



EKONOMIHÖGSKOLAN

Lunds universitet

Institutionen för Informatik

E-demokrati och aktivt medborgardeltagande

En studie ur ett kommunperspektiv

Kandidatuppsats, 15 högskolepoäng, SYSK01 i informatik

Framlagd: 15/06/2010

Författare: Johan Drott
Tomas Kristoffersson

Handledare: Claus Persson

Examinatorer: Agneta Olerup
Magnus Wärja

Abstrakt

Titel:	E-demokrati och aktivt medborgardeltagande - En studie ur ett kommunperspektiv
Författare:	Johan Drott Tomas Kristoffersson
Utgivare:	Institutionen för informatik
Handledare:	Claus Persson
Examinatorer:	Agneta Olerup Magnus Wärja
Publiceringsår:	2010
Uppsattstyp:	Kandidatuppsats
Språk:	Svenska
Nyckelord:	E-demokrati, e-tjänster, aktivt medborgardeltagande, middleman paradox, acceptans, sociala faktorer

Abstrakt

Möjligheten till aktivt medborgardeltagande via internet skiftar mellan Sveriges kommuner. Om den enskilde medborgaren har tur bor denne i en kommun som erbjuder e-demokratiska tjänster för medborgarkommunikation, då långt ifrån alla kommuner erbjuder sina medborgare samma möjligheter. E-demokrati är en blandning internetbaserade funktioner som ska underlätta medborgarnas interaktion med beslutsfattare. Denna studie undersöker vilka sociala faktorer som spelar in när kommuner väljer att använda eller avstå från e-demokrati. Syftet är att sprida kunskap om vilka faktorer som spelar in på hur kommuner väljer att använda e-demokrati.

Tillvägagångssättet för studien har varit kvalitativt. Intervjuer har genomförts med fyra olika svenska kommuner för att få en insikt i den personliga och kommunala uppfattningen om e-demokrati och aktivt medborgardeltagande. Intervjuerna har analyserats utifrån relevant litteratur och genom att jämföra de olika kommunerna med varandra. Studiens slutsats visar att kommunerna generellt är positiva till medborgarnas medverkan i den politiska processen men endast till en viss gräns. Kommunernas syn på vem som bär ansvaret för att medborgarnas åsikter tas i beaktning skiljer sig mellan de olika kommunerna. Vissa anser att kommunerna bär ansvaret medan andra menar att det är de politiska partiernas ansvar. Ovanstående är några av de faktorer som har inverkan på om och hur kommuner väljer att använda e-demokrati.

Innehåll

1 Inledning.....	4
1.1 Bakgrund.....	4
1.2 Problem.....	6
1.3 Syfte.....	7
1.4 Avgränsningar.....	7
2 Teorigenomgång.....	8
2.1 E-demokratins möjligheter.....	8
2.1.1 Realisering av e-demokratins möjligheter.....	9
2.2 Tidigare e-demokratiska studier.....	10
2.2.1 E-demokratiutredning i Sveriges kommuner.....	10
2.2.2 Kommunstyrelseordförandes inställning till IT i demokratiska processer.....	11
2.3 Motstånd till e-demokrati.....	12
2.4 Påverkande faktorer och acceptans.....	13
2.5 Vårt teoretiska ramverk.....	15
3 Metod.....	17
3.1 Metodval.....	17
3.1.1 Intervju.....	17
3.1.2 Intervjuguide.....	18
3.1.3 Kommunurval.....	19
3.1.4 Intervjugenomförande och transkribering.....	19
3.1.3 Analys av empiriskt material.....	19
3.2 Etiska aspekter.....	20
3.3 Studiens validitet och reliabilitet.....	21
4 Resultat.....	22
4.1 Resultat av kommunurval.....	22
4.1.1 Kommunpresentation.....	23
4.2 Uppfattning om IT och e-demokrati.....	24
4.3 Uppfattning om aktivt medborgardeltagande.....	26
4.4 Möjligheter till medborgerligt demokratiutövande.....	27
4.5 Resultatsammanfattning.....	29
5 Analys och diskussion.....	30
5.1 Uppfattning om e-demokrati: En definitionsproblematik.....	30
5.1.1 E-tjänster och e-demokrati.....	32
5.2 Medborgardeltagande och möjlighet till demokratiutövande.....	32
5.3 Sammanfattning av analys.....	33
6 Slutsatser.....	35
Bilaga 1: Intervjuunderlag.....	37
Bilaga 2: Intervju 1.....	39
Bilaga 3: Intervju 2.....	49
Bilaga 4: Intervju 3.....	58
Bilaga 5: Intervju 4.....	66
Referenslista.....	73

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Genom tiderna har medborgare använt olika metoder för att få sin röst hörd. Folk har gjort uppror, stått på barrikaderna och skrikit, gått till riksdags-, kommun- och kyrkoval, skickat brev som i modern tappning ersatts av e-post. Tillvägagångssättet på vilket personer förmedlar sitt budskap må ha ändrats men syftet förblir detsamma. Demokratin påverkas beroende på den kontext den finns i. (Dahl, 1989)

I dagens IT-samhälle har det uppkommit ett nytt sätt att kommunicera med politiker och myndighetspersoner. Det genom den utbredda tillgången och användandet av internet vilket är en faktor till fenomenet e-demokrati.

Vad som innefattas i begreppet e-demokrati skiljer sig åt. Norris (2004) skriver att i begreppet e-demokrati har det blivit tacksamt att stoppa in de värden och visioner individen vill på grund av begreppets vaga definition. För att undkomma förvirring har vi valt att använda oss av fackföreningen SKTF:s definition av e-demokrati:

"En vanlig definition är dock att e-demokrati står för användning av informationsteknik (alternativt internet) i demokratiska processer. E-demokrati är alltså ett samlingsnamn för en rad olika tekniska lösningar som har det gemensamt att de underlättar, breddar eller fördjupar det demokratiska beslutsfattandet."
(SKTF, 2002 sid. 5)

Med utvecklandet av internet uppstod nya kommunikationskanaler genom vilka det går att påverka makthavarna och de beslut de fattar. Genom användning av hemsidor, e-post och forum sker informationsöverföring på kort tid och tillgängligheten till informationen är stor. En del menar att informationssamhället tagit bort många av de kommunikations hinder som fanns mellan folket och deras politiker. Det kan vara en anledning till varför medborgarna mer och mer drar sig ifrån den mest traditionella institutionen, partiet, och istället väljer att gå sin egen väg utan att kalla sig partisympatisör. (Gidlund & Möller, 1999)

Idag finns det politiska partier vars huvudfrågor är att använda internet som en central roll i genomförandet av politiska omröstningar vilket de anser kommer leda till en snabbare form av demokrati (Popvox 2010). Då internet är väl etablerat inom det västerländska samhället och de tekniska möjligheterna finns tillgängliga för att utföra omröstningar via internet skriver Budge (1996) att möjligheten finns för att skapa en form av direktdemokrati i dagens teknikstyrda samhälle.

Vi har valt att ta upp tre anledningar till varför direktdemokrati bör användas. Det första argumentet är formulerat av Jean-Jacques Rousseau som i korthet går ut på att de som lever under lagarna också ska vara de som stiftar dem. En demokrati legitimeras i samtycke av medborgarna. "Varje lag som folket inte i egen hög person har godkänt är ogiltig" (Rousseau, 1994 sid. 111).

Det går också att rättfärdiga direktdemokrati ur ett utilitaristiskt perspektiv, vilket citatet nedan visar.

"Om varje enskild person är den mest lämpade att bedöma sina intressen, och syftet med offentliga åtgärder är att så långt som möjligt främja dessa, varför ska då inte alla medborgare låtas delta i det politiska beslutsfattandet?"

(Åström, 2004 sid. 79)

Forskare menar (Budge 1996; Pateman 1970) att om medborgare tillåts delta i den beslutsfattande processen blir de bättre människor. Människor växer med ökat engagemang och ansvar. Budge (1996) och Pateman (1970) menar att anledningen till svagt medborgarintresse vid kollektiva beslutsfattanden har sin grund i att medborgare inte tror att de egna åsikterna kommer fram till beslutsfattarna eller kommer påverka beslutet.

"Medborgarna anses således inte vara maktlösa för att de är apatiska, utan apatiska för att de är maktlösa" (Held, 1987 sid. 330). Det är därför av stor vikt att beslutsfattarna får medborgarna att känna att deras åsikter blir hörda och är av värde (Åström, 2004).

Vad är det då som gör att vi i Sverige inte i större utsträckning har försökt att skapa en internetbaserad direktdemokrati?

På kommunal nivå i Sverige har det i viss mån börjats använda vad som skulle kunna kallas e-demokrati. Ett av de mest kända exemplen är Kalix kommun vilken blev vald till årets IT-kommun år 2001. Motiveringen var "För sin friska satsning på att förnya demokratin med hjälp av IT utses Kalix till Sveriges IT-kommun 2001" (Kalix kommun, 2007). Kalix kommun genomförde ett rådslag gällande Kalix centrum där kommunens invånare från årskurs fem och äldre fick lov att delta. Rådslaget genomfördes till stor del via internet där medborgarna kunde chatta med kommunalpolitiker, skicka mejl och lämna synpunkter. Det visade sig att 86 procent av de röstberättigade använde sig av internet där 81 procent av användarna tyckte att metoden var mycket bra (Åström, 2004).

Sigtuna har också genomfört rådslag på liknande sätt med hjälp av internet. Likaså här fanns det positiva röster. Bland annat från en av kommunpolitikerna som uttrycker "Detta är det roligaste jag varit med om av 20 år i kommunpolitiken, säger Anna-Karin Lundström (s), kommunalråd i Sigtuna." (Computer Sweden, 2006).

År 2002 genomförde fackföreningen SKTF en undersökning gällande e-demokratins utbredning och användande i Sveriges samtliga kommuner och i Stockholms och Göteborgs stadsdelar. SKTF är en opolitiskt bunden fackförening vars medlemmar arbetar inom kommuner och landsting. Fackföreningen består av bland annat en demokratisk organisation som organiserar arbetare vars arbetsuppgifter ingår att stödja den kommunala demokratin. (SKTF, 2002)

Resultatet av e-demokrati undersökningen visade att e-demokrati användes sparsamt inom de svenska kommunerna där endast 23 procent av Sveriges 289 kommuner gav sina medborgare möjligheten till aktivt deltagande i den demokratiska processen. Utifrån de olika kriterier som undersökningen granskade visade det sig att endast sex kommuner uppfyller ett resultat på 67 procent eller bättre och att 13 kommuner uppfyller ett resultat på 14 procent eller sämre. Kriterierna för undersökningen var insyn och information samt aktivt deltagande. (a.a.)

Hur den stora spridningen i resultatet av uppfyllda kriterier kan förekomma är svårt att analysera. En gemensam nämnare är att de flesta kommuner som placerat sig bra i undersökningen har använt sig av ett systematiskt tillvägagångssätt där information och funktioner för att kunna delta i demokratiprocessen gjorts tillgängliga för kommunens medborgare. De kommuner som placerat sig dåligt i SKTF-undersökningen är till invånarantalet relativt små kommuner där information och funktioner som ska främja demokratiutövandet gjorts tillgängliga utan någon synbar strategisk grund eller saknar helt och hållet e-demokrativerktyg. E-demokratiundersökningen diskuterar att möjliga faktorer till det här fenomenet kan vara svårigheten att bära de investeringar och andra kostnader associerade till e-demokrati. Men även att intresset för e-demokrati inte finns hos kommunledningen och därav lämnas inget utrymme för aktivt medborgardeltagande. (a.a.)

Med den här inledning vill vi påvisa den stora spridningen i användandet av e-demokrati i Sveriges kommuner och de olika faktorer som spelar in vid anammande och användningen av e-demokratiska verktyg. Då det baseras på en studie gjord år 2002 behövs vidare undersökning och analys av de förändringar eller brist på förändringar som gjorts inom kommunerna sedan år 2002 och vilka faktorer det beror på.

1.2 Problem

Utifrån de teoretiska aspekter som presenterats i bakgrundskapitlet framkommer det att e-demokrati är en utspridd företeelse bland Sveriges kommuner. Varför e-demokrati anses som viktigare för en del kommuner än andra kräver ingående analys där målet är att förstå de bakomliggande faktorer som leder fram till valet att använda eller avstå från e-demokrati. Anledningen till varför e-demokrati ses som användbart inom en del kommuner medan andra väljer att avstå är något som kan grunda sig på flera sociala men även tekniska och ekonomiska faktorer. Trots att tekniken är en stor del i införandet och användandet av e-demokrati kommer fokus ligga på de sociala aspekterna involverade med e-demokrati.

Då kommunpolitiker och kommunala tjänstemän är de som medborgarna ska kommunicera med är det av intresse att se hur acceptansen för e-demokrati är hos nämnda kommunala aktörer. Den här studien kommer ur ett kommunalt perspektiv undersöka vilka faktorer som spelar in vid valet att använda eller avstå från e-demokrati.

Följande huvudfråga har formulerats utifrån det ovan nämnda problemet:

- Vilka faktorer ligger till grund för användning eller avståndstagande till e-demokrati?

Huvudfrågan kan delas in i tre delfrågor:

- Vilka sociala faktorer spelar in när kommuner väljer att använda eller avstå från e-demokrati?
- Vad tycker kommunen om medborgarnas aktiva deltagande i demokratiprocessen?
- Hur gör kommunen för att involvera medborgare i demokratiska beslutsfattanden?

1.3 Syfte

Som beskrivits i bakgrunden är användningen av e-demokrati väldigt utspridd bland Sveriges kommuner trots att de tekniska möjligheterna finns tillgängliga.

Syftet med den här uppsatsen är att finna större kunskap till varför en del kommuner väljer att satsa på e-demokrati medan andra väljer att avstå. Den här studien kommer utföras ur ett kommunperspektiv där målet är att finna gemensamma faktorer hos de kommuner som valt att utveckla e-demokratiska system och jämföra de funna faktorerna med kommuner som har lågt utvecklad eller som inte alls använder e-demokrati. Studien kommer undersöka vilka sociala ställningstaganden e-demokrati kan innebära för en kommun, deras politiker och tjänstemän.

1.4 Avgränsningar

Trots att e-demokrati grundar sig i användandet av informationsteknik har vi valt att avgränsa oss från den här aspekten och kommer istället att lägga stor vikt på de sociala faktorer som spelar in vid användande och införande av e-demokrati.

Vi har valt att utföra undersökningen på kommunal nivå. Det för att kommuner kan ses som en god representation av en stat, kommuner har även väldigt stor betydelse för välfärdsstaten vilket gör dem intressanta (Johansson, Nilsson & Strömberg, 2001). Det finns också goda metodologiska argument för att studera kommuner istället för nationer. Genom att studera lokala enheter som kommuner går det att testa teorier och ändå vara inom samma system (Dente & Kjellberg, 1988).

Studien kan inte ses som en komplett sammanfattning av samtliga svenska kommuners uppfattning om e-demokrati då endast fyra kommuner kommer undersökas. Fokus i denna studie kommer ligga på varför kommuner väljer att använda eller avstå från e-demokrati. Således kommer inte den medborgerliga acceptansen att beaktas. Några paralleller dragna till andra länder kommer inte göras då den här studien finner sin grund i den svenska SKTF-undersökningen nämnd i bakgrundskapitlet och kommer därav endast fokusera på svenska kommuner.

2 Teorigenomgång

2.1 E-demokratins möjligheter

Forskning visar att politikerförtroendet i Sverige har minskat stadigt sedan 60-talet och ser inte ut att bättras. Dessutom identifierar sig färre personer med ett politiskt parti och i takt med det här har partierna förlorat stora delar av sina medlemmar. Forskning visar också att intresset för politik bland medborgare sjunkit. E-demokrati har ofta ansetts som en lösning på det problemet. (Åström, 2004)

Gibson och Ward (1998) menar att internet har den potential som krävs för att öka den interna demokratin och att öka konkurrensen mellan partierna. Andra menar (Sivervik, 2009) att e-demokrati i sin idealiska form skapar ren direktdemokrati.

I en direktdemokrati där alla medborgare själva gör sina val blir behovet av partier obefintligt. Medborgaren behöver inte längre gå via ett parti för att få in röst hörd. E-demokrati kan således både ses som partiernas räddning och undergång, beroende på ur väl utvecklad e-demokratin är och vilka mål medborgarna och politikerna har med den. (Sivervik, 2009)

Internet är inte den första tekniken som ses som en lösning på olika demokratiproblem genom tiderna. När tidningen kom skulle demokratin nå nya höjder. Med ett folk som kunde ta del av information som tidigare bara varit tillgänglig för en mycket liten skara i samhällets toppskikt skulle staten få en upplyst befolkning och sedermera en mer fruktsam demokrati. Skillnaden på de tidigare "nya" informationskällorna är att internet, till skillnad från tidning, radio och television, ger mottagaren av informationen möjlighet att vara sändare. Internet ger på så vis möjligheten till interaktion och tvåvägskommunikation. Ytterligare en unik fördel är att internet erbjuder obegränsat utrymme och användningsområden. (Åström, 2004)

Åström (2004) skriver att den nya informationstekniken inte bara är till för överföring av information utan innefattar även överföring av kunskap och färdigheter. Information som sprids är i stor utsträckning en idé om vad som är möjligt. Det vill säga vilka mål som kan uppnås och hur målen uppnås med hjälp av IT. Följande resulterar i att IT och dess användning bildar ett resultat av de föreställningar och kunskaper som finns hos användarna. Uppfattningar och idéer om IT förändras med tiden så de e-demokratiska idéer som finns idag kan få helt andra former i framtiden. IT och de möjligheter som följer med IT beror till stor del på användarens kunskaper och visioner. Med tanke på att Sverige är ett av världens mest internet täta länder borde det därför finnas goda möjligheter för e-demokratisk användning i Sverige (a.a.).

Likaså på statsnivå är politiker positiva till möjligheterna e-demokrati för med sig. I en statlig demokratiutredning från år 2001 konstaterades följande.

*"Våra resultat visar att fler offentliga rum för politiska samtal måste öppnas...Den nya informationstekniken har en potential när det gäller att vidga medborgarnas möjligheter att delta i och påverkar problemformuleringar och diskussioner före beslut i folkvalda församlingar. En statlig och kommunal politik bör i första hand inrikta sig på att utveckla tekniker och metoder för en sådan deltagardemokrati med IT-stöd."
(SOU 2000:1 sid 242 och 244)*

2.1.1 Realisering av e-demokratins möjligheter

Samtlig teori presenterad i detta avsnitt är hämtad från en rapport skriven av Waldemar Ingdahl (2008). Rapporten behandlar e-demokrati och hur den har utvecklats utomlands.

Estland är ett land som har valt att satsa starkt på en demokrati genomsyrad av IT och de möjligheter som följer med användande av e-demokrati. Mellan år 1994-2004 valde Estland att investera en procent av landets BNP på uppbyggnad och utvidgning av den statliga IT-infrastrukturen. Utifrån uppbyggnaden av IT-infrastrukturen växte möjligheterna för e-demokrati fram. År 2000 genomgick den etniska regeringen en förändring som resulterade i papperslösa sammanträden som ersatts med IT. Medborgarna fick möjligheten att följa sammanträden och läsa de protokoll som upprättades. Öppenhet var grunden i den Estländska e-demokratisatsningen.

Vidare utvidgades det e-demokratiska användandet av den Estländska regeringen. Medborgarna fick möjlighet att kommentera de olika departementens förslag. Aktivt medborgardeltagande ledde i det här fallet till att medborgarnas åsikter påverkat den Estländska lagstiftningen där medborgarnas förslag och åsikter tagits i beaktning vid införande av nya lagar.

Från år 2005 gavs medborgarna möjligheten att rösta i kommunala val via användandet av internet. Den här möjligheten utvidgades senare för att ge medborgarna möjlighet att använda internet vid röstning i parlamentsval. Med hjälp av e-legitimation (elektronisk legitimation) gick det att utföra val via internet. Dock medför användandet av e-legitimation att avläggande av röster inte bli fullständigt anonymt på grund av att e-legitimationen är kopplad till en enskild röst. Rösten går där med att spår tillbaka till den enskilda personen.

Ingdahl (2008) skriver i sin rapport att det Estländska folket från och med år 2007 fick möjligheten att delta i rådslag där medborgare med hjälp av internet kan kommentera och lämna åsikter till lagförslag och utvecklingsplaner. Efter rådslagets avslut publiceras ett gemensamt svar till medborgarnas åsikter tillsammans med vilka ändringar som genomförts utifrån medborgarnas synpunkter.

Även för beslut på kommunal nivå finns det erfarenhet av IT som medium för ökat medborgarinflytande. I England år 2003 startades "mySociety", ett projekt vars mål var att tillhandahålla tjänster för att påverka styrande politiker. "mySociety" är ett samlingsbegrepp för en rad olika tjänster som är baserade på kommunal nivå och som ska främja dialogen mellan politiker

och medborgare. "WriteToThem" är en av tjänsterna vars uppgift är att underlätta för medborgare att ta kontakt med sin lokala parlamentspolitiker. Genom att använda "WriteToThem"-funktionen kan medborgare lätt få fram de uppgifter som är nödvändiga för att kontakta politiker.

"TheyWorkForYou" är en funktion som samlar statistik över hur en viss parlamentsledamot har röstat, vilka förslag han eller hon tagit fram och sammanställer vad personen utträttat under sin mandatperiod. Den här funktionen underlättar för medborgare att få en insyn i hur politiker jobbar och vad en specifik politiker står för. Med hjälp av "TheyWorkForYou" kan medborgare även söka anföranden gjorda i parlamentet tillsammans med andra offentliga handlingar.

England har introducerat en tjänst som redovisar hur lång tid det tar innan en politiker svarar på inkommen e-post. Med hjälp av den här tjänsten har motivationen hos politiker ökat att svara på e-post så snabbt som möjligt. Ytterligare en tjänst som introducerats till de engelska medborgarna är tjänsten "FixMyStreet". Tjänsten syftar till en hemsida där medborgaren fyller i sitt gatunummer och sedan får möjligheten att ge förslag och synpunkter rörande det egna området.

"mySociety" skapades med målet att på bästa och mest användarvänliga sätt, involvera medborgare i beslut som rör den egna omgivningen genom enkel kommunikation med politiker.

2.2 Tidigare e-demokratiska studier

I detta delkapitel presenteras tidigare undersökningar inom området e-demokrati på kommunnivå i Sverige. Avsnitt 2.2.1 presenterar e-demokratins utbredning i svenska kommuner. Avsnitt 2.2.2 beskriver inställningen kommunpolitiker har till e-demokrati som en kommunikations kanal mellan politiker och medborgare.

2.2.1 E-demokratiutredning i Sveriges kommuner

Fackföreningen SKTF genomförde år 2002 en undersökning om hur e-demokrati används inom Sveriges samtliga kommuner. Utifrån ett demokratiperspektiv har kommunernas webbplatser undersökts. Kriterierna för undersökningen innefattade analys av insyn och information samt aktivt deltagande. Kriterierna bestod av 26 olika punkter som användes för att granska de olika kommunernas webbplatser. Åt respektive kriterium ägnades totalt en minut. Om kriteriet inte hittats inom en minut på webbplatsen betraktas det som att det inte fanns. SKTF har gjort en ranking av de olika kommunernas placering i undersökningen utifrån andelen uppfyllda kriterier.

Skillnaden är stor mellan de bästa och de sämsta kommunerna och de e-demokratiska verktyg som erbjuds. I genomsnitt är det fler kommuner som uppfyller kriterier rörande insyn och information (48 %) än aktivt deltagande (23 %). Det vill säga möjligheten att läsa till exempel protokoll, beslutsunderlag och övrig information om kommunen har högre prioritet än möjligheten till diskussion mellan medborgare och kommun. Det kan bero på att insyn och information kräver mindre arbete från politiker och tjänstemän på grund av att medborgarna endast får möjligheten att läsa material på webbplatsen. Aktivt deltagande kräver att politikerna och tjänstemännen aktivt deltar i konversationen och svarar på de frågor och förslag som ställs från medborgarna. Aktivt deltagande är både resurs- och tidskrävande för politikerna och tjänstemännen. Dock är det tjänster som e-post, diskussionsforum och synpunktshantering som kan förändra det aktiva medborgardeltagandet inom det politiska arbetet.

Det som förenar kommunerna som placerat sig bra i undersökningen är att de har ett systematiskt tillvägagångssätt när det gäller hur information ska publiceras och vilka tjänster och funktioner som ska finnas. Nio av de 20 högst rankade kommunerna ligger i Stockholmsområdet. Trots det dras det inte någon slutsats att kommunernas geografiska läge har någon inverkan på den e-demokratiska utvecklingen.

Det som är gemensamt för de sämre kommunerna är att de genomgående är mindre kommuner till invånarantalet. De mindre kommunerna har oftast inte samma ekonomiska utrymme vilket kan leda till att e-demokrati prioriteras bort. De sämre kommunerna har generellt ingen strategisk grund för hur information och e-demokratiska verktyg publiceras eller görs tillgängliga på kommunens webbplats. Undersökningen visar att få svenska kommuner har vågat ge utrymme för de möjligheter e-demokrati erbjuder. Utvecklingen av demokrati på internet har oftast inte kommit så långt som kommunerna påstår.

Samtlig teori i detta avsnitt är hämtad från SKTF:s rapport vid namn "Hur står det till med e-demokratin?" från år 2002

2.2.2 Kommunstyrelseordförandes inställning till IT i demokratiska processer

Joachim Åström genomförde år 2004 en enkätundersökning där 80 procent av landets kommunstyrelseordförande deltog och fick svara på frågor gällande e-demokrati.

Vi har valt att belysa två av resultaten (tabell 2:1, tabell 2:2) från undersökningen.

I tabell 2:1 presenteras andelen positiva till förslag att använda IT i demokratiska processer.

Undersökningen visar att det finns en enad positivism hos kommunstyrelseordföranden gällande att lägga upp protokoll och beslutsunderlag på internet. Tillhandahållande av debattföra och genomförande av opinionsmätningar ses också som positivt.

De två första punkterna, tillgänglighet av protokoll och beslutsunderlag, anses som relativt odemokratiska handlingar då medborgaren inte kan påverka varken beslutsprocessen eller de fattade besluten. Medborgaren kan endast ta del av materialet efter det färdigställts. Den låga medborgerliga inverkan i demokratiprocessen kan vara en anledning till varför politiker ställer sig positiva till förslaget. Däremot är det mycket färre (29 %) som är positiva till förslaget att genomföra folkomröstningar via internet. Det här förslaget är mycket mer demokratiskt kopplat vilket innebär att medborgaren direkt kan påverka beslut. Politiker är alltså positivt inriktade till ökat medborgarinflytande men endast till en viss gräns. När makten ska förflyttas från de folkvalda till folket är intresset trytande. (Åström, 2004)

Tabell 2:1 *Positiva till förslag om att använda IT i demokratiska processer* (Åström, 2004 sid. 107)

Positiva till IT användning för	Procent / antal
Protokoll	91 (n=226)
Beslutsunderlag	85 (n=228)
Debattföra	76 (n=224)
Opinionsmätningar	65 (n=223)
Folkomröstningar	29 (n=222)

Tabell 2:2 visar kommunstyrelseordförandens inställning till informationsteknikens demokratipotential i procent. Det intressanta i denna undersökning är att mer än hälften (55 %) anser att den nya informationstekniken är ett viktigt medium som på sikt kan utveckla den lokala demokratin. 28 procent ansåg att informationstekniken år 2004 hade tillräcklig potential för att stödja och samtidigt utveckla den lokala demokratin. Två procent av tillfrågade politiker anser att IT inte har någon inverkan på den lokala demokratin och demokratins fortsatta utveckling. (Åström, 2004)

Tabell 2:2 *Styrelseordförandens inställning till IT i demokratiska processer* (Åström, 2004 sid. 101)

Instämmer i påståendet	Procent
Att den nya informationstekniken har en potential att redan nu utveckla den lokala demokratin	28
Att den nya informationstekniken är ett viktigt nytt medium som på sikt kan utveckla den lokala demokratin	55
Att den nya informationstekniken kan utveckla den lokala demokratin något, men att dess påstådda betydelse är överdriven	16
Att den nya informationstekniken inte kommer att ha någon egentlig betydelse för den lokala demokratins utveckling	2
Summa:	101

2.3 Motstånd till e-demokrati

I en studie gjord år 2005 av Mahrer och Krimmer analyseras hur politiker ställer sig till medborgerligt användande av olika e-demokratiska tjänster i Österrike. I studien nämns begreppet e-government vilket syftar till ökat demokratiskt styre med hjälp av informationsteknik. E-government innefattar administrativa verktyg, vilka benämns e-administration, och medborgardeltagande verktyg, som benämns e-democracy (benämns hädanefter som e-demokrati). Nedan följer ett citat som beskriver e-government.

"E-government is not only about changes in the area of public administration but also about changes in the area of public decision-making...Therefore, e-government is not only a term that refers to the transformation of governmental services, so-called e-administration, but also about the transformation of political systems, so-called e-democracy."
(Mahrer & Krimmer, 2005 sid 28)

E-government, är precis som e-demokrati svårt att definiera, huruvida är målen för e-government klara. Målen med e-government är att effektivisera, förbättra kvalitén av medborgerlig service samt öka medborgarnas deltagande i demokratiska processer (Mahrer & Krimmer, 2005).

I Mahrer och Krimmers studie framgår det att stödet för e-government är mycket svagt. Vilka faktorer det beror på framgår genom att bryta ner e-government i sina beståndsdelar, det vill säga e-administration och e-demokrati. Studien visar att det politiska stödet för e-administration är markant högre än stödet för e-demokrati. Anledningen till den stora skillnad i stöd beror på den

maktbalans som råder mellan politiker och medborgare. Genom användande av e-administration påverkas inte politikernas makthavande då e-administration inte ger något ökat utrymme för aktivt medborgardeltagande, därav behåller politiker den makt givna till dem av folket genom valdeltagande. E-administration bidrar till ökad service för medborgarna men begränsar det aktiva deltagandet i beslutsfattande processer (a.a.)

Användandet av e-demokrati sågs av de intervjuobjekt studerade av Mahrer och Krimmer (2005) som ett hot mot deras fortsatta position inom den kommunpolitiska rörelsen. Bland annat infanns en rädsla för att ökat medborgardeltagande skulle minska den enskilda politikerns betydelse, vilket i sin tur skulle leda till minskade jobb­möjligheter. Liknelser drogs till när IT infördes inom den privata sektorn vilket ledde till ökad automation av arbetsprocesser och som i sin tur minskade antalet jobbtillfällen. Andra argument som presenterades emot användandet av e-demokrati var att den enskilda individen inte är intresserad av politiska processer, därav är det inte nödvändigt att ge möjligheten till aktivt deltagande till medborgare. Ett antal intervjuade politiker ansåg också att den enskilda individen inte är tillräckligt insatt eller kunnig inom de olika ämnen som hanteras av kommunala politiker. Medborgerlig medverkan skulle då snarare stjälpa än hjälpa det politiska arbetet. Beslutsfattande borde därför lämnas till politiker då de anser sig själva mer kunniga inom de olika ämnesområdena än medborgarna. (a.a.)

Det övergripande stödet för e-government och dess beståndsdelar, e-administration och e-demokrati bygger på mängden av aktivt medborgardeltagande och hur mycket makt politikerna måste släppa ifrån sig. Slutsatsen av Mahrer och Krimmers studie från 2005 visar att desto mer medborgardeltagande det politiska arbetet innefattar, desto mindre politiskt stöd får det. Den största faktorn emot användande av e-government och e-demokrati är rädslan för förändring.

"This leads to a special situation – the 'middleman paradox' – as the very same parliamentarians who would be responsible for introducing new forms of citizens' participation for political decision-making are explicitly and implicitly opposing these reforms."
(Mahrer & Krimmer, 2005 sid. 38)

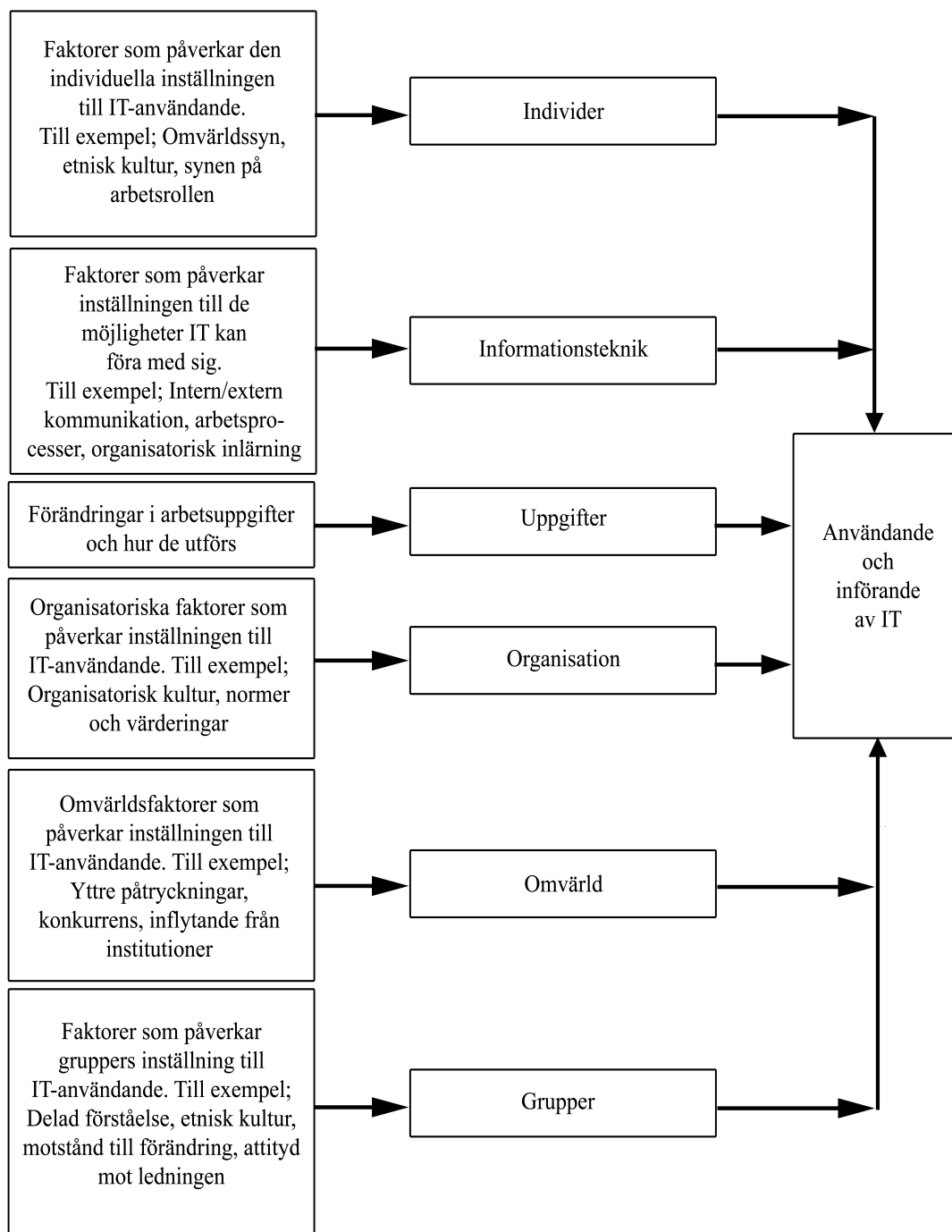
2.4 Påverkande faktorer och acceptans

En central del i undersökningen om acceptansen av e-demokrati är analysen av de faktorer som spelar in vid införande och användning av e-demokrati. Plooy och Roode (2003) tar i sin studie upp olika sociala faktorer som spelar in vid införande av IT i olika organisationer. De diskuterar bland annat olika anledningar till varför organisationer väljer att införa IT. Både explicita och implicita anledningar nämns tillsammans med olika faktorer som spelar in vid införande av IT. En viktig explicit anledning som nämns är "Technology strategy". Det betyder att det finns en klar syn över vilka fördelar teknologin kan införa hos en organisation. En viktig anledning till varför en specifik teknologi anammas av en organisation borde vara på grund av att teknologin överensstämmer med organisationens teknologiska strategi.

Den sociala kontext som informationstekniken skall användas inom består av sex olika kontext faktorer som bör tas i beaktning före, under och efter införandet av IT. De här faktorerna är den sociala kontexten av individer, uppgifter, omvärld, grupper, organisationer

och informations teknologier. Innan beslut fattas om införandet av ny IT bör beaktning tas av hur den nya tekniken påverkar och förändrar de sex olika sociala faktorerna nämnda ovan. De olika faktorerna kan brytas ner i mindre delfaktorer vilket är presenterat i figur 2:2. För att kunna förstå och undersöka hur de sex sociala kontext faktorerna påverkar införande och användning av IT behöver delfaktorerna analyseras och tas i beaktning. (Plooy & Roode, 2003)

Nedan följer en modell (figur 2:2) som presenterar de olika delfaktorerna och hur de är kopplade till införande och användande av IT



Figur 2:2 *Sociala kontexten vid användning och införande av IT* (Plooy & Roode, 2003 sid. 15)

En faktor som inte nämns i figur 2:2 är individers identitet. Individers identiteter kan dock definieras av de delfaktorer kopplade till faktorn individer i figur 2:2. Den personliga identiteten kan påverkas vid införande av ny IT på grund av att IT kan komma att förändra sättet på vilket arbetsuppgifter utförs. Identiteten hos enskilda arbetare och hur de uppfattar sin arbetsroll påverkas av, och samtidigt påverkar den arbetssituation individen befinner sig och hur denne konceptualiserar sig i arbetsrollen. Genom att lägga till, ta bort eller ändra hur arbetsuppgifter utförs kan få den personliga identiteten att skifta. Därav kan motstånd till nya teknologier uppstå då individer kan få uppfattningen att den nya teknologin kan komma att minska den sociala status arbetsuppgiften innehar eller känna att värdet av den egna tillförseln minskar och blir obetydande (Walsham, 2001).

Tidigare nämnda faktorer spelar alla in i hur acceptansen av ett system blir och vilka konsekvenser det kan få för den personliga identiteten. Acceptans av ett system definieras av Bengtsson och Lysell (2009) som acceptansen av teknologi där användarna har viljan att använda tekniken. Om användandet av teknologin är påtvingad, det vill säga om utförandet av arbetsuppgifter är beroende på användandet av tekniken kan den personliga identiteten skifta (Bengtsson & Lysell, 2009).

Brown et. al. (2002) skriver att påtvingad användning påverkar känslan av kontroll, inflytande och makt. Negativ acceptans av teknologin kan därav påverka arbetstillfredsställelsen och tilliten till en organisation på ett negativt sätt. Det kan leda till att användarna av systemet får ett destruktivt förhållningssätt till teknologin. Frivillig användning för även det konsekvenser med sig. Vid frivillig användning kan användaren välja att avstå från teknologin. (Brown et. al., 2002)

Konsekvenserna till frivillig eller ofrivillig användning uppdagades av J. Sivervik (2009) i en studie om e-demokratis användning i svenska kommuner. Konversationer genomförda via ett diskussionsforum på Umeå kommuns hemsida vilket var skapat för medborgerlig interaktion med kommunpolitiker hade inte någon politisk närvaro i diskussionerna. Istället var det en IT-ansvarig tjänsteman som svarade på medborgarnas inlägg. Utifrån de förslag som lämnades på diskussionsforumet lämnade inget förslag förvaltningsnivån och endast två förslag lämnade tjänstemanna nivån. (Sivervik, 2009)

2.5 Vårt teoretiska ramverk

Då den här studien är empiribaserad och bygger på undersökning av omvärldsfaktorer och hur de spelar in vid användning eller avståndstagande till e-demokrati kommer vi utgå från de faktorer associerade med införande och användande av IT presenterade i figur 2:2. Genom att jämföra de sociala faktorerna går det att få en bild på vilka likheter och skillnader det finns hos kommunerna. Motstånd till e-demokrati, beskrivit av Mahrer & Krimmer (2005) som "the middleman paradox", ger en bild av det motstånd politiker känner mot e-demokrati på grund av det maktskifte e-demokrati kan innebära. Teorin av Mahrer & Krimmer (2005) kommer användas för att dra paralleller och finna likheter eller skillnader i det empiriska materialet.

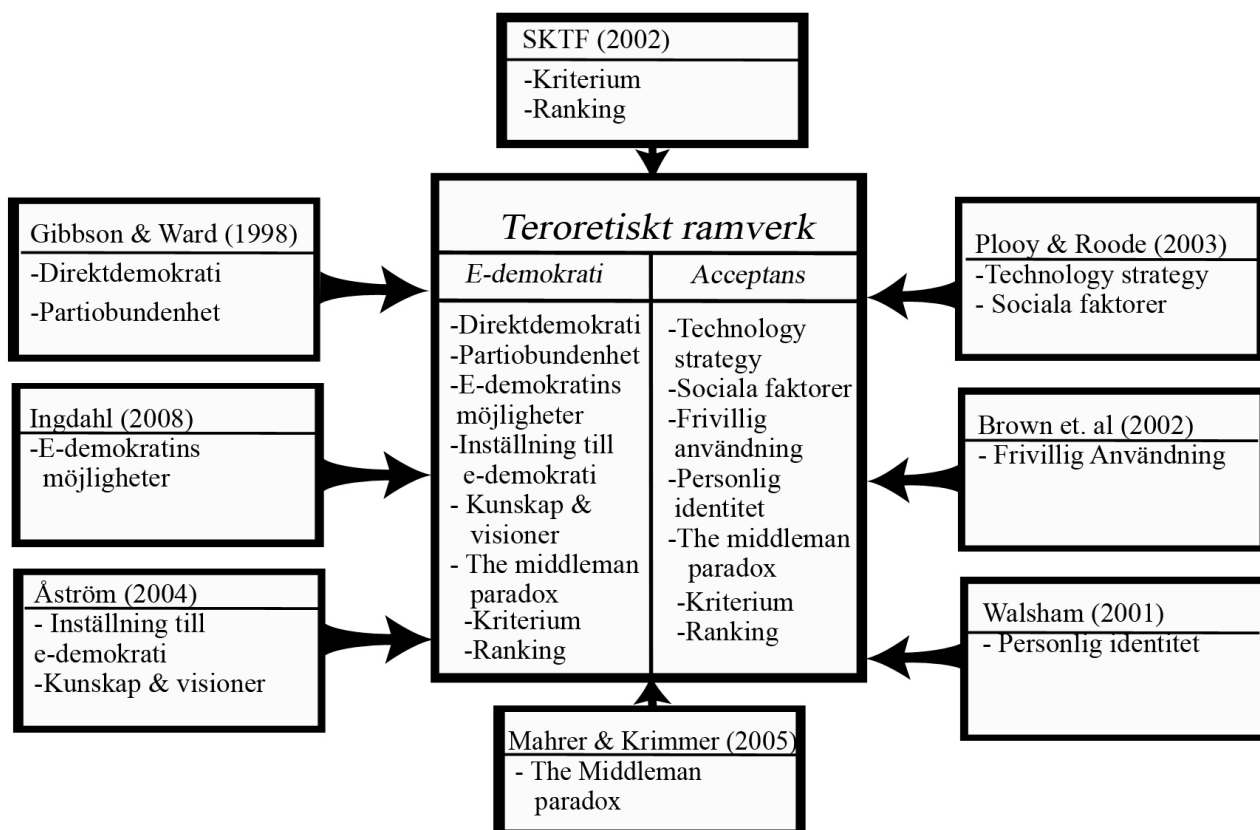
Gibson och Ward (1998) nämner i sin teori att e-demokrati kan leda till direktdemokrati men även partiobundenhet vilket kan spela in på de sociala faktorerna som påverkar acceptansen av IT beskrivna av Plooy och Roode (2003). Baserat på på de teorier som Walsham (2001) presenterat beskrivs hur den personliga identiteten kan skifta om arbetsuppgifter förändras.

Personligt identitetsskifte kan bli en följd om de e-demokratiska verktyg som Ingdahl (2008) beskriver införs hos kommunen.

Brown et. al (2002) skriver att acceptansen av ett IT-system beror på huruvida användningen av systemet är påtvingad eller frivillig. Konsekvenserna det kan få är att användaren får ett destruktivt förhållningssätt till teknologin om den är påtvingad eller inte använder teknologin om användandet är frivilligt. Utifrån forskning gjord av Åström (2004) går det att få en överblick på hur inställningen är till att använda IT i demokratiska processer. Resultatet visar att funktioner kopplade till informationsspridning har högre acceptans än funktioner för aktivt deltagande. En undersökning gjord av SKTF (2002) visar också att politiker och tjänstemän är mer positiva till information och insyn än aktiv diskussion med medborgare över internet.

Genom att koppla samman samtliga teoretiska utgångspunkter har vi skapat ett teoretiskt ramverk som tar upp de viktigaste punkterna i varje teori som kan användas för analys av det empiriska materialet.

Nedan presenteras en modell (figur 2:3) som visar sammanhanget mellan den presenterade teorin och vårt teoretiska ramverk.



Figur 2:3 Vårt teoretiska ramverk

3 Metod

Den deduktiva studien bygger på att först skapa sig en bas av teori, det vill säga en teoretisk bild av hur verkligheten ser ut rörande problemområdet. Empiri samlas in för att analysera om den teoretiska verkligheten stämmer överens med den empiriska datan. Med teorin som utgångspunkt blir det lättare att få en förståelse för ämnet och på så sätt kunna ta fram relevanta intervjufrågor. Kritik riktad mot metodvalet är att den leder forskaren till att enbart leta efter information som han eller hon anser relevant och som ger stöd åt de förväntningar som uppkom när undersökningen inleddes. (Jacobsen, 2002)

Vi valde att anamma den deduktiva metoden då vi inte har tillräcklig kunskap om ämnet e-demokrati för att utföra omfattande studier utan teoretisk grund. Då den här studien bygger på SKTF-undersökningen som är presenterad i bakgrundskapitlet har vi redan anammat ett deduktivt förhållningssätt till ämnet. Med hjälp av redan existerande teorier kan vi styrka eller avvisa resonemang som ligger till grund för den här studien.

3.1 Metodval

3.1.1 Intervju

För att på bästa sätt kunna fånga de sociala faktorerna involverade med e-demokrati valde vi att utföra en kvalitativ studie. Detta på grund av att en kvalitativ studie sätter få begränsningar för intervjupersonen och svaren den kan ge (Jacobsen, 2002). Då personliga synpunkter och erfarenheter var av stor vikt i den här studien gynnade det kvalitativa förhållningssättet studiens mål. För att vi på ett bra sätt skulle kunna fånga de personliga synpunkterna var en hög grad av öppenhet viktigt på grund av att intervjupersonen då fick möjligheten att utvidga sina svar utan några fasta svarsalternativ. Genom att ställa öppna frågor kunde svarspersonen även ta upp aspekter rörande e-demokrati som vi inte hade räknat med och därigenom tillföra ytterligare kunskap.

Ansikte mot ansikte intervju är att föredra då det är lättare att fånga upp mer känsliga ämnen än via telefon. Vid telefonintervju blir samtalet mer opersonligt på grund av att det inte går se den man pratar med. Det blir därför också lättare för intervjupersonen att vrida på sanningen och ge mindre sanningsenliga svar, av den här anledningen är telefonintervju inte att föredra när det rör sig om mycket öppna frågor. (Jacobsen, 2002)

Vi valde att genomföra en öppen semistrukturerad intervju där teman behandlades i fast ordningsföljd med öppna svar. I den mån det var möjligt hölls intervjuer ansikte mot ansikte. I övrigt hölls intervjuerna via telefon. Graden av öppenhet i intervjufrågorna vid telefonintervjuerna reglerades för att få samtalet att flyta på men även för att ta de aspekter rörande telefonintervjuer nämnda ovan i beaktning.

3.1.2 Intervjuguide

Frågorna i intervjuguiden har utformats utifrån de problem som presenterats i kapitel 1 och de teoretiska utgångspunkter som presenterats i kapitel 2. Intervjuguiden är uppdelad i tre kolumner. Forskningsfråga, tema och intervjufrågor, för att tydliggöra kopplingen mellan intervjufrågor och forskningsfrågor. Genom att dela in forskningsfrågorna i olika teman går det att klassificera intervjufrågorna i grupper för att enklare få fram de frågor som är relevanta för det specifika temat. Varje forskningsfråga består av ett större antal intervjufrågor för att få fram de underliggande aspekterna till varje forskningsfråga. För att stödja intervjupersonens resonemang ställdes ett antal slutna frågor för att klargöra intervjupersonens ståndpunkt till vissa av de olika intervjufrågorna.

Tabell 3:1: *Intervjuguide*

Forskningsfråga	Tema	Intervjufrågor
Vilka sociala faktorer spelar in när kommuner väljer att använda eller avstå från e-demokrati?	Uppfattning om IT och e-demokrati	<ul style="list-style-type: none"> • Vad innebär begreppet e-demokrati för dig? • Vilken erfarenhet har du av IT (hög, normal, låg) <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vilken inställning har du till IT-användande? • Vilken uppfattning har du av e-demokrati? • Vilken uppfattning har organisationen av e-demokrati? • Var (hur) har kommunen fått kunskap om e-demokrati? • Varför använder kommunen (inte) e-demokrati? • Hur påverkar e-demokrati dina arbetsuppgifter? (Hur tror du e-demokrati kommer påverka dina arbetsuppgifter?) <ul style="list-style-type: none"> ◦ Hur påverkar arbetsuppgifterna din uppfattning om politikeryrket? • Vilken uppfattning tror du medborgarna har av e-demokrati? <ul style="list-style-type: none"> ◦ ligger detta till grund för användandet eller avståndstagandet till e-demokrati?
Vad tycker kommunen om medborgarnas aktiva deltagande i demokratiprocessen?	Uppfattning om aktivt medborgardeltagande	<ul style="list-style-type: none"> • Vad anser du om aktivt medborgardeltagande? • Vilka för- och nackdelar ser du med aktivt medborgardeltagande? • Hur tror du din arbetsroll kommer ändras vid ökat medborgardeltagande? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vad anser du om denna rollförändring? • Vilken är kommunens syn på aktivt medborgardeltagande? • Anser ni att webbsidan ökar medborgarnas möjlighet till aktivt medborgardeltagande?
Hur gör kommunen för att involvera medborgare i demokratiska beslutsfattanden?	Demokratiutövande	<ul style="list-style-type: none"> • Vilka medier används för att informera medborgare om beslut? (protokoll, beslutsunderlag) • Vilka medier används för diskussion med medborgare? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Vilken funktion fyller hemsidan? • Hur gör medborgare för att påverka förslag innan fattade beslut? (rösta, argumentera, namninsamling) • Hur samlar kommunen in medborgarnas åsikt till förslag/beslut? • Skulle kommunen kunna tänka sig att använda omröstningar via internet? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Varför? • Skulle kommunen kunna tänka sig att använda opinionsundersökningar via internet? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Varför?

3.1.3 Kommunurval

Vi gjorde ett urval av fyra kommuner för att utföra en analys av hur uppfattningen av e-demokrati var hos de olika kommunerna. Utifrån SKTF-undersökningens gradering av Sveriges samtliga kommuner gick det att få en överblick av vilka som erbjöd e-demokratiska verktyg och vilka som inte gjorde det. Vi valde att titta på kommunernas hemsidor och de möjligheter som gavs för aktivt medborgardeltagande. Med aktivt medborgardeltagande menade vi något av uppfyllda kriterier. Diskussionsforum, rådslag eller synpunktsinlämning via ett formulär på hemsidan. Utifrån de nämnda kriterierna valdes två kommuner som erbjöd ovanstående tjänster eller likartade via hemsidan och två kommuner som inte erbjuder några tjänster för aktivt medborgardeltagande. På de utvalda kommunerna genomfördes sedan intervjuer för att fånga de personliga åsikterna och erfarenheterna kommunerna har av e-demokrati.

3.1.4 Intervjugenomförande och transkribering

Samtliga genomförda intervjuer är baserade på intervjuguiden i delkapitel 3.1.2. Fördelen med användandet av en guide är att strukturen blir enhetlig på samtliga intervjuer. Genom att strukturen är densamma för alla intervjuer blir det lättare att finna gemensamma mönster hos respondenterna och de svar som ges. Ytterligare en fördel med användande av intervjuguide är att den ger intervjuledaren en ram med riktlinjer att hålla sig inom vilket kan underlätta intervjuflödet.

Vi har valde att använda ljudupptagningar vid samtliga intervjuer för att underlätta transkriberingen av svaren som gavs. Anteckningar användes också men fungerade som ett komplement till ljudupptagningarna då vi i anteckningarna kunde ta upp händelser eller känslor som inte uttrycks med ord i ansikte mot ansikte intervjun. Vi valde att utföra en kvalitativ undersökning vilket medförde att respondenternas svar i hög grad kunde variera.

Under intervjuerna behövde vi ställa följdfrågor som inte finns med i intervjuguiden (tabell 3:1). Anledningen till det var att respondenten tagit upp punkter som krävde vidare frågor för att kunna ställa svaren i relation till uppfattningen av e-demokrati och aktivt medborgardeltagande.

Det går inte att veta hur ett samtal kommer fortlöpa och det går därför inte ha med alla frågor som kan komma upp under en intervju i intervjuguiden. Dock ställde vi alltid de frågor som fanns i intervjuguiden och har alltid försökt hålla oss till guiden för att inte komma ifrån ämnet.

3.1.3 Analys av empiriskt material

Intervjuerna resulterade i en hel del ostrukturerad och svåröverskådlig rådata, vilket försvårade analysarbetet. Genom att strukturera upp den insamlade datan reducerades komplexiteten. I och med att vi spelade in intervjuerna hade vi tillgång till intervjun i sin helhet även efter intervjutillfället. När intervjuerna hade renskrivits och strukturerats upp påbörjades analysfasen.

Vi valde att dela upp materialet från varje intervju i en strukturerad tabell (tabell 4:2) vilket Jacobsen (2002) förespråkar. På så sätt gick det att få en klar och väl strukturerad sammanfattande bild av materialet. Den insamlade empiriska datan analyserades sedan genom att jämföra empirireultatet från de olika kommunerna med varandra och med vårt teoretiska ramverk.

Fokus låg på att hitta likheter och skillnader i de svar som samlats in. Vid en första läsning av materialet verkade det som att uppfattningen bland kommunerna gällande e-demokrati var väldigt lika men vid en närmare analys gick det att urskilja intressanta skillnader. Intervjumaterialet jämfördes med vårt teoretiska ramverk och den litteratur som utgjorde det. Under analysfasen kom vi fram till ett antal olika slutsatser som presenteras i kapitel 6.

3.2 Etiska aspekter

DiCicco-Bloom och Crabtree (2006) tar upp fyra aspekter som bör tas i beaktning vid utförande av kvalitativa intervjuer. De fyra aspekterna är reducera risken för oväntad skada, intervjupersonens anonymitet, informera intervjupersonen om studiens syfte och mål samt minska risken för utnyttjande av intervjupersonen och dess svar.

För att reducera risken för oväntad skada behöver intervjuledaren ha förståelse för den psykiska stress vissa frågor kan framkalla. Därav behöver intervjuledaren noga välja hur han eller hon presenterar och ställer intervjufrågorna. Intervjuledaren måste också vara beredd på att ge stöd åt intervjupersonen när frågorna kan framkalla stress eller obehag. Intervjupersonens anonymitet behöver tas i beaktning när informationen intervjupersonen lämnar kan skada hans eller hennes arbetsposition, personlig integritet eller om intervjupersonen önskar vara anonym. Anonymitet är därav en aspekt som måste diskuteras med intervjupersonen så att han eller hon är införstådd med hur intervju svaren kommer behandlas och presenteras i studien. För att intervjupersonen ska vara införstådd med hur svarsinformation kommer användas och i vilken kontext de kommer presenteras är det viktigt att informera om studiens ämne, syfte och mål. Detta ger även intervjupersonen möjligheten att reflektera över sitt deltagande. Till sist ska intervjupersonen och dess svar inte användas för personlig vinning av intervjuledaren. Erkännande av den lämnade informationen från intervjupersonen är därför viktig om han eller hon önskar så. Svaren som intervjupersonen ger ska inte användas i andra sammanhang än vad de ursprungligen var menade för. (DiCicco-Bloom & Crabtree, 2006)

För att följa ovanstående etiska rekommendationer informerades intervjupersonen om studiens ämne, syfte och mål för att ge intervjupersonen tid att reflektera över om han eller hon ville vara delaktig i intervjun innan några intervjufrågor ställdes. Då undersökningen enbart bestod av fyra kommuner gick det inte att garantera total anonymitet bland intervjupersonerna. Det på grund av att kommuninformation och intervjupersonens befattning var av värde för undersökningen och presenteras i den här studien. Dock gavs förslaget att utelämna namn och partianknytning för att upprätthålla en grad av anonymitet om intervjupersonen önskade så. Intervjupersonen gavs efter avslutad transkribering en kopia av intervjuprotokollet där personen fick möjlighet att kontrollera svaren före protokollet godkändes.

3.3 Studiens validitet och reliabilitet

Då vi har antagit ett deduktivt förhållningssätt till undersökningen går det inte att undkomma en viss färgning från litteraturen eftersom en litteraturgranskning ligger till grund för den empiriska insamlingen. Det går inte heller att helt och hållet ställa sig opartisk till ämnet e-demokrati då det demokratiska styret involverar samtliga medborgare, det vill säga även oss. Dock har vi till största möjlighet strävat efter att uppnå en värderingsfri undersökning för att på bästa sätt få fram ett ovinklat resultat. För att undvika att de egna värderingar letat sig in bland intervjufrågorna har frågorna ställas på ett öppet sätt vilket gav intervjupersonen chansen att uttrycka sina egna tankar och åsikter.

För att få fram intervjupersonens egna åsikter undvek vi ledande frågor. Dock ställdes ett antal ja- och nej frågor för att stödja intervjupersonens resonemang och för att klargöra intervjupersonens ställning till e-demokrati och aktivt medborgardeltagande. Då svaren från de undersökta kommunerna skulle jämföras med varandra ställdes samma frågor till alla kommuner i undersökningen för att på bästa sätt kunna säkerställa att det slutgiltiga resultatet analyserats på lika grunder.

Då endast en intervju genomfördes med varje kommun går det inte att dra slutsatsen att hela organisationen är av samma åsikt vilket kan minska resultatets träffsäkerhet. För att på bästa sätt samla hela organisationens åsikt om e-demokrati gjordes intervjuer med personer så högt upp som möjligt i den kommunala hierarkin. Det på grund av att personer som är högt i hierarkin har en bättre övergripande blick av hela organisationen och är mer kvalificerad för att svara på övergripande frågor rörande organisationen. Då den här studie är ur en kommunsynvinkel har vi använt oss av både kommunala tjänstemän med god insyn i kommunens politik och kommunpolitiker i möjligaste mån.

Intervjuer genomfördes med personer inom den kommunala organisationen vars arbetsuppgifter och ansvarsområde har en direkt koppling till frågor som rör e-demokratiska funktioner och verktyg. Därav har studien god träffsäkerhet när det gäller intervjupersoner och deras involvering i e-demokratisk utveckling.

4 Resultat

I detta kapitel sammanfattas den empiri som samlats in genom intervjuer med representanter från fyra svenska kommuner. Först presenteras resultatet av det genomförda kommunurvalet tillsammans med en kort beskrivning av varje kommun och vilka intervjupersoner som deltagit i undersökningen i avsnitt 4.1

I följande avsnitt, 4.2 - 4.4, presenteras den insamlade empirin temavis utifrån de intervjuteman som presenterats i intervjuguiden (tabell 3:1). Det vill säga uppfattning om IT och e-demokrati, uppfattning om aktivt medborgardeltagande och demokratiutövande.

En sammanfattning av intervjupersonernas svar presenteras i avsnitt 4.5, figur 4:2, för att ge en överskådlig syn av det empiriska resultatets koppling till de olika forskningsfrågorna presenterade i studiens problemställning i delkapitel 1.2.

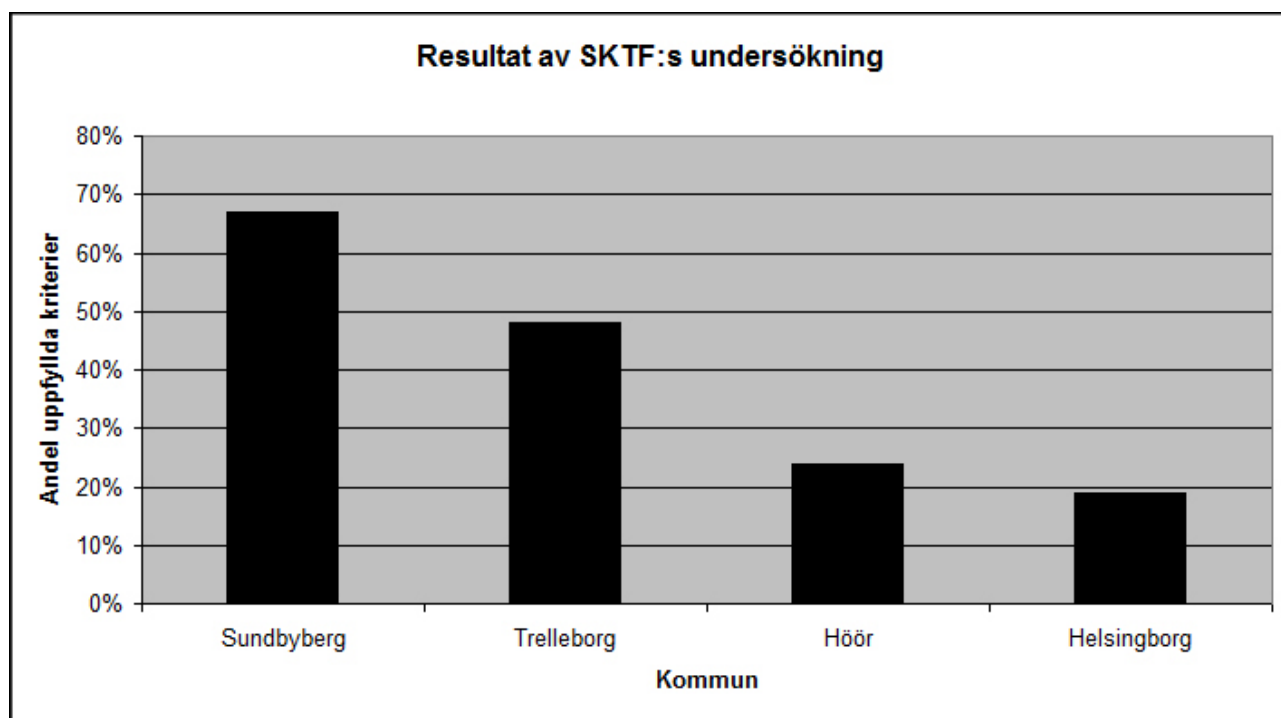
4.1 Resultat av kommunurval

Utifrån SKTF:s undersökning har fyra kommuner valts ut. Kommunerna valdes ut efter den placering de fick i SKTF-undersökningen och efter möjlighet till aktivt medborgardeltagande genom kommunens hemsida. Aktivt medborgardeltagande definierar vi som möjligheten för medborgare att lämna förslag, synpunkter eller delta i omröstningar via kommunens hemsida där förslag och synpunkter blir besvarade av någon politisk representant.

De kommuner som valdes ut presenteras nedan med följande motivering.

- **Helsingborgs kommun** valdes ut på grund av att de ger medborgarna möjligheten att lämna synpunkter och förslag via ett formulär på hemsidan. Helsingborg placerade sig lågt i SKTF-undersökningen men har sedan år 2002 vidareutvecklat sina e-demokratiska funktioner vilket gör kommunen intressant för undersökningen.
- **Höörs kommun** har inga funktioner som ger medborgarna möjlighet till aktivt deltagande via kommunens hemsidan och är en av de kommuner som placerade sig lågt i SKTF:s gradering. Kontrasten som bildas i jämförelse med andra utvalda kommuner gör Höörs kommun intressant i studien.
- **Sundbybergs kommun** ger sina medborgare möjligheten att rösta i rådslag, lämna synpunkter och förslag via formulär på hemsidan. Sundbyberg är en av få kommuner i Sverige som erbjuder omröstningar (rådslag) via kommunens hemsidan, därför blev kommunen utvald.
- **Trelleborgs kommun** har inga funktioner som ger medborgarna möjlighet till aktivt deltagande utifrån den definition som beskrivits ovan. De använder dock sociala medier vilket gör att kommunen blir intressanta för undersökningen. Trelleborg placerade sig på den övre halvan i SKTF-undersökningen.

På nästa sida presenteras figur 4:1. Den visar de utvalda kommunernas procentuella andel uppfyllda kriterier utifrån SKTF-undersökningens gradering av Sveriges kommuner år 2002.



Figur 4:1 Andelen uppfyllda kriterier utifrån SKTF-undersökningen år 2002

Figur 4:1 ger en överblick av de utvalda kommunerna och visar vilken av kommunerna som satsar mest på e-demokrati och aktivt medborgardeltagande. Dock har det sedan SKTF-undersökningen år 2002 förändrats en del inom det e-demokratiska utvecklandet bland de olika kommunerna. Genom att förändringar skett inom kommunerna öppnar det för diskussion till varför förändringar på det e-demokratiska planet blivit aktuella och vad som legat till grund för förändringarna, vilket stödjer syftet för den här studien.

4.1.1 Kommunpresentation

Nedan följer en kort presentation av de kommuner som deltagit i undersökningen och vilka representanter som deltagit i intervjuer från de olika kommunerna.

- Helsingborgs kommun är en medelstor hamnstad belägen på den Skånska västkusten. Kommunen har ca 126 000 invånare vilket gör Helsingborg till Sveriges nionde största stad. Det politiska styret inom Helsingborgs kommun är borgerligt.
- Hörs kommun är en till ytan stor kommun, Sveriges 234:e största kommun, belägen i centrala Skåne och har ett invånarantal som uppstiger till ca 15 000 invånare. Hörs kommun styrs av en borgerlig majoritet.
- Sundbybergs kommun är Sveriges till ytan minsta kommun med ett invånarantal på ca 38 000 medborgare, vilket även gör Sundbyberg till landets mest tätbefolkade kommun. Sundbyberg är belägen inom Stockholms län på Sveriges östkust och står under ett socialdemokratiskt styre.
- Trelleborgs kommun är belägen i Skåne län och är Sveriges sydligaste kommun. Trelleborg är en hamn och industristad. Kommunens invånarantal uppstiger till ca 40 000 medborgare och styrs av en borgerlig majoritet.

Följande representanter från de olika kommunerna intervjuades.

- Helsingborgs kommun: Martin Arkel, biträdande kommunikationsdirektör.
- Höörs kommun: Stefan Lissmark, 2:e vice kommunstyrelseordförande.
- Sundbybergs kommun: Ewa Jungstedt och Olof Junesjö, kommunala tjänstemän (projektledare för e-tjänster).
- Trelleborgs kommun: Jonas Rosenkvist, kommunjurist och kommunstyrelse sekreterare.

4.2 Uppfattning om IT och e-demokrati

Samtliga kommunrepresentanter anser sig vara väl kompetenta inom IT-användning och ser IT som ett bra och bekvämt hjälpmedel i deras dagliga arbete. Framför allt är det internet och e-post som nämns som framstående verktyg för att underlätta det vardagliga arbetet.

Vissa av kommunrepresentanterna känner till baksidorna med IT-användning men tycker ändå att IT främjar arbetsprocessen för fortsatt användning av IT.

Kommunrepresentanterna i undersökningen är positiva till e-demokrati utifrån sin egen definition av begreppet med reservation för Helsingborgs kommunrepresentant. Helsingborgs representant ser många både för- och nackdelar med den egna definitionen av e-demokrati. Det är en stor spridning i hur de olika representanterna tolkar och definierar begreppet e-demokrati. Nedan följer samtliga kommuners definition av begreppet.

"För mig är e-demokrati att medborgarna via IT kan delta i röstning, alltså att man kan rösta om saker och ting över nätet. Det är en väg till direkt demokrati...E-demokrati för mig...är att man går hela vägen till en direkt demokrati över internet så att säga."

(Martin Arkel, Helsingborgs kommun; Bilaga 4, sid. 60)

Dock är den övergripande definitionen hos Helsingborgs kommun okänd och Helsingborgs kommunrepresentant tror inte att ovanstående e-demokratidefinition delas med kommunen i sin helhet utan är en personlig definition.

"Lite luddigt är det...Alltså för mig är det i så fall hemsidor att man snabbt ska kunna nå in i partier och liknande. Och det andra är ju de med kommunen att man snabbt ska kunna se vad det är som finns i kommunen och hur dom är organiserade, vem når man? Till vilken del?"

(Stefan Lissmark, Höörs kommun; Bilaga 2, sid. 40)

E-demokrati för Höörs kommunrepresentant syftar till publicering av kontaktuppgifter som kan användas för kontakt genom de traditionella kanalerna, till exempel brev, telefon och e-post. Ovanstående definition syftar inte till interaktion genom hemsidan för att kontakta politiska partier eller kommunen i olika frågor.

"Då tänker jag kanske på att rösta på något sätt. Skicka in synpunkter och tycka till. Alltså elektroniskt. Det är det jag tänker på."

(Ewa Jungstedt, Sundbybergs kommun; Bilaga 3, sid. 49)

Sundbybergs kommunrepresentants definition av e-demokrati är gemensam för större delen av organisationen. E-demokratimöjligheterna via Sundbybergs hemsida korrelerar till den definition som presenterats på föregående sida.

"För mig är där två delar i demokratibegreppet...kontakten man som kommuninvånare kan ha med sina politiker...Men även medborgarundersökningar och annat som är webb-baserat. Men i mitt demokrati begrepp ligger där också att man på ett enkelt sätt ska kunna ha kontakt med kommunen, alltså mer med förvaltningen och tjänstemännen i olika frågor och där ha IT som ett hjälpmedel, till exempel söka barnomsorgsplats på nätet och kontakta förvaltningen via nätet och så vidare."

(Jonas Rosenkvist, Trelleborgs kommun; Bilaga 5, sid. 66)

Definitionen av e-demokrati hos Trelleborgs kommunrepresentant bygger på en sammanslagning mellan möjligheten att interagera med politiker och att få möjligheten att utföra ärenden via internet genom så kallade e-tjänster. Trelleborgs kommunrepresentant tror att hela den kommunala organisationen delar samma eller en liknande definition av e-demokrati.

De undersökta kommunerna har inte erhållit någon form av utbildning eller information om e-demokrati och de möjligheter det kan medföra. Kunskap om e-demokrati har samlats in genom personligt intresse, genom att studera hur andra kommuner gjort eller inte samlats in alls. Dock omnämndes att organisationen "Sveriges kommuner och landsting" kommit ut med riktlinjer om vilka tjänster som bör göras möjliga till kommunernas invånare. Dessa riktlinjer är baserade på möjligheten att utföra kommunala ärenden via internet och innefattar inte medborgarpåverkan, vilket är en grundsten i nästan samtliga kommunrepresentanters definition av e-demokrati.

Kommunrepresentanterna var eniga om att e-demokrati på något vis kommer förändra eller redan har förändrat deras arbetsroll. Dock anses förändringen vara ett indirekt resultat av e-demokrati men upplevs inte som ett problem bland representanterna. Farhågor har uppkommit från Sundbybergs kommun där e-demokratisatsningen påverkat medarbetarna på ett negativt sätt. Rädsla för nedskärning på grund av ökad automatisering i den kommunala ärendehanteringens ses som grunden för problemet. Rädslan för nedskärningar har i detta fall lett till motstånd till förändring på det e-demokratiska planet. De tjänster som är hotade av ökad e-demokrati är de tjänster som innefattar registrering och vidarebefordring av ärenden då det mer och mer blir automatiserat genom införandet av nya IT-tjänster.

Höørs kommun tror att det medborgerliga intresset för e-demokrati är svagt vilket grundar sig på antalet e-mail som mottages och antalet personer som dyker upp på kommunfullmäktigemöten. Någon undersökning på medborgarnas e-demokratiska intresse har dock inte gjorts av någon av de undersökta kommunerna. Samtliga kommuner, med undantag för Höørs kommun, anser att medborgarna är nöjda och positivt inställda till de e-demokratiska tjänster som erbjuds via kommunens hemsida. Trelleborgs kommun har börjat använda sociala medier i sitt arbete vilket oväntat lett till ökad medborgerlig kontakt och medborgerligt intresse för kommunens arbete. Införandet av sociala medier initierades genom personlig drivkraft från kommunalrådet och kommunens webbmaster. Trelleborgs kommun ser inga faror i användandet av sociala medier och har en positiv uppfattning om dess fortsatta användning.

4.3 Uppfattning om aktivt medborgardeltagande

Den generella uppfattningen hos de undersökta kommunerna rörande aktivt medborgardeltagande är positiv. Dock är det svårt att sammanfatta den totala uppfattningen kommunerna har av aktivt medborgardeltagande. Kommunrepresentanterna ser aktivt medborgardeltagande som ett viktigt steg i att förbättra det demokratiska beslutsfattandet. Dock skiljer det sig i hur långt kommunerna är villiga att gå i frågan om aktivt medborgardeltagande. Helsingborgs kommunrepresentant, med en definition av e-demokrati som elektronisk direktdemokrati, ser ingen direktdemokratiutveckling hos Helsingborgs kommun. Valet har istället blivit att öka möjligheterna till kommunikation mellan medborgare och beslutsfattare. Samma gäller även för Sundbybergs kommun som i nuläget kommit längst i utvecklingen med aktivt medborgardeltagande. Kommunen har redan genomfört omröstningar och rådslag via kommunens hemsida. Sundbyberg ser inga direkta nackdelar med aktivt medborgardeltagande, dock är ökad arbetsbörda en faktor som nämns men ses inte som något negativt i sammanhanget. Helsingborg delar samma uppfattning som Sundbyberg i frågan om aktivt medborgardeltagande men har i nuläget inte kommit lika långt i utvecklandet av kanaler som stödjer medborgardeltagande. De undersökta kommunerna står fast vid fortsatt användning av de traditionella kanalerna som redan används. Det vill säga brev, telefon, e-mail och personliga träffar. Dock vill kommunerna utvidga möjligheterna för medborgare att uttrycka sig, men de enskilda kommunerna har olika sätt att göra det på. Ingen av kommunrepresentanterna ser internet som en exklusiv kommunikationskanal som ska utkonkurrera de traditionella kanalerna. De ser istället internet som en ny möjlighet för medborgarna att lämna in synpunkter och förslag. Internet fungerar således som ett komplement till de redan existerande kommunikationskanalerna.

Både Höör och Trelleborgs kommun delar uppfattningen att ökad möjlighet till aktivt medborgardeltagande kan leda till att endast en mindre grupp medborgare får för stort inflytande i en del frågor.

"En nackdel kan vara att det bara är en viss grupp som använder sig av det...Risken är att det är allt mindre grupper som tar besluten och bestämmer besluten och det kan bli fel. Fler medborgare måste delta, och påverka på det sättet. "

(Stefan Lissmark, Höörs kommun; Bilaga 2, sid. 42)

"Nackdelen är ju att enskilda intressen...kan få ett väldigt stort genomslag därför att, man får aldrig alla att engagera sig och lyckas man då samla ihop ett tillräckligt stort gäng som engagerar sig i en fråga kan den framstå som oerhört viktig från medborgarnas sida men det kanske ändå bara är en promille av kommuninvånarna som står bakom det så att säga."

(Jonas Rosenkvist, Trelleborgs kommun; Bilaga 5, sid. 70)

Trelleborgs kommun som helhet ställer sig positivt till ökat medborgardeltagande och jobbar med att finna nya kanaler för att förbättra möjligheterna till medborgardeltagande. Höörs kommun däremot har en sida utåt mot invånarna där de önskar mer medborgardeltagande medan de internt inte eftersträvar samma sak.

"Man är nog utåt sett positiva men vet inte om man vill det i praktiken."

(Stefan Lissmark, Höörs kommun; Bilaga 2, sid. 42)

Både Höör och Trelleborgs kommun tycker att aktivt medborgardeltagande bör gå igenom de politiska partierna istället för direkt till kommunen. Båda tror starkt på det representativa styret och vill inte ha något slag av direktdemokrati där medborgarna enskilt får bestämma i olika frågor. Höör och Trelleborg vill istället att frågor lyfts från enskilda politiker eller genom de politiska partierna.

Samtliga kommuner är eniga om att e-demokrati ökar möjligheten för aktivt medborgardeltagande. Dock skiljer sig definitionen på vad som menas med aktivt medborgardeltagande i inom de olika kommunerna. Helsingborg och Sundbybergs kommun är båda positiva till att öka den medborgerliga kontakten genom användande av IT-tjänster där medborgare direkt kan påverka och lämna synpunkter. Trelleborg och Höörs kommun är båda mer reserverade när det gäller möjligheterna e-demokrati ger för ökat medborgardeltagande.

Höörs kommunrepresentant beskriver hur e-demokrati främjar aktivt medborgardeltagande utifrån den egna definitionen.

"Genom att veta hur går besluten till och vem har röstat på vad och vem har förespråkat vad och då vet man, ja de vill det och de vill det, det andra är det att man kan ta kontakt direkt, direktfrågan är lite vanskligare tycker jag, jag tycker man ska gå via partierna och diskutera det där för att det ska bli rätt, det kan bli fel. Det kräver mycket ansvar av medborgarna."

(Stefan Lissmark, Höörs kommun; Bilaga 2, sid. 42)

Höörs kommun är den kommun som ställer sig mest passiv till frågan om utvidgade möjligheter till aktivt medborgardeltagande och ser inte frågan som något prioriterat ämne. Det grundar sig i uppfattningen att medborgare inte är intresserade av att delta i kommunala förhandlingar. Liknande uppfattning delas till viss mån av Trelleborgs kommun. De anser att den kommunala hemsidan kan främja aktivt medborgardeltagande genom att ge medborgarna bättre insyn i hur kommunen arbetar men tror att det låga intresset från medborgarnas sida är det största problemet.

4.4 Möjligheter till medborgerligt demokratiutövande

Alla undersökta kommuner ger medborgarna möjligheten att hämta allmänna handlingar via kommunens hemsida. Handlingarna består av diverse protokoll, beslutsunderlag och beslut. Tjänsten att låta medborgarna hämta handlingar via kommunens hemsida ser samtliga kommunrepresentanter som en självklarhet. I Helsingborg talas det om att lansera en ny kommunhemsida med 40 nya funktioner, däribland en rad e-tjänster. Kommunerna är ännu i ett tidigt stadium av e-tjänster via hemsidan och därför känner inte alla medborgare till tjänsterna. I och med att tjänsterna är nya finns det inte mycket erfarenhet av hur de upplevs, men ännu har det inte framkommit några klagomål. I tider när det går att utföra en rad olika ärenden via internet inom olika områden räknar medborgaren att detsamma gäller för kommunärenden. Det här tankesättet är gemensamt för alla intervjupersoner och är en drivande faktor vid införandet av nya tjänster och funktioner. Hemsidan är det medium som i störst utsträckning används för att delge kommuninvånarna information. Som komplement till hemsidan används olika lokaltidningar men också i viss mån dagstidningar vid större nyheter som medborgarna kan ta del av.

De medier som används för diskussion med medborgare är de traditionella kanaler som telefon, brev, e-mail och personliga möten. Kanalerna är likartade i samtliga undersökta kommuner. Helsingborg, Sundbyberg och Trelleborg är de kommuner i undersökningen som erbjuder ytterligare möjligheter för medborgarna att kontakta sina politiker och tjänstemän. I Helsingborgs och Sundbybergs fall finns det möjlighet att skicka in synpunkter och förslag via ett formulär på hemsidan. I Trelleborg består de extra kontaktmöjligheterna av sociala medier, det vill säga Facebook och Twitter. Genom de sociala medierna kan medborgarna lämna synpunkter och förslag som slussas vidare till berörd förvaltning eller politiker. Användandet av sociala medier är mycket färskt inom Trelleborgs kommun och är inte någon kanal som är primär på något vis. Helsingborg håller i nuläget på att utveckla nya funktioner för kommunikation mellan medborgare, politiker och förvaltning. De här funktionerna kommer bland annat innefatta en form av chattfunktion.

Representanterna från Höör och Trelleborgs kommun är båda eniga när det gäller hur kommunen ska samla in medborgarnas åsikter till beslut och beslutsunderlag. De båda anser att ansvaret till att samla in medborgarnas åsikter inte ligger inom kommunens område utan ska överlåtas till de politiska partierna eller enskilda politiker. Det innebär att de båda kommunerna, Höör och Trelleborg, inte gör några aktiva försök att samla in medborgarnas åsikter kring generella frågor. Dock försöker Trelleborg involvera medborgarna i frågor med stort allmänintresse. Det görs genom stormöten eller utställningar på diverse platser runt om i Trelleborgs kommun. Insamlingen av åsikter i Höörs kommun sker sporadiskt vid personliga träffar på stan eller vid enstaka gruppmöten. Representanten från Höörs kommun lägger stor vikt vid att medborgaråsikter ska framföras genom de politiska partierna. Både Trelleborg och Höörs kommun delar uppfattningen att genomföra omröstningar via nätet är tekniskt möjligt men är opraktiskt då en förhållandevis liten grupp kan få för stort inflytande på de olika besluten. De anser att det kommer finnas en grupp som är mer aktiv än andra och kommer på så sätt få mer inflytande än den övriga befolkningen.

Helsingborgs kommun gör, precis som Höör och Trelleborg, inte heller några aktiva försök att samla in medborgarnas åsikter till olika förslag i kommunen utan förlitar sig på att medborgarna ska ta initiativet och lämna synpunkter genom de tillgängliga kanalerna. Dock skiljer sig insamlandet av medborgerliga åsikter lite från fall till fall. Till exempel när Helsingborgs kommun var i akt med att besluta om kommunens översiktsplan, fick medborgarna möjligheten att lämna synpunkter och förslag via en interaktiv karta på hemsidan. Möjligheterna för medborgarna att lämna åsikter kring specifika frågor är projektbaserade, huruvida kan alltid synpunkter lämnas via de traditionella kanalerna. Representanten från Helsingborgs kommun ser flera fördelar med omröstningar via nätet, bland annat kan det skapa en ökad bekvämlighet som kan öka valdeltagandet. Dock kan representanten inte svara på hur kommunen uppfattar omröstningar via nätet då det inte finns något svar som kan baseras på några säkra grunder.

Sundbybergs kommun är den som skiljer sig mest från de tidigare nämnda kommunerna. Sundbyberg arbetar aktivt med att försöka samla in medborgarnas åsikter i olika frågor samt att öka aktiviteten hos medborgarna. För att öka intresset för hemsidan och för frågor i kommunen har en funktion kallad "veckans fråga" använts på hemsidan. Där har medborgarna fått möjlighet att rösta i olika vardagsfrågor. Dock har undersökningarna inte legat till grund för några beslut utan varit av opinionskaraktär. Rådslag och beslutsgrundande omröstningar har genomförts via hemsidan i olika frågor. Vid omröstningar får endast utvalda personer rösta, det vill säga endast de personer som är berörda av det specifika beslutet får rösta. Omröstningen kan genomföras både via internet, sms eller på traditionell väg genom att lämna in sitt röstkort. Sundbybergs kommun har fått bra respons från kommuninvånarna när det gäller den ökade möjligheten till medborgerligt demokratiutövande.

4.5 Resultatsammanfattning

Nedan presenteras en sammanfattning av de insamlade intervju svaren. För att ställa de viktigaste empiriska fynden i relation till studiens forskningsfrågor kommer de empiriska fynden kategoriseras utifrån de teman som är presenterade i intervjumallen.

Tabell 4.2: *Sammanfattning av intervju svaren*

Forskningsfråga	Intervju-tema	Sammanfattning av intervju svar
Vilka sociala faktorer spelar in när kommuner väljer att använda eller avstå från e-demokrati?	Uppfattning om IT och e-demokrati	<p>Helsingborg, är positiv till användande av IT och ser många både för- och nackdelar med e-demokrati. Har mycket kunskap inom ämnet och är väl införstådd med hur medborgare och politiker påverkas av e-demokrati.</p> <p>Höör, är positiv till användande av IT och ser användande av e-demokrati som något positivt, är däremot tveksam till om medborgarna är intresserade av e-demokrati.</p> <p>Sundbyberg, är positiv till IT-användande och mycket positiv till användande av e-demokrati. Ser e-demokrati som ett bra verktyg för att underlätta för medborgarna. Ser dock orosmoment från anställda att vissa är rädda att förlora sina jobb på grund av ökad automatisering.</p> <p>Trelleborg, är positiv till användande av IT och e-demokrati. Ser bra möjligheter med båda. Har tveksamheter om medborgarnas delaktighet, är rädd att e-demokrati endast kommer gynna en liten grupp.</p>
Vad tycker kommunen om medborgarnas aktiva deltagande i demokrati-processen?	Uppfattning om aktivt medborgardeltagande	<p>Helsingborg, tycker aktivt medborgardeltagandet är positivt och arbetar för att förbättra dialogen mellan medborgare och politiker. Tycker att aktivt deltagande bidrar till en livligare demokrati. Tror det blir med arbete att utföra men ser det inte som negativt. Har tidigare genomfört medborgardialoger via hemsidan och fått bra respons från användarna.</p> <p>Höör, ser aktivt medborgardeltagande som positivt, får mer information och idéer från medborgare. Det finns dock en rädsla att endast en mindre grupp får inflytande. Tror att kommunen utåt är positiv till aktivt medborgardeltagande men internt är motstridig. Vill att aktivt deltagande ska gå igenom politiska partier. Tycker att e-demokrati kan främja aktivt medborgardeltagande.</p> <p>Sundbyberg, ser positivt på aktivt medborgardeltagande och jobbar för att öka det medborgerliga inflytandet med bland annat rådslag, medborgarförslag och veckans fråga. Tycker kommunens invånare är positiva till de ökade möjligheterna att delta i demokratiprocessen. Ser ökad arbetsbörda men tycker inte det är negativt.</p> <p>Trelleborg, är positivt ställd till aktivt medborgardeltagande, är dock rädd att en liten grupp får för mycket inflytande. Enskilda politiker och partier bör ta hand om medborgardeltagande, inte kommunen i sig själv.</p>
Hur gör kommunen för att involvera medborgare i demokratiska beslutsfattanden?	Demokrati-utövande	<p>Helsingborg, använder sig av de traditionella kanalerna men arbetar aktivt för att öka medborgarnas möjlighet till inflytande via internet. Alla handlingar finns att tillgå via hemsidan. Inga aktiva försök från kommunalt håll att samla in medborgarnas åsikter.</p> <p>Höör, beslut, protokoll och beslutsunderlag finns att läsa på hemsidan. Större beslut publiceras i lokaltidningen. Inga aktiva försök att involvera medborgare i beslut. Medborgarnas åsikter samlas in genom sporadiska personträffar ett fåtal gånger om året och genom traditionella kanaler.</p> <p>Sundbyberg, beslut, protokoll och beslutsunderlag publiceras på hemsidan. Större beslut publiceras i lokaltidningen och på reklampelare. Medborgare ges möjligheten att påverka genom e-post, brev, telefon, rådslag och medborgarförslag via hemsidan.</p> <p>Trelleborg, beslut, protokoll och beslutsunderlag publiceras på hemsidan och i viss mån på Facebook och Twitter. Involverar medborgare vid beslut som har allmänintresse, det går att kommentera förslag via hemsidan. Medborgerlig involvering får gå genom de politiska partierna.</p>

5 Analys och diskussion

Nedan presenteras analysen av det insamlade empiriresultatet i följd utifrån de teman som använts i intervjuguiden. Vi kommer koppla empirin till litteraturen och det teoretiska ramverket presenterat i kapitel 2. Analysen kommer innefatta en diskussion där vi talar kring vår förståelse av empirin och den betydelse empirin har för studiens syfte och frågeställning. När vi talar om begreppet e-demokrati definieras begreppet utifrån nedanstående definition om inget annat anges i texten.

"E-demokrati är...olika tekniska lösningar som har det gemensamt att de underlättar, breddar eller fördjupar det demokratiska beslutsfattandet."
(SKTF, 2002 sid. 5)

5.1 Uppfattning om e-demokrati: En definitionsproblematik

Samtliga intervjupersoner anser sig ha goda kunskaper i användandet av IT och ser datoranvändande som ett bra hjälpmedel för att utföra arbetsuppgifter i det dagliga arbetet. Svaren som samlats in kring uppfattningen av IT-användande är väldigt snarlika varandra och det går att utläsa att acceptansen till IT är god.

Vi bad kommunrepresentanterna att svara på frågan, hur definierar du e-demokrati?

Den frågan gav inget entydigt svar. Norris (2004) skriver att på grund av e-demokratins vaga definition har det blivit möjligt för den enskilde personen att definiera begreppet utifrån de egna preferenserna. Intervjuerna visade att det inte finns någon gemensam definition av e-demokrati hos de olika kommunerna. Det kan vara en indikator på att e-demokrati inte varit en prioriterad fråga inom kommunen. Svårigheten med att definiera begreppet e-demokrati medför att en e-demokratilösning som tagits fram i en kommun inte behöver se ut som den e-demokratilösning som tagits fram i en annan kommun. Den kontext inom vilken de demokratiska verktygen används skiljer sig åt mellan kommunerna vilket också kan ge en förklaring till varför e-demokratibegreppet definieras olika inom de undersökta kommunerna. Invånarantalet i kommunen samt dess geografiska läge är faktorer som är en del av den kontext som demokratin befinner sig i. Dahl (1989) skriver att demokratin påverkas av den kontext den är verksam inom. SKTF:s undersökning från år 2002 visade att nio av de 20 främsta kommunerna fanns i Stockholmsområdet. SKTF-undersökningen visade också att kommuner med lägre invånarantal generellt har färre e-demokratiska verktyg.

Av kommunernas olika definitioner av begreppet e-demokrati går det att utläsa hur representanterna ställer sig till ökad medborgerlig inverkan genom IT. Höörs kommun definierar e-demokrati som en hemsida där kontaktinformation till kommunens olika avdelningar och politiska partier presenteras. Kontakt med kommunen kommer då att ske genom de traditionella kommunikationskanalerna. Utifrån intervjun med Höörs kommunrepresentant framgår det att direktdemokrati inte är något att föredra. Representanten nämner bland annat att mindre grupper kan få för stort inflytande i beslutsfattandet. Grunden till denna oro baseras på det låga aktiva medborgardeltagandet via de traditionella kommunikationskanalerna. Istället för enskild kontakt med politiker och tjänstemän vill kommunrepresentanten att folket i kommunen ska gå via de politiska partierna för att föra fram sina åsikter. En anledning till att det finns en risk att mindre grupper kommer använda tekniken mer än andra kan bero på att större delen av

kommunbefolkningen upplevs som oengagerade i den kommunala debatten. Det kan ha sin grund i en teori från Held (1987) som säger att "medborgarna anses således inte vara maktlösa för att de är apatiska, utan apatiska för att de är maktlösa." (Held, 1987 sid. 330)

Därför är det viktigt i kommuner där beslutsfattarna upplever sina medborgare som oengagerade att få medborgarna att känna att deras åsikter är av värde (Åström, 2004). En anledning till att individer väljer att kontakta politiker direkt istället för att gå via politiska partier kan vara på grund av att den nya tekniken har tagit bort många av de hinder som innan fanns i kommunikationen mellan folket och politikerna (Gidlund & Möller, 1999).

Trelleborgs kommunrepresentant tror även starkt på det representativa styret men har trots det en annan definition av e-demokrati. E-demokrati för Trelleborgs kommun är när medborgaren kan ta kontakt med kommunen och politiker via internet men även kunna delta i medborgarundersökningar via kommunens hemsida. I definitionen ingår även möjligheten att utföra dagliga ärenden via kommunens hemsida med hjälp av så kallade e-tjänster. Höör och Trelleborg är de två kommuner i undersökningen som delar attributen starkt representativt styre och rädsla för att en mindre grupp för stort inflytande. Ingen av de två nämnda kommunerna har undersökt medborgarnas vilja till aktivt deltagande genom e-demokrati. Genom intervjuerna har det framgått att de bygger sin åsikt på det fysiska medborgardeltagandet som förekommer vid öppna kommunmöten och andelen synpunkter som skickats in via de traditionella kommunikationskanalerna. Det verkar finnas en oro att e-demokratiska tjänster för folket ifrån de politiska partierna och istället försöker göra den enskilda rösten hörd. Gibson & Ward (1998) menar att internet har potential för att öka konkurrensen mellan partierna och den interna demokratin inom partierna. Andra menar att e-demokrati i sin idealiska form skapar en direktdemokrati där medborgaren inte längre behöver gå via ett parti för att få sin röst hörd. E-demokrati kan således ses som både partiernas räddning och undergång. (Sivervik, 2009)

Helsingborgs kommunrepresentant har en klar definition av begreppet e-demokrati. Definitionen beskriver e-demokrati som en direktdemokrati via internet där medborgarna får möjligheten att påverka allt som rör kommunen. Det finns många både för och nackdelar med en internetstyrd direktdemokrati som intervjupersonen tar upp i intervjun. Helsingborgs kommun arbetar inte för införande av direktdemokrati via internet men ser ökade möjligheter för medborgerlig kommunikation gentemot kommunen som mycket positivt. Det som skiljer Helsingborg från andra kommuner är den stora kunskapen och intresset för frågan kring e-demokrati. Vi tror att den goda kunskapen om e-demokrati har påskyndat utvecklandet av e-demokratiska tjänster inom Helsingborgs kommun. Det grundar vi på teori skriven av Åström (2004) som säger att IT och dess utvecklande är en konsekvens av de kunskaper och visioner som användaren besitter.

Representanterna från Sundbybergs kommun definierar e-demokrati som en möjlighet för medborgarna att påverka politiska beslut genom röstning eller genom att skicka in synpunkter via hemsidan. Den här definitionen är något som efterlever de nuvarande e-demokratiska verktyg som kommunen erbjuder. Kommunen som helhet har en uttalad generell uppfattning om vilka e-demokratiska tjänster som ska erbjudas till kommuninvånarna. På grund av att kommunen har en uttalad uppfattning om e-demokrati kan det ha underlättat utvecklingen av de e-demokratiska verktygen. Plooy & Roode (2003) skriver att anledningen till varför en organisation vill satsa på IT är för att det finns en tydlig insikt på vilka fördelar teknologin kan medföra. Plooy & Roode (2003) benämner begreppet som "Technology strategy". I intervjun med Sundbyberg framgick det att kommunen har en klar syn över vilka fördelar e-demokrati kan föra med sig. Dock har det inte framgått att Sundbyberg har en "Technology strategy", men det är tydligt att e-demokrati har varit

uppe för diskussion inom kommunen och att någon form av riktlinjer har upprättats för hur e-demokratiska verktyg ska utvecklas.

5.1.1 E-tjänster och e-demokrati

Under intervjuerna har fokus stundtals skiftat från e-demokrati till e-tjänster då intervjupersonerna verkar mer bekväma att prata om e-tjänster. Bland de kommuner som undersökts verkar fokus ligga på att utveckla samt vidareutveckla e-tjänster av olika slag. Tjänster som nämns är bland annat söka bygglov, serveringstillstånd och bibliotekslån. De e-tjänster som nämns i intervjuerna är oftast inga nya tjänster men med hjälp av internet kan tjänsterna erbjudas på ett nytt och oftast på ett bättre sätt vilket gör tjänsterna mer tillgängliga för medborgarna då de erbjuds via internet. Det talas positivt om e-tjänster i samtliga kommuner och de är övertygad om att medborgarna också är positiva, framför allt på grund av tillgängligheten. Dock är engagemanget inte lika stort för tjänster som bjuder in medborgarna till dialog över internet. Intervjuerna visade att kommunerna är mer intresserade av att sprida information till medborgarna än att utveckla verktyg som underlättar aktivt medborgardeltagande i beslutsprocessen. I enighet med Åström (2004) och SKTF (2002) minskar kommuners benägenhet att införa verktyg som ökar medborgarnas politiska påverkan.

Ingen av de undersökta kommunerna har skaffat sig kunskap om e-demokrati och e-tjänster genom att åka på kurser, föreläsare eller genom litteratur. Istället har kommunerna införskaffat huvuddelen av kunskap och idéer genom att studera hur andra kommuner gjort. Intervjuerna visade att kommunerna ofta tittade på närliggande kommuner för att få inspiration för nya e-tjänster och e-demokratiska verktyg. Vi tror därför att kommunernas geografiska läge har en betydelse då nio av de 20 främsta kommunerna i SKTF:s undersökning låg i Stockholmsområdet.

I Sundbyberg är de som är negativa till e-tjänster de som tror sig få en arbetsrollsförändring till följd av den nya tekniken. Vi tror att rollförändring kan vara en anledning till pessimismen gällande införande av e-demokratiska tjänster. Den personliga identiteten beskriven av Walsham (2001) kan spela in i den rollförändring som kan uppstå när makten förflyttas från kommunen till folket vilket kan bli en konsekvens av e-demokrati. Genom att arbetsrollen förändras kan den personliga identiteten skifta och den nya arbetsrollen kan uppfattas ha en lägre status än tidigare (Walsham, 2001). Identitetsskifte kan därför vara en faktor i acceptansen av både e-demokratiska verktyg och e-tjänster.

5.2 Medborgardeltagande och möjlighet till demokratiutövande

Samtliga kommuner i undersökningen anser att aktivt medborgardeltagande är viktigt och eftersträvansvärt i en demokrati. Dock skiljer det sig hur långt de olika kommunerna är villiga att låta medborgarna påverka det politiska beslutsfattandet. Intervjuerna har visat att aktivt medborgardeltagande är accepterat så länge det sker på kommunens villkor. Vad det kan bero på framgår inte i intervjuerna, dock finns det i litteraturen flera tänkbara förklaringar. Mahrer & Krimmer (2005) nämner bland annat att politiker känner motstånd mot ökat aktivt medborgardeltagande genom e-demokrati, på grund av de skiftningar som kan uppstå i den maktbalans som råder mellan politiker och medborgare. Författarna nämner även att en del politiker anser sig bättre lämpade att fatta beslut på grund av att de är mer kunniga och insatta inom olika

ämnen än medborgarna. En del politiker anser också att medborgare inte är tillräckligt intresserade av politiska processer, därav finns det ingen anledning att erbjuda verktyg som ska öka det aktiva medborgardeltagandet. (Mahrer & Krimmer, 2005)

De paralleller som går att dra till Mahrer & Krimmer (2005) är att Höör och Trelleborgs kommun har uttryckt en oro för att medborgarna inte är tillräckligt intresserade av det politiska arbetet. Den uppfattningen baserades på andelen medborgardeltagande genom de traditionella kommunikationskanalerna och antalet medborgare som närvarade vid öppna kommunmöten. De två kommunerna kan hamna i en klämd situation då de å ena sidan har uttryckt att aktivt medborgardeltagande är eftersträvansvärt för en fungerande demokrati. Men å andra sidan tror inte kommunen att medborgarna kommer vara delaktiga i beslutsprocessen även om de blir inbjudna.

Det framgår i intervjuerna att kommunerna generellt är mer benägna att satsa på ökad spridning av allmän information till medborgarna. Det ses även som en självklarhet för kommunrepresentanterna att protokoll ska publiceras på kommunernas hemsidor. Möjligheten att läsa information och utföra kommunrelaterade ärenden via deras hemsida är den medborgarservice som har störst engagemang hos de undersökta kommunerna. I enlighet med Åström (2004) är kommuner generellt bättre på att erbjuda tjänster kopplade till informations-spridning än tjänster relaterade till aktivt medborgardeltagande. Samtliga intervjuade kommuner delar uppfattningen att aktivt medborgardeltagande kommer medföra en ökad arbetsbörda för politiker och tjänstemän. SKTF (2002) skriver att en möjlig anledning till varför informations-spridning generellt är mer accepterat än aktivt medborgardeltagande är på grund av att aktivt medborgardeltagande kräver en ökad arbetsinsats från politiker och tjänstemän. Informations-spridning innebär ingen maktförflyttning från politiker till medborgarna, vilket enligt Mahrer & Krimmer (2005) också kan vara en anledning till varför kommuner satsar på förbättrad informations-spridning istället för möjligheten till medborgardeltagande via samma kommunikationskanal.

5.3 Sammanfattning av analys

På nästa sida presenteras en sammanfattning av de sociala faktorer som påverkat uppfattningen av e-demokrati och aktivt medborgardeltagande. Tabellen struktureras efter kommunnamn och de sociala faktorerna individer, uppgifter, omvärld, grupper, organisationer och IT som tagits fram av Plooy & Roode (2003). De sociala faktorerna syftar till olika delar av den kontext som e-demokrati kan användas inom. På nästa sida följer en kort beskrivning av vad varje faktor beskriver i sammanfattningen av sociala faktorer i tabell 5:1.

- Individ, syftar till de aspekter som spelar in på den personliga uppfattningen av e-demokrati och aktivt medborgardeltagande.
- Uppgifter, syftar till den påverkan e-demokrati och aktivt medborgardeltagande kan ha på arbetsuppgifter och hur uppgifter utförs.
- Omvärld, syftar till de aktörer som finns runt om kring kommunen, till exempel enskilda medborgare, grupper och andra kommuner.
- Grupper, syftar till den uppfattning grupper har om e-demokrati och aktivt medborgardeltagande inom kommunen.
- Organisationen, syftar till den organisatoriska uppfattningen om e-demokrati och aktivt medborgardeltagande.
- IT, syftar till uppfattningen om de möjligheter individen och/eller organisationen ser vid användande av informationsteknik.

Tabell 5:1 *Sammanfattning av sociala faktorer*

Kommunnamn	Sociala faktorer
Helsingborg	<p>Individ: Rädsla för att en liten aktiv grupp medborgare får för stort inflytande, tror starkt på representativt styre, positiv till medborgarinflytande, god kunskap om e-demokrati</p> <p>Uppgifter: Ökad arbetsbörda av e-demokrati</p> <p>Omvärld: Fått kunskap om e-tjänster (e-demokrati) via andra kommuner</p> <p>Grupper: Blandad uppfattning (positiva/negativa) till e-tjänster</p> <p>Organisationen: Positiv till aktivt medborgardeltagande (Ej via e-demokrati), viss oro för att en liten aktiv grupp medborgare får för stort inflytande</p> <p>IT: Positiv till IT, ser möjligheter för ökat medborgardeltagande</p>
Höör	<p>Individ: Rädsla för att en liten aktiv grupp medborgare får för stort inflytande, tror starkt på representativt styre, positiv till aktivt medborgardeltagande, låg kunskap om e-demokrati</p> <p>Uppgifter: Ökad arbetsbörda av e-demokrati</p> <p>Omvärld: Tror på lågt deltagande av e-demokrati från medborgare</p> <p>Grupper: Avhållsamhet till ökat medborgarinflytande.</p> <p>Organisationen: Återhållsamma till aktivt medborgardeltagande, rädsla för att en liten aktiv grupp medborgare får för stort inflytande, låg kunskap om e-demokrati</p> <p>IT: Positiv till IT, ser möjligheter för ökat medborgardeltagande</p>
Sundbyberg	<p>Individ: Positiva till e-demokrati och aktivt medborgardeltagande, medel kunskap om e-demokrati</p> <p>Uppgifter: Ökad arbetsbörda av e-demokrati (ej negativt)</p> <p>Omvärld: Positiva till att använda e-demokratiska verktyg, positiv respons från medborgare till e-demokratiska verktyg, fått kunskap om e-tjänster (e-demokrati) via andra kommuner</p> <p>Grupper: Merparten är positiva men i vissa grupper finns en rädsla för att förlora jobbet på grund av e-tjänster (e-demokrati)</p> <p>Organisationen: Positiv till aktivt medborgardeltagande via e-demokrati</p> <p>IT: Positiv till IT, ser möjligheter för ökat medborgardeltagande</p>
Trelleborg	<p>Individ: Rädsla för en liten aktiv grupp medborgare, tror starkt på representativt styre, positiv till aktivt medborgardeltagande, medel kunskap om e-demokrati</p> <p>Uppgifter: Ökad arbetsbörda av e-demokrati</p> <p>Omvärld: Tror på lågt deltagande av e-demokrati från medborgare</p> <p>Grupper: Positiva till sociala medier</p> <p>Organisationen: Positiv till aktivt medborgardeltagande (Ej via e-demokrati), rädsla för att en liten aktiv grupp medborgare får för stort inflytande</p> <p>IT: Positiv till IT, ser möjligheter för ökat medborgardeltagande</p>

6 Slutsatser

Frågan till vilka faktorer som spelar in när kommuner väljer att använda eller avstå från e-demokrati har undersökts i denna studie. Med stöd av våra teoretiska utgångspunkter och den insamlade empirin kommer vi nedan presentera undersökningens slutsatser.

På ett sätt går det att säga att alla kommuner i Sverige befinner sig i samma kontext då de står under svenska staten och måste följa rikets lagar och regler. Dock går det även att påstå att kommunerna befinner sig i totalt olika kontexter. Medborgarantal, geografiskt läge, ekonomiska resurser och politiskt styre är bara några av de faktorer som skiljer kommunerna åt. Även hur de jobbar med e-demokrati skiljer sig åt mellan kommunerna.

Hos de undersökta kommunerna har vi funnit ett antal faktorer som spelar in vid hur de väljer att använda sig av e-demokrati. Definitionen av e-demokrati skiljer sig åt mellan samtliga undersökta kommuner och även till viss del inom den kommunala organisationen. Konsekvensen blir att arbetet med e-demokratiska verktyg skiljer sig mellan de olika kommunerna. En tjänst som anses e-demokratisk i en kommun behöver inte uppfattas som en e-demokratisk tjänst i en annan kommun. Det som också skiljer de undersökta kommunerna åt är kunskapen av de möjligheter e-demokrati kan skapa och hur de ska införlivas. De intervjuade kommuner som kommit längst i arbetet med e-demokrati är de som använder sig av någon form av strategisk plan och har mål för hur e-demokratiska verktyg ska utvecklas. Personlig drivkraft har också visat sig vara en påverkande faktor vid utvecklandet av nya e-demokratiska tjänster.

Samtliga kommuner i undersökningen anser att aktivt medborgardeltagande är eftersträvansvärt. E-demokrati främjar det aktiva medborgardeltagandet dock finns det en oro för att medborgarna inte är tillräckligt engagerade i de politiska processerna. När inte alla medborgare är aktiva i beslutsprocesserna lämnar det en öppning för en mindre aktiv grupp medborgare att få större inflytande. På så sätt skulle e-demokratin bli en odemokratisk tjänst som skulle kunna utnyttjas för personlig vinning. Det är en faktor som ligger till grund till varför kommunerna ser en problematik med att lägga ut beslutsfattandet till folket via internet. Om alla medborgare hade varit aktiva i hela beslutsprocessen hade inte problematiken infunnit sig. Även om kommunen hade haft ett väldigt högt medborgardeltagande hade de med största sannolikhet ändå inte flyttat ut beslutsfattandet på internet då samtliga kommuner i undersökningen värnar om att bevara det representativa politiska styret. Av denna studie att döma är kommunerna inte intresserad av en direktdemokrati över internet. Däremot är intresset för e-tjänster stort bland kommunerna. Det kan bero på att e-tjänster inte står i konflikt med det representativa styret eller är beroende av aktiva medborgare på samma sätt som e-demokratiska tjänster. Det finns en tydligare målmedvetenhet för utveckling av e-tjänster än vad det finns för e-demokrati.

Arbetet med att samla in medborgarnas åsikter till beslut skiljer sig åt mellan de undersökta kommunerna. Två av kommunerna anser inte att det är kommunens uppgift att samla in medborgarnas åsikter, utan anser att ansvaret ligger hos de politiska partierna. De två kommuner som anser att insamling av medborgarnas åsikter ligger inom deras ansvarsområde använder hemsidan som ett komplement till de traditionella kommunikationskanalerna. Medborgarna får genom hemsidan möjlighet att lämna synpunkter och förslag. Synen på vem som bär ansvaret för insamlande av medborgarnas åsikter är en faktor som kan spela in på den kommunala uppfattningen om e-demokrati.

Användningsområdet för e-demokrati är att främja insamlandet av medborgarnas åsikter och om den kommunala uppfattningen om e-demokrati inte stödjer användningsområdet försvinner behovet av e-demokrati.

För att sammanfatta de slutsatser som beskrivits i texten ovan presenteras de viktigaste faktorerna som ligger till grund vid användning eller avståndstagande till e-demokrati.

- Kommunens kunskap om e-demokrati.
- Hur kommunen uppfattar medborgarnas engagemang i den politiska processen. Det vill säga om medborgarna uppfattas som aktiva eller passiva i den kommunala politiken.
- Kommunpolitikens visioner och drivkraft för att utveckla e-demokratiska verktyg.
- Strategisk plan och mål för e-demokratisk utveckling.
- Den kommunala uppfattningen om vem som bär ansvaret för insamlandet av medborgaråsikter vid beslut.

Sammantaget har studien visat att det som ligger till grund för kommuners användning eller avståndstagande till e-demokrati är uppfattningen av ovanstående faktorer och den mängd kunskap kommunen besitter om e-demokrati.

Bilaga 1: Intervjuunderlag

Inledning:

- Presentation av intervjuledare och sekreterare.
- Presentation av undersökningens ämne, syfte och mål
- Informera om utskick och godkännande av intervjuprotokoll
- Informera om anonymitet i studien

Bakgrundsfrågor:

- Vilken erfarenhet har du av IT (hög, medel, låg)?
- Vilken inställning har du till IT-användande?
- Vad innebär begreppet e-demokrati för dig?
 - Tycker du att X kommun använder sig av e-demokrati?

Uppfattning om e-demokrati:

- Vilken uppfattning har du av e-demokrati?
- Vilken uppfattning har organisationen till e-demokrati?
- Var (hur) har kommunen fått kunskap om e-demokrati?
- Varför använder kommunen (inte) e-demokrati?
- Hur påverkar e-demokrati dina arbetsuppgifter? (Hur tror du e-demokrati kommer påverka dina arbetsuppgifter?)
 - Hur påverkar arbetsuppgifterna din uppfattning om politikeryrket?
- Vilken uppfattning tror du medborgarna har av e-demokrati?
 - Ligger detta till grund för användandet (avståndstagandet) till e-demokrati?

Uppfattning om aktivt medborgardeltagande:

- Vad anser du om aktivt medborgardeltagande?
- Vilka för- och nackdelar ser du med aktivt medborgardeltagande?
- Hur tror du din arbetsroll kommer påverkas vid ökat medborgardeltagande?
 - Vad anser du om denna rollförändring?
- Vilken är kommunens syn på aktivt medborgardeltagande?
- Anser du att e-demokrati (hemsidan) ökar medborgarnas möjlighet till aktivt medborgardeltagande?
 - Varför?

Demokratiutövande:

- Vilka medier används för att informera medborgare om beslut? (protokoll, beslutsunderlag)
- Vilka medier används för diskussion med medborgare?
 - Vilken funktion fyller hemsidan?
- Hur gör medborgare för att påverka förslag innan fattade beslut? (rösta, argumentera, namninsamling)
- Hur samlar kommunen in medborgarnas åsikt till förslag/beslut?
- Skulle kommunen kunna tänka använda sig av omröstningar via internet?
 - Varför?
- Skulle kommunen kunna tänka använda sig av opinionsundersökningar via internet?
 - Varför?

Avslutning:

- Har du någonting att tillägga?

Informera ännu en gång om utskick och godkännande av intervjuprotokoll
Tacka intervjupersonen för sitt deltagande

Avsluta

Bilaga 2: Intervju 1

Intervju med Höörs Kommun 10.5.2010

R = Respondent: Stefan Lissmark, 2:e vice kommunstyrelseordförande

J = Johan Drott

T = Tomas Kristoffersson

Intervjun börjar.

J: Vilken erfarenhet har du av IT tycker du själv?

R: Som användare har jag ju dagligen erfarenhet.

J: Okej, så du vill säga att det är ett hög medel då?

I: medel

J: Vad är din inställning till användande av IT

R: Det har lättat mycket i arbetet. Mailen är ju otroligt bra att man snabbt kan nå folk. För även om de inte är där så vet man att de läser. Förr fick man ringa så var det ingen som svarade så skrev man brev så tog det tid men här kan man nå dem direkt. Det är nog det som är det. Men sen är det ju med all den här administrationen och sånt som man nu gör på datorn it baserat.

J: då börjar vi med E demokrati frågan. Begreppet e demokrati vad betyder det för dig?

R: Lite luddigt är det. Alltså för mig är det i så fall hemsidor att man snabbt ska kunna nå in i partier och liknande. Och det andra är ju de med kommunen att man snabbt ska kunna se vad det är som finns i kommunen och hur dom är organiserade vem når man? Till vilken del?

J: Okej. Tycker du att Höörs kommun använder sig av E-demokrati?

R: Ja, det finns ju en hemsida. Den blir bättre och bättre för varje år eller för varje gång de uppdaterar den. Den är lättare idag än vad den har varit innan. Det som inte finns är hur man kommer i kontakt med oss i partierna. Telefonnummer m.m. Det finns sällan. Mail adresser finns inte heller det borde det vara. Beslut finns där. Protokoll finns där. Eller det ska finnas i alla fall.

J: Okej Tomas då kan du fortsätta.

T: ja då blir nästa fråga. Vilken uppfattning har du av E-demokrati?

I: Ja,

T: Tycker du det är något att satsa på?

R: Ja det är klart att man ska göra. Ännu mer i år. Frågan är hur mycket folk använder det för det är

inte så många. Jag får inte många mail överhuvudtaget det är en och annan som mailar mig.

T: I veckan eller?

R: ja , överhuvudtaget

T: en och annan i månaden?

R: om året och mycket få som ringer. Utan det som är, är väl träffarna och samtalet och när man träffar folk ute. Även om det heller inte är så mycket egentligen som man skulle föreställa sig.

T: tror du att det är samma för dina kollegor att de heller inte så får mycket mail?

R: Ja, när det verkar inte så. Sen vet jag inte om han i kommunalrådet får mycket mer. Det är kanske mer naturligt att man vänder sig till den som står för besluten

T: Vilken uppfattning har organisationen till E-demokrati? Om vi svarar för allihopa

R: Ja, du menar kommunen eller vårt parti?

T: kommunen. Finns det ett arbete att nu ska vi göra hemsidan bättre ?

R: Om man säger det så är de klart och att man vill göra den bättre fast det kan ta lite tid. Det är just det här med våra nummer och allt sådant. Ja det har väl hållit på i evigheter. Demokrati överhuvudtaget är svårt att diskutera i en borgerlig kommun tycker jag. Det är ju det att man går till val det är de som är demokrati för dem. För mig är det mer att an ska kunna påverka, kunna få svar och ställa frågor som sen kommer leda till ett beslut.

T: Så du ser hemsidan som ett bra medel för att kunna få med medborgarna i valet i slut processen mellan valen

R: För att de ska kunna få fakta och kunna se vart vi finns i slut processerna i olika frågor

T: så du hade velat se ökat sånt på hemsidan

R: Ja och mycket lättare också att följa för nu är det protokoll och det är inte alltid så lätt att läsa. Man ska kunna läsa det igen i populär version. Nu har vi beslutat detta i af och detta är på väg till kf och så. Vi kommer att lyssna i fullmäktige när det beslutas.

T: Vart har kommunen fått kunskap om med demokrati?

R: Det vet jag inte. Har inte en aning.

T: Ni har inte gått någon sån där direkt utbildning eller föreläsning?

R: Nä inte vad jag vet . Det är möjligt att tjänstemän har gjort. Vi har en IT avdelning och de är ju specialiserade. De har lagt in och sen dom som håller i det på hemsidan är också en del speciella personer som också har fått de till delat sig.

T: finns det någon som jobbar heltid med att sköta hemsidan?

R: Nä, det tror jag inte. Det gör man av en del av sin tjänst. Sen är det nog många som gör det. Vi har ingen kommunikatör eller redaktör eller något sånt.

T: Hur skulle du kunna säga att kommunen använder sig av e-demokrati i nuläget?

R: Det finns där. Hemsidan finns där , man kan se protokoll men hur användarvänligt det är det vet jag inte. Är man van vid att vara på hemsidor är den ganska enkel. Den är inte så rörig faktiskt. Den har blivit mycket bättre. Är man van vid att läsa protokoll så får man svaren där.

T: Hur påverkar e-demokrati dina arbetsuppgifter?

R: Som tjänsteman?

T: Ja, vi var lite inne på det om mailen

R: Ja en jäkla massa mail är där men inte från kommuninvånarna utan det är från många andra ställen. Det är minst 30 om dagen. Det har medfört mer arbete , det har det gjort. Mycket mer arbete i tid räknat. Sen kanske man har vunnit ändå för att man får mer information. Frågan är om det är arbetsrelaterat. Jag vet det knappt. Det hade varit intressant att undersöka.

T: vilken uppfattning tror du att medborgarna har om e-demokratin?

R: Hade du ställt den frågan hade de nog varit lite undrande. Vad är det för något e demokrati? Möjligtvis hade en del kopplat de till it och så men att gå in på hemsidan vette katten. Vi har ingen räkning på hemsidan om hur många som är inne där.

T: Ni har inte fått det så att vi vill att det ska bli smidigare att ni lägga upp , har ni fått mycket synpunkter om hemsidan?

R: Inte mycket med en del var där och sen var det internt också. Ständiga förenklingar måste man göra tycker jag. Jag tror att en hel del ringer hit istället för att gå in och kolla på hemsidan först. Jag tror att det fortfarande är så.

T: Du känner inte direkt att medborgarna ligger på att ni måste skaffa vissa funktioner på hemsidan eller att ni ska.

R: Nej det är vi själva. Vi driver vårt parti att det ska finnas på fler språk än som finns. Svenska är det men jag vet inte ens om det är översatt till engelska. Vi vill ju ha tyska och danska också med. Där är lätt försåtligt och sen ska det också vara talande text

J: Vad anser du om aktivt medborgardeltagande ?

R: Det kan bli mycket bättre.

J: Så du tror att aktivt medborgardeltagande är bättre i den demokratiska beslutsprocessen?

R: Klart det är det. Desto fler som kan delta desto bättre blir besluten.

J: Vilka nackdelar ser du med aktivt medborgardeltagande?

R: En nackdel kan vara att det bara är en viss grupp som använder sig av det. Man kan titta och jämföra sig med tidningarna kommentarfält. Ibland är det en liten grupp som lägger alla kommentarer och dom är ju inte alltid så roliga.

J: Hur tror du att din politiska roll kommer påverkas om Höörs kommun för ett ökat medborgardeltagande?

R: det som hade varit bra är det att det hade varit fler idéer och tankar som diskuteras som sedan kommer att komma till beslut. Risker är att det är allt mindre grupp som tar besluten och bestämmer besluten och det kan bli fel. Fler medborgare måste delta, och påverka på det sättet

J: Vad tror du är kommunens syn på aktivt medborgardeltagande?

R: Man är nog utåt sett positiva men vet inte om man vill det i praktiken.

J: Hur är det nu har ni något aktivt medborgardeltagande?

R: Inte mycket det kan bli mycket bättre, det beror sig på vad man menar ett beslut kan ju överklagas och där är man nog aktiv som medborgare men man ska alltså säga att man ska dra ner på lärare eller andra sådana så är det inte så mycket tycker jag, inte som det borde vara.

J: Och hur gör dem för att ta kontakt med er?

R: Ja det är ju svårt om man inte har telefonnummer, det är ju det första vi måste bli tillgängliga, de kan ju ringa till partierna men inte heller där, alltså ingen av oss eller partierna har ju expeditioner som är bemannade så man får ju säga oss, telefonnummer och mejl på hemsidan så går det, där är ju några som hittar oss men det måste vara de som verkligen brinner.

J: Okej, nu har vi sista frågan här. Anser du att e-demokrati ökar medborgarnas möjlighet till aktivt medborgardeltagande?

R: Ja det är ett redskap, det är det

T: På vilket sätt skulle e-demokrati kunna främja aktivt medborgardeltagande?

R: Genom att veta hur går besluten till och vem har röstat på vad och vem har förespråkat vad och då vet man, ja de vill det och de vill det, det andra är det att man kan ta kontakt direkt, direktfrågan är lite vanskligare tycker jag, jag tycker man ska gå via partierna och diskutera det där för att det ska bli rätt, det kan bli fel. Det kräver mycket ansvar av medborgarna.

T: Så du vill ha kvar det här partipolitiken. Du vill inte ha direktdemokrati där medborgarna kan gå in på en hemsida och direkt välja och rösta, man ska alltså gå via partierna. Hur kommer detta sig?

R: Annars blir det för populistiskt det är stor risk för det och stor svängningar. Ska vi bygga om nya

torg eller ta något annat? Hela tiden är det en prioritet, vi kan inte få allt vi måste välja, och det förs en sådan diskussion i partierna, och det är den diskussionen som är viktig och den förs i partierna och ju fler ju bättre. Annars är risken att det blir ett få tal och ett få tal valda och hur absurt det än kan låta så kan det bli det. Det samma är tiden , om vi kollar på tidningarna när man ska gå in och trycka så är det varje dag man ska gå in och trycka. Nä så aktiva tror jag aldrig vi blir som medborgare.

T: Vilka medier används för att informera medborgare om beslut , och även protokoll och beslutsunderlag?

R: Hemsidan är ju en men då får man leta.

T: Ja.

R: Tidningen, Skånskan det dom tycker är bäst, eller det dom tycker är intressantast i övrigt vete katten hur man hittar beslut faktiskt.

T: Då är det tidningar och hemsidan framförallt.

R: Ja Skånskan framför allt

T: Då är det Höörs kommuns hemsida?

R: Ja, plus partierna jag vet inte hur de andra gör, men vi försöker lägga ut dem frågor vi bevakar på vår hemsida och hela tiden försöker uppdatera den och så.

T: Vilka medier används för diskussion med medborgare?

R: Ja. Det är de personliga träffarna ute i stan med det är inte mycket, alltså där måste man vara ansluten till parti.

T: Ok. Om man ser reellt idag så är det nog så. Hemsidan har ingen diskussionsfunktion ni har inget forum eller så?

R: Nej

T: Skulle du vilja se ett sånt forum på hemsidan kanske?

R: Kanske, kanske inte.

T: Tror du att det finns potential att kunna ha det ?

R: Ja det finns det , men då måste finnas någon som tar bort ytterligheterna och då är det samtidigt censur. alltså det är svårt, det är faktiskt svårt. Å enda sidan ska man kunna uttrycka det mesta men å andra sidan ska man inte ta in det mesta, det är jätte svårt man skulle kunna prova det. Men alltså utifrån tidningarnas kommentarsidor så är det ju inte något att föredra.

T: Du är lite orolig att det ska bli en lite elit på hemsidan som bara skriver alltid?

R: Ja elit och elit men alltså.

T: En liten grupp

R: En liten grupp som hade varit aktiva och fört fram sina synpunkter hela tiden, då är det inte demokrati utan något annat, nä det är inte lätt det är en stor farhåga tycker jag därför man måste ha tid och vem har tid till.

T: Hur gör medborgare för att påverka förslag innan fattade beslut?

R: Alltså det är inte många som gör det. Ytterst få ringer ytterst få mejlar, det har varit några elnätet och rättspsyk där samlar ju i hopa sig, det finns många små viktiga men där är det inte mycket. På något sätt väljer man att lita på oss som är valda och fatta så bra beslut som möjligt., och då är det ju egentligen i själva valet man gör den prioriteringen, och därför borde fler vara med i partierna för att det är där man väljer företräden.

T: Hur samlar kommunen in medborgarnas åsikter om förslag och beslut, det är om dom ringer då eller?

R: Ja om dom ringer

T: Ni genomför inga opinionsundersökningar eller så?

R: Nä inte på kommunal nivå

T: Okej och här kommer en bärande fråga. Skulle kommunen att tänka sig att använda sig av omröstningar på internet?

R: Nej jag hade inte gjort det. Nä.

T: Kan man få ett argument för det?

R: Ja jag skulle säga såhär att det är bättre att få en, namninsamling där man träffar människor och gör det på det sättet, det är så lätt att tycka och trycka. Oftast är det en komplicerad fråga man ska ta ställning till som inte är så lätt som en knapptryckning. Folkomröstningar över huvudtaget är ofta väldigt komplicerade frågor och då har man en period där man informerar sig och informeras, där går det så snabbt.

T: Men skulle du kunna tänka dig att ha, nu när det blir kommunval att man skulle kunna välja kommunfullmäktige på Internet.

R: Om det vore säkerställt och var och en kunde rösta så.

T: Ja om vi säger att det finns tekniken för det

R: Ja om vi säger att det finns tekniken, i ett sådant läge skulle jag kunna tänka mig det. Men inte i sakfrågor.

T: Inte i sakfrågor

R: I val

T I val. Och i sakfrågor skulle du hellre se en namninsamling.

R: Ja det institutet för namn det finns, och där skulle man kunna säga att det skulle kunna bli lättare, nu är det så att du ska samla in 5% i kommunen av de röstberättigade och det är inte så svårt men sen har ju majoriteten eller kommunfullmäktiges majoritet har ju möjlighet att avvisa och det borde man inte har tycker jag.

T: Nej

R: Inte så lätt i så fall ska det vara med två tredjedels majoritet, oftast är ju en folkomröstning mot en sittande majoriteten och då leder det ingenstans. Man skulle kunna titta över det och göra det på ett annat sätt.

T: Men du skulle kunna tänka dig att ha opinionsundersökningar på hemsidan? Inför eventuellt beslut ni ska ta.

R: Nej jag är tveksam där med alltså, det är bättre man deltar i diskussioner tycker jag.

T: Och det är för att det är lätt att sitta och trycka men tänker inte till på samma vis

R: Nej exakt man tänker inte till på samma sätt. Det är bättre att ha en diskussion där man kan tycka och tänka, och väga nackdelar och fördelar så man kan se komplexiteten men också enkelheten när man väl dragit igenom allt och ser , det är bara detta alternativet.

T: Du tror inte att man skulle kunna få en sån diskussion på internet genom att man lägger upp material på hemsidan, för och emot såhär?

R: Nej text utesluter folk, egentligen, jag tror det muntliga är det bästa och haft fler möten istället, det tror jag är det bästa, på så sätt tror jag att man skulle kunna utöka, man har fler träffar där man träffar och bjuder in allmänheten och de blir mer aktiva , jag tror inte att it är lösningen,

T: Så valet mellan ökade träffar, alltså komma ut och träffa och ha diskussioner eller att utbygga hemsidan, då är det möten du väljer.

R: Ja jag tror det, de personliga mötena är alltid bäst. Sen kan man göra det i grupp, formerna för ett möte ska ju inte heller vara administrativa egentligen, det ska ju vara en diskussion , ibland kan det ju vara som ett party där man går runt och pratat med varandra. Så lätt skulle det kunna vara egentligen.

T: Har ni ofta att ni bjuder in medborgare eller är ute och pratar?

R: Nej , är man partimedlem är det möte varje kväll, utom fredagar , alltså vardagar fyra dagar i veckan har vi möte i olika nämnder och konstellationer och sådant men vi har två gånger i månaden

har vi träffar inför fullmäktige och då är det tidigt då är det vad vi kallar KSAU alltså arbetsutskottets frågor som tas upp.

T: Men är detta via partiet då?

R: Via partiet.

T: Men på kommunnivå?

R: Inte alls något.

T: Ingenting?

R: Inte mer än torgdag men det är väl 2-3 sådana per år.

T: Så det är ganska lite medborgarinteraktion.

R: Ja det kan man säga då det sättet på den delen. Men sen är det ständigt som tjänsteman i enskilda ärenden har man ständigt kontakt med medborgare men inte politiskt. Vi politiker har inte mycket. Då måste man in i partier och då öppnar sig ganska mycket om man blir medlem.

T: Så att gå via partierna det är det som gäller?

R: Eller via mejl eller telefonsamtal eller personliga träffar. Jag kan inte svara för de andra men de få mejl vi får tar vi på allvar, vi förmedlar eller ger dem som motioner eller annat sätt försöker fullfölja tankarna.

T: De mejlen ni får är det ofta . vilken karaktär är det på dem , när hör man av sig är det när man är förbannad eller är det förslag?

R: Det är förslag , konkreta förslag.

T: På saker i kommunen som man skulle kunna göra bättre?

R: På ett annat sätt i alla fall,

T: Och ett förslag via hemsidan väger lika tungt som att prata.

R: Ja alltså mejl till oss.

T: Har du någon mer fråga?

J: Jag har en som inte står med, känner du till e-demokrati i någon annan kommun eller land?

R: Alla kommuner har en hemsida, det tror jag, mer eller mindre bra, men att man har opinionsundersökning och så känner jag inte till.

T: Och inte val eller?

R: Nej, alltså det kan vi inte ha i Sverige för att det är lagstadgat hur vi ska ha val, så det går inte än så länge.

T: Pratas det mycket om e-demokrati i korridorerna , eller när du pratar med andra kommuner typ nu ska vi fixa .. ?

R: Nej.

T: Det är ingen het fråga så att säga?

R: Nej det var ett tag, men det är ju 10 år sedan, då hade man 24 timmars kommunen öppet hela tiden har avstannat.

T: Vad tror du det var som gjorde att den här, nästan hypen som var då för 10 år sen, vad var det som gjorde att den föll i glömska?

R: Alltså det kan vara mycket inför millennieskiftet, jag minns det så i och med att alla gick omkull och det inte blev några jobb efteråt så tror jag att det dog också, jag tror att det var de som drog det också, att det var it sidan som drog kraften framåt, och jag finns inte den så, det är ju någon som ska komma med idéerna och det är någon som ska sälja in iden. Det ligger kvar lite och släpar en rest , men det är inte mycket. Det här med e-demokrati är en rest man ska förenkla och ha demokrati och omröstningar och diskussionsunderlag och så men är det ingen som driver så blir det inget. Kommunen är alltid status quo .

T: aha så det är igen drivande kraft?

R: Nej kommunen är aldrig en drivande kraft de ska förvalta, de som ska driva är ju vi förtroendevalda, men vi blir ju påverkade.

T: Så att i denna kommunen så är det inte någon het fråga hemsidan direkt.

R: Nej.

T: Och du tror inte att det kommer ändras heller?

R: Det är möjligt?

T: Men du ser inga tendenser ?

R: Nej.

T: Har frågan varit hetare, då för 10 år sedan?

R: Ja

T: Vad fanns det då för tankar?

R: Då hade vi en anställd också 96, 97 ,98 som bara jobbade med kommunikation och hemsidan.

T: Och det var då som hemsidan skapades ?

R: Ja

T: Fanns det då andra planer?

R: Ja man diskuterade men då fanns inte tekniken.

T: Ja och nu finns tekniken men inte ambitionerna?

R: Ja en del är vi på väg med tekniken men sen tror jag det är farhågorna som vi har pratat om , vem utnyttjar det och vem blir utanför , man måste ändå sätta något klassperspektiv och makt. Man får göra en analys

T: En annan fråga utanför ämnet. Om 20 tror du man har riksdagsval på hemsidan då?

R: Ja som ett alternativ

T: Om 10 år?

R: Nej, det skulle innebära om 2 val ungefär, men det kommer komma, det handlar om teknik och säkerhet. Jag skulle kunna tänka mig tekniken så att man har datorer i vallokalerna och sammanställer dem så att man då fem över åtta vet hur det gick. Så tror jag det går, utifrån det skulle man sen kunna flytta hem det. Och då kan det gå fort kanske om 10 år, om man har det på prov nu och sen har det. Men just nu finns inte de diskussionerna vad jag vet, i valmyndighet och så, så det är ju att man sitter och räknar och det skulle underlätta betydligt, jag är inte inne i valmyndigheten vad de tycker. Och då skulle folkomröstningar också bli lättare och man skulle kunna begära det på ett lättare sätt och större sätt för det är en stor apparat att göra en folkomröstning, ofta gör man det i samband med ett annat val.

T: Men då är det på nationell nivå?

R: Ja på kommunnivå också alltså en kommunomröstning skulle man kunna ha

T: Men det är längre fram i framtiden du skulle kunna tänka dig det i sådana fall?

R: Ja det är ju det här med tekniken , man kan säga att du går till vallokalen och sen röstar du där på datorer och så får man fram det snabbt enkelt billigt förmodligen också.

T: Ja det tror jag också . Det blev bra!

R: Det tror jag också.

Intervjun avslutas

Bilaga 3: Intervju 2

Telefonintervju med Sundbybergs kommun 11.5.2010

R = Respondent: Ewa Jungstedt, Kommunal tjänsteman

R2 = Respondent: Olof Junesjö, Kommunal tjänsteman

T= Tomas Kristoffersson

Intervjun börjar.

T: Okej, då sätter vi igång, vilken erfarenhet har du av IT?

R: Vilken erfarenhet?

T: Ja, skulle du säga att du har hög, medel eller låg användning av IT?

R: Hög.

T: Okej, hög erfarenhet, och vilken inställning har du till IT användande?

R: Jag är positiv.

T: Okej, du är positiv.

R: Var det de du menade?

T: Ja, hur kommer det sig att du är positiv till IT användande?

R: Jag ser det som ett hjälpmedel, det är lätt att nå ut, det är lätt för medborgarna att kommunicera. Via e-post, via vår hemsida. Man hittar mycket information. Det kan användas till mycket tycker jag.

T: Okej, tycker du att IT har underlättat arbetet?

R: Ja, det tycker jag.

T: Yes, okej. Vad tycker du begreppet e-demokrati betyder för dig?

R: Ja, e-demokrati. Då tänker jag kanske på att rösta på något sätt. Skicka in synpunkter och tycka till. Alltså elektroniskt. Det är det jag tänker på.

T: Okej. Så det är mer än att bara ha en hemsida?

R: Ja, det tycker jag.

T: Yes. Tycker du att ni använder er av e-demokrati?

R: Om vi använder oss av e-demokrati?

T: Ja precis. Tycker du att ni erbjuder sådana tjänster?

R: Ja, vi har börjat med e-tjänster. Vi har börjat utveckla e-tjänster sedan ett år tillbaka så att man kan göra en del ärenden via internet. Till exempel söka bygglov, serveringstillstånd. Man ska kunna göra felanmälan, skicka förslag, synpunkter och klagomål. Det håller vi på att införa i hela kommunen, men vi tar en sak i taget i nuläget.

T: Allt detta sker via hemsidan?

R: Ja.

T: Hur har er erfarenhet varit hitintills av de tjänsterna?

R: Ja, vi har redan från början fått ärenden som börjat droppa in på det sättet och vi försöker sprida information om dem så gott det går.

T: Så detta är något ni tror på?

R: Ja, absolut

T: Tycker ni det funkar bra i nuläget?

R: Ja, men det finns en del e-tjänster som vi kan göra enklare tycker jag. Men i stort tycker jag det fungerar bra.

T: Hur kommer det sig att ni valde att satsa på detta? Var det inom kommunen ni kände eller var det påtryckningar?

R: Vi fick uppdrag i budgeten plus att vi har ett antal utvecklingsprogram i kommunen som ska genomföras. Och detta var då ett sätt att förbättra servicen för medborgarna men också ett sätt att effektivisera organisationen.

T: Okej, då undrar jag också, vilken uppfattning har organisationen om e-demokrati tycker du om du ska svara för hela kommunen?

R: Hhm, Jag tror man är positiv samtidigt som man, man kan kanske vara orolig för sitt eget jobb, vad som händer med det.

T: Ja, det är intressant. Hur menar du då?

R: Ja, i och med att administrationen effektiviseras så sparar man ju tid och då kan man dra ner på personal i förlängningen. På det sättet.

T: Aha. Har du märkt några sådana orosmoment hitintills?

R: Ja, det tycker jag.

T: Hur uttrycker de sig?

R: Man kanske har svårt eller vill inte uppskatta tiden för olika ärenden och lite så, och man uttrycker nä det här är nog inget, det blir nog bara mera jobb med e-tjänster och så. Lite negativ inställning.

T: Aha, okej.

R: Det är inte många men det finns.

R2: Får jag bara ställa en fråga?

T: Ja, självklart.

R2: Gör ni en distinktion på e-demokrati och e-förvaltning?

T: Nä, inte direkt. Vi vill mer tala om begreppet som helhet. De sociala faktorerna vid införande av e-demokrati på olika sätt. Precis det som hon var inne på här innan med att man är orolig för sitt jobb och så.

R2: Okej, för de tjänster som vi arbetar med huvudsakligen är e-förvaltning. De har inte så många demokratiska aspekter i sig mer än att man kan t.ex. söka bygglov.

T: Nä, det är sant. Men det går via hemsidan.

R2: Ja, det går via hemsidan men det är en e-tjänst, så det är viktigt att man har en bra definition för e-demokrati och vad man själv menar med det.

T: Ja precis. Det är därför vi inleder intervjun med att låta intervjupersonen definiera begreppet e-demokrati. Eftersom det är lite luddigt.

R2: Okej. Den mer renodlade e-demokratitjänsten vi har är våra medborgarförslag online. Så det blir ett förslag som lämnas in som sen går direkt upp till nämnd och i slutändan, kommunstyrelsen. Så det är en direktpåverkan. Medan jag ser, om jag talar från min egen synvinkel, att de andra tjänsterna är mer e-förvaltning än e-demokrati.

T: Ja, det är en bra infallsvinkel, det där med att man kan skicka in förslag är ju verkligen e-demokrati nästan i sin renaste form så att säga.

R: Om jag får tillägga, vi har även rådslag i kommunen. En gång om året har vi haft de senaste åren och då kan man rösta via vår hemsida. Det är väl ett slag av e-demokrati?

T: Ja, verkligen.

R: Ja, även om det är en länk till ett undersökningsföretag så gör man det ändå via vår hemsida om man vill, till exempel sms eller skicka in ett röstkort.

T: Är det en form av opinionsundersökning då?

R: Nej, det är mer en form av röstning där delar av kommuninvånarna får rösta i vissa frågor, det beror vad det handlar om. Alla i hela kommunen får inte rösta utan det är en viss grupp.

T: Det är de som är berörda då?

R: Ja precis.

T: Okej, så vilken erfarenhet av ni av sådana röstningar via internet då?

R: Nu har jag inte de siffrorna, men det är väldigt blandat. En del skickar sms, en del kort och en del internet. Alla delar används men jag har inga siffror på det.

T: Hur går det till? Får man någon kod hemskickad till sig för att kunna rösta?

R: Ja precis. På ett röstkort.

T: Okej, och sen loggar man in med den koden?

R: Ja precis.

T: Okej, hur har ni fått kunskap och information om e-demokrati och de tjänster ni nu använder?

R: Vi har haft mycket kontakter med andra kommuner och sen även via kommunförbundet eller Sveriges kommuner och landsting.

T: Okej, men ni har inte gått någon kurs eller liknande?

R: Nä, det har vi inte gjort.

T: Vilka kommuner har ni då haft kontakt med? Är där någon speciellt framstående?

R: Nja, jag kan nämna Hjärfälla, Täby, Nacka.

T: Okej, så det är närliggande kommuner rent geografiskt sätt?

R2: Ja precis

R: Ja, så kan man åka dit och titta och så.

T: Okej, så då erbjuder de kommunerna dessa tjänsterna också då?

R: Ja, eller liknande. Det är lite olika hur man utformar det i olika kommuner.

T: Aha, då skulle jag vilja fråga. Hur påverkar dessa nya tjänsterna dina arbetsuppgifter? Har de förändrats på något sätt?

R: Ja, för min del gäller det att när jag fick den här projektledarrollen för ett år sedan att samordna

det hela, Att sprida information om det hela. Både internt och externt om de här tjänsterna så det var en ny arbetsuppgift för mig. Sen är det X som gjort mycket av det konkreta som sitter och går igenom processer och tittar hur man kan göra om de till e-tjänster.

R2: Det här är ju vårt jobb kan man säga så vårt arbete har inte förändrats så mycket. De arbeten som förändras huvudsakligen är ju handläggarnas. De som jobbar på de olika förvaltningarna.

T: Hur har deras arbeten förändrats då?

R: Ja, dels får de lägga ner lite tid på att beskriva arbetsprocessen idag innan man inför en e-tjänst. Sen kan man behöva ändra rutiner och så. Man kanske upptäcker att saker och ting inte behöver gå till så som de gör. Och sen blir det mindre pappershantering. Man bör få en massa tid över i och med att mycket går, att man inte behöver skicka ut en massa papper och få in en massa papper och komplettera och skicka utan det görs elektroniskt och det kommer in per automatik då i vårt dokumenthanteringssystem. En person här behöver inte sitta och registrera saker och ting som man gjort tidigare för ärendet går in automatiskt och tilldelas en handläggare.

T: Okej, så är det dessa personerna som inte varit så positiva till utvecklingen?

R2: Det är som sagt både och. Det är vissa som är väldigt positiva till att införa det medan andra har varit mer tveksamma. Men det är inte i störst sak handläggarnas tjänster som försvinner utan det är mer sekreterartjänster som försvinner. Alltså de som agerar som mellanhänder som registrerar och så.

T: Skulle ni säga att det är femtio femtio eller är det bara en minoritet som är negativa?

R: Nä, de flesta är positiva.

T: Okej, då har jag en annan fråga här. Vilken uppfattning tror ni medborgarna har av de här nya tjänsterna som ni har skaffat?

R: Positiva. De förväntar sig att man ska kunna göra ärenden elektroniskt som man kan göra på andra, jag menar som på banken och massa andra instanser. Så det är ingenting de är negativa till, inte som jag har märkt.

T: Okej. Nu kommer det lite frågor om aktivt medborgardeltagande. Då är första frågan, vad anser du om aktivt medborgardeltagande?

R: Vi jobbar mycket för att få medborgarna aktiva och delaktiga och ha mer inflytande och kunna tycka till.

T: Hur jobbar ni med det rent konkret?

R: Dels har vi de här rådslagen då varje år, vi har ett som pågår nu och då har vi haft tre informationsträffar under en vecka på olika tider. Vi har gjort översättning på information till tre andra språk vilket vi inte gjort tidigare bara för att nå flera. Sen när vi tog fram en översiktsplan som tidvis antagits, så jobbade vi mycket med att få ut, för att få människor att komma till olika typer av möten och för att nå alla medborgare på olika sätt. Så vi var ute i skolan, vi var med på

pensionärsmöten, ute på företag och nådde flera hundra medborgare på det sättet, och plus att de kunde skicka in synpunkter via ett formulär som vi tog fram enbart för det här och vi hade en särskild e-post också som de kunde maila till.

T: Okej. Och det är bra erfarenheter av det? Fick ni bra feedback?

R: Ja, det fick vi.

T: Okej, fungerar hemsidan som ett medium för att kunna främja det aktiva medborgardeltagandet?

R: Nu hänger jag inte riktigt med hur du menar.

R2: Delvis så finns ju den här synpunktstjänsten där man kan skicka synpunkter och klagomål direkt till en handläggare mer eller mindre. Och sen om du menar att följa den aktiva medborgarskapet så går det att göra i och med att vi har ett webbdarium. Och att om det kommer in ett medborgarförslag så ligger det automatiskt i webbdariet och så går det att följa det ärendet steg för steg, hur det går i de olika nämnderna och i kommunfullmäktige.

T: Aha okej. Ser ni några nackdelar med aktivt medborgardeltagande?

R2: Nackdelar?

T: Ja

R: Nej

R: Det kan ju bli mer att göra men det är ju till för medborgarna så att.

T: Ja precis. Det är nästa fråga här. Hur tror du din arbetsroll påverkas vid ökat aktivt medborgardeltagande?

R2: Alltså, varje kanal som man öppnar mot medborgarna innebär ju i viss mån mer arbete, alltså om vi till exempel skulle ge oss ut i sociala medier skulle det vara ytterliggare en kanal man öppnar mot medborgarna och det är ju delvis positivt på ett demokratiskt plan men man måste också tänka över så man har resurser nog att hantera det.

T: Okej, så hur skulle ni säga att hela kommunens syn är på aktivt medborgardeltagande?

R: Vi har ju också infört att man kan följa kommunfullmäktiges sammanträden via webben

T: Aha, streama och se det live?

R: Ja precis. Via webb-tv.

R2: Nu för att svara på din fråga så var det ju, jag tror att det är väldigt blandat, vissa som upplever det som en belastning att prata så pass mycket med medborgare, alltså aktivt medborgardeltagande i betydelsen att folk ringer in så att de inte har tid att göra sitt jobb, men sen så finns det de som tycker att det är väldigt viktigt och ge en bra service till människan så det går inte att ge ett entydigt

svar där.

T: Nä, det är sant. Det är komplexa frågor.

T: Skulle ni säga att medborgarna i kommunen är ganska aktiva över lag eller hur känner ni själva rent generellt?

R: Det var en svår fråga. Det går inte att svara på riktigt. Det är lite olika också i olika stadsdelar. Det beror på vilka frågor det är också, hur berörd man är och så. Det finns massor med faktorer som påverkar.

T: Okej, nu har jag tänkt fråga lite om demokratiutövande och då undrar jag, vilka medier används för att informera medborgare om beslut, beslutsunderlag och protokoll?

R: Beslut som rör just den medborgaren eller?

T: Ja, eller beslut som rör kommunen rent generellt också. Gärna båda.

R: Ja, vi har förstås allting på hemsidan i diariet. Plus att efter kommunfullmäktige brukar det skrivas som en nyhet också, de viktigaste frågorna som beslutades. Så man kan kanske inte följa alla ärenden.

Och sen finns det ju, vi har en hushållstidning som heter Vårt Sundbyberg. Där skriver man också om viktiga beslut, stora frågor. Ja, det är väl de.

T: Okej, så det är hemsidan och tidningen som gäller?

R: Ja, det är det oftast. Det händer att vi sätter ut det i lokaltidningen också, någon annons. Till exempel när vi införde e-tjänsterna så satte vi in en annons i lokaltidningen för att uppmärksamma plus att vi har en sån här reklamtavla ute på stan. Där kan vi också informera ibland.

T: Finns det även beslutsunderlag och protokoll på hemsidan som man kan ta del av?

R: O ja, alla protokoll och beslutsunderlag, som inte innehåller personuppgifter.

T: Och alla beslut då också följaktligen?

R: Ja.

T: Okej. Vilka medier används för diskussion med medborgare?

R: Ja, vi håller ju på att titta på det här med sociala medier, men vi har inga riktlinjer för det ännu men några har redan börjat ändå. Annars har vi ju e-post, telefon, brev.

T: Vad tänker ni er om sociala medier? Ska ni använda det inför valet?

R: Vi har ett projekt som pågår nu som ska mynna fram vad vi ska ha för förhållningssätt beroende på vilken roll man har så man kan skilja på rollen som anställd, privat och förtroendevald. Men mycket handlar också om att kunna bevara det som skrivs. Hur man ska kunna arkivera det och så. Men vi kommer börja använda det ja.

T: Och genom de här sociala medierna kan man föra diskussion med medborgarna?

R: Ja, absolut. Det är meningen.

T: Okej, och sen undrar jag. Hur samlar kommunen in medborgarnas åsikt till förslag och beslut?

R: På speciella ärenden menar du?

T: Ja

R: Ja, det blir ju lite olika sätt då. Den där översiktsplanen, då samlade vi både in synpunkter som vi fick in via brev eller på det här formuläret på hemsidan eller via mail eller direkt på möten eller per telefon. Och nu har vi det där rådslaget så får vi se vad folk tycker där igenom. Så vi använder olika kanaler helt enkelt.

T: Okej, sen har jag en fråga men den har ni nästan redan besvarat. Skulle kommunen kunna tänka sig ha omröstningar via hemsidan? Och det har ni redan.

R: Ja, vi hade även under den här översiktsplanen så hade vi veckans fråga. Du vet som sådan här som tidningar brukar ha. Du vet tycker du si eller så.

T: Ja precis.

R: Det användes bara för att få lite engagemang och då var det en ny fråga varje vecka. Och det var lite roligt. Det var första gången vi använde det. Och då hände det något på hemsidan.

T: Ja, det kan jag tänka mig. Och det fick ni också positiv respons på?

R: Ja, och då hade vi i samband med den frågan en länk till arbetet med översiktsplanen för att också sprida informationen, för det är inte alla som vet det.

T: Nä, men det var mer som en opinion så att säga?

R: Ja, det var för att få en liten aning, mest för att väcka intresse och engagemang faktiskt.

T: Okej, tyckte ni att det fungerade?

R: Ja, det var många som röstade där, så det gjorde det. Det tycker jag. Jag tycker man kan använda det mer

T: Så i nuläget fungerar hemsidan som en extra dimension vid omröstningar? Man kan fortfarande lämna in via brev och sms?

R: Ja då, absolut.

T: Okej, ni har inga planer på att bara använda hemsidan?

R: För vissa e-tjänster kan det bli så, så småningom. Men då måste vi garantera att alla som inte har dator kan få hjälp att utträta sina ärenden.

T: Har ni några sådana planer?

R: Vi har talat om det men vi har ingen konkret plan.

T: Nu känner jag att jag har fått svar på mina frågor.

R: Ja, nämen vad bra.

T: Jag får tacka så mycket för ni tog er tid att delta.

Intervjun avslutas.

Bilaga 4: Intervju 3

Telefonintervju med Helsingborgs kommun 18.5.2010

R = Intervjuperson: Martin Arkell, Biträdande kommunikationsdirektör

T= Tomas Kristoffersson

Intervjun börjar.

T: Okej, är du redo att sätta igång?

R: Ja.

T: Då börjar vi med första frågan, vilken erfarenhet har du av IT? Hög, medel eller låg?

R: Jag skulle nog säga medel. Jag använder IT dagligen men jag är ingen expert eller så. Det blir mycket informationssökande via webb, e-mail och sånt.

T: Okej, vilken uppfattning har du av IT?

R: Ja, det finns ju både för och nackdelar. Nackdelen är ju att man kan få sådan här PC-sjuk. Alltså man blir bertagen av de här elektroniska medierna för det är så vansinnigt lätt att skicka iväg och ta emot information från olika håll. Så det är ju inte helt positivt. Sen finns det ju psykologiska saker inom det också. Jag tror alla varit med om när man mailar, att man uttrycker sig väldigt snabbt och slarvigt kan det upplevas som obehagligt i andra ändan. Så de här nya kanalerna är inte positiva i alla sammanhang.

T: Okej, men om man skulle se till ditt dagliga användande, är det till det bättre eller sämre?

R: Det är till det bättre, skulle jag säga. Snabbheten är ju alltid en god vän för en informatör och där bidrar IT stor till att göra snabbt handlande möjligt.

T: Ja, exakt. Och du använder dig av IT varje dag?

R: Ja.

T: Ja, okej. Sen undrar jag vad begreppet e-demokrati betyder för dig?

R: Ja, jag har en ganska hård definition av e-demokrati. För mig är e-demokrati att medborgarna via IT kan delta i röstning, alltså att man kan rösta om saker och ting över nätet. Det är en väg till direkt demokrati. Det är min personliga åsikt var jag lägger e-demokrati.

T: Okej, och vilken definition tror du kommunen använder sig av?

R: Menar du min kommun?

T: Ja, Helsingborg då ja.

R: Jag tror inte det finns någon gemensam uppfattning om det. Det finns ingen av kommunen fastslagen definition att detta menar vi med e-demokrati. Det är precis som med andra sådana här företeelser i IT-världen, det finns sällan glasklara definitioner på de här begreppen. Ta till exempel ett av de här begreppen som e-tjänster. Mig veterligen finns det ingen sådan definition i Sverige idag hos någon organisation, eller någon övergripande definition i alla fall. Det är samma med e-demokrati, det beror på vem du frågar, alla fattar ju att det handlar om demokrati och att det handlar om IT-tjänster ihop med demokrati. Sen kan man ju ha en uppfattning som rör sig längs en glidande skala, för vissa kan ju e-demokrati vara att medborgarna får komma till tals över nätet i en eller annan form. För någon annan kan det vara att man använder hemsidan, det kan ju vara ett inslag i en e-demokrati och så vidare. Men den definitionen jag har på det om vi ska prata verklig e-demokrati, då är det att medborgarna kan med hjälp av IT utöva sina demokratiska rättigheter hela vägen. Det vill säga rösta.

T: Okej, ja. Det var ett bra svar där. Då kommer det lite frågor om e-demokrati utifrån din definition. Vilken uppfattning har du av e-demokrati? Är det något man ska sträva efter eller är det något som inte är värt att sträva efter?

R: Ja, det är intressant. För nu undrar jag egentligen i vilken roll vill du jag ska svara, är det som medborgare eller som tjänsteman?

T: Som tjänsteman från kommunens synvinkel.

R: Okej, då säger jag så här. Som yrkestjänsteman och som statsvetare, jag har ett stort intresse för det här. Så kan jag tycka att jag har åsikter som drar åt lite olika håll. Jag har ingen entydig åsikt om det för att, vi har i Sverige en representativ demokrati. Det är det vårt statsskikt vilar på. Vi utser representanter i allmänna öppna val vart fjärde år och de får vårt förtroende att bestämma till nästa val. Nu kommer IT med alla de möjligheter det innebär, och en möjlighet är alltså att stegvis montera ner den representativa demokratin till förmån då för e-demokrati. Direkt demokrati, och det är inte bara fördelar med det, vi har de här klassiska bekymren med informationsövertag, att vi kan få vissa grupper som är mycket mer bekväma med att använda de här verktygen. Vi kan få sekteristisk opinionsbildning, att vissa läger tar för sig väldigt hårt för att de är hemma på de här kanalerna och ser var det lutar. Medan folk som har precis samma demokratiska rättigheter har ett minus där. Man klarar det inte, man har inte förmågan att hantera de här verktygen. Det är ett problem med det som jag ser det, en asymmetri där ute.

Jag kan fortsätta för det här är intressant som sjutton. En annan grej som också är tänkvärd är, kan vi få en oklarhet om vem som verkligen bestämmer. En ansvarsoklarhet. Vi har en representativ demokrati, de har sina mandat de folkvalda och parallellt med det får vi inslag av, låt oss säga, direkt omröstningar, i varierande utsträckningar. Kan det här förvirra. Kan politiker som vi ska kunna utmäta ansvar hos, kan de inom en möjlig framtid säga; ja, det här är inte vårt ansvar, det här har folk själva bestämt. Kan folk säga; men det här skulle ju vi få bestämma om men det har vi inte fått, dumma politiker, ni låter oss inte komma in i processen. Att det blir en oklarhet om vem som egentligen bär ansvaret. Och det sista är, vilket är det viktigaste så att detta inte låter helt konstigt. Det här är väldigt spännande och viktiga verktyg och vi bör använda de för att öka samtalet, kommunikationen med kommuninvånarna och så men vi får alltid vara på det klara med vad vi säger att vi gör för här är risken för missförstånd stor, och det finns inte

bara om vi drar ut spelet enda längst bort till den direkta demokratin, utan den här möjligheten till missförstånd finns hela vägen. Vi går in i så kallade medborgardialoger, man vill lyfta en fråga mellan kommunpolitiker och kommuninvånare. Det är mycket populärt nu att göra det via IT. Så måste man hålla tungan ganska rätt i mun så inte folk tror att, jaha, nu har vi fått tycka om det här, nu blir det som vi tycker. Men vänta nu, det här var ju bara ett beslutsunderlag, eller tvärtom. Vad är det här för larvigt, låter folk politikerna oss bara tycka om det här lilla, det är väl ingen demokrati. Jag kan inte riktigt sätt fingret på vad allt det här innebär men som jag ser det så är det inte bara positivt med de här kanalerna för det kan bädda till oklarheter i den demokratiska processen.

T: Ja, det du har varit inne på nu är mest baksidan, men vilken framsida ser du?

R: Många, det är bekvämt. Nu spekulerar jag, nu tänker jag runt en väldigt avancerad användning av datorer och e-demokratiska rättigheter. Det ger egentligen människor med dåliga förutsättningar, handikappade, folk som har förhinder och annat, större möjligheter att delta, jag menar kan man använda datorn istället för att använda en annan plats så kanske chansen ökar att man tar sitt ansvar som medborgare i en demokrati. Det är en bekvämlighets och en enkelhets grej. Man kan ju spekulera i då, kan det öka intresset för att engagera sig i medborgar- och politiska frågor. Det är ju en fördel. Kostnadseffektivt, du spara säkert en jädra massa skattepengar någonstans om det här skulle vara framtiden och inte minst direkt demokrati om vi nu ska prata om det. Det här är ju en åsikt man kan ha. Låt oss anta att folket har tillräckligt med information för att kunna ta ställning, då är det nog ett mer demokratiskt sätt att fatta beslut på än att gå via den representativa demokratin, men det förutsätter en massa saker. Det förutsätter att människor är väl upplysta, att man kan få en debatt där båda sidor är belysta och så vidare. Det är egentligen samma problem som vi har i den vanliga demokratin. Men det måste funka för att detta ska vara så bra som det verkar. Flera fördelar. Nä, jag kommer tillbaka till det här med bekvämlighet, dygnet runt, du kan ju använda IT när du vill. Det är väl praktiskt.

T: Ja, det var ett utförligt svar på denna fråga. Sen undrar jag, de här tankarna. Är det något som hela din kommun delar med dig?

R: Vi får skilja på några saker här nu. För det första är jag tjänsteman. Inte politiskt tillsatt här. Utan min roll är delvis att tillsammans med min avdelning underlätta för att kommuninvånarna här i Helsingborg kan föra en dialog med beslutsfattarna, dvs. politikerna, men även i viss mån tjänstemän när det är sådana frågor. Vi har ett stort intresse för de möjligheter IT ger oss, vi satsar mer och mer på e-tjänster, vi har utvecklat lösningar för chatt, vi har en del spännande idéer när det gäller att tillämpa den här tekniken. Men, det är inte så att vi håller på att införa direktdemokrati över de här kanalerna. Utan vad vi gör är att försiktigt se vad kan vi ta fram på IT sidan som medborgarna kan ha glädje av och som vi kan ha glädje av när vi samtalar med dem. Så jag vill hålla isär två saker här, du frågar om e-demokrati hela tiden, och e-demokrati för mig, för mig, det är att man går hela vägen till en direkt demokrati över internet så att säga. Det sysslar vi inte med här, utan det vi sysslar med är att ta fram mer och mer effektiva och populära former att kommunicera med folk där ute över internet.

T: Skulle man kunna kalla det e-tjänster istället?

R: Ja, det kan man göra. Du kan kalla det vad du vill. Man kan kalla det, nya IT baserade kommunikationskanaler.

T: Okej, är man allmänt positiv till dessa nya kommunikations kanaler?

R: Ja, det kan jag nog inte säga att man är för det beror på vem man frågar.

T: Okej, så det är blandade uppfattningar.

R: Ja precis. Det är blandade uppfattningar.

T: Okej, men detta är ändå något ni satsar på?

R: Ja, vi utvecklar fler och fler lösningar för interaktiv kommunikation, alltså IT baserad kommunikation, det gör vi.

T: Okej, sen undrar jag lite om var ni har fått kunskap om sådan här tjänster?

R: Det är en blandad kompott. Vi tittar på hur andra kommuner gör och intresserar oss för det. Vi gör mycket själva, vi har en kraftfull IT avdelning här i Helsingborg, men vi anlitar också externa konsulter då det behövs. Då vi behöver tekniska lösningar då det inte är lönsamt att slå ihop de själva.

T: Finns det någon speciell kommun som ni har som förebild?

R: Det beror på vad vi menar här, om vi pratar interaktiv kommunikation i största allmänhet så har vi tittat mycket på Kalmar, Göteborg, Stockholm. Köpenhamn också tror jag för att hämta inspiration, vi håller på att utveckla en ny webbplats. Men då menar inte jag att vi har tittat just på former för. Ja, nu är vi där igen alltså inte för e-demokrati utan för hur kan en hemsida vara uppbyggd för att vara bra för kommuninvånarna, vilka olika sätt det finns att göra det på. Inom den hemsidan håller vi på att lägga in fler och fler e-tjänster av olika slag, och på sikt även bryggor, linjer för kommunikation med medborgarna. Alltså inte bara mail hit och dit utan även, chatt är ett sånt exempel. Det kan bli fler sådana i framtiden. Det tillförs ju vår hemsida, vår hemsida är ju stor.

T: Vilka e-tjänster planerar ni att ha på den nya hemsidan?

R: Oj, jag tror att det är 40 stycken nya på väg nu. Du vill ha några praktiska exempel?

T: Ja, det räcker med 2-3 stycken.

R: Dels har vi en synpunktshantering där man kan slussa synpunkter direkt till berörd förvaltning över hemsidan. Sen har vi att man kan ansöka om allt möjligt. Vi har en diverseverkstad i kommunen. Man kan begära allt från räddningstjänst till sophämtning till kultur. Det är gott och blandat kan man säga.

(Förtydligande från intervjuperson: Detta med diverseverkstad och exempel räddningstjänst och sophämtning var för att peka på att vi inom kommunen har ett stort antal ansvarsområden. Inte för att belysa ansökningar inom nämnda områden. Kan nog förvirra.)

T: Okej, men tanken är att utöka dessa tjänsterna?

R: Ja, det är det, men det är ju inte samma sak som e-demokrati, förstår du?

T: Jaja, nä det här är e-tjänster. Men har ni haft positiv erfarenhet kring de här e-tjänsterna?

R: Ja, det är ju fler och fler som använder dem men vi har ju inte riktigt kommit igång med det än, vi står i startgroparna. Vi har legat rätt sent här ute i Helsingborg med att lägga ut e-tjänster men nu lägger vi upp desto fler. Men det är ju sådana som andra kommuner också har provat och funnit att dessa är efterfrågade, så vi skjuter inte i blindo här utan vi tar fram sånt vi tror folk har nytta av.

T: Ja, sen undrar jag har dessa e-tjänsterna påverkat din arbetsroll på något sätt?

R: Ja, indirekt har de det, på det viset att vi försöker ju berätta om dem internt och externt så att folk använder dem och är medvetna om dem. Jag jobbar som informatör så min bit är ju att vara med där och sprida kännedom om dem. Men jag har inte blivit direkt påverkad av i stil att sen vi fick de här e-tjänsterna så har jag den här typen av kommunfrågor varje dag från medborgare på grund av e-tjänsterna. Det är mer en indirekt effekt.

T: Okej, Vilken uppfattning tror du medborgarna har av de här tjänsterna?

R: Ja, det är en gissning för vi har inte undersökt det än och jag tror att de medborgare som har upptäckt e-tjänsterna och använder dem är nöjda, men de är inte så många som de kommer att bli och de kan såklart göras bättre. Det är en trail and error det här med e-tjänster hela vägen. Det kanske visar sig i framtiden att, den tjänsten den var inte särskilt bra, för det här händer samtidigt i verkligheten som gjorde att folk inte är intresserade längre, de vill hellre göra på det här viset. Ja, då får man ju ta bort den och så kanske man upptäcker, här finns det ett behov där en e-tjänst verkligen kan underlätta så får vi slänga in den e-tjänsten. Så det finns inget statistiskt svar på det där. Man får ju titta efterhand och se vad som är mest uppskattat och vad som är inte.

T: Om vi går tillbaka lite till e-demokrati igen, det här med att kunna rösta och så. Har ni genomfört omröstningar via hemsidan eller så att man kan göra sin röst hörd?

R: Jodå, vi har haft en del medborgardialoger över hemsidan, eller använt tjänster på hemsidan för att ha medborgardialoger. Det har varit interaktiva grejer då, man har kunnat klicka på kartor och avge textåsikter om så här vill vi göra där i stan osv. Men det är inget stående vi har utan det har varit projektburet. Om vi har haft ett stort projekt med mycket ytor mot kommuninvånarna så har man gjort så ibland att här är ett bra läge att använda webben och ha en medborgardialog över webben för att lämna åsikter. Men det finns ingen statsgemensam syn på det här när ska det användas, hur ska det användas, vem ska sköta spakