörde kommunala politikernas syn på demokrati och teknik, en studie om medborgarinflytande i kommunerna av Svenska kommunförbundet & Landstingsförbundet (2004), regeringens skrivelse om demokratipolitik (SOU 2003/04:110) och en studie från 2001 (ref. i Nord 2002, s.121), ser vi hur politikernas respektive medborgares syn på hur Internet skall användas.

I denna sista studie tillfrågades såväl medborgare som politiker om vad de ansåg om olika sätt att använda nätet för demokratiska syften. Den visade att det finns en tydlig skillnad mellan medborgare och politikerna i åsikten om vad kommunikation via Internet skall leda till. Politikerna vill använda Internet främst som en rådgivande kanal medan medborgare vill använda Internet till mer direkt påverkan på beslut. (Nord, 2002, s.121). På samma sätt ser vi hur Åström och Bodins (ref. i SOU 2001:48) respondenter endast till 29 procent tycker att folkomröstningar via Internet är något positivt. De folkvalda är generellt positiva till övriga sätt att använda Internet för demokratiutveckling, 76 procent är positiva till att ha diskussionsforum och 65 procent är positiva till opinionsundersökningar via nätet. De vill alltså ha en aktiv kommunikation med medborgarna och mer än 80 procent i denna studie instämmer i att tekniken har potential att utveckla demokratin på sikt. Det är anmärkningsvärt när bara ungefär en fjärdedel av medborgarna i sin tur tror att politikerna är intresserade av att lyssna (SOU 2003/04:110).

4. Metod

I detta kapitel redovisas hur arbetet har gått till väga, vilka val som gjorts, både rörande empiriskt material och rörande teori samt vilka metoder som använts. Vi redogör också för hur validitet och reliabilitet upprätthålls.

Eftersom vår undersökning baseras på politikernas uppfattning av fenomenet elektronisk kommunikation så är det mest naturliga att sedan göra en kvalitativ undersökning. Vi grundar denna uppfattning på vad Lundahl och Skärvad (1999) skriver, att kvalitativa undersökningars studieobjekt är individer eller grupper av individer, deras värld och hur de upplever densamma och sig själva. Det vi önskar uppnå är inte en objektiv sanning utan den upplevelse av elektronisk kommunikation som politikerna har.

Till detta kommer en mindre kvantitativ undersökning som gjordes i samband med urvalet, där vi undersökte hur många i en mindre population som besvarade vår utskickade e-post. Detta har gjorts för att utöka perspektivet över hur kommunala politiker använder IT för kommunikationen med medborgare i praktiken.

4.1 Population

I vårt syfte specificeras intresset för att studera problematiken utifrån en lokaldemokratisk nivå, det vill säga på kommunal nivå. Vår vilja var att undersöka hur politiker kommunicerar med medborgarna via IT-stöd och vi valde att detta skulle undersökas genom att fokusera på kommunala politiker. Detta eftersom vi hoppades att det kortare avståndet mellan folkvald och medborgare skulle utgöra en stabil bas för kommunikation dem emellan. Påståendet grundas i en förförståelse kring demokratis lokala förankring som ganska snabbt gick att verifiera (Sekretariatsbetänkande nr 1 på SOU 2007:10).

4.2 Intervjumetod

Vi har valt att genomföra intervjuer för att få den information som behövs för att besvara studiens frågeställning. Oates (2006) anser att intervjumetoden är den lämpligaste metoden när det behövs ta reda på detaljerad information, ställa komplexa och öppna frågor eller förstå respondentens känslor och upplevelser. Eftersom vi vill undersöka politikernas uppfattningar om kommunikationen med medborgare baserad på deras egna erfarenheter och åsikter ansåg vi intervju vara den bästa undersökningsformen för denna studie.

Intervjun har ett semistrukturerat kvalitativt utförande (Jfr Hartman, 2004). Enligt Oates (2006) tillåter den formen av intervjumetod att upptäcka respondenternas åsikter och tankar, samtidigt som en intervjuare har flexibilitet och inte behöver ställa frågor i en viss ordning. Det finns även möjlighet att ställa ytterligare frågor som inte var förbereda i förväg om respondenten under intervjun kommer med annan betydelsefull och aktuell information. Dessutom är respondenten fri att prata om ämnen som han/hon anser relevanta för diskussionen. (Oates, 2006) Vi anser av dessa skäl denna väg för att uppnå kunskap om politikernas uppfattning kring elektroniska kommunikationsformer vara den lämpligaste, då undersökningen är av sådan karaktär att en mer strukturerad intervju skulle kunna leda till mindre information.

4.3 Intervjuguide

Ett problem med att använda intervjuer i sin studie och dessutom spela in intervjuerna är enligt Oates (2006) att respondenternas förtroende för den intervjuande blir avgörande för svaren. Ett sätt att skapa förtroende är att inleda intervjun med frågor av mer enkel karaktär, samt informera om respondentens rättigheter vad gäller anonymitet och rätt att avbryta intervjun när så önskas (Oates, 2006). Intervjuguiden vi använde oss av har därför haft karaktär av "den omvända tratten", alltså en metod som börjar med mer specifika frågor för att sedan beröra frågor som rör mer generella åsikter (Hartman, 2004). Denna struktur valdes med avsikt att skapa en tryggare intervjusituation för att få respondenterna att känna sig avslappnade och bekväma med situationen. I den första delen av intervjun berörs frågor av karaktären "hur mycket, i vilken utsträckning" och vi vill med detta undersöka hur respondenterna arbetar med de verktyg de har. Dessutom vill vi få reda på hur mycket de känner till om annan teknik som finns tillgänglig. Den andra och tredje delen riktar in sig på uppfattningar rörande teknikens potential, begränsningar samt roll för demokratin. Dessutom efterfrågas respondentens förslag på förbättringar inom området.

4.4 Urval

Vilka politiker som valts ut för intervju har styrts av en vilja att få respondenter med ungefär samma arbetsuppgifter inom sina olika kommuner. Vi har därför kontaktat endast medlemmarna i kommunfullmäktige. Vårt urval beror på att kommunfullmäktige är kommunen högsta beslutande organ och får betraktas som kommunens motsvarighet till riksdagen (Carlsson & Widquist, 1997). Den har alltså slutgiltig beslutanderätt, spelar en fundamental roll för demokratiska processer på kommunal nivå och därför bör vara tillgängliga för medborgarna i kommunen.

Tio kommuner har kontaktats. Dessa tio utgörs av de tio som ligger närmast Malmö, inklusive Malmö, samt har relevanta e-postadresser på hemsidan. Urvalet av kommuner i Malmöområdet baseras på så kallat bekvämlighetsurval, en urvalsmetod som baseras på lättillgänglighet (Oates, 2006). Vi anser att urvalsmetoden inte påverkar resultatet av undersökningen på ett negativt sätt i detta fall eftersom det är politikernas uppfattning om elektronisk kommunikation som är intressant snarare än vilka kommuner de tillhör.

I var och en av dessa tio kommuner har tre personer kontaktats, i första hand kommunfullmäktiges ordförande, vice ordförande samt andra vice ordförande. I den mån dessa inte var tillgängliga har vi kontaktat fullmäktiges ledamöter. Eftersom en del i forskningsfrågan var att undersöka i vilken utsträckning IT-stöd används i kommunikationen har vi valt att inleda kontakterna uteslutande via e-post.

Dessa principer är således vad som har styrts urvalet som till viss del har fått växa fram under tiden intervjuerna har gjorts. Till exempel, som komplement till vår urvalsmetod fick vi använda ett slags snöbollsteknik, det vill säga att vår e-post till tre av politikerna var vidarebefordrad till andra kommunfullmäktige som var intresserade av att delta i undersökningen. Fördelen med snöbollstekniken enligt Oates (2006) är att intervjuaren blir introducerad till andra potentiella respondenter och dessa är då ofta mer positiva till att delta i studien eftersom en personlig kontakt redan är upprättad. Snöbollstekniken påverkade inte vår urvalsgrupp eftersom respondenterna uppfyllde våra kriterier för urval, nämligen att de var ledamöter i kommunfullmäktige samt att deras e-poster var tillgängliga via kommunens hemsida.

Att fastställa ett urval innan undersökningen kan nämligen inverka begränsande på den enligt Hartman (2004), och är dessutom omöjligt eftersom det är svårt att veta vilka respondenter som kommer att vara tillgängliga och intresserade. Urvalet resulterade slutligen i 6 stycken respondenter från 4 kommuner. Malmö, Trelleborg och Svedala bidrar vardera med en respondent och Lomma med tre.

4.5 Genomförande av intervju

Intervju genomfördes på olika ställen allt från politikernas arbetsplats till ett kafé. Vi var båda närvarande på alla intervjuer och en av oss ställde frågor medan den andre tog hand om inspelningsutrustningen och antecknade huvudpunkterna. I början av intervjun informerades deltagaren om studien och hans/hennes roll i den. Respondenten informerades även om hur uppgifterna skulle behandlas och att deltagandet var helt frivilligt. Respondenterna erbjöds anonymitet i studien men samtliga tackade nej.

Intervjuerna har spelats in för att underlätta en senare bearbetning och analys samt för att säkerställa möjligheten att kunna återkomma till materialet i icke-bearbetad form. Enligt Oates (2006) är fördelen med inspelning att intervjuaren kan koncentrera sig på intervjuprocessen. Dessutom kan inspelningarna lyssnas på av andra forskare vilket underlättar bedömning och enligt Winter (1973) uppehållande av reliabilitet i studien.

4.6 Bearbetning och analys

Tolkning av data är fundamentalt i alla former av vetenskapligt arbete och inleds med en bearbetning av det insamlade materialet. Detta har till avsikt att skapa en överskådlighet i datamängden samt fastställa relevansen hos det insamlade (Winter, 1973). I vår bearbetning har vi valt att inleda med en transkribering av det inspelade materialet för att underlätta en överblick. Efter intervjun lyssnade vi genom inspelningen flera gånger och transkriberade ordagrant det sagda. Dessa transkriberingar har sedan skickats till respondenterna för godkännande, vilket kvalitetssäkrat att vi inte misstolkat svaren.

Tolkningen av insamlade data har anpassats efter det kvalitativa arbetssättet (Hartman, 2004) och inletts med en identifikation av begrepp som kan anses relevanta för vår frågeställning. Dessa begrepp har hämtats från i första hand teorin men också från insamlad data. Kategorier har sedan skapats där dessa begrepp kan passas in. Dessa kategorier är kommunikation, IT och demokrati. Efter detta har analyskategorierna använts för bearbetning av de rådata som inkommit.

4.7 Validitet

En grundläggande faktor i vetenskapliga rapporter är att tillse att de upprätthåller god validitet, det vill säga att undersökningen, intervjuer i vårt fall, besvarar de frågor som ställs i arbetet (Oates, 2006). För att uppnå validitet i vårt arbete har vi utgått från den litteratur som bildar bas i vår studie, och försökt att ställa öppna och heltäckande frågor. Vi har också tillåtit nya frågor att uppkomma under intervjusituationen, och tagit hänsyn till dem i såväl den aktuella intervjun som i de efterföljande.

4.8 Reliabilitet

Reliabilitet i en undersökning betyder att en annan undersökning gjord under samma förutsättningar skulle ge samma resultat vilket kräver att undersökningen är genomförd på ett trovärdigt sätt (Oates, 2006). I en kvalitativ studie som vår är det emellertid svårt att återupprepa samma undersökning ytterligare en gång eftersom kvalitativa studier är kontextuellt beroende. För att skapa reliabilitet i detta arbete har vi försökt att säkerställa att de svar vi får är korrekt uppfattade genom att redovisa såväl frågor som svarsmaterial. För att kontrollera svarens riktighet har varje övergripande fråga under intervjun avslutats med en sammanfattning, vilket rekommenderas av Oates (2006). Här ges respondenten dels en chans att genast korrigera felaktigt uppfattade svar men också en ytterligare chans att komplettera materialet. Ett annat sätt att upprätthålla reliabiliteten i materialet är att låta respondenten kontrollera det transkriberade materialet (Ibid.), vilket har gjorts.

4.9 Kritik av metod och material

Insamlingen av material till teori har gått utan större problem. Något mer komplicerat har tillgången till empiri varit. Eftersom vi önskade få politiker med en viss datorvana och som använde e-post har vi inte velat kontakta dem via telefon utan uteslutande via e-post. Svarsfrekvensen blev genom detta lägre men det hanterades genom att utgå från ett större material.

Det material som vi har använt är intervjuer med ett antal olika politiker men endast inom fyra olika kommuner. Detta kan givetvis kritiseras för att vara ett för snävt urval. Dock

anser vi det tillräckligt med tanke på att vi frågar politikerna om deras privata uppfattning vilka inte är direkt kopplade till vilken kommun de tillhör.

Då det studeras en personlig uppfattning måste man vara medveten om att den är färgad av den kontext inom vilken den verkar (Oates, 2006). Vi har därför försökt undersöka respondenter inom liknande kontexter men eftersom vi inte kan vara medvetna om hur förhållandet till IT-stöd är inom den specifika kontexten (i det här fallet kommunen) kan vi inte bedöma huruvida respondenten har någon dold avsikt med sina svar. Några sådana indikationer har dock inte funnits.

5. Resultat

I detta kapitel redovisas de resultat som intervjustudien har gett och vi presenterar också respondenterna uppdelade på de kommuner de tillhör. I samband med detta presenteras också grundläggande fakta om kommunen och vilka IT-stöd som finns tillgängliga i respektive kommun.

5.1 Svarsfrekvens

Vi skickade e-post till sammanlagt 30 personer. Av dessa svarade elva stycken vilket gör en svarsfrekvens på ca 37 procent. Av dessa var tio stycken till en början positiva men sex av dessa hade sedan inte möjlighet att träffa oss inom tidsramen eller gick inte att nå igen. En tackade nej för att hon ansåg sig vara fel person. Tre stycken tillkom eftersom de först tillfrågade vidarebefordrade e-posten till någon de ansåg vara mer lämpad eller villig att delta. Sex stycken intervjuades slutligen vilket var samtliga av dem som var intresserade och som hade tid. Av dessa kommer tre från Lomma kommun, en från Trelleborg kommun, en från Svedala kommun och en från Malmö kommun. Orsaken till övervikten hos respondenter hemmahörande i Lomma kommun är helt enkelt deras högre intresse för att delta i studien. Samtliga respondenter är fritidspolitiker men med olika uppgifter i kommunen. I kapitlet för diskussion kommer de för enkelhetens skull att benämnas med sina förnamn men de presenteras utförligt under 5.2 *Respondentpresentation*. Resultaten fördelas i huvudsak utifrån de tre analyskategorierna, kommunikation, IT och demokrati.

5.2 Respondentpresentation

Sex personer valde som ovan presenterat att delta i studien. Samtliga är fritidspolitiker men med olika uppgifter i kommunen.

5.2.1 Svedala Kommun

Fredrik Thott är kommunfullmäktiges ordförande och vice ordförande i Myndighetsnämnden för socialtjänst och skola. Han är dessutom ledamot i *framtidens boende för äldre* och vårdutskottet samt ersättare i utvecklingsutskottet och kommunstyrelsen. Fredrik representerar moderata samlingspartiet.

Svedala kommun har ca 19000 invånare (Svedala, 2007). Det största enskilda partiet i kommunen är arbetarepartiet socialdemokraterna (SCB, 2007). På kommunens hemsida återfinns vi förutom e-postadresser till de av de folkvalda som valt att lämna ut sin e-post också ett diskussionsforum där registrerade medlemmar kan lämna förslag och komma med synpunkter. Icke-registrerade kan läsa inlägg men inte själva lämna några. De få folkvalda som valt att inte redovisa sin e-post på hemsidan kan nås genom ett e-postformulär som sedan vidarebefordras eller på annat sätt når aktuell politiker. (Svedala, 2007)

5.2.2 Lomma Kommun

Anita Scherstén är andra vice ordförande i kommunfullmäktige och vice ordförande i kommunala valberedningen samt ledamot i såväl barn- och utbildningsnämnden som Stiftelsen Spillepeng. Hon är även kontaktperson för Korallens förskola och enhet Piläng. Anita är representant för arbetarpartiet socialdemokraterna.

Kristina Kinnman-Starck är ledamot i kommunfullmäktige, kommunstyrelsen och planledningsgruppen, samt ordförande i såväl barn- och utbildningsnämnden och dess arbetsutskott. Hon är dessutom ersättare i kommunstyrelsens arbetsutskott, arbetsmarknadsnämnden för Lomma kommun och förbundsmöten med kommunförbundet Skåne samt kontaktperson för resursenheten Alternativskolan. Kristina är representant för moderata samlingspartiet.

Lars Arheden är kommunfullmäktige- och kommunstyrelseledamot för moderata samlingspartiet i Lomma kommun, samt ordförande i Miljö- och Byggnadsnämnden och dess arbetsutskott. Han är dessutom vice ordförande i planledningsgruppen och ersättare i kommunstyrelsens arbetsutskott.

Lomma kommun har ca 20000 invånare (Lomma, 2007). Det största enskilda partiet i kommunen är moderata samlingspartiet (SCB, 2007). På kommunens hemsida återfinns vi förutom e-postadresser till de av de folkvalda som valt att lämna ut sin e-post också en elektronisk frågerobot som svarar på enklare frågor om kommunen, samt hänvisar till rätt sida på hemsidan. Önskas det att komma i kontakt med folkvald som inte redovisar e-postadress finns ett e-formulär som kan fyllas i för senare vidarebefordring till den berörda. Dessutom finns ett sätt att lämna synpunkter på Lomma kommuns hemsida. Dessa synpunkter behandlas sedan av berörd tjänsteman eller politiker.

Kommunfullmäktige sänder utöver detta webbaserade tv-sändningar från sina möten. (Lomma, 2007)

5.2.3 Trelleborgs kommun

Lars Mikkeli är ledamot i kommunfullmäktige och i kommunstyrelsen och förutom det även vice ordförande i Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden.

Trelleborgs kommun har ca 41 000 invånare och det största enskilda partiet är arbetarepartiet socialdemokraterna (SCB, 2007). På kommunens hemsida återfinns en frågelåda som heter ”fråga kommunalrådet”, där frågor till och svar från Trelleborgs kommunalråd *Ulf Bingsgård* publiceras. Åtkomsten till denna frågelåda sker via ett webbaserat formulär. Utöver detta presenteras e-post adresser till merparten av folkvalda representanter i kommunen. (Trelleborg, 2007)

5.2.4 Malmö kommun

Kjell-Arne Landgren är kommunfullmäktiges, kulturpriskommitténs och representationskommitténs ordförande, samt ledamot i räddningstjänsten Syd och ombud för Kommunförbundet Skåne

Malmö kommun är Skånes största kommun med sina ca 280 000 invånare och det största enskilda partiet i kommunen är arbetarepartiet socialdemokraterna (SCB, 2007). På kommunens hemsida finns en ”frågerobot” som kan svara på enklare frågor om Malmö kommun eller hänvisa vidare på hemsidan. Dessutom återfinns vi e-postadresser till så gott som alla förtroendevalda och vid särskilda händelser, som till exempel då en större förändring i kommunen planeras också diskussionsforum. Kommunfullmäktige sänder också webbaserade tv-sändningar från sina möten. (Malmö, 2007)

5.3 Kommunikation med medborgare: hur sker det?

För att kunna svara på vår frågeställning om vilken erfarenhet av och kunskap om elektronisk kommunikation politikerna har, har vi försökt att kartlägga hur förtroendevalda kommunicerar med medborgare.

Det har framkommit att e-post är det elektroniska kommunikationsmedel som används av alla respondenter i den vertikala kommunikationen. Fredrik från Svedala kommun använder även diskussionsforum som finns tillgänglig på Svedalas hemsida fast han gör det i liten utsträckning:

“Det är väl kanske inte ett forum som jag använder, men jag tittar på det och är inne och läser av och kan tycka till om jag vill någonting.”

Lars A (Lomma), Lars M (Trelleborg) samt Kjell-Arne (Malmö) hade egen erfarenhet av diskussionsfora från andra plattformar men få använde det i stor utsträckning. Förutom kommuners hemsidor nämner flera av politikerna att de använder även egna och partiets hemsidor i kontakt med medborgarna. Lars M använder även blogg i syfte med att nå ut till allmänheten. En annan plattform som kan användas är webb-tv och Svedala och Malmö sänder kommunfullmäktiges möten via webb-tv och även via radio.

Antal e-post som respondenterna får varierar otroligt mycket allt från 2-3 i månaden till 40-50 i veckan. Variationen beror delvis på de aktuella händelserna i kommunerna, samt på kommunens storlek. Aktiviteten och debatten ökar kraftigt när någon fråga engagerar, som till exempel när en skola ska läggas ner. Tid som intervjuade politiker lägger på kommunikation med medborgare i olika former har därför relativt hög variation. Vissa veckor förekommer det ytterst lite kommunikation, andra veckor kan det bli många timmar.

Samtliga respondenter berättar att diskussioner via e-post brukar handla om frågor som berör enskilda personer samt sakfrågor såsom nedläggningar, skolor, byggnadslov och dylikt. Enligt Lars M frågar många efter information och folk vill gärna veta vad som är på gång. Kristina från Lomma kommun anmärker också att kommunikationen med medborgarna handlar ofta om att de är missnöjda med något och att de sällan skriver och berömmar. Lars A från samma kommun har dock mer positiv bild av kontakter med medborgare och medger att han får beröm via e-post. Även olika förslag på saker som bör göras och kommentarer kring saker som är på gång skickas av medborgare. På så sätt tar de vara på möjligheten att påverka innan beslutet är fattat.

Att läsa och svara på all e-post är ingenting som respondenterna upplever som en stressande faktor och de flesta svarar på all inkommen e-post. Blir det för mycket e-post kan det dock bli lite stressigt enligt Kristina eftersom att hon är rädd för att tappa bort något meddelande. Lars A tycker däremot att det är roligt att få e-brev, på frågan om stress i samband med e-post säger han:

”Tvärtom – jag får alldeles för lite. Det är ett gift för mig att titta efter nya e-post. [...] Jag älskar post, det är kul när någon skriver och då kommer debatter igång så det är en klar fördel.”

Eftersom Kjell-Arne, ordförande i Malmös kommunfullmäktige, leder en större kommun så finns det oftast andra som i de flesta fall är ansvariga för just medborgarkontakten. Därför vidarebefordrar han oftare än de andra respondenterna e-post till andra aktörer inom kommunen. Han får också markant fler e-post per dag jämfört med de andra.

I övrigt anses kommunikationen med medborgare i alla former både via elektronisk kommunikation och telefon, personliga möten och dylikt vara ytterst viktig. Enligt Fredrik måste initiativet till kommunikation komma från medborgarna eftersom han menar att det inte går att tvinga dem, men möjligheterna måste beredas av politikerna.

Åsikter kring medborgares engagemang skiljer sig dock. Vissa respondenter, liksom Anita, upplever att medborgare tar mer sällan kontakt med politiker så att tvåvägskommunikationen med medborgarna blir mer och mer sällsynt. Som Anita uttrycker det:

”Jag tycker att kommunikation mellan medborgare och politiker blir mindre och mindre. Jag har ju jobbat som politiker i sedan 70-talet och jag tycker att medborgare tar mindre och mindre kontakt trots IT-möjligheter.”

Lars A anser däremot att det allmänna engagemanget kring medborgare pekar uppåt och att folk är engagerade och bra på att kommentera och kommunicera.

5.4 Politikernas uppfattning om elektronisk kommunikation

Avsikten med intervjuerna var bland annat att fånga politikernas kunskap och uppfattning om olika kommunikationsmedel som finns tillgängliga via Internet och om de anser dessa medel vara användbara i politisk kommunikation.

Samtliga respondenter är positiva till användning av elektroniska kommunikationsmedel med politisk avsikt och ser ingen risk eller hot i samband med att deras e-post adresser finns tillgängliga på nätet. Aggressiva och otrevliga e-brev förekommer ytterst sällan och ingen har fått något direkt hotfullt. Enligt Kjell-Arne beror det dels på att folk har klart för sig idag att det går att spåra dels för att kommunfullmäktige överlag inte drabbas så mycket av den typen av aggression. Trots att det således är väldigt ovanligt känner alla till fenomenet och uttrycker att det kan vara en risk med kommunikationen via e-post. Kristina uttalar sig tydligast i denna fråga då hon säger att kommunikationen via IT-stöd går alldeles för snabbt.

När det gäller diskussionsforum är de flesta positiva till den formen av kommunikation och ser det som ett sätt att få medborgare vara mer aktiva trots att få har erfarenhet av det. Fredrik från Svedala kommun tycker att diskussionsforumet på kommunens hemsida fungerar till 99 procent bra och anser att genomskinlighet och öppenhet är viktigt i det politiska system och uppger att tekniken ger stor nytta i detta sammanhang. Något som han poängterar är att diskussionsforumet inte bara är till för kommunikationen mellan politikerna och medborgarna utan även för kommunikation medborgarna emellan.

Respondenterna anser chatttrum vara en intressant möjlighet till direkt tvåvägskommunikation med medborgare även om ingen av respondenterna använder den formen av kommunikation i politiskt sammanhang.

Bloggar har respondenterna olika erfarenheter av, och åsikterna kring kommunikationskanalen skiljer sig drastiskt. Lars M använder själv blogg och anser att

det är ett utmärkt sätt att nå sina medborgare direkt. Anita däremot har helt annan bild:

”Jag är inte särskilt förtjust i bloggar. Jag läste att någon journalist som skrev: ”Det är dagens skvallersamtal” och jag upplever det så. Så det är ingenting som attraherar mig.”

Ingen av respondenterna hade hört talas om de system som vi omtalar såsom kollaborativt skrivande samt kart- och webbaserade system för medborgaredeltagande (kapitel 4.3.3) men alla känner till så kallade GIS-system (geografiska informationssystem). Att handskas med kartor inom kommunen är inte något som känns främmande och respondenternas svar gav tydlig återspeglning åt detta. Dessutom uttrycktes ett visst intresse om dessa former av interaktion med medborgare eftersom det skulle öppna för större kommunikationsmöjligheter och skulle kunna vara ett komplement till den representativa demokratin.

5.4.1 Begränsningar med elektronisk kommunikation

Samtliga respondenter uppskattar möjligheten att kunna bli kontaktade via e-post samtidigt som de i varierande grad anser det vara i första hand ett komplement till övrig politisk kommunikation med medborgare. Anledningen till e-post betraktas endast som komplement till andra former av kommunikation beror på elektronisk kommunikations begränsningar

Bland de nackdelarna med elektronisk kommunikation som politikerna tog upp var först och främst att e-post såsom diskussionsforum och chattrum är begränsade kommunikationskanaler och har bara en dimension. Alltså saknas det kroppsspråk, ansiktsuttryck och röst – de dimensionerna som gör kommunikationen komplett. Förlusten av dessa dimensioner uppfattades som en risk till missförstånd eller misstolkning av det som är skrivet. Utöver detta anser respondenterna att de inte får samma intryck av personer som vid personliga möten eller via telefon.

Borttagning av skräppost utpekades också som en irriterande faktor med e-post.

Dessutom menade respondenterna, bland annan Anita, att det är samma personer som skriver och enkelheten gör att de här personerna kan ta stor plats i den sammanlagda e-post kommunikationen. Då finns det risk att politikerna tar hänsyn bara till de personer som kan göra sig hörda.

Möjligheten till anonymitet i elektronisk kommunikation upplevdes som en nackdel av en respondent. Kristina från Lomma kommun menade att eftersom det finns möjlighet till att vara anonym kan det bidra till mer arga och otrevliga kommentarer:

” [...] man får mer ilskna kommentar än via telefon eller via möte. Via e-post är man ofta anonym. Man kan försöka spåra dem, men det gör man inte.”

En annan begränsning med användning av elektronisk kommunikation var att vissa synpunkter och frågor som krävde ingående diskussion och förklaring inte var passande för den formen av kommunikation. Därför ansåg många att e-post skulle användas för kortare frågor eller diskussion, dessutom kunde det användas i inledning av diskussion för att sedan boka in ett personligt möte. Fredrik från Svedala kommun menar att e-post måste användas på rätt sätt, enkelt och kortfattat för mindre frågor för att vara riktigt användbart.

Snabbheten med elektronisk kommunikation uppfattas av både Fredrik och Kristina som eventuell nackdel eftersom det är för enkelt att slänga iväg något ogenomtänkt i ilska. Kristina jämför e-post med vanliga brev:

”Det kan gå alldeles för snabbt med e-post. Om man blir upprörd över något så skickar man en ilsken e-post direkt. Förr fick man skriva ner allt på papper och sedan måste man gå till posten för att skicka, så att man hinner lugna sig.”

I övrigt uppmärksammas frågan om teknikens tillgänglighet överlag. Det menas att om all kommunikation tillåts att ske uteslutande eller i huvudsak via Internet utesluts de som inte har tillgång till tekniken.

5.4.2 Fördelar med elektronisk kommunikation

Trots ovan nämnda begränsningar lyftas också fördelar med elektronisk kommunikation:

Det bästa med just e-post som många framhåvt är tillgängligheten, att e-brev kan besvaras när det finns möjlighet och när det passar bäst. Kjell-Arne uppskattade tillgänglighet extra mycket, eftersom han har uppdrag i både kommun och region och nationellt vilket gör att han rör sig mycket. Därför blir e-post extra bra.

Även om snabbheten uppfattas av några respondenter som en nackdel anses det av resten som en av de största fördelarna med elektronisk kommunikation. På ett snabbt och smidigt kan kontakt upprättas och diskussionen med olika personer föras. Dessutom kan det genomföras informationsbyte med stort antal människor på en kort tid.

Enkelheten i den elektroniska kommunikationen var en annan egenskap som lyftes fram. Anita uppskattar att det är enkelt att skriva samt att det är lägre krav på formulering, som gör att tankarna blir raka och ärliga. Dessutom finns det möjlighet att tänka genom svaren noga innan de skickas iväg särskilt när diskussionen handlar om mindre trevliga ämnen. Samma tanke lyfter Lars A, då han menar att han i sin politiska kommunikation vill vara

ärlig, han vill däremot inte använda e-posten till att fördröja svaret för att hinna kolla upp det eller tänka på det.

Lars M upplever att han är mycket effektiv när han kommunicerar via nätet:

”Jag jobbar gärna med e-post, jag känner mig effektiv med e-posten, det går snabbt och lätt, man kan bolla en fråga fram och tillbaka med antal personer under ett och samma dygn.”

5.4.3 IT som politiskt kommunikationsmedel och dess potential

Samtliga respondenter upplever elektronisk kommunikation som en bra kanal för att föra dialog med medborgare även om den inte anses kapabel att klara alla former av politisk kommunikation. Vissa frågor och diskussion kräver personliga möten, det är samtliga överens om. Lars M har mest positiv inställning till IT som kommunikationsmedel mellan politiker och medborgare och anser att det är ett utmärkt sätt att sprida och få information:

”Jag ser det som ett alldeles utmärkt kommunikationsmedel. Massor att göra, tycker jag i alla fall. Förut hade jag i alla fall uppfattningen om att man ska ha det i så stor utsträckning som möjligt, att man ska kunna ta och ge information väldigt väldigt fritt. Och det gäller ju då att skapa de här systemen, att skapa forum på nätet som också är så lätta att använda och förstå. Det är ju en erfarenhet som jag har får min egen verksamhet, jag kan bygga världens bästa system men om inte folk förstår hur de ska användas så är de värdelösa. Så det gäller att hitta intuitiva sätt att arbeta då är ju de här GIS-lösningarna ett sätt.”

Trots att elektronisk kommunikation uppfattas som ett komplement till andra former av politisk kommunikation menar respondenterna på att medborgare har möjlighet till politisk påverkan via e-post och andra former av kommunikation. Kommunikation med medborgare anses vara viktigt för demokratin. Nya idéer, förslag och kommentarer på fattade beslut är välkomna av politiker och Kristina ger ett exempel på att medborgares engagemang kan leda till förändringar av även redan fattade beslut:

Det som vi ändrat på som ett exempel är 15-timmarsbarnen. Om du får ett syskon så har ditt andra äldre barn rätt att vara 15 timmar på förskolan. [...] Och då hade rektorerna beslutat att det skulle vara klockan 8.20 till kl 11.20 och det var inte populärt. Då var vi bombarderade med föräldrar som tyckte att det var idiotiskt. Och det tyckte vi också för att det var så stelbent. Det var ju 11.20 punkt slut. Så där fick vi en ändring direkt tack vare att föräldrarna hörde av sig.

När det gäller medborgares engagemang via elektronisk kommunikation upplevs det olika av respondenterna. En del politiker upplever inte att IT ökar politiskt intresse och engagemang. Anita menar att kommunen försöker uppmuntra till mer kommunikation från medborgare genom att informera om vilka möjligheter som finns men det verkar inte fungera.

Emellertid tycker de flesta av respondenterna att det blir mer och mer av kommunikation via nätet även om volymerna är fortfarande relativt låga. Överlag förbättras dialogen med

medborgarna genom hjälp av IT-stöd enligt, främst på grund av informationstillgången och för att IT bereder väg att få tillgång till politikernas tid och öra på ett enklare sätt. IT kan påverka den politiska medvetenheten genom att det är så mycket lättare att få tag på information om vad som händer och om vad de olika partierna står för. Dessutom kan medborgarna också få reda på att det faktiskt finns möjlighet att påverka.

Således finns det tro på att elektronisk kommunikation i fortsättningen kommer att öka ännu mer. Även Anita som inte upplever något större engagemang från medborgares sida tror på att kommunikationen kommer att öka med hjälp av elektroniska medel. Hon tror på att tekniken skall komma gradvis som den har gjort i övriga samhället i och med att fler och fler för upp ögonen för det. Det har däremot uttryckts en viss osäkerhet över att politikerna har hittat den optimala formen av kommunikation med medborgare och det är något som de upplever de måste arbeta med.

Det finns även mer aktiva förslag på hur den elektroniska kommunikationen mellan medborgare och politiker kan förbättras. Lars M tror till exempel, att kommunikationen kan bli bättre om närvaron på nätet ökar, från bägge håll. SMS-världen innehåller också nyckeln till många lösningar enligt honom.

5.5 Politikernas syn på demokrati samt IT:s roll i demokratiska processer

Det politiska systemet i Sverige är en representativ demokrati, där folkvalda politiker under en fyraårsperiod utses att representera väljarnas intressen och ta ansvar för de beslut som fattas. Samtliga respondenterna uttrycker belåtenhet med dagens demokratiform. Respondenterna menar att de har mer övergripande bild på situationen i kommunen och med sina beslut försöker de omfatta alla medborgare även de som inte gör sig hörda. Som Kjell-Arne uttrycker det:

"[...] då får man ta ansvar för de beslut som fattas och har långsiktighet i både ansvarstagande och planering och den politiska inriktningen, ansvar som spretar sig inte för stunden utan även för kommande generationer etc. Då blir det större stabilitet i utvecklingen."

Därför anses det att medborgare skall vara rådgivande och elektronisk kommunikation skall således användas av medborgare för att lämna kommentar, ge förslag och för att föra diskussion med politiker. Det är politikers skyldighet att ta till sig de åsikter medborgare har och att det är oväsentligt i vilken form de åsikterna kommer in, allt måste behandlas lika. Detta ser Anita som en av de främsta fördelarna med det offentliga systemet.

Medborgare skall kunna påverka beredningen av frågeställningen men själva beslutet ska fattas av kommunfullmäktige. Om medborgarna är missnöjda med beslut har de enligt

Kjell-Arne frihet att välja någon annan i nästa val. Andra anser dock att medborgare har makt genom sitt engagemang att även ändra på redan fattade beslut. Här tycker Fredrik att IT-stöd har en viktig roll eftersom den elektroniska kommunikationen gör politiken mer tillgänglig. Påverkan sker dock bäst via ett personligt möte men får gärna inledas med kontakt via e-post. Detta beror på att det personliga mötet lämnar mer intryck.

Det politiska systemet bygger på transparens och en så stor öppenhet som möjligt. Just denna öppenhet framhåller Fredrik som central inom demokratin. Internet med sina stora möjligheter till informationsspridning och öppenhet kan enligt Lars M påverka demokratin genom just denna öppenhet. Åsikten om att IT kan påverka demokrati positivt delas av alla respondenter, hos vissa dock med en viss försiktighet eftersom IT tycks kunna missbrukas och användas fel. Lars A talar om de "svarta" krafterna som kan få utrymme och i sådana fall påverka demokratin i negativ mening. Lars M är också medveten om risker men de är värda att ta eftersom det övergripande målet är att information och kommunikation ska vara öppna och tillgängliga.

När det gäller mer direkta former av demokrati då medborgare får mer makt i beslutfattande processer såsom folkomröstningar via nätet om mindre frågor ser alla politiker förutom Lars M negativt på. En fara med för mycket medborgarinflytande enligt Anita är att det är främst de som kan göra sin röst hörd som hörs:

"Däremot tror jag inte att det blir bättre beslut från medborgarna om de skulle ha den här typen av val där folk den här veckan omröstar om det och nästa vecka folkomröstar vi om det via Internet. [...] Om man tillämpar direkt demokrati då blir de som är mest aktiva i att föra fram sina uppfattningar och att ta chansen och påverka hörda."

Anita framhåller i högsta grad att demokratin måste behålla sin seriösa karaktär och får således inte äventyras eller göras mindre seriöst i och med fler folkomröstningar. Lars M har däremot en annan synpunkt och kan tänka omröstningar i mindre frågor. Denna åsikt baseras på övertygelse om att demokrati måste vara öppen och medborgare ska kunna påverka beslut. Samtidigt anser han att varken tekniken eller människor har mognat för den formen av demokrati.

6. Diskussion

I detta kapitel diskuteras de resultat som intervjuerna gett i förhållande till den teoretiska referensram som tidigare presenterats. Denna diskussion kommer att föras utifrån de valda analyskategorierna, IT, demokrati och kommunikation. Flera av diskussionspunkterna berör helt naturligt två eller flera av dessa kategorier men tas upp där vi tycker att de hör mest hemma. I de fall då vi anser det nödvändigt har utöver den refererade författaren, även hänvisats till vilket i kapitel denna förekommer i denna studie. Detta anges i förekommande fall innan författarens namn.

Internet i sig är ett medel som skapar stora möjligheter för olika typer av kommunikation. I ett syfte att kartlägga de folkvaldas kunskap om IT-stöd för kommunikation och deras användning av dessa stöd har vi fått insyn i vad politiker har för uppfattning angående IT som kommunikationsmedel samt deras erfarenheter av IT-användning i kommunikationen med medborgare. Dessutom har vi haft tillfälle att studera hur deras IT-användning kan påverka demokratin och i vilket syfte IT-kommunikationen sker utifrån ett demokratiperspektiv.

6.1 Kommunikation

6.1.1 Feedback

E-post såväl som diskussionsforum ger utmärkta möjligheter att ge feedback (Engquist, 1996), vilket respondenterna bekräftar. Kristina från Lomma kommun menar dock att det kan hända att någon e-post kan trilla mellan stolarna då hon i samband med speciella händelser får mycket e-post. De använder e-post mycket för att svara på frågor men de betonar också vikten av att svara på frågor för svarandets skull, för att visa medborgaren att han eller hon är lyssnad till.

Ett perspektiv på kommunikationsteori är den som ser kommunikationen som en förståelsebringande, meningsskapande enhet (se kapitel 2.1.2, Falkheimer & Heide, 2003). Studeras fenomenet feedback ur detta perspektiv bidrar det till att skapa band och stärka den gruppgemenskap som utgörs av samhället. Det är en aspekt av vilken form respektive nytta kommunikationen mellan de folkvalda och medborgarna i en kommun kan ha. Fredrik från Svedala kommun framhåller det faktum att medborgarna i hans kommun har möjlighet att mötas på diskussionsforumet för att där kunna skapa en identitet i rollen som just medborgare i kommunen. Även om de som gör inlägg inte alltid tycker lika bidrar det ändå till att skapa en gruppgemenskap och kan bidra till att stärka rollen som delaktig i denna grupp, kommunen. Fredrik nämner till och med att det ibland blir en för stor närvaro av samma personer vilket kan verka exkluderande på övriga medborgare.

Medborgaren skall känna till sin möjlighet att påverka och detta bekräftas bland annat genom att han får svar på sina e-postmeddelanden. Alla respondenter är tydliga med att de svarar på e-post så snart de kan och att de dessutom uppskattar att få denna kontakt. Vad gäller diskussionsforumet i Svedala kommun är situationen något annorlunda. Fredrik går inte in och svarar där för att visa sin närvaro, trots att han faktiskt läser och tar till sig synpunkterna. Detta kan dock leda till ett missnöje och uppfattas som diskonfirmation (Engquist, 1996) och kan dessutom leda till en känsla av så kallad falsk tvåvägskommunikation (Dahlqvist, 1999), en känsla av att ropa i luften. Det faktum att Fredrik faktiskt tar till sig av åsikterna från forumet kan inte gå fram eftersom han inte visar det.

E-postkommunikationen fungerar även som en feedback för de folkvalda, där de kan se hur deras idéer faller ut. Dock finns en stor risk med denna typ av feedback i och med det faktum som Anita från Lomma kommun saknar, beröm vid beslut som uppskattas. Feedback vid beslut ges bara då beslutet eller den aktuella frågan inte uppskattas. Kjell-Arne från Malmö stad menar att massmedia har ett visst ansvar att ge denna feedback men att politiker också får ta tystnaden som ett tecken på att de gjort rätt. Detta är ett sätt att hantera bristen på feedback som minskar känslan av diskonfirmation.

Studeras fenomenet ur det kommunikationsperspektiv (se kapitel 2.1.1, Falkheimer & Heide, 2003) som fokuserar på informationsspridning handlar feedback i första hand om att se att meddelandet gått fram utan problem eller störningar som påverkar meddelandet. Denna syn på feedback märks inte uttalat hos de folkvalda eller i deras rapporter från medborgare.

6.1.2 Felkällor

Brus är någonting som inom kommunikationsteorin används för att beteckna en störning i kommunikationsflödet (Fiske, 1982). Om det som skall underlätta kommunikationen, i det här fallet IT-stöd, är en obekant teknik finns en stor risk att tekniken i sig blir ett brus, något som istället för att underlätta kommunikationen försvårar den. Inga av

respondenterna upplever de tekniska funktionerna som så pass krångliga att de utgör ett brus, däremot är det uppenbart att flera av dem föredrar andra kommunikationsformer.

Således finns det något i kanalen som faktiskt utgör en form av brus, ett hinder för kommunikation. Förmodligen utgörs detta i första hand av den hårda sekundärkodning (kap 2.1, Fiske, 1982) som koden måste genomgå, det som i en konversation skulle ha sagts med hjälp av tonfall och gester likväl som med orden blir reducerat till ett simpelt textformat. Lars M från Trelleborgs kommun tar upp detta faktum utifrån sitt systemutvecklarperspektiv, då han menar att de former av IT-stöd som kommunen använder i första hand måste vara enkla och lättillgängliga så att alla kan använda dem. Han påtalar också det faktum att Internetkompetensen är väldigt blandad hos de folkvalda såväl som i resten av samhället och han menar att det finns en tydlig poäng med att uppmuntra politiker att skaffa sig denna kompetens.

Under vårt arbete med att samla in material till studien tittade vi på ett antal skånska kommuner. Kriteriet för att komma med i undersökningen var bland annat att politiker skulle finnas med sin e-postadress på kommunens webbsida i anslutning till den position de hade. Vissa kommuner uppfyllde inte detta och vissa uppfyllde det till endast till en del (väldigt få e-postadresser redovisades). Detta är en form av gatekeeper, en gatekeeper för kommunikationen som hindrar den från att fortgå (Bure, 2001). Anledningen till att kommunerna har valt att göra på detta sätt är inte känd eftersom de inte uppfyller kriterierna för deltagande i studien. Oavsett anledning är detta ett hinder för den fria kommunikationen eftersom det tvingar besökaren på hemsidan att lämna datorn för att använda en annan kanal för sitt meddelande.

I e-postkommunikationen mellan våra respondenter och medborgarna i deras kommuner finns ingen sådan gatekeeper, den är ocensurerad vid framkomsten till mottagaren. Däremot har det på diskussionsforumet i Svedala hänt att inlägg har plockats bort, dock väldigt få. Grönlund (2001) talar om det faktum att de nya teknikerna ibland medför kulturmönster som är främmande för traditionell demokrati, varpå han nämner det faktum att uteslutning är ett sätt att komma till rätta med avvikande åsikter. Detta är dock ingenting som har praktiserats på diskussionsforumet, utan deltagare som har fått sina meddelande bortplockade är välkomna att fortsätta delta på samma villkor som tidigare.

Under vårt arbete med att hitta lämpliga kommunpolitiker att intervjua stötte vi på adresser som visserligen var utlagda på hemsidan men som inte gick att e-posta till. Detta är ett fall av så kallad falsk tvåvägskommunikation (se kap 2.1.2), ett sätt att visa sig tillgänglig, att uppmuntra till kommunikation för att sedan inte leva upp till det.

Ingen av respondenterna uttrycker en rädsla för elektronisk kommunikation, även om de har fått några ogenomtänkta e-postmeddelanden. Inga regelrätta hot har förekommit. Sådana hot och personangrepp är en orsak som Ebrahimi Heravi (2006) för fram som centrala för en sämre uppfattning om tekniken men det är ingenting som påverkar respondenterna i denna studie. Lars M framför åsikten att oavsett vad som sägs måste demokratin fortsätta att vara öppen, det är absolut okränkbart. Denna åsikt delas av

Fredrik i det att han menar att trots att diskussioner förts om att stänga diskussionsforumet då olämpliga inlägg fällts, så anser han detta vara en omöjlighet.

6.1.3 Politisk kommunikation

För att en kommunikation skall vara politisk menar Bengtsson (2001) att syftet med den såväl som innehållet i den skall vara av politisk karaktär. Detta uppfylls både av den e-postkommunikation som förs och av den kommunikation som förs via diskussionsforumet. Medborgare tar kontakt med kommunpolitiker i syfte att påverka. Det handlar antingen om positiva inlägg där det ges ett förslag på hur politikerna skulle kunna agera i en viss situation eller om negativa uttalande där medborgarna är upprörda över vissa fattade beslut och vill att politikerna ändrar dessa. Alltså innehåller kommunikationen ett klart politiskt budskap.

Fredrik menar att diskussionsforumet som finns tillgängligt inte skall ses som ett misslyckande därför att få politiker är närvarande där utan att medborgarna har fått en plattform att diskutera med varandra är i sig en framgång. Detta uppfyller det sista av de krav som Bengtsson (2001), ställer upp för att den politiska kommunikationen skall vara fullt fungerande, det faktum att det skall existera möjligheter för medborgare att utbyta åsikter även med varandra.

6.2 IT

En snabb genomgång av de informationssystem som finns tillgängliga som redskap (kapitel 3.2.2) för tvåvägskommunikation visar att tekniken erbjuder stora möjligheter för dialog mellan folkvalda och medborgare. I vårt arbete har vi därför studerat vilka erfarenheter och kunskap kommunala politiker har kring tillgängliga tekniker.

Eftersom frekvensen av e-post och andra kontakter med medborgare via kommunens hemsida var förhållandevis låg uppfattade ingen av de övriga respondenterna någon stress i samband med detta. Politikerna i Västerås kommun känner enligt Ebrahimi Heravi (2006) i högre grad av stress rörande kommunikationen via IT-stöd. Detta beror förmodligen inte lika mycket på eventuell mängd av meddelanden som på arten av densamma. Våra respondenter upplevde inte kommunikationen som obehaglig i den utsträckning som respondenterna i Ebrahimi Heravis (2006) studie gjorde.

6.2.1 Verktyg

Det framkommer av intervjuerna att respondenternas vertikala kommunikation via Internet består huvudsakligen av e-post mellan kommunpolitikerna och medborgarna. Endast en av kommunerna som deltog har ett diskussionsforum på sin hemsida, Svedala kommun. Ett par av respondenterna hade egen erfarenhet av diskussionsfora från andra plattformar men få använde det i stor utsträckning.

Ingen av respondenterna hade hört talas om de system som vi omtalar (se kapitel 3.2.2) men alla känner till så kallade GIS-system (geografiska informationssystem). Att handskas med kartor inom kommunen är inte något som känns främmande och respondenternas svar gav återspeglning åt detta.

Amnå & Ilshammar (2002) menar att Internet har en inbyggd unik möjlighet till tvåvägskommunikation men Nord (2002) argumenterar att elektronisk kommunikation, denna inbyggda möjlighet till trots, ändå inte kommer att ersätta det elektroniska samtalet inom en överskådlig framtid. Amnå och Ilshammar (2002) instämmer i detta och menar att detta beror på att tekniken bara är ett verktyg, och att det är samhällsförändringen i övrigt som skapar förändringen. Oavsett vad detta beror på ser vi att Nord fortfarande har rätt, trots att detta skrevs för runt 5 år sedan. Ingen av våra respondenter kan tänka sig att ersätta det personliga samtalet med det elektroniska.

Precis som i Åströms studie från 2000 (ref. i Nord, 2002) är politikerna positiva till diskussionsforum. Detta var inte fallet i Ebrahimi Heravis studie från 2006. Där hade politikerna prövat diskussionsforum med negativt resultat vilket påverkade deras omdöme om kanalen. I vår studie har endast en respondent erfarenhet från denna typ av elektronisk kommunikation och trots att det har förekommit ett fåtal olämpliga inlägg så är intrycket övervägande positivt. Eftersom Svedala kommuns diskussionsforum har fungerat bättre än Västerås dito, med avseende på nämnda olämpliga inlägg och hot, så kan vår studie varken falsifiera eller bekräfta påståendet att politikernas uppfattning påverkas av innehållet.

6.2.2 Vilja, fördelar och begränsningar

Viljan är överlag hög och inställningen är positiv till den nya tekniken och då i första hand till e-post. Samtliga respondenter säger, som ovan nämnt, att de brukar besvara e-post så fort de kan. Dock skall detta vägas mot studiens låga svarsfrekvens, utan att för den skull dra några generella slutsatser därifrån. Respondenterna uppskattar möjligheten att kunna bli kontaktade via e-post samtidigt som de i varierande grad anser det vara i första hand ett komplement till övrig politisk kommunikation och då främst personliga möten. Detta resultat går i enlighet med det faktum att e-post och annan skriftlig kommunikation är en begränsad kommunikationskanal. Via e-post finns det endast möjlighet att kommunicera via text och i viss mån bilder, och många av de nyanser som

finns i ett talat samtal öga mot öga går då naturligt förlorade (jfr Dahllqwist, 1999). Detta är en åsikt som delas av respondenterna då såväl Lars som Fredrik anser att det är lättare att ha en e-postkommunikation med någon som är bekant. Om man känner en person är det lättare att förstå vad den menar och detta kan kompensera för kanalens brister. Svedala kommuns fullmäktigeordförande Fredrik för av denna anledning fram åsikten att e-post skall användas som en introduktion för att sedan bestämma ett möte om fler saker behöver redas ut. Enligt kommunikation som förståelse (se kap. 2.2.2) kan vi inte förutsätta att vi blir förstådda då vi försöker kommunicera menar Falkheimer & Heide (2003). Hur vi uppfattar det meddelande som sändaren (Dimbleby & Burton 1999) försöker att nå oss med beror på hur vi tolkar det, och för att få den tolkningen som sändaren vill att vi ska ha måste vi dela bakgrund och konvention, uppfattning av samhället. Språket används enligt Falkheimer & Heide (2003) för att tolka den objektiva världen men eftersom saker betyder olika saker för olika människor krävs flera dimensioner för att få en fullt ut fungerande kommunikation. Har vi däremot en syn på kommunikation som informations spridning (Falkheimer & Heide, 2003) är mottagaren av mindre roll och vi behöver inte bekymra oss för att budskapet inte ska komma fram på korrekt sätt eftersom detta endast avgörs av sändarens förmåga att framföra sitt budskap. Eftersom alla respondenter uttrycker någon form av tvekan mot och begränsningar hos e-posten som kommunikationsmedel så kan det antas att tekniken antingen i sig bygger upp ett hinder (vilket diskuteras i 6.1.2), alternativt att formen aldrig kommer att rymma hela det mänskliga samtalet.

Internets snabbhet (kap 2.3.1, Nord, 2002) framhävs som en fördel av samtliga respondenter, men då i första hand för att söka information vilket också hänvisas till dess storhet. Alla respondenter anser att de verktyg som används i kommunikation med medborgare i första hand ökar tillgängligheten och därigenom förbättrar förutsättningarna för demokratin och det politiska intressets utbredande. Vad gäller kommunikation menar Kristina att det ibland till och med är en alltför snabb väg till kontakt, vilket inte alltid manar till besinning och eftertanke. Hon menar att det är lätt att skriva och skicka iväg saker som annars inte skulle ha sagts. Där jämför hon med posten där det tar mycket längre tid att skicka iväg ett brev.

Paradoxalt nog kan Internet också vara till hjälp för att minska den snabbhet i svaren som ofta krävs. Ilshammar (i Amnå & Ilshammar, 2002) menar att den nya världens krav på snabba svar och snabba beslut understöds av Internet men Lars menar att vid e-postkommunikation faktiskt ges en möjlighet att till exempel kolla upp ett osäkert svar eller fundera igenom vad som skall sägas. Den möjligheten ges inte via telefon eller vid ett personligt möte. Samma åsikt märks till viss del hos Fredrik då han säger att en av e-postens fördelar är att den väntar tills det finns tid. Detta gör att e-post i motsats till vad Ilshammar (Amnå & Ilshammar, 2002) påstår faktiskt blir förenligt med de politiska partiernas långsammare beslutsång, om än på ett annat sätt än väntat.

Genom detta märks att till skillnad från vad Nord (2002) menar så används inte denna snabbhet för att öka interaktiviteten i någon märkbar grad. Lars A menade att chat kunde vara ett forum för omedelbara svar på frågor (även om han själv i sådana fall föredrog telefon), vilket också märktes i det kommunikationsförsök med chat som genomfördes i

Sigtuna kommun (se kap. 3.4.2) som lockade väldigt många människor. Där fanns genom den organiserade och tidsbegränsade formen en möjlighet till en omedelbar feedback och en direkt vetskap om att kommunikationen hade gått fram i det direkta svaret. Med kommunikation via denna kanal skulle kanske de kunna lockas som tror och upplever att de folkvalda inte har något intresse av att kommunicera med dem.

6.2.3 Tillgång

Det sociala kapitalet kan enligt Wihlborg (2001) vara avgörande för förmågan att nyttja tekniken och tillgodogöra sig dess fördelar och hon menar att redan privilegierade grupper är de som också gynnas av den tekniska utvecklingen. Till viss mån kan detta härledas till vad Anita säger kring det faktum att det är samma personer som hör av sig via e-post som via andra forum. Det faktum att de hör av sig kan givetvis bero på olika saker men det kan diskuteras det faktum att endast vissa visar villighet att kontakta sin folkvalda. Här verkar avståndet spela stor roll, vilket vi diskuterar redan i bakgrunden (1.2, Sekretariatsbetänkande nr 1 på SOU 2007:10). Författarna av detta betänkande menar att kommunen har en unik ställning som demokratibildare i och med sin närhet till medborgarna. Det framgår av såväl Kjell-Arne (Malmö) som Lars A (Lomma) att kommunens storlek också verkar ha betydelse för om en medborgare känner sig bekväm med att kontakta sina lokala politiker.

Med tillgång menas såväl tillgång för de folkvalda som för medborgarna i kommunen och vi talar om tillgång utifrån Wihlborgs (2001) syn, en syn som inte i första hand ser på tillgång som något praktiskt. I och med att datorer med Internetanslutning finns att låna eller hyra på ett flertal olika ställen, bland annat våra bibliotek, och många kommuner förser sina folkvalda med så kallade kommundatorer (SOU 2001:48) kan denna praktiska tillgång anses vara så gott som uppfylld. Wihlborg (2001) väljer istället att tala om något som snarare är den möjlighet att tillgodogöra sig tekniken som individen har.

6.2.4 Användningsområde

Det används i huvudsak för kortare frågor, vilket enligt respondenterna är bra. De ser e-post i första hand som en kanal för informationsutbyte medan personliga möten anses vara det som är meningsskapande och sammanhållande. Däremot anser de det vara viktigt att besvara e-posten för att inte ge intryck av en falsk tvåvägskommunikation (Dahlqwist, 1999)

Bland andra Lars M tar upp Internets förmåga att förmedla mycket information, dess storhet (Nord, 2002), som ett av de främsta sätten som det kan påverka demokratin. Han menar att en ökad tillgång på information kommer att leda till att fler kan ta ställning, vilket kan öka såväl demokratin som intresset för partipolitik. Här uttrycks alltså ett tydligt ställningstagande för Internets positiva effekt på demokratin.

Nästan alla respondenter var i varierande grad positiva till att använda andra kommunikationsmedel än e-post såsom diskussionsfora och chattsidor i politisk kommunikation. Fredrik hade direkt erfarenhet av att använda diskussionsforum eftersom Svedalas kommun har ett fungerande aktivt diskussionsforum och var mer positiv till den formen av kommunikation än alla andra och tyckte att det fungerar till 99 procent bra. Diskussionsforumet används ganska flitigt av medborgarna (även om det ibland kan bli samma personer) men de folkvaldas närvaro är låg. Det kan det hänföras till vad som skrivs i SOU 2001:48, att för att ett diskussionsforum skall fungera måste det användas även av politiker. Fredrik tycker ändå att det fungerar bra men på forumet hörs en del ilska röster.

6.3 Demokrati

Samtliga respondenter benämner kommunikation via IT-stöd i första hand som ett informationsutbyte. Dessutom har våra undersökta kommuner ett större antal informationsbaserade IT-tjänster än vad de har kommunikationsbaserade. Detta går främst att hänföra till vad Grönlund (2001) och Åström (1999) benämner tunn demokrati. I motsats till detta har respondenterna ändå en vilja till mer aktiva medborgardiskussioner via Internet, vilket kännetecknar såväl snabb demokrati som stark sådan (Åström, 1999; Grönlund, 2001). Enligt respondenterna skall IT förmedla information såväl som vara ett verktyg för kommunikation

Alla respondenterna uttalar stöd för den representativa demokratin och Anita delar Lourenco och Costas (2007a) syn på att den direkta formen av demokrati som baseras på att folkomröstningar riskerar bli för ogenomtänkta. Anita menar i sammanhanget att demokratin riskerar att urholkas och uppfattas som mindre seriös i takt med att antalet lättvindiga folkomröstningar ökar. Även Kjell-Arne instämmer i detta, vilket de andra också gör i varierande grad.

Grönlund (2001) tar upp det faktum att de nya tekniska funktionerna för kommunikation till hundra procent bygger på egen aktivitet och att detta skulle vara något som egentligen är oförenligt med traditionell demokrati. Detta krav på det egna engagemanget kan leda till att endast ett fåtal personer gör sin röst hörd. Anita anser att trots att det är många olika som kontaktar henne så är till stor del samma personer, vilket enligt henne leder till att dessas röst tillåts ta stor plats. Den representativa demokratin bygger på en modell där de folkvalda för medborgarnas talan i första hand vilket hon anser vara en styrka. Om de folkvaldas makt minskar, minskar också risken för svagare grupper att göra sig hörda.

6.3.1 E-demokratins roll

Respondenterna är överens om att e-demokratin skall ha en rådgivande roll, alltså ej vara beslutsfattande, vilket är i enlighet med vad de studier som presenteras i kapitel 3.4.3 för fram. Mest öppen för andra lösningar är Lars M även om han också säger att han inte tror att varken medborgare eller politiker är mogna för det ännu.

Enligt Wihlborg (2005) måste utformningen av e-demokratiska tjänster utgå från att medborgarna är aktiva och kunskapssökande, men därmed inte automatiskt kunniga.

Detta går i linje med vad Lars M framhåller, att tillgänglighet och enkelhet är centrala faktorer för att få medborgarna att använda tjänsterna. Wihlborg (2005) anser också att det i första hand ankommer på myndigheten att verka för tjänstens användande. Flera av respondenterna menar att så har skett i och med att de har talat om att de finns tillgängliga men Wihlborg (2005) anser att myndigheterna bör gå längre än så. Tillgängliga tjänster skall utformas efter medborgarnas *uttalade* behov, något som i vilket fall inte kom fram i intervjuerna att de har gjorts.

Som tas upp i kapitel 6.2.1 så har visionerna kring e-demokratin har varit många (Lourenco & Costa, 2007b). Dessa har dock inte uppfyllts i den utsträckning som önskat. Detta märks också i den rent privata uppfattningen hos respondenterna då de talar om den stora potential som IT har respektive deras egen relativt låga användning i politisk vertikal kommunikation.

För att demokratin skall genomgå en reell förändring med hjälp av elektronisk kommunikation krävs i första hand att det används. Den studie som Agneta Ranerup genomförde (se kap 3.4.2) säger att ett aktivt deltagande av såväl politiker som medborgare är en förutsättning för att effekterna på demokratin skall bli annat än marginella. Användningen av IT-stöd för kommunikation har i vår studie inte varit överdrivet höga. Ranerup (Olsson, 1999) menar dock att politikerna skulle vara skeptiska till diskussionsforum, vilket vi inte ser i vår studie vad gäller deras uttalade åsikter. De är alla positivt inställda. Förvisso är det så att Fredrik, som är den enda som har erfarenhet av ett forum av denna karaktär på sin kommuns hemsida, inte är någon flitig användare. Trots detta har han möjlighet att ta till sig de åsikter som återfinns på forumet. De demokratiska effekterna kommer dock inte förrän medborgarna själva anser att de har en möjlighet att förändra.

7. Slutsatser

I detta kapitel presenterar vi uppsatsens slutsatser, vilka är kopplade till vår frågeställning samt syfte. Vi kommer också att presentera ett förslag på åtgärder, baserat på studiens resultat. Slutligen ges rekommendationer för vidare forskning.

7.1 Slutsatser utifrån frågeställningar

Syftet med studien var att kartlägga betydelsen av IT-stöd för kommunikationen ur kommunpolitikernas perspektiv, samt att ta reda på om politikernas ökade uppfattning och kunskap av IT-stöd för kommunikation skulle bidra till ökad användning av dessa stöd. För att uppnå syftet med arbetet sökte vi svar på studiens frågeställning. Denna frågeställning har delats upp i fem underliggande frågor som tillsammans önskar besvara den övergripande. Nedan kommer de resultat som direkt går att knyta till dessa respektive frågor att redovisas och diskuteras.

7.1.1 I vilken utsträckning använder våra folkvalda de IT-stöd för kommunikation som finns tillgängliga?

Det har framkommit att e-post är det elektroniska kommunikationsmedel som används av alla respondenter. Politikerna är positiva till att använda elektronisk kommunikation även i andra former än e-post. Medborgares intresse för kommunikation med lokala politiker uppfattas dock av själva politikerna som svagt, även om vissa respondenter talar om att IT bidrar till ökat politiskt intresse och tendensen pekar uppåt. Eftersom politikerna anser att initiativet bör komma från medborgarna är graden av kontakt låg, och användandet av IT-stöd för kommunikationen därefter.

7.1.2 Hur är uppfattningen hos de folkvalda om dessa IT-stöd?

Uppfattningen av elektronisk kommunikation är generellt god, eftersom alla intervjuade politiker har en optimistisk syn på IT: s roll i den politiska kommunikationen mellan folkvalda och medborgare. Bland de största fördelarna uttrycks enkelhet och lättillgänglighet oavsett tid och plats. Bland de vanligaste begränsningarna nämns bland annat saknandet av sådana dimensioner i kommunikationen som kroppsspråk och röst.

7.1.3 Vilken funktion har de IT-stöd som används för kommunikation?

Elektronisk kommunikation har flera funktioner som till viss del är unika för tekniken och till viss del gemensamma med andra kanaler. Den är *informationspridande* så till vida att den används för att svara på frågor och den är *meningsskapande* i och med att den hjälper till att skapa en känsla av att vara lyssnad till, från bägge håll. Utifrån känslan att vara lyssnad till skapar den en delaktighet i samhället. Utöver detta fungerar den även som *feedback* för de folkvaldas beslut.

Det faktum att vi inte fick svar på alla våra e-postförfrågningar är ett annat sätt att använda dessa IT-stöd. I det fallet användes de som en *gatekeeper*, ett sätt att slippa besvara frågan. Hade vi istället ringt upp hade ett svar framtvingsats men med e-postkommunikation ges möjligheten att slippa svara på frågor utan att egentligen tappa ansiktet. De politiker som svarade och som sedan deltog i studien praktiserade inte detta förfaringsätt men medgav att det faktum att kanalen tillåter en viss fördröjning ibland utnyttjades. Detta gjordes i första hand för att kunna ge bättre information och svara bättre på frågan.

7.1.4 Upplever politikerna att tvåvägskommunikationen med medborgare förbättras med hjälp av IT-stöd och i så fall hur?

Den samlade åsikten kring denna fråga är att ja, det gör den, men endast marginellt eftersom frekvensen är så låg. I första hand förbättras kommunikationen utifrån kanalens tillgänglighet och enkelhet. Trots att respondenterna talar mycket om kanalens begränsningar så är de övervägande positiva och tycker att kommunikationen med medborgarna verkligen har förenklats på många sätt. Respondenterna anser också att det faktum att de alltid besvarar e-post är en bidragande orsak till att kommunikationen förbättras. Via e-post har du alltid möjlighet att nå någon när denne har tid.

7.1.5 Upplever politikerna dessutom att denna eventuellt förbättrade kommunikation leder till en förbättrad demokrati?

Politikerna upplever att den elektroniska kommunikationen har potential att göra det, och politikerna uttrycker att den skulle kunna göra det om den användes. Det finns en önskan att kommunikationen skall öka därför att en demokrati förutsätter en kommunikation med medborgare, men det finns också en risk med att låta kommunikationen med medborgarna ta för stor plats i den representativa demokratin. Idag är debatten nämligen förhållandevis ensidig, med mycket åsikter från samma personer. För att demokratin skall förbättras har politikerna en uttalad syn på att fler måste engageras i kommunikationen och att flera röster måste höras. De folkvalda måste balansera mellan att låta kontakten med medborgare påverka respektive inte påverka så mycket, eftersom de har ansvar även för dem som inte kan göra sin röst hörd.

Samtliga respondenter ansåg att det främsta sättet på vilket IT-stöd kan bidra till en förbättrad och utvecklad demokrati är genom sin öppenhet och sin inneboende möjlighet till transparens.

7.1.6 Sammanfattning

Sammantaget använder vi frågorna ovan för att besvara vår huvudfrågeställning; hur använder våra folkvalda IT-stöd i kommunikation med medborgare, finns det någon form av samband mellan i vilken utsträckning de använder tekniken och hur de uppfattar den?

E-post är det främsta IT-kommunikationsmedlet för politikerna och i begränsad utsträckning även diskussionsforum. Eftersom samtliga våra respondenter är positiva till teknikutvecklingen men oavsett sin respektive användningsgrad av tekniken är det svårt för oss att dra generella slutsatser. Dock kan en antydning till jakande svar märkas i och med att den respondent som har den mest utvecklade datoranvändningen i sitt privatliv i något mindre utsträckning än de andra betonade nackdelarna med den elektroniska kommunikationen. Det mest markanta var dock snarare att politikerna är intresserade av att kommunicera med medborgarna via elektroniska kommunikationsmedel, men respondenternas uppfattning är att medborgare inte är det.

Utan att glömma bort att studien är av mindre karaktär så kan vi utifrån detta konstatera att en ökad kunskapsnivå gällande teknik också bidrar till en viss förbättrad uppfattning gällande detsamma.

7.2 Övriga slutsatser

Det visade sig att flera av de vi önskade intervjua (och en del av dem som vi faktiskt intervjuade) inte tyckte att de var de som hade mest kommunikation med medborgare. En respondent föreslog att vi i stället skulle ha intervjuat politiker i stadsdelsnämnderna och en att kommunstyrelsens ordförande, vice ordförande och andra vice ordförande hade mer kontakt med medborgare via e-post. Det är möjligt att detta skulle ha givit ett annat resultat än det som nu uppnåddes. Samtidigt är det svårt att argumentera bort att medlemmarna i kommunfullmäktige, som får betraktas som kommunens motsvarighet till riksdagen, och som alltså har slutgiltig beslutanderätt, skall vara tillgängliga för medborgarna i kommunen. Dessutom visade det sig att alla respondenterna förutom att sitta i kommunfullmäktige även satt i en eller flera nämnder.

7.3 Egna reflektioner och förslag på åtgärder

Vi finner således att kommunikationen mellan medborgare och folkvalda inte är så frekvent. I vår förförståelse ingick att medborgarna var intresserade av att kommunicera med sina politiker via IT-stöd på basis av den övriga datoriseringen av samhället och våra demokratiska rättigheter. Det visade sig emellertid i både teori och empiri, att intresset för kommunikation i första hand var stort då det gällde kontroversiella sakfrågor men låg i andra sammanhang. Givetvis kan det diskuteras varför denna nivå är så pass låg, men i en representativ demokrati har medborgarna också rätt att slippa bekymra sig om mindre och för sig själv mindre intressanta frågor.

Att få någon att engagera sig i en fråga som inte känns tillräckligt relevant eller akut kommer förmodligen inte att lyckas ens med det bästa och mest interaktiva IT-stöd i världen. Samtidigt har det framkommit att politikerna upplever att medborgarna inte är medvetna om sina stora möjligheter att påverka. Med det som grund tror vi att kommunerna behöver en strategi för att involvera medborgarna och framförallt informera dem om att deras åsikter är viktiga och tas på fullt allvar av politikerna. Marknadsföring skulle kunna vara en lösning för detta problem, till exempel genom reklam i lokala tidningar eller affischer på stan, rörande de kommunikationsmöjligheter som finns och hur viktiga medborgarnas åsikter är. Dessutom skulle det kunna göras fler kampanjer där en fråga för diskussion läggs fram till medborgarna, och sedan visar diskussionens resultat för kommunen på praktisk nivå. Detta skulle ge medborgarna förståelse om deras betydelse för demokratin. Här finns det ytterligare en idé som kan försökas, att ställa mer öppna frågor. I vissa fall har de frågor som ställs varit relativt öppna (se till exempel kap. 3.4.2 om försöket i stadsdelen Norrmalm år 2000) vilket också gav nya förslag, och detta

borde kunna utvecklas. Som exempel kan tänkas frågor av karaktären ”Vi måste spara 10 miljoner i år, hur gör vi” eller ”Hur skall kommunen se ut om 5 år”. Detta skulle kunna vara ett förslag för att ytterligare öka upplevelsen av att vara delaktig i kommunens beslutsprocesser och därmed också viljan att delta.

Vi anser att de tekniska möjligheterna är mycket utbyggda nuförtiden och att innovationer inom detta ämne visserligen kan gagna kommunikation men inte per automatik gör det. Där delar vi Amnå och Ilshammars (2002) syn på teknik, att det i första hand är ett verktyg. Däremot har Internet möjligheter som är unika och som borde tas bättre tillvara. En sätt att komma tillrätta med den låga kontakten skulle kunna vara att mer frekvent anordna tillfällen där feedback garanteras, till exempel chatt på bestämda tider varje vecka. Då försvinner problemet med att medborgarna upplever sig inte vara lyssnade på, och det är ett forum som mer skulle kunna jämföras med det personliga mötet. I till exempel exemplet från Sigtuna kommun ser vi att detta sätt att kommunicera lockar ett större antal deltagare.

Om fler av de politiska representanterna deltog i diskussionsforum skulle svaren kunna spegla en större helhet istället för att bli svar från endast en fåra av politiken. Forumet skulle kunna bli en arena för levande debatt mellan såväl folkvalda som medborgare, vertikalt såväl som horisontellt. Detta skulle på ett annat sätt ge ett ansikte åt demokratin och det arbete som ligger bakom den, och vi tror att detta skulle kunna öka såväl intresset för politiken som engagemanget bakom det. En annan metod skulle kunna vara att politikerna själva sökte upp forum där kommunikation pågår (så som exempelvis communitys) för att där samtala med medborgarna. Som nämns i resultatet skall den politiska kommunikationen, för att vara optimal, fungera både mellan politiker och medborgare och medborgarna sinsemellan. Detta skulle kunna uppnås på ett enklare sätt via redan existerande kommunikationskanaler.

Det har framkommit i vår studie att politiker inte tror de har hittat den optimala kommunikationsformen med medborgare, samtidigt som de inte har något klart svar på hur det ska göras. Vi delar synen på kunskap med Lars A (Lomma) om att kunskap är makt. Av denna anledning tror vi att en ökning av politikernas kunskap om elektronisk kommunikation skulle vidga deras syn på de kommunikationsmöjligheter som finns. Anordnande av utbildningar om elektronisk kommunikation skulle troligtvis hjälpa dem att hitta den optimala kommunikationsformen mellan folkvalda och medborgare.

7.4 Förslag till vidare forskning

Under arbetets gång har det framkommit en samlad bild av medborgare som relativt ointresserade av politik så länge frågorna inte berör den närmaste omgivningen. Anita från Lomma pekar här på en viktig sak då hon säger att trots att möjligheterna ökar så minskar engagemanget från medborgarnas sida. Kanske är det helt nya former av

demokratisk påverkan som behövs för att skapa en aktiv demokrati? Det skulle ha varit intressant att ur ett medborgarperspektiv undersöka problemet vidare för att få mer djupare inblick i vad som ligger bakom resultatet som vi fått i denna studie.

Referenslista

- Abrahamsson, K., 1993. *Medborgaren i samhällsdialogen. Om kunskapssyn, byråkrati och välfärd*. Stockholm: Fritzes AB.
- Amnå, E. & Ilshammar, L. (Red.), 2002. *Den gränslöse medborgaren*. Bjärnum: Tankesmedjan Agora.
- Bengtsson, H., 2001. *Politisk kommunikation och demokrati*. Lund: Studentlitteratur.
- Beetham, M., 2006. Periodicals and the new media: Women and imagined communities. *Women's Studies International Forum*, [Elektronisk] 29(3). Tillgänglig på: <http://elin.lub.lu.se>, Electronic Library Information Navigator. [hämtad 15 december 2007].
- Bure, M., 2001. *Konsten att kommunicera med medborgarna genom media. En studie om kommunpolitikernas uppfattning om förhållandet till lokaltidningen i Linköping och Motala*. (D-uppsats, Ekonomiska Institutionen, Linköpings universitet), [Elektronisk]. Tillgänglig på: <http://www.uppsats.se/uppsats/d5f222a55a> [hämtad 12 december 2007]
- Carlsson, C. & Widquist, U-G., 1997. *Vårt samhälle*. Stockholm: Utbildningsförlaget Brevskolan
- Dahlqwist, M., 1999. *Kommunikation – utveckling och möjligheter*. Stockholm: Liber
- Dimbleby, R. & Burton, G., 1999. *Kommunikation är mer än ord*. Lund: Studentlitteratur.
- Ebrahimi Heravi, F., 2006. *Politisk kommunikation och IKT – en analys ur politikernas perspektiv i Västerås kommun*. (D-uppsats, Institutionen för Tema, Linköpings universitet), [Elektronisk]. Tillgänglig på <http://www.uppsats.se/uppsats/9842dfb06f> [hämtad 25 oktober 2007]
- EHL, 2007. *Hemsida för Ekonomihögskola, Lunds Universitet* [Elektronisk]. Tillgänglig på: <http://www.ehl.lu.se/utbildning/3-program/systemvetenskapliga-programmet> [hämtad 2007-12-20]
- Engquist, A., 1996 (3e rev. upplaga). *Om konsten att samtala*. Stockholm: Prisma
- Falkheimer, J. & Heide, M., 2003. *Reflexiv kommunikation – Nya tankar för strategiska kommunikatörer*. Malmö: Liber
- Fishkin, J. S. *Deliberative Polling®: Toward a Better-Informed Democracy*. Stanford University. Center for Deliberative Democracy, [Elektronisk] Tillgänglig på: <http://cdd.stanford.edu/polls/docs/summary/#exec> [hämtad 2 december 2007].
- Fiske, J., 1982. *Kommunikationsteorier – en introduktion*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Forrell, H. & Drenser, D.W., 2007. The power and politics of blogs. *Public Choice*, [Elektronisk] 134(1), s. 15-30. Tillgänglig på: <http://elin.lub.lu.se>, Electronic Library Information Navigator. [hämtad 9 december 2007]

- Förenta Nationerna, 2007. *UN Global E-Government Readiness Report 2005: From E-government to E-Inclusion. UNPAN/2005/14*. [Elektronisk]. Tillgänglig på <http://www.unpan.org> [Hämtad 2 december 2007]
- Grönlund, Å., 2001. *IT, demokrati och medborgarnas deltagande*. Stockholm: Elanders Gotab. TELDOK Rapport 142 ISSN 0281-8574
- Hartman, J., 2004. (2:a rev. upplaga) *Vetenskapligt tänkande – från kunskapsteori till metodteori*. Lund: Studentlitteratur
- Kingston, R., 2007. Public Participation in Local Policy Decision-making: The Role of Web-based Mapping *The Cartographic journal, ICA Special Issue 2007. The British Cartographic Society 2007*. [Elektronisk]. 44(2), s. 138-144 Tillgänglig på: http://www.ppgis.manchester.ac.uk/downloads/caj_paper.pdf [hämtad 2 december 2007].
- Lomma, 2007. *Hemsida för Lomma kommun*. [Elektronisk] Tillgänglig på www.lomma.se. [hämtad 2007-12-20]
- Lourenzo, R. P. & Costa, J.P., 2007a. Discursive e-Democracy Support. *System Sciences, 2006. HICSS '06. Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference*. [Elektronisk] 4, s. 65c-65c. Tillgänglig på: <http://elin.lub.lu.se>, Electronic Library Information Navigator. [hämtad 30 november 2007]
- Lourenzo, R. P. & Costa, J.P., 2007b. Incorporating citizens' views in local policy decision making processes. *Decision Support Systems*, [Elektronisk] 43(4), s. 1499–1511. Tillgänglig på: <http://elin.lub.lu.se>, Electronic Library Information Navigator. [hämtad 30 november 2007]
- Lundahl, U. & Skärvad, P-H., 1999. *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. (3:e rev.uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Malmö, 2007. *Hemsida för Malmö kommun*. [Elektronisk] Tillgänglig på www.malmo.se. [hämtad 2007-12-20]
- McKenna, L. & Pole, A., 2007. What do bloggers do: an average day on an average political blog. *Public Choice*, [Elektronisk] 134(1), s. 97-108. Tillgänglig på: <http://elin.lub.lu.se>, Electronic Library Information Navigator. [hämtad 9 december 2007]
- Munger, M. C., 2007. Blogging and political information: truth or truthiness? *Public Choice*, [Elektronisk] 134(1), s. 125-138. Tillgänglig på: <http://elin.lub.lu.se>, Electronic Library Information Navigator. [hämtad 9 december 2007]
- Nord, L., 2002. *IT och demokrati*. Lund: Studentlitteratur.
- Nygren, G., 2001. *Medier och medborgare i den digitala kommunen. En undersökning om lokal politisk kommunikation i medier och på kommunala webbplatser*. (Uppsats för filosofie licentiatexamen, JMK-Stockholms universitet) Edsbruk: Form Runar Thinning Akademityck AB.
- Oates, B., 2006. *Researching Information Systems and Computing*. London: Sage Publication.
- Olsson, A., 1999. *Elektronisk demokrati*. (Demokratiutredningens skrift nr 16). SOU 1999:12. Stockholm: Elanders Gotab.
- Persson, I., 2003. *E-demokrati och funktionshinder. Krav på tillgänglighet och användbarhet*. [Elektronisk]. Handikappförbundens samarbetsorgan. Tillgänglig på: <http://www.hi.se/Global/Dokument/ItiP/Rapporter/E-demokrati%20och%20funktionshinder.pdf> [hämtad 20 november 2007].

- Pressmeddelande, 2007. *Stort intresse för chatt med Sigtunas politiker* 2007-11-21 [Elektronisk]. Tillgänglig på: <http://www.sigtuna.se/templates/Press.aspx?id=19525> [hämtad 16 december 2007]
- Regeringen, 2007. *Hemsida för Sveriges Regering*. [Elektronisk] Tillgänglig på: <http://www.regeringen.se> [hämtad 10 oktober 2007]
- Rosén, T., 2001. *Så fungerar e-demokrati. Erfarenheter av politikens nya verktyg*. Svenska Kommunförbundet och Landstingsförbundet 2001 [Elektronisk] Tillgänglig på: http://uno.svekom.se/brsbibl/kata_documents/doc28330_1.pdf [hämtad 20 december 2007]
- Statskontoret, 2005. *Användning av offentlig sektors webbplatser*. Stockholm: 24-timmarsdelegationen, [Elektronisk]. Tillgänglig på: <http://www.verva.se/upload/publikationer/2005/2005-350-Anvandningen-av-offentlig-sektors-webbplatser-2005.pdf> [hämtad 11 november 2007].
- SOU 2001:48. *Att vara med på riktigt*. Stockholm: Integrations- och jämställdhetsdepartementet [Elektronisk]. Tillgänglig på: <http://www.regeringen.se/sb/d/135/a/598> [hämtad 23 december 2007]
- SOU 2003/04:110. *Demokratipolitik*. Regeringens skrivelse. Stockholm: Justitiedepartementet, [Elektronisk]. Tillgänglig på: <http://utbildning.regeringen.se/content/1/c6/01/20/65/2f226da0.pdf> [hämtad 13 november 2007].
- Sekretariatsbetänkande nr 1 på SOU 2007:10, 2007. Stockholm
- Svedala, 2007. *Hemsida för Svedala kommun*. [Elektronisk] Tillgänglig på www.svedala.se. [hämtad 2007-12-20]
- Svenska kommunförbundet och Landstingsförbundet, 2004. *Jag hör av mig när jag känner mig redo, medborgarinflytande i 27 kommuner*. Demokratiredovisning oktober 2004, [Elektronisk]. Tillgänglig på: http://uno.svekom.se/brsbibl/kata_documents/doc36070_1.pdf [hämtad 15 november 2007]
- Statistiska Centralbyrån (SCB), 2006. *Andel personer i åldern 16-74 år som har tillgång till Internet på olika sätt i hemmet*. [Elektronisk]. Tillgänglig på: http://www.scb.se/templates/tableOrChart____187901.asp [hämtad 25 november 2007].
- Trelleborg, 2007. *Hemsida för Trelleborgs kommun*. [Elektronisk] Tillgänglig på www.trelleborg.se. [hämtad 2007-12-20]
- Wallin, G., 2007. *Direkt demokrati – det kommunala experimentfältet*. Statsvetenskapliga institutionen, Stockholm: Stockholms Universitet
- Wihlborg, E., 2005. *Offentliga E-tjänster i medborgarens tjänst*. [Elektronisk]. Stockholm: 24-timmarsdelegationen. Tillgänglig på: <http://www.verva.se/upload/publikationer/2005/Offentliga-e-tjanster-medborgaren.pdf> [hämtad 24 november 2007].
- WikiWeb, 2007. *Hemsida för webbaserade kollaborationsverktyg* [Elektronisk]. Tillgänglig på: <http://www.wikiweb.com/intro1.shtml> [hämtad 2007-12-20]
- Winter, J., 1973. *Problemformulering, undersökning och rapport*. Lund: Liber Läromedel.
- Åström, J., 1999. *Digital demokrati? Idéer och strategier i lokal IT-politik*. SOU 1999:117. IT i demokratins tjänst, 317-348 [Elektronisk]. Tillgänglig på: <http://www.regeringen.se/content/1/c4/12/32/c3fb94f8.pdf> [hämtad 16 november 2007].

Bilagor

Bilaga 1 Intervjuguide

Bakgrundsinformation:

1. Nuvarande position i kommunen

Egen erfarenhet av IT-användandet i kommunikationen med medborgare:

- Vilka former av IT-stöd använder du för att kommunicera med medborgarna? (e- post, diskussionsforum, chattrum)?
- Hur använder du dem?
- Hur många E- post får du av medborgarna genomsnitt/vecka/dag?
- Brukar du svara alla?
- När du kommunicerar med medborgarna vad handlar diskussionerna om mest?
- Hur mycket tid lägger du ner på kommunikation med medborgare?
- Vad gäller diskussionsforum – vad tycker du om den formen av kommunikation med medborgarna? Nackdelar/fördelar?
- Känner du till några av följande system: Public Participation Geographical Information Systems, Web-based Public Participation Systems – WPPS?
- Känner du till det som kallas för kollaborativt skrivande
- Finns det några planer på att införa andra kommunikationsmedel än de som används idag?

IT som kommunikationsmedel:

- Hur ser du på Internet som kommunikationsmedel?
- Vad tycker du om möjligheten att medborgare kan ta kontakt med dig angående olika politiska frågor via Internet? Nackdelar/fördelar
- Enligt din uppfattning, kan medborgare påverka politiska beslut med hjälp av Internet? Om ja, vilken form är mest effektiv? Varför?
- Upplever du att tvåvägskommunikation med medborgare förbättras med hjälp av IT-stöd?
- Tror du att IT kan påverka demokratin? Varför, varför inte?
- Enligt din egen uppfattning, kan man använda IT till bättre politisk kommunikation, för att öka politiskt intresse och medborgardeltagande i beslutfattande processer? Om ja, på vilket sätt och i vilken utsträckning?

- (Om respondenten anser att medborgarna har inflytande) I vilken utsträckning kan de påverka politiken/dagordningen genom sina kommentarer och debatter? (via nätet)
- Uppfattar du några begränsningar med kommunikation via IT ?
- Påverkar medborgarna beslutfattandeprocessen? Om, ja: hur? Används något system för att integrera medborgares eventuella förslag?

Allmän syn på kommunikation med medborgare:

- Vilken eventuell roll anser du att kommunikationen mellan medborgare och folkvalda ska ha? (ex rådgivande, beslutsfattande etc.)

Övriga synpunkter och förslag:

- Har du eventuella förslag för att förbättra kommunikationen mellan politiker och medborgare?

Bilaga 2

Intervju med Fredrik Thott, kommunfullmäktiges ordförande och vice ordförande i Myndighetsnämnden för socialtjänst och skola i Svedala kommun

Vilka former av IT-stöd använder du för att kommunicera med medborgarna?

Jag använder inte så mycket, men vi har ju på hemsidan så har vi en tyck-till-sida, så kallad diskussionsforum, och den är ju till för medborgarna ska kunna utbyta synpunkter, erfarenheter och frågor också, till politiker men även mellan medborgarna. Det är väl kanske inte ett forum som jag använder, men jag tittar på det och är inne och läser av och kan tycka till om jag vill någon gång. Det tycker jag är mycket bra att det finns sådan möjlighet. Men jag gör det kanske inte i någon större utsträckning såsom ordförande i fullmäktige, utan då mer som politiker. Fullmäktiges ordförandes roll är ju att leda fullmäktige, och det får man nog respektera och ta som sin första arbetsuppgift, och inte för mycket partipolitik.

Hur många e-post får du ungefär av kommuninvånare?

Nej, jag får inte mycket e-post, inte i rollen som fullmäktigeordförande. Däremot så använder jag e-post väldigt mycket i mitt politiska arbete. Men inte som fullmäktigeordförande, nej. Jag får lite via telefon. Kan få via e-post, men mer telefon. Jag får ungefär några e-brev som har att göra med fullmäktige i månaden. Det är inte mycket, utan isåfall blir det mera frågor: vad händer? Jag hade t.ex. en vårdcentral som var kanske inte så väl fungerande, och då kunde man ställa lite frågor till mig, men det är ju mera som politiker, inte som fullmäktigeordförande.

Är det mest sakfrågor?

Ja, i så fall. Men egentligen, jag hade gärna haft det mer i den mån. Om det finns någon som vill fråga eller tycker att det vore roligt att prata och så vidare, så hänvisar jag hellre till min e-postadress, fredrik@thott.nu, väldigt lätt att komma ihåg, än till mitt telefonnummer. E-post tycker jag är mycket enkelt. Om vi tar gårdagen som ett exempel så åkte jag hemifrån kvart över sju och kom hem halv sex, och då var det naturligtvis några samtal som var registrerade, men dom e-post som var registrerade kunde jag svara på innan jag åt kvällsmat. Så att jag gillar ju personligen e-post mycket bättre för att man kan ta tag i det när man är ledig. Det är en suverän support faktiskt.

Brukar du svara på all e-post du får?

Ja, absolut, jag svarar, det märkte ni väl själva? Nu var det nog lite otur, för ni sökte mig samtidigt som jag var två dagar i Kristianstad på regionfullmäktige men så fort jag kom hem så svarade jag.

Har du någon uppfattning om vad diskussionerna på diskussionsforumet mest handlar om och hur mycket det är?

Ibland så rasslar det till. Jag tror att jag brukade vara nog mer noggrannare med att gå in där förr men detta år när jag är fullmäktigeordförande har jag nog inte skött mig så väl. Den gången jag gick in senast, som det var mest så var det 74 stycken. Och då var det kolossalt mycket kring en fråga, dom var kanske 30 och då var det kanske inte mer än ett par tre, fyra, som har svarat, och så är det ett väldigt pingpongande. Så ur den synpunkten behöver det ju inte vara kvalitet, samtidigt som med kvantitet, men det kan ju också vara det. Alltså man kan ju säga att många inlägg kan ju samtidigt också vara bra, för demokratin, men är det bara en handfull och knappt det, som är inne, och dessutom ganska ibland lite otrevliga mot varandra. Men sen har vi ju medborgarmöten, som jag sa, och vi har två diskuterande fullmäktige, det betyder att dom är öppna, ledamöterna får ingen ersättning, inget arvode. Och vi presenterar vid det ena tillfället, på våren, information kring årsberättelsen, verksamheterna, balansräkning och så vidare, och sen på hösten så är det ifrån utskottsordförandena uppföljning. Och dom är öppna. Vi kallar dom för diskuterande fullmäktige. Men tyvärr kommer inte så många, det är svårt att få engagemang. Däremot om vi tänker tanken att vi skulle stänga en liten skola då är det många som engagerar sig.

Hur mycket tid kan man säga genomsnitt per vecka lägger du ner på det IT-stöd, kommunikation med medborgare?

När det gäller fullmäktigeordföranderollen, så är inte den så stor, men däremot arbetar jag ju i min politiska verksamhet mycket e-post. Jag kan säga att, jag tycker jag är fruktansvärt effektiv, men det beror på två saker: det är e-post och det är mobilen.

Om vi säger all kommunikation, även ansikte mot ansikte och träffa folk och så där, hur mycket tid blir det då?

Mmm, som idag på förmiddagen, så justerade jag två protokoll, var på två sammanträden och så ska jag träffa er, och det vill jag ha avklarat till kvart över elva senast, jag kom hit nio. Jag försöker göra det så, därför att även om jag inte har fler uppdrag så är jag ju ändå fritidspolitiker, och jag vill inte ha något rum här, utan jag vill att man ska nå mig den vägen eller den vägen. Eller be om ett möte.

Vad tycker du om möjligheten att medborgare kan ta kontakt med dig via Internet?

Mycket bra.

Ser du några nackdelar med det?

Alltså, man måste vara öppen. Hela politiska systemet bygger ju på transparens, som det heter, alltså genomskinlighet och öppenhet, och då måste man ju vara tillgänglig. Men det får ju inte vara in absurdum. Så är det ju, var och en måste ju så att säga få ha sitt privatliv också

Ni lämnar ut mycket privat information på hemsidan, du har inte haft några problem i anslutning till det?

Nej, alltså jag har inte haft det. Man kan säga så här, i mitt fall så, jag sitter med i Socialstyrelsen, och dom samtal som har vart mest så här kanske inte så roliga att ta, det är ju när någon ringer med anledning av ett beslut som inte är för den personen, det bästa för henne eller honom vad hon tycker. Men det får man ju ta, alla vet ju att man sitter där. Man kan ju inte säga att, jag menar man måste ju veta vem det är. Men jag tycker det hör till lite och jag är ganska härdad.

Vad tycker du om debattforum som kommunikationsform?

Jag tycker det fungerar till 99 procent bra, de har kanske tagit bort tror jag två inlägg.

Det har vart diskussion då vid de tillfällena om man ska stänga det, med anledning av att en del har varit på gränsen och så har man fått ta bort. Men i min värld så kan man inte det, det är ju helt konstigt, när vi har så mycket nytta av tekniken, varför skulle vi det? Då är det ju bättre och säga ifrån. I värsta fall får den som är ansvarig, det är ju samma sak i fullmäktige om det är ett personangrepp och jag säger att: där bryter vi, den här diskussionen tillåter jag inte. Om jag efteråt skulle bli antastad eller hotad utav det så får jag ju ta det, men samtidigt så får det ju inte gå så långt som det gjort i en del fall, att man blir hotad och så. Och då kan ju naturligtvis säga att det inte gäller fullmäktigeledamöter, utan det gäller ju då snarare ute i samhället.

Ser du någon nackdel med elektronisk kommunikation?

Nej, vi har haft alltså på tyck-till-sidan, ansvaret för den är ju vår kommundirektörs och så finns det en som hanterar det för att debattklimatet måste vara gott. Du får inte lov att säga vilka hemsgheter som helst annars blir det borttaget.

Om vi bortse från de former av kommunikation som vi har pratat om känner du till några andra system för kommunikation?

Vi har inte det men vi har en motion som vi ska behandla snart som handlar om webb-tv, men hur vi kommer att göra det här vet jag inte. Man kan säga så här, att den yngre generationen tror jag är för det, medan vi äldre kanske tycker att varför ska vi ha det? Jag tycker personligen att om man har ett fullmäktige som är den yttersta instansen som beslutar över alla så bör man hålla på principerna, i alla fall inom kommunen, att man ska vara närvarande när man pratar. Men det är ju klart att en riksdagsdebatt, då förstår jag mycket väl att den måste vara öppen och radio- och tv-sänd och så. Men salen skulle bli helt tom på åhörare och alla satt ute här och lyssnade på oss, då tycker jag att det skulle bli tråkigt. Men det är en personlig uppfattning. Det är mest de yngre som vill ha mer teknik.

Känner du till GIS eller andra webbaserade system som kan användas för kommunikation med medborgare, till exempel Public Participation Geographical Information Systems eller Web-based Public Participation Systems?

Mmm, men det håller vi på, tror jag, och ska installera här. GIS, eller vad det heter. Det ska vi absolut ha tycker jag. Där har man ju också en diskussion kring att vi ska anställa en GIS-ingenjör. Och det tycker jag absolut, och det hjälper ju oss också i planeringen och på många sätt när det gäller byggnationer och annat.

Känner du till det som kallas för kollaborativt skrivande (förklarar tekniken)?

Det verkar intressant, det visste jag inte. Men däremot så, ikväll kommer vi ha sista utbildningsträffen. Jag har en utvecklingsledare här som leder 12 stycken, och det här blir den tolfte, just när det gäller allt det här. Kanske inte med riktning mot tekniken men överhuvudtaget medborgardialogen, den nya framtida politikerrollen, hur kommunicerar man med medborgarna, och hur för man debatten och så vidare. Så det var ju intressant. Men återigen, om alla ute i stugorna som engagerar sig skulle få möjlighet att påverka då är vi tillbaka till vad jag tycker är lite tråkigt, nämligen att vi har debatten, vi har den och man har haft den sen antiken; ibland har det varit ute på någon backe nästans och det har varit i olika lokaler, men den representativa demokratin tycker jag i alla fall är bättre. Den direkta är svår att genomföra då ska ju allting vara omröstningar. Så att där är jag nog lite gammeldags.

Enligt din egen uppfattning då – tror du att medborgare kan påverka politiska beslut med hjälp av Internet?

Via e-post! Och tyck-till-sidan.

För att du går in och tittar och tar med dig idéerna därifrån?

Ja

Vilken form tycker du personligen är mest effektiv om man vill påverka dig, skulle det vara mest tyck-till-sidan eller mest e-post?

Det är med ett personligt möte. Men det är klart, använd e-post för att förklara situationen, och i slutändan säg gärna att om du kan vill jag gärna träffa dig i 10 minuter, det tycker jag är ett suveränt sätt. För då ser du ju, och jag tror alla, nästan alla, politiker ställer upp

Tycker du att kommunikationen med medborgarna förbättras med hjälp av Internet?

Fördelen med det jämfört med e-post är ju att många tyvärr skriver innan de tänker. Ibland ska man skriva och låta det ligga. Till och med stavfel och sånt, men när du ska träffa en person, då vet du att du har den tid du har på dig, och då förbereder du dig mentalt. Är det ett trevligt möte, ja även om det är otrevliga möten så vaknar du kanske på morgonen och börjar strukturera dig. Kan du använda e-post rätt så gör du det där också. Du kan inte skriva långa haranger, du måste vara kort. När du möter en person så kan du lägga ut texten, du kan låta vederbörande prata ett tag och den andra kan vara tyst ett tag när du pratar. Men återigen, det är mötena.

Tror du att IT kan påverka demokratin?

Ja, alltså, den påverkar ju demokratin som att, har du tillgång till dator och bredband och e-postadress som är lätt att ta reda på, du skickar ett e-post med en trevlig text och ber om ett möte. Då har du ju förberett vägen till att få din synpunkt behandlad av en politiskt vald representant. I annat fall hade du försökt ringa, ingen är hemma, och på kvällen så ringer du och då kanske vederbörande passar barnbarnen eller ska åka iväg på nånting. Alltså e-post är ju fantastiskt. Men sen tycker jag att det personliga mötet är det viktigaste. Jag kunde ju svara på dom här frågorna på e-post, men det är ju bra mycket trevligare att se er båda och du kan variera frågeställningen. Man får inte glömma att politik handlar väldigt mycket om samtal och mötet mellan människor.

Får du några anonyma e-post eller e-post med negativt och otrevligt innehåll?

Nej

Kan man använda IT på något sätt till att öka det politiska intresset och därmed demokratin?

Det är att vara tillgänglig. Men egentligen, än en gång, det är medborgarmötet, medborgardialogerna och det är klart att IT då är en del i det. Men det är en underrubrik tycker jag, till mötet.

Tycker du initiativet skall komma från er eller från medborgarna?

Alltså, vi måste ju se till att det finns möjligheter, vi måste vara tillgängliga. Måste berätta vilka adresser vi har o.s.v., men sen får faktiskt medborgarna ta vid.

Du pratar om det här att mötas ansikte mot ansikte, kan man tolka det som att du föredrar den formen av kommunikation?

Ja visst gör jag det. Alltså e-post i all ära, men helst skall ju e-post vara med en person som man ändå sett ansiktet på. Eller åtminstone känner till.

Vilken roll tycker du den kommunikationen med medborgare ska ha?

Absolut rådgivande, inte beslutsfattande

Har du övriga synpunkter eller förslag inom området så att säga. Om man kan göra kommunikationen bättre, något mer du vill säga kring?

Man kan väl, när vi ändå är inne på det här, så skulle man ju kunna fundera på: hur gör man detta mera tillgängligt? Nu har vi det ju rätt så bra i Svedala, på det viset att i vår politiska organisation så ingår det att vi ska ha medborgarmöten. Till exempel: jag är ju då ledamot i vård- och omsorgsutskottet och där försöker vi, alla de ordinarie ledamöterna är ute minst två gånger om året på minst två platser, boenden eller hemtjänsten eller andra liknande saker. Så vi har faktiskt, vi är aktiva och för ett aktivt arbete. Men har man inte det, så skulle jag kunna tycka att då kunde ju e-posten vara bra. Men samtidigt får det ju inte bli så att om man tycker illa om någon ordförande eller någon ledamot så bombar man vederbörandes e-postadress. Det är ju lätt att göra det. Men ja, använder man tekniken rätt så är det superb, men gör man fel medvetet så, ja då får man ju stänga det.

Bilaga 3

Intervju med Anita Scherstén, andra vice ordförande i kommunfullmäktige och vice ordförande i kommunala valberedningen i Lomma kommun

Vilka former av IT-stöd använder du för att kommunicera med medborgarna? (e- post, debattforum, chattrum)?

Jag använder i princip bara e-post. Nu har kommunen byggt upp ett system (tyck-till) som gör att man kan skicka till kommunen och sedan så kommer det till mig, men det används tydligen väldigt, väldigt lite. Jag har inte fått något meddelande eller någon fråga därifrån i alla fall. Förutom min egen privata e-post har kommunen skapat en ”kommunbrevlåda”, som är kopplade till ledamöternas privata e-postbrevlåda. Den som inte har någon sådan bevakar förvaltningen och skickar i så fall hem det som kommer in med post.

Hur mycket e-post får du ungefär av kommuninvånare?

Det är mycket mycket få. Därför att jag tillhör socialdemokraterna och vi är i opposition. Den som man skickar synpunkter till är så gott som alltid vår opposition. Vi har ett oppositionsråd, som är halvtidsarvoderad och har sin arbetsplats på kommunen och det är dit medborgarna oftast vänder sig.

Brukar du svara på de e-post du får?

Ja, det gör jag. Om jag får e-post så svarar jag på den.

Har du någon uppfattning om vad diskussionerna via e-post mest handlar om?

Oftast tar man kontakt om man är missnöjd med någonting. Det är sällan som man skriver och frågar eller berömmar men det har hänt faktiskt att jag har fått förslag om något i formen: ”Ni skulle kunna göra så här för att underlätta för oss.”

Hur mycket tid kan man säga genomsnitt per vecka lägger du ner på det IT-stöd, kommunikation med medborgare?

Eftersom det är så lite så kanske den ena vecka är det ingenting och nästa vecka är det 2 minuter så det är otroligt lite. Om man jämför med hur mycket tid jag lägger ner på kommunikation i andra former så är det telefon, informationsblad och liknande former som jag använder mer. Jag tycker att kommunikation mellan medborgare och politiker blir mindre och mindre. Jag har ju jobbat som politiker i sedan 70-talet och jag tycker att medborgare tar t mindre och mindre kontakt trots IT-möjligheter. Jag satt i riksdagen i 18 år tidigare och där fick man lite mer e-post. Ändå i förhållande tyckte jag att det var lite. Jag upplever att ungdomarna alltid har varit sparsamma med kontakter, men jag menar att de är vana vid den här tekniken och jag hade då trott att de skulle vara mer aktiva i att ta kontakt, men så är det inte.

Vad tycker du om möjligheten att medborgare kan ta kontakt med dig via Internet det är klart frågan, via e-post i alla fall?

Jag tycker det är jättebra för att det är enkelt. Det har blivit mycket bättre nu. Förr var det svårt när man skulle skriva något eller formulera någonting, så man avhöll sig från det medan genom Internet är det lätt att skriva. De tankarna jag har så skriver jag ner dem och så får jag iväg de, det finns inte det här kravet att det måste vara rätt svenska och rätt stil.

Nu har ni ju inte debattforum men om vi tänker på att du vet hur de ungefär fungerar - vad tycker du om den formen av kommunikation för en politiker till medborgarna och vissa versa?

Jag tycker att med tanke på att det är så lite i den här typen utav kommunikation så det hade varit ett sätt att få medborgarna mer aktiva. Eftersom det är det handlar om och det går ut på att man ska få så många synpunkter som möjligt från medborgarna för att det är de man representerar.

Ser du någon nackdel med elektronisk kommunikation?

Nackdelen är ju alltid som jag har upplevt om med de kommunikationer jag har att det är samma personer som skriver och enkelheten gör att de här personerna kan ta stor plats i den sammanlagda e-postkommunikationen. Men man får ju så klart e-post från andra personer också.

Om vi bortse från de former av kommunikation som vi har pratat om känner du till några andra system för kommunikation?

Ja, bloggar till exempel, men det använder jag mig inte av. Jag är inte särskilt förtjust i bloggar. Jag läste någon journalist skrev: "Det är dagens skvallersamtal" och jag upplever det så. Så det är ingenting som attraherar mig. Däremot så har jag en egen hemsida men jag är jättedålig på att uppdatera upp. Det känns också ibland som en belastning när man inte använder det på det här sättet som det ska vara. Då är det bättre att inte ha någonting alls. Alltså belastning utifrån att jag själv inte har den uppfärschad och lägga in det jag borde lägga in. Ni vet själva när ni vet att ni ska göra saker och så gör ni inte det och så ligger den här back istället och man får ett dåligt samvete.

Känner du till GIS eller andra webbaserade system som kan användas i kommunikation med medborgarna till exempel Public Participation Geographical Information Systems eller Web-based Public Participation Systems?

Nej

Det som kallas för kollaborativt skrivande?

Nej, det känner jag inte till. Om man tittar på användandet utav IT idag, så är det väldigt utbrett. Man gör sådana kartläggningar idag om de timmar man använder det här lilla burken och det är konstigt egentligen att man inte använder mer tid för att försöka påverka. Hela tiden handlar det om sin egen information och jag själv, mitt eget, men ur ett demokratiskt synsätt har det politiska systemet inte tillräckligt hittat former för det.

Vet du om det finns planer på att införa andra kommunikationsmedel än dom ni har idag?

De håller på att uppdatera hemsidan och göra om det helt men jag vet inte något om införande av andra kommunikationsmedel. När det gäller den uppdatering, som pågår, ska bland annat strukturen förändras. Det ska bli lättare för användaren att hitta information. Även för funktionshindrade ska det göras sätt att lättare kommunicera över nätet.

Hur ser du på Internet som kommunikationsmedel?

Ja, jag tycker det är bra men att det används alldeles för lite utifrån min situation som oppositionspolitiker i en liten kommun.

Enligt din egen uppfattning då – tror du att medborgare kan påverka politiska beslut med hjälp av Internet, är det ju frågan om här, men kommunikation kan man väl säga?

Självklart, det tror jag.

Tycker du att kommunikationen med medborgarna förbättras med hjälp av Internet, det är kanske inte situationen idag riktigt?

Jo det gör det nog därför att i och med att kommunen har hemsida, olika institutioner, skolan (jag var på skoloråd igår, Pilängsskolan högstadieskola i Lomma) och dom har ju utvecklat så föräldrarna kan gå in och se utvecklingen på barnen, så att det gör det ju - verkligen. Dessutom har ju varje parti centralt och regionalt debattforum på nätet, som är ett sätt att utveckla demokratin

Nu om vi pratar om det som inte är hemsida utan tvåvägskommunikation, liksom e-post och såna grejer – tycker du det är något som har förbättrats, eller har hjälpt?

Ja, det har den ju, genom det som kommunen har byggt upp ju, med "tyck till" och liknande. Sedan har vi också ett system som heter Lukas - det är väldigt lätt, där klickar man bara och sedan skriver man. Jag har använt det någon gång själv när det gällt äldreomsorgen. Då skrev jag vad jag tyckte de skulle fixa på annat

sätt och sedan skickade jag iväg det. Det är ett system som mäter kundnöjdheten. Det är väldigt lätt alltså! Man bara klickar så får man upp ett vanligt e-post och så skriver man och skickar iväg det så hamnar det ofta i de nämnder där det hör hemma. För jag sitter i barn- och utbildningsnämnden och då har vi, nu är där en pärm om alla synpunkter från allmänheten. Så jag tycker nog det finns alla möjligheter och det är relativt enkelt. Men trots allt är ändå det viktigaste det personliga mötet.

Hur mycket träffar man som politiker som du, medborgare rent personligen?

Ja, jag träffar ju dom mycket nu eftersom jag rör mig runt i kommunen och far, så gör jag ju det.

Tror du att IT kan påverka demokratin?

Ja det kan den om man använder den mer aktivt i kommunikationen med sina förtroendevalda.

Har du egna förslag på hur man kan öka den kommunikationen så fler hör av sig och du får fler att prata med?

Nej, det har jag inte. Det går ut information och vi har egna inom partiet informationsblad som vi skickar runt till alla kommuninvånare och till våra egna medlemmar men det är inte perfekt och det finns då som sagt på kommunens hemsida. Så det har jag inte någon universallösning på. Jag tror det är så kanske att den vanliga medborgaren inte tänker på att man kan använda den på det här sättet. Faktiskt. Dessutom bryr man sig inte.

Får du några anonyma e-postmeddelanden eller e-post med negativt och otrevligt innehåll?

Nej, inte nu – men som riksdagsman fick jag en hel del, men inte nu.

Det är lite samma fråga men kan man använda IT på något sätt till att öka det politiska intresse och därmed demokratin?

Det är ju om man lyckas med det första att får människor kommunicera via Internet, då kan man ju det. Så initiativet kommer delvis från oss eftersom vi lägger ut möjligheterna men nästa steg måste tas av medborgarna.

Om du skulle uppskatta i vilken utsträckningen kan man påverka politiken eller dagordning och beslut genom IT eller kommunikation kan man säga. I vilken utsträckning kan medborgarna påverka politiken?

Det gör de genom att man skriver någonting. Det är ju så att allt som skrivs till kommunen eller någon annan myndighet är en offentlig handling. I och med att det har kommit in och att man säger om den verksamheten som finns, då är vi skyldiga till att ta reda på det varför det har blivit såhär. Vad det beror på, beror det på de enskilda personerna eller är det något i vår organisation i vår information. Utifrån det så försöker man hela tiden att göra saker bättre. Det tycker jag att det är så fantastiskt med det offentliga systemet. Det räcker att du skriver 2 meningar om någonting så tas det lika allvarligt som om du hade skrivit en hel sida om någonting. Och det är ett bra exempel jag har från mitt tidigare jobb i riksdagen. Jag satt bland riksdagens revisorer och vi gjorde effektivitetsgranskning, en upplysning. I riksdagen kunde jag ta emot förslag från medborgare, inte som rörde de personligt för att det inte var vårt uppdrag, men det spelade aldrig roll om det var tant Anna som hade skrivit på ett litet spiralblock någonting, utan allt togs på lika stort allvar. Vi gjorde någon form av utredningen. Det kunde ta en minut, men du kunde också ta 2 dagar vad det var för någonting och det tror inte jag heller att medborgarna är medvetna om det här uppdraget vi har som offentligt företrädare både enligt lagstiftning och enligt grundlagen.

Uppfattar du några begränsningar med elektronisk kommunikation?

Det gör ju det utifrån att vi inte tittar de andra i ögonen. För många år sedan när man började med videokonferensen för att man inte skulle behöva resa så mycket, utan det skulle ta över jättemycket. Visst har vi videokonferens och visst har vi telefonmöte men det är ändå ytterst sällan i förhållande till möten därför att personliga mötet är mest utvecklande hela tiden. Elektronisk kommunikation saknar kompletterande kommunikation och kroppsspråk liksom minspel och gester. Det gör, tror jag att det personliga mötet ger mer innehåll och inspiration än över Internet.

Vi hade en fråga om ni använder något system för att integrera alla medborgareförslag, men det har ni eftersom e-post är en offentlig handling. Är det något mer som du tänkte på något särskilt sätt som ni ta hand om de förslagen som kommer in elektroniskt?

Alltså kommer alla förslag in i systemet och det politiska systemet använder de hur de vill. Om vi nu, till exempel, som sitter i opposition, vi kan skriva en motion eller vi kan ställa en fråga till nämndordförande eller kommunstyrelseuppförande om vi vill, men de som har majoriteten kan använda det direkt kanske på något annat sätt om det är något de tycker är bra. Och det kan hända att vi tycker att det är bra men inte de, då tar vi in det och sätter det i process. Vi får säkert nej, men vi gör det i alla fall.

Vilken roll tycker du den kommunikationen med medborgare ska ha?

Jag är ganska traditionell i mitt sätt att se på Internets roll i förhållande till det valsystemet som vi ha där folkvalda företrädare under en viss period. Jag tycker det är okej att vara rådgivande och har den här kommunikationen med förtroende valda under perioden. Under valperiod bestämmer medborgarna vem som de tycker ska representera dem. Däremot tror jag inte att det blir bättre beslut från medborgarna om de skulle ha den här typen av val där den här veckan folk omröstar om det och nästa vecka folk omröstar vi om det via Internet. Jag tycker att det är nästan omöjligt för dem som sitter och som ska styra verksamheten. Nu har vi ett relativt högt valdeltagande i Sverige men det är inte alla som röstar. Om man tillämpar direkt demokrati då blir de som är mest aktiva i att föra fram sina uppfattningar och att ta chansen och påverka hörda. I representativ demokrati representerar vi även de som inte alls har den förmågan att kliva fram och göra sin röst hörd. De får komma till tals i den formen av demokrati vi har i Sverige idag. Så att jag tycker man ska vara rädd om valsystemet utifrån att vi har ett högt valdeltagande och jag ser en risk att om vi skulle föra in andra typer utav direkt demokrati så finns risken att det försvinner det andra delen som inte går och röstar. Men det vet man inte. Alltså ska folk ha en rådgivande roll, förslagsroll. Sedan hade jag inte haft emot att man kunde rösta över Internet, med teknikens hjälp. Nackdelen med att rösta över Internet är att det finns risk att valet tappar sin seriositet. Jag tror att det är väl för viktigt med seriositeten i vad demokrati står för

Har du övriga synpunkter eller förslag inom området så att säga. Om man kan göra kommunikationen bättre, något mer du vill säga kring?

Man kan ju göra bättre eftersom jag får ju så få e-post men jag har inget förslag på hur det skulle kunna ser ut. Det får väl komma så som det gjorde med Internet användning överhuvudtaget, att det har blivit fler och fler som har fått tillgång till det och använde man det mer. Blir det fler och fler som får upp ögonen för det här, för att det är faktiskt ett bra sätt att kommunicera med dina folkvalda. Jag tror inte det finns något undermedel. Och det handlar naturligtvis också att om man skriver något antingen att man känner att man får någonting tillbaka och att det är meningsfullt.

Bilaga 4

Intervju med Kristina Kinnman-Starck, ledamot i kommunfullmäktige, kommunstyrelse och ordförande i barn och utbildningsnämnden i Lomma kommun

Vilka former av IT-stöd använder du för att kommunicera med medborgarna? (e-post, debattforum, chattrum)?

Om man gör någonting som medborgare inte gillar, då e-postar de väldigt mycket och då svarar jag naturligtvis på deras e-post. Det finns också sådana system som Lukas och Lovisa och när det gäller politiska frågor som medborgare ställer, hamnar de hos mig

Hur många e- postmeddelanden får du av medborgarna genomsnitt/vecka/dag?

Ibland är det jättemycket och ibland är det inte speciellt lite. Det beror på vad som händer. När det är som mest så kan man få cirka 50 e-poster angående samma händelse. Om det inte händer något speciellt så får man c:a 5 e-poster i månaden. Det är inte mycket frågor/förslag som kommer från Lukas system heller. Man kan säga att det gäller c:a en insändare per månad

Brukar du svara alla?

Man försöker svara på alla e-post så gott man kan. Det kan hända att något kan trilla mellan stolarna speciellt när det är mycket.

När du kommunicerar med medborgarna vad handlar diskussionerna om mest?

Det handlar ofta om sakfrågor och frågor som gäller enskilda personer.

Hur mycket tid lägger du ner på kommunikation med medborgare?

Det varierar enormt. Det kan variera från jätte många timmar per vecka till ingenting. Om man jämför mellan kommunikation via IT och kommunikation i andra former såsom ansikte-mot-ansikte eller via telefon, fördelas det cirka 40 respektive 60 procent.

Vad tycker du om möjligheten att medborgare kan ta kontakt med dig angående olika politiska frågor via Internet?

Det tycker jag är självklart. Jag representerar ju medborgarna, det är de som har valt mig.

Har du några problem med att din e-post ligger ute på nätet?

Nej

Vad gäller debattforum, bloggar och egna hemsidor– vad tycker du om sådana former av kommunikation med medborgarna?

Jag använder inte dem och har ingen uppfattning om det.

Känner du till GIS eller andra webbaserade system som kan användas för kommunikation med medborgare, till exempel Public Participation Geographical Information Systems eller Web-based Public Participation Systems?

GIS system känner jag till. Om vi inte har skaffat det ännu så är vi på gång att göra det. Det har ju väldigt många olika funktioner och en som berör oss mest är skolbussarna, hur de ska gå, det kan man ta reda på.

Känner du till att det är möjligt att använda GIS för att medborgare kan lämna sina förslag/kommentarer kopplade till objekt på karta?

Nej, inte om den funktionen.

Känner du till kollaborativt skrivande (förklaring)?

Det är också något som jag tror är på gång här men jag är inte säker. Den som utvecklar olika system här är bättre på det där, så kolla med henne, hon är nog betydligt bättre på det än jag är.

Vilken form av kommunikation föredrar du i kommunikationen med medborgare?

Ansikte mot ansikte först, sedan telefon och sedan e-post. E-post – det är inte alltid det de skriver är det är det de menar. Pratar man i telefon eller ser man en person, så hör man på ett helt annat sätt. Framförallt hör/ser man om har blivit förstått och dessutom ser man om de får svar på det de ville. Det är något man kan aldrig vara säker på i e-post. Man kan bara hoppas på man blir förstådd i e-post.

Enligt din uppfattning, kan medborgare påverka politiska beslut med hjälp av Internet?

Absolut.

Upplever du att tvåvägskommunikation med medborgare förbättras med hjälp av IT-stöd?

Det är snabbare och man får mer ilska kommentar än via telefon eller via möte. Via e-post är man ofta anonym. Man kan försöka spåra dem, men det gör man inte.

Tror du att IT kan påverka demokratin?

Det är möjligt för att det är lättare att säga vad man tycker till vem man vill.

Enligt din egen uppfattning, kan man använda IT till bättre politisk kommunikation, för att öka politiskt intresse och medborgardeltagande i beslutfattande processer?

Kanske, för att man inte behöver ta sig någonstans, man kan ju få information utan att behöva gå hemifrån någonstans. Det tycker jag är en fördel.

Uppfattar du några begränsningar med kommunikation via IT?

Det kan gå alldeles för snabbt med e-post. Om man blir upprörd över något så skickar man en ilsken e-post direkt. Förr fick man skriva ner allt på papper och sedan måste man gå till posten för att skicka, så att man hinner lugna sig. Ibland får man e-post som man inte trodde var möjliga. Otrevliga e-poster förekommer men de är inte många. Jag har inte fått något. Ännu värre är det för tjänstemän. Dessutom om det blir mycket e-post så kan det vara stressigt för att man är rädd att tappa någon, men det är inget större problem. Beroende på innehållet i e-posten så svarar jag direkt om det är något enkelt. Men om det är något mer komplicerad fråga då ringer jag gärna upp. Just för att höra av vad problemet egentligen är och vad det handlar om. Och det är rätt roligt, det uppskattar man väldigt mycket. Folk tror inte att vi har tid till att göra det trots att de tror att vi är heltidspolitiker vilket man inte är, man har ju ett jobb att sköta också.

I vilken utsträckning kan de påverka politiken/dagordningen genom sina kommentarer och debatter? (via nätet)?

Det beror på hur klokt det är. Det beror på innehållet helt enkelt.

Får man nya idéer, förslag eller kommer det kommentarer om något som tas upp på dagordningen?

Det kommer mest kommentarer om några frågor som är uppe. Det som vi ändrat på som ett exempel är 15-timmarsbarnen. Om du får ett syskon så har ditt andra äldre barn rätt att vara 15 timmar på förskolan. Det hade vi innan och om det fanns plats så fick dom – men inte annars. Och då hade rektorerna beslutat att det skulle vara klockan 8.20 till klockan 11.20 och det var inte populärt. Då var vi bombarderade med föräldrar som tyckte att det var idiotiskt. Och det tyckte vi också för att det var så stenbent. Det var ju 11.20 punkt slut. Så där fick vi en ändring direkt tack vare att föräldrarna hörde av sig.

Vilken eventuell roll anser du att kommunikationen mellan medborgare och folkvalda ska ha? (ex rådgivande, beslutfattande etc.)

Folkomröstningar om sakfrågor - man utesluter de som inte har möjlighet till att använda Internet. Kommunikationen ska ha rådgivande roll. Vi är trots allt folkvalda och då är det meningen att vi ska representera de också.

Du ser inte gärna att utveckling gå mer åt direktdemokratiska hållet?

Nej eftersom då är vår roll reducerad, då kan tjänstemän lika gärna fråga folk om vad de tycker och då tar man svaret som de tyckte var bäst. Det blir jättekonstigt. Om man sitter i kommunstyrelse, kommunfullmäktige man har ju en helhetsbild över hela kommunen vilket kan vara problematiskt om man då sitter som ordförande i barn- och utbildningsnämnden, då tycker man att BUN är det som måste ha absolut mest pengar och sedan när man sitter i kommunfullmäktige, då är det inte bara BUN utan det är socialnämnden och socialförvaltningen och det finns ju gator och vägar, det finns hur mycket som helst. Så man tar på sig andra glasögon. Ordförande tycker en sak i den nämnden men sedan får ändra sig på grund av utav att man måste se över det hela, det kan vara lite problematiskt att förstå om man inte är väldigt insatt.

Har du eventuella förslag för att förbättra kommunikationen mellan politiker och medborgare?

Nej

Bilaga 5

Intervju med Lars Arheden, kommunfullmäktige- och kommunstyrelseledamot för moderata samlingspartiet i Lomma kommun

Vilka former av IT-stöd använder du för att kommunicera med medborgarna?

Jag använder framförallt e-post och mycket telefon.

Har du någon egen hemsida eller blogg?

Nej, jag har ett eget e-post som ligger på kommunens hemsida, nu har vi även Lomma kommuns e-brev som är kopplat till e-post, men jag har ingen egen hemsida.

Får du mycket e-post?

Inte så farligt – 2-3 i månaden kanske

Får du något från Lukas?

Det skickas väldigt lite till byggnadsnämnd, men jag har fått en eller två e-post därifrån.

Brukar du svara på alla?

Ja, det brukar jag göra. Det kommer frågor om bygglov och olika andra saker och det brukar jag svara på. E-breven är nog det jag använder mest.

Mer än telefon?

Nej, telefonsamtal får jag c:a 2 i veckan, så det är mer

Vilket föredrar du?

Aa, jag är inte så hemskt bra på att skriva och formulera sig, det orkar jag inte. Jag pratar gärna och jag pratar gärna med kommuninvånarna på möten när de träffar mig och så pratar jag gärna i telefon.

Men du har ändå dialog i e-post, ni bollar fram och tillbaka, så där, inte bara korta meddelande?

O, nej. Det kan förekomma. Jag tycker att det är en bra form överhuvudtaget, att de formulera sig, sedan brukar jag ofta ringa upp.

Har du någon uppfattning om vad diskussioner brukar handla om?

Vi har haft många synpunkter på master, 3G master och så vidare, och det är ju givetvis positiva synpunkter, ibland skriver de bara för att fråga fakta om hur vi ställer oss till i nämnden och om vi ska ta upp ärenden och så vidare. Det kan vara positiva saker också, men mest handlar det om bygglov och lite mer känsliga saker.

Får du också förslag, eller bara kommentarer?

O, ja, vi har väldigt många engagerade medborgare i Lomma kommun. Ibland vet de bättre än mig. De är många fler iaf. Vi får också in e-post med väldigt aggressiv ton.

Så det är inte så mycket beröm man får..

O, ja, det tycker jag vi får. Går man någon emot då får ju man många negativa kommentarer och det får man ta. Jag har träffat vissa sådana grupperingar men jag är inte rädd att gå dit. Så jag har varit med i sådana diskussioner. Det tycker jag är kul. Jag tycker om att relatera men framförallt föra en saklig diskussion. Det finns alltid några som bråkar och så finns det några som lyssnar. Den kontakten tycker jag är oerhört viktig på olika sätt eftersom vi är folkvalda, förtroendevalda. Då ska dom också ha förtroende för oss.

Du ser ingen nackdel alls med att man kan kontakta dig via e-post?

Absolut inte.

Du har fått lite aggressiva e-post sa du, men har du fått några hot?

Nej

Och inget anonymt via post heller?

Nej men jag vet att andra, t.ex kommunalråd får ibland lite tuffare e-post.

Debattforum har ni inte men har du någon uppfattning om hur det skulle kunna funka?

Jag är ordets man i tal men inte i skrift så att debattforum är ett ställe där man skriver och det är inte min grej, jag har svårt för det. Jag vill ha fram besked och säger man något kan man rätta till det direkt men skriver man det måste det vara rätt från början och det krävs tankar hela tiden, på "hi" (skånska för att det ska gå snabbt)

Men chattrum då?

Jag har sett att mina söner håller på med sånt, med tjejer och sånt där, men jag har aldrig själv varit superduktig på att stava och sån't så det kan ju vara en ren så'n sak som stoppar mig. Men chatta skulle jag kunna tänka mig för det är en intressant grej, det är som ett debattforum men man pratar direkt och ungdomar idag struntar ju i hur man stavar och skriver och där kan stå allt...

Vilken är den främsta fördelen med t.ex e-postkommunikation?

Du kan ju få direkt fråga från någon som sitter hemma och så kan jag svara så fort jag kan, jag svarar alltid när jag kommer hem. Jag älskar post, det är kul när någon skriver och då kommer debatter igång så det är en klar fördel.

Ungefär hur mycket tid lägger du ner på all form av kommunikation med medborgare?

Säg ca 5 timmar per vecka

Hur mycket av det är via e-post?

1 timme via e-post och 4 timmar via samtal, grovt uppskattat

Vi pratade om chattrum, vad känner du till om det?

Det är egentligen som e-post men det går ännu snabbare.

Man kan ju t.ex. boka en tid att nu finns du tillgänglig online i chattrum.

Ja men varför då inte telefon? I chattrum får man bara ytterligare en dimension, medan i telefon har man t.ex. rösten också – eller som vid ett möte kan man titta någon i ögonen. Jag vill helst ha alla dimensioner.

En fördel där är väl att du kan ha flera personer samtidigt i ett chattrum i t.ex frågestund.

Det skulle jag mycket väl kunna göra, men jag föredrar ändå att träffas på ett möte. Det tycker jag i alla sammanhang, jag går hellre och sätter mig och pratar med någon än ringer eller skriver, som många gör. Men när jag är arg skriver jag ee-post.

Använder du mycket dator i ditt arbete?

Ja, det är mitt dagliga redskap som används större delen av dagen.

Skulle du säga att du är datorvan?

Ja

Känner du till s.k. GI-system?

Ja vi tog ett beslut att inte använda det för några år sedan, jag vet inte om det var pga pengar men jag tycker det är ett viktigt system.

(Förklaring av GI-system för medborgarinflytande)

Känner jag inte till, inte i detalj. Men det låter intressant, det gör ju att det är möjligt med ett större engagemang om vi nu ska se till den yttersta möjligheten till demokrati, att alla får möjligheten. Men

samtidigt så har det system vi har valt med förtroendevalda börjat gå över till det Schweiziska systemet att alla har möjlighet att vara med och påverka. Nu påverkar man ju förtroendevalda så det kan vara ett hot men också en demokratiseringsprocess som kan vara godo. Vi ska ju inte finnas till bara för vi ska sitta här utan det är också ett komplement för att kunna bygga sina idéer.

Känner du till något system för kollaborativt skrivande? (förklaring)

En reviewprocess, kan man säga? Att skriver någon något så kan man lägga en liten kommentar?

Ja men att systemet själv letar upp att t.ex. Ina har skrivit liknande idéer så kan vi skriva ihop någonting och till slut bli ett gäng som är med i samma dokument.

Det är inget jag känner till

Vet du om det finns några planer på att införa andra kommunikationsmedel än de som finns idag?

Nej, det senaste är e-post och att det även skickas internt istället för handha en massa papper. Det vi dock gjorde för en fem år sedan var att vi gjorde en årsredovisning men samtidigt en kort och enkel förklaring på vad som gjorts under året och skickade ut till invånarna. För ett par år sedan återupptog vi detta och började följa upp vad folk tyckte om det och det var uppskattat, så nu har vi en viss dialog den vägen med medborgarna och där kan dom även ställa frågor till oss. I just vårt parti är vi ute en gång i månaden och träffar folk.

Tycker du man kan påverka dig?

Ja, det vore hemskt annars. Man ska också kunna visa att man har fel och att man gjort felbedömningar. Jag vill gärna testa så jag har en del fall uppe i högre organ och ibland har man fel. Och träffar man på folk som har något viktigt kan jag mycket väl backa.

Kan man påverka dig via e-post också?

Det kan man säkert, det är också en form av påverkan.

Kan man påverka lika mycket via e-post som vid ansikte mot ansikte?

Du har ju hela tiden det här förtroendet när man ser en person och man kan se en person i ögonen, det kan jag inte via e-post. Så jag tror nog jag påverkas mer av den personen jag ser än den som skriver. Men sen finns det naturligtvis en del som är mycket duktiga på att skriva och som kan få fram sina argument bra ändå.

Upplever du att din kommunikation med medborgarna har förbättrats med e-post?

Ja det har blivit mer. Ingen jätteförändring men den pekar uppåt precis som det allmänna engagemanget.

Tror du IT kan påverka demokratin?

Ja i allra högsta grad, man ser ju nu att det finns, för att uttrycka mig "dårar" som är inne och söker kontakt på olika sätt. Så olika åsikter kan gå in, även de här "svarta" krafterna som har andra uppsåt kan få utrymme, och det kan påverka demokratin i negativ mening. Du ser själv att ju mer kunskap och information du har desto mer överläge har man i demokrati. Kunskap är makt.

Kan man även använda IT till att öka det politiska intresset?

Det tror jag man kan, men då måste man nog göra på något speciellt sätt. Vi har inte lyckats särskilt bra i vår kommun. Men jag tror det. Det är svårt även om vi har en IT-chef som håller i det nu. Vi har egen hemsida och t.o.m. blogg där man kan gå in och läsa, men det är allt.

Upplever du att det totala politiska engagemanget har gått ner?

Det tror jag nog generellt. Vi har inga problem med det men andra partier upplever det och det är inte bra för demokratin för jag tycker det är viktigt att det finns en opposition också som är duktig, och dom tappar och har svårt att rekrytera. Där skulle man ju kunna använda IT att nå de yngre och få dom att engagera sig, men vi saknar rätt sätt, och tid.

Upplever du några begränsningar med IT-stöd?

Ja det är ju kroppsspråket men det skulle man mycket väl kunna få med hjälp av en webbkamera. Men det tar tid för mig det här med IT och jag är relativt dålig på att uttrycka mig i skrift medan det finns andra som är jätteduktiga på det med pedagogik och allt.

Du tycker inte det är stressigt med all e-post?

Tvärtom – jag får alldeles för lite. Det är ett litet gift för mig att titta efter nya e-post.

Så då kan det överbrygga svårigheten med IT lite, att få e-post?

Ja men då svarar jag genom att ringa upp...

Har ni något formellt system för att ta tillvara på de förslag som kommer in via e-post?

Ja det ska ju diarieföras så jag brukar skicka vidare dom till en sekreterare.

Men muntliga förslag då?

Det är inte formellt att skriva ner, nej. Utan det får jag ta med mig och ta upp på möten. Det finns kanske några politiker som gör det men inte som jag känner till. Där är ju e-post bättre för då är det redan skrivet så jag kan ta det vidare som det är. Och jag kan inte formulera vad andra tycker för det största problemet är väl att man riskerar misstolka varandra via e-post – det är mindre risk om man har kroppsspråk och ögon att gå efter.

Vilken roll tycker du att kommunikation mellan medborgare och politiker ska ha; rådgivande eller beslutsfattande, eller?

Att dom kan ge oss råd är alltid bra, då får man förankrat förslag där t.ex. 9 av 10 säger att dom står bakom ett beslut jag vill driva genom.

Vad tycker du om folkomröstningar via nätet i mindre frågor?

Ur demokratisk synvinkel är folkomröstningar som man har i Schweiz den yttersta demokratin, då får alla bestämma och fatta beslut. Men så är det också svårt och kostsamt att genomföra det då får man hitta en medelväg. Man kunde kanske t.ex. låta folk knappa in svar på några olika alternativ i en fråga via Internet. Då kan vi politiker få en grund för om vi är rätt på det eller helt fel ute i olika frågor. Så det är en intressant tanke.

Du ser ju inga faror med det?

Nej – alla har ju rätt att tycka

Har du några egna förslag på hur man kan förbättra kommunikationen mellan folkvalda och medborgarna?

Ja det har jag. Den bild som skapats runt politiker idag är gjord av massmedia och den är svår att vända för man måste vräda och vända på varje ord för att de inte används fel. Jag tror man kan påverka genom en mer nyanserad bild från massmedia.

Fördelen med e-post är ju att får du en fråga kan du tänka efter i lugn och ro, ta hänsyn till partiets linjer och väga in allt innan du ger ett svar.

Men jag tycker att partiets linje bara är en grundstomme, men den lokala linjen utvecklas mer i detalj av lokalpolitikerna. Som person säger jag därför vad jag tänker direkt, då är det planerat och jag känner att jag måste vara den jag är, med dom fördelarna och nackdelarna som finns.

Bilaga 6

Intervju med Lars Mikkilä, ledamot i kommunfullmäktige, kommunstyrelsen och vice ordförande i Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden i Trelleborgs kommun

Då handlar det om egen erfarenhet av IT-användning i din roll som kommunpolitiker och framför allt din erfarenhet av IT-användning i kommunikationen med medborgare. Så då undrar jag, vilka former av IT-stöd använder du för att kommunicera med medborgare?

Jag skriver på blogg. Alltså partiets lokala blogg. Där är vi tre, fyra stycken som skriver mer eller mindre kontinuerligt. Det är samma sak där (anspelar på en diskussion innan bandspelaren slogs på som handlade om att hemsidor ska vara uppdaterade för att man ska kunna lita på dem) det får hållas uppdaterat. Annars är det e-post, sedan telefon

Hur mycket e-post får du veckan, ungefär?

Jag får inte särskilt mycket e-post. Jag får en handfull

I din roll som kommunpolitiker vill säga?:

Ja, sen har jag ju mitt eget företag och där har jag ju en annan e-posttrafik

Brukar du svara på de e-postmeddelanden du får?

Ja! Alltså det gör jag, absolut.

Om du skulle uppskatta, vad handlar diskussionerna om mest?

Det blir nog sakfrågor, detaljer, alltså det kan vara ett beslut i en skolfråga, det kan vara en byggnadsfråga, jag har ju flera olika roller idag. Som vi sa till exempel så är det ju gymnasienämnden, där är det en del frågor som gäller skolutveckling eller detta som vi jobbar med där. Det finns ju en del e-posttrafik där också med förvaltningen då och de tjänstemän som, och det är ju inom rollen som politiker. Sen sitter jag då inom kommunstyrelsen också och då innebär det att där har man lite andra frågor så att säga. Bredare, kanske se nu under höstens budgetarbete, mycket sånt. Fullmäktige är inte så mycket, det är mer när man har lite mer konkreta roller för det är där man kan blir lite mer utpekad, där man har något man kan göra åt. Och då bör man göra det!.

Är det mest klagomål eller synpunkter på redan fattade beslut eller är det idéer om nya saker ni ska ta upp?

Sällan helt nya idéer. Det handlar nog mest om synpunkter om sånt som är på gång, så det har börjat skrivas om i tidningar och sånt lite grann vad eller om det är beslut som har fattats och nu håller på att genomföras. Inte heller särskilt mycket gnäll i efterhand. Utan, det är alltså, folk tar nog vara på möjligheten

Upplever du överlag att det är många som tar vara på möjligheten, både via elektronisk kommunikation och via övriga plattformar?

Ja, jasså det är många som frågar efter information, det är mycket det, folk vill veta, hur är läget, vad händer nu, hur kommer det att bli, hur kommer det att bli med det här bombhålet (skrattar). Kommer det bli något där?

Nu vet inte jag hur länge hur du har varit politiker men upplever du att det har blivit mer e-post?

Ja det är ju fler och fler som använder e-post

På bekostnad av de andra (kanalerna, anm.) eller är det konstant?

Nej det är nog på bekostnad i av första hand skrivna brev, det tror jag. Sen finns det vissa människor som hellre vill prata i telefon. Hellre använder rösten och i vissa lägen så väljer man ju själv också det här att

man kan ha ögonkontakt, det faller ju en del sådant bort ibland i e-post ifall man inte känner varandra så finns det vissa risker.

Vad föredrar du, om du får välja?

Jag jobbar gärna med e-post, jag känner mig väldigt effektiv med e-posten det går snabbt och lätt, man kan bolla runt en fråga kanske under ett dygn eller ett antal personer så när det gäller det så är det ju e-post men ibland måste man sitta ner och prata lite mer förutsättningslöst också för att nya idéer skall kunna komma fram. Även synpunkter på annat som man ibland inte tycker platsar i e-post.

Gäller det även medborgarkontakten?

Där är det nog, med medborgarna så är en personlig kontakt ger ett intryck som inte går att göra via e-post.

Om du skulle uppskatta all kommunikation med medborgare, hur mycket tid tar det per vecka?

Ca 2 timmar i veckan men det varierar mycket. Ibland hamnar man i samtal på stan som tar en halvtimme.

Vad är din uppfattning om diskussionsforum?

Jag vet att det finns och vi har väl diskuterat den möjligheten också, kanske inte på kommunal nivå men inom partiet. För att föra en diskussion där.

Vad tycker du om det?

Jag tycker det är absolut uppskattat om vi kunde göra mer av.

Ser du några nackdelar med att medborgarna kan ta kontakt med dig via e-post?

Nej

Inga alls? Du har inte fått några obehagliga e-postmeddelanden eller du tycker inte att det är jobbigt i alla fall?

Nej, det kan man väl säga, det jobbigaste jag har varit med om, det var ju före valet, men då är det mer interna moderata grupperingar, där finns ju ett spel om de olika positionerna och vad man ställer sig till förfogande för. Då vet jag att jag fick en hel del i kommentarerna till en moderat kollegas blogg. Han refererade lite grann av vad som hände och i de kommentarerna där blev jag ganska hårt utsatt. Och där visar ju bloggen sin dåliga sida i och med att den är totalt oredigerad i första läget. Men det fanns alltså inlägg som plockades bort. De var så väldigt låga.

Anonyma?

De är anonyma ja men alltså, jag vet ju ändå, jag kan känna igen personerna på språkbruket, jag vet vilka som uttrycker sig på ett visst sätt.

Det blir väl gärna så när det är internt?

Ja, precis. Men det är inte heller någonting att göra åt det, det offentliga rummet, det kan man inte röra. Och det skall man inte röra!

Känner du till, vi pratade om GPS förut (innan intervjun), sådana här GIS-system som man kan ha, känner du till det?

Ja

Känner du till den här varianten där man även kan klicka på olika delar av stan och till exempel lämna kommentarer?

Nej den har jag inte sett. Men alltså vi har ju GIS-system i kommunen så det skulle ju vara fullt möjligt.

Känner du till system för så kallat kollaborativt skrivande? Man lämnar förslag på något beslut som ni har lagt ut och kan sen leta upp andra som tycker lika och skriva ihop sina förslag med dem.

Nej, alltså inte i den här världen. I företagsvärlden händer det ju

Men det är ingenting som är aktuellt?

Det är ingenting som vi har, nej det tror jag inte, alltså den typen av skrivande fungerar nog bättre genom att någon tar initiativ och sen bollas det runt via e-post. Den vägen alltså, till man kommer fram till en lösning

Det är via e-post alltså

Ja, det är via e-post. Det är ju så att, vad ska jag säga, datoranvändningen är ju väldigt varierande i de här kretsarna också.

Det blir ju lite så när man är fritidspolitiker kanske och inte har det som yrke?

Ja det är ju väldigt stor åldersspridning också, på något sätt, e-post blir minsta gemensamma nämnare. Kan man väl säga, det är liksom vad man kan kräva av alla. Man får hålla sig där.

Har du någon uppfattning om hur det ligger till, är det mest de yngre som håller på med det? Ser man någon skillnad?

Ja, lite svag tendens kan man nog säga, men det är absolut ingen säker grej att gå på för det finns åt alla håll, man kan bli förvånad i bägge (skrattar) ändarna kan man säga, över hur mycket eller hur lite man använder e-post.

Hur ser du på Internet som kommunikationsmedel?

Jag ser det som ett alldeles utmärkt kommunikationsmedel. Massor att göra, tycker jag i alla fall, så att, förut hade jag i alla fall uppfattningen om att man ska ha det i så stor utsträckning som möjligt, att man ska kunna ta och ge information väldigt väldigt fritt. Och det gäller ju då att skapa de här systemen, att skapa forum på nätet som också är så lätta att använda och förstå. Det är ju en erfarenhet som jag har fått min egen verksamhet, jag kan bygga världens bästa system men om inte folk förstår hur de ska användas så är de värdelösa. Så det gäller att hitta intuitiva sätt att arbeta då är ju de här GIS-lösningarna ett sätt. Det gäller för dem eller oss får jag väl säga, som systemutvecklare att sluta tänka som tekniker och verkligen lyssna på användarna. Och det har jag tänkt många gånger att vi har mycket att lära av spelindustrin. Dom kan ju verkligen göra system där folk inte behöver använda någon manual. De är väl nästan bäst, ja nästan oslagbart bäst på det, för det är väl ingen som sitter med spel och funderar hur var det nu man gjorde för då blir det ju inget spel

Tycker du att man kan påverka dig via e-post?

Jag är alltid påverkbar (skrattar). Oavsett kanal. Sen får man ju filtrera, göra en bedömning men så är det ju när man pratar med folk också, jag lyssnar men det är inte säkert att jag kommer att göra precis som du säger. Det kommer att samlas och ingå i bedömningen.

Det är ingen skillnad på det du får på e-post och det du får via andra kanaler?

Nej det beror nog mer på person, hur bra de är på att argumentera, som kanske vissa gör bättre vid ett personligt möte. Men nej, jag inbillar mig att jag är så rationell att jag kan fokusera vid argumenten och ta tillvara dom.

Tror du IT kan påverka demokratin?

Ja, det är den här öppenheten, det är ju viktigt så ja det kan det. Sen får man ju hantera de risker som det innebär men det är värt att ta de riskerna tycker jag när det övergripande målet är att informationen är öppen och tillgänglig och kommunikationen är öppen. Det är viktigare.

Tror du även att man kan använda IT till bättre politisk medvetenhet och mer engagemang?

Ja. Med hjälp av IT kan man upptäcka vad det är som händer och vad man kan göra och att man kan påverka och ibland blir man väl frustrerad när man inte kan påverka. Jag tror att om man visste mer om det innan så tror jag fler skulle våga ta det steget

Så bättre information kan man säga leder till, eller den här ökade plattformen?

Ja ökad öppenhet kommer att involvera fler och fler

Vilken roll tycker du att kommunikationen mellan medborgare och folkvalda ska ha? Hur ser du på demokratin kan man säga?

Ja, Kommunikationen är ju en del informationsutbyte, den informationen skall ju vägas in precis som all annan information mot slutet. Om man sen ska gå så långt att man har så att säga direkta omröstningar via nätet, det vet jag inte ännu. Det kanske är så att varken tekniken eller medborgarna är helt mogna för det, det är mycket som måste säkerställas men sen skulle jag kunna tänka mig att man hade mer direkt demokrati.

Har du några egna förslag hur man kan förbättra den elektroniska kommunikationen mellan medborgare och politiker?

Jag tror, som det kanske ser ut nu, så handlar det om att utveckla närvaron på nätet, det är där man kan göra mycket idag. Men man ska inte heller underskatta telefonen, till exempel hela SMS-världen kan ju också innehålla möjligheter. Kan man få ett meddelande när man går förbi en skoaffär som har rea på skor, ja då kan man ju skicka andra meddelanden. Sen får man då vara väldigt försiktig så man inte inkräktar eller, det får ju aldrig bli någon dold manipulation eller påverkan utan det måste vara öppet för alla. Och det kan ju finnas risker så att säga. Teknik i fel händer kan ställa till det. Och med fel händer menar jag inte alls vad man har för politisk åsikt utan det är (skrattar). Alla ska vara med och avslöja sina brister som jag avslöjar mina.

Det är bättre för öppenheten

Jo men det är det ju, så är det ju. Det är viktigare att kommunikationen är öppen och att många är engagerade än exakt vad det är för sakfrågor egentligen. Det viktiga är att ha en öppen diskussion. Därför bygger förbättringarna mycket på att även politikerna ska lockas att tänka som vilken marknadsansvarig som helst.

Bilaga 7

Intervju med Kjell-Arne Landgren, ordförande i kommunfullmäktige i Malmös kommun i Malmö stad

Vilka former av IT-stöd använder du för att kommunicera med medborgarna? (e- post, debattforum, chatttrum)?

Jag använder PC i alla läge, jag har den med mig överallt, så jag använder e-post väldigt ofta. Jag är mycket rörlig eftersom jag har uppdrag både i regionen och i kommunen och det innebär att jag reser ganska mycket. Jag har även nationella uppdrag så jag kopplar in mig så fort jag har möjlighet att kommunicera.

Brukar du svara på alla e-post som kommer in?

Jag brukar svara på alla brev som vänder sig till mig med undantag utav .. det är när medborgare eller människor från andra städer, länder till och med exempelvis söker sig till mig för att ställa frågor, t.ex sociala frågor eller det kan gälla besök eller något annat som ligger under en annan sektor, det skickar jag över till det kommunala rådet som är ansvarig för de aktuella frågor. Så de får svara på dem. De e-poster som berör mig och som är förfrågningar till mig som jag kan få svara på, de svarar jag på.

Hur många får du ungefär?

10-15 i veckan

Vad brukar de handla om mest?

För det mesta så är det ju frågeställningar, som gäller ärenden kring rådhuset, arrangemang i staden exempelvis, väldigt ofta också sociala frågor. Dessutom kontaktar mig elever från Malmö högskola som har vissa uppsatser

Får du förslag på olika saker?

Ja, det händer. När det gäller förslag som gäller verksamheten, direkta verksamheter, det kan gälla statsplan, som jag sa sociala aspekter, skolor och så vidare, så är de berörda kommunalråden som har det direkta ansvaret för det. Därför skickar jag vidare dessa förslag.

Får du även klagomål?

det händer. Det är till exempel att man inte har fått plats på dagis, då vet man inte riktigt var man ska vända sig till och då går man till kommunfullmäktige och så får jag lämna det över till den det berör; och det kan vara en stadsdel eller en nämnd som får ta hand om det.

Har ni andra system för kontakt med medborgarna?

Det finns diskussionsforum i olika sammanhang. Vi har det som kallas för medborgaredialog när man har ett stort projekt där man har näringsliv, föräldrarna, skolor o.s.v. och det sker ute i stadsdelar. Och det stöds med hjälp av IT genom e-post och hemsidan

Känner du till så kallade GIS i sammanhanget för kontakt med medborgare?

Jag känner till systemet men inget på kommunnivå.

Känner du till andra former av IT-stöd för kommunikationen för att kommunicera just med medborgare?

Nej. Det är oftast så att kontakten är väldigt ensidig, genom e-poster som kommer in och sedan kommunicerar jag det vidare eller tillbaka via e-post. Så e-posten är det huvudsakligen.

Vad tycker du om diskussionsforum som ett sätt kommunicera med medborgare?

Vi har inte diskussionsforum i dagsläge och det är ingenting som har utvecklats. Men det kan vara intressant naturligtvis. Vi har gått så långt som att alla kommunfullmäktiges sammanträden sänds via webbtv, så man kan följa alla besluten o.s.v. däremot har man ingen möjlighet att delta i diskussionen, det är bara folkvalda som representerar alla. Det är därför det är inte möjligt att någon enskild skulle komma in med sina synpunkter. Det är så vår författning byggd. Man får titta på det och man får lyssna på det. Det sänds även på radio. Det är ändå stor grupp i samhället som inte är delaktig i IT.

Ser du några fördelar med IT-kommunikation (e-post i ditt fall)?

Det är tillgänglighet. Jag kan göra jobbet precis när jag har möjlighet. Det samlas ju upp. Det kan vara 23 på kvällen eller klockan 5 på morgonen när det passar bäst.

Vilka nackdelar ser du?

Alla spam man får. Ungefär 50 procent av alla e-post är spam

Får du några anonyma eller obehagliga e-post?

Nej, det är inte ofta och det är nog beroende på att man har ganska klar för sig idag att det går att spåra. Människor trodde inte det i början. I början fick man en del, för ett antal år sedan. Men nu vet de flesta att det inte är så svårt att leta upp de, även om de skickar anonymt. Skulle de vara besvärande eller hotfulla på ett eller annat sätt så får man ju åtgärda det. Men det händer ytterst sällan. Det är kopplat till olika uppdrag. Jag tror att det är sociala kommunalrådet som är ansvariga för sociala sektorn och kommunstyrelsens ordförande som är hårdast ansatta med just den här typen av aggression. Det drabbar inte så mycket kommunfullmäktige.

Får du mycket telefonsamtal?

Ja, det får jag. Det är inte så mycket eftersom de flesta går via min sekreterare, då får jag besked att jag ska ringa upp sedan. Mitt mobilnummer har inte lämnats ut till allmänheten annars skulle det inte gå.

Tycker du att du får mer och mer e-post?

Ja, det ökar konstant

På bekostnad av telefonsamtal?

Ja, det kan man säga. Sådana saker som bestämma tider för möte, så är det smidigare att skicka e-post än ringa

Även i kontakter med medborgare?

Det har blivit mer e-post. När det gäller kontakt med medborgare, så är det telefon när det är äldre generationer och brytningen går någonstans vid 50-års ålder. Där över så det är oftast telefon när det gäller medborgarkontakter.

Kan man påverka dig som politiker via kontakt även via e-post?

Det är inte så svårt. Vi politiker är medborgare och vi är människor av kött och blod som alla andra, så vi påverkas så klart i allra högsta grad

Vilken sorts kontakt föredrar du om du får välja?

Ansikte mot ansikte fortfarande. Det är av rent praktiska skäl att e-postet tagit över en stor del, det är tidsmässigt så hinner man med mycket mer med e-post. Men sammanträde och sådant där svåra saker ska lösas då måste man träffas med medborgare. Det är ofta så att jag har besök. Det börjar med e-post och sedan går över till personliga möten.

För du diskussion via e-post (fram och tillbaka)?

En diskussion kan man föra då frågan är klart avgränsad exempelvis med berörda tjänstemän eller kollegor men blir det mer komplicerat vill man gärna träffas. För vi pratar ju mer än med ord, vi pratar ju också med kroppsspråk då är det alltid lite lättare att få förståelse för situationen när man träffas

Tror du IT kan öka det politiska intresset?

Ja, det är syftet med bland annat att vi sänder via nätet alla våra kommunfullmäktige sammanträde och vi hade för några år sedan när det gällde stadionanläggning medborgares förslagslåda på vår hemsida där diskuterats väldigt mycket om hur arenan skulle ser ut. Många medborgare var engagerade i det och det diskuterades våldsamt på diskussionsforumet och man fick komma med förslag. Det föll väl ut. Vi fick i alla fall en hint var intresse låg någonstans och sedan är ju det så också att vissa Malmöbor är mer engagerade när det gäller till exempel en fotbollsarena. MFF supporterna är de som kanske engagerar sig mest och de får ju väldigt genomslag när det gäller sådana frågor så man ska vara lite försiktigt att låta det uppfattas som en allmän uppfattning.

Ser du just den fördelen med den representativa demokratin mot den mer direkta formen av demokrati med folkomröstningar?

Ja i representativa demokratin – där utses du för fyraårsperiod och då får du ta ansvar för de beslut som fattas och har långsiktighet i både ansvarstagande och i planering och den politiska inriktningen, ansvar som inte gäller bara för stunden utan även för kommande generationer etc. Då blir det större stabilitet i utvecklingen. Problemet är med IT-stöd i alla sådana politiska processer (folkomröstningar som exempel) att man begränsar ofta delaktighet. På sikt kanske springer vi alla omkring med PC men som läget är nu så får vi fortsätta att stämma av stämningarna i samhället på olika sätt (debattfora, pappersmedia, insändare etc.) Det finns hur mycket olika kontakter som helst, vi påverkas ju hela tiden. Sedan får vi också lägga på ett perspektiv, det längre perspektivet, framtiden. Vi måste också ta hänsyn till ekonomiska faktorer för det mesta kostar ju

Tror du att kontakter via IT kommer att öka i framtiden?

Ja, det tror jag. Jag tycker att vi har mediebevakning och politiska sekreterare som går genom all pressen varje dag för att få begrepp om situationen, synpunkter. IT är till stor hjälp här. Innan behövde man en halvdag för att sitta och gå igenom allt, och sälla bort allt oviktigt.

Om man tänker 20år fram i tiden, tror du vi kommer att ha fler t.ex. folkomröstningar eller tror du att den representativa demokratin kommer att finnas i samma form?

Nej, jag tror att det kommas att utvecklas, den representativa demokratin och den måste utvecklas för att få fler delaktiga i påverkarprocessen och diskussionen. Jag tror det sker en ständig förändring.

Tror du att IT kan påverka demokratin?

ja, det är som redskap. Men jag anser att den demokratiska processen måste utvecklas av oss alla, politiskt valda, de politiska partierna, den offentliga förvaltningen i samhället för att få befolkningen att vara med och vara delaktiga i demokratiska processer.

Nu har vi varit i olika kommuner, bl. a Lomma, Trelleborg och Svedala. Tror du att din roll som kommunfullmäktige i en stor kommun skiljer sig från andra kommuner?

ja, därför att anonymiteten är större i en stor kommun och en kommun där stora grupper utav människor har en annan kultur och bakgrund som är högst påtagligt i Malmö så att det blir nog mer skillnad på frågorna och debatten i Malmö .

Tror du att kommunikationen med medborgare är annorlunda?

Jag tror att till exempel i Lomma där är man välkänd i lilla Lomma och det är mycket närmare relationer med medborgare och mycket mer kontakt med medborgare än i Malmö. Sedan tror jag att i en stor stad de civila så att säga brukar inte störa någon, även om vi inte har något emot det. När jag bodde i Oxie då kände jag nästan alla där och då kom folk fram till mig och kontaktade mig mycket oftare. Det sker inte nu längre sedan jag flyttade till Malmö city. Så det tror jag skillnaden mellan lilla orten och stor stad.

Vad tycker du själv om kommunikationen med medborgare. Ska de kunna påverka beslutfattande process?

De ska kunna påverka beredningen utav frågeställningen, och kommunfullmäktige ska fatta beslut. Visst i den processen ja, men sedan i slutet när beslutet ska tas så är det utsedda representanter som ska ta sitt

ansvar. Om man då missnöjd som medborgare, då ska man välja någon annan i nästa val. Det är det dels för beslutkontinuiteten och dels för ansvar från ett längre perspektiv

Har du några egna förslag på hur man kan förbättra kommunikation med medborgare?

Jag tror att det vi arbetar med nu. Ifjol utsågs vi till årets IT-kommun med mycket bredd kommunikation med medborgare och information, jag tror att det kommer att ytterligare förbättra kommunikation med medborgare i stor stad som Malmö framförallt men det behövs fortfarande personliga kontakter och det tar ju mycket mycket längre tid det är därför vi har sådant stadsdelsform där vi flyttar ett större antal beslut närmare medborgarna.. Det ger utrymme för bredd kommunikation med medborgare. Jag tror att stadsdelsfullmäktige är väldigt väl informerade och ibland väl för mycket koncentrerade på sina stadsdelar. Istället för att ha hela kommuns perspektiv. Men jag tror att när det gäller frågorna om kommunikation så är de väldigt bra Det är vissa frågor som engagerar många medborgare med andra frågor tycker de nog att det är skönt att någon annan sköter det

Vad är det för frågor man är intresserade av?

Det är ju ofta stora planfrågor och det är jätteintressant och där är det ofta väldigt bra dialog när det gäller stora planförändringar ute i de aktuella områdena. Sedan är det också skola och förskola som engagerar många. Där har man stora möten med föräldrarna och som handlar om förändringar i skolor och så vidare. Det kan vara 100 till 200 personer på ett möte i stadsdelarna och där är ju dialog. Det är synd att ibland får man nästan komma med ett dumt förslag så att människor vaknar till och får igång en ordentlig diskussion. Men det är inte riktigt så det ska gå till. Och det är också så att det är sällan att man får kredit för något som är bra. Man får ta tystnaden som att det är okej och det är kanske inte riktigt det som stimulerar alltid. Och det är nog press och massmedia som är väldigt stark koncentrerade på det som inte är bra. Man önskar att de skulle skriva om någonting som är bra, för att spegla hela kommunens verksamhet Och det kan vi göra då via vår hemsida – visa och lyfta upp positiva insatser.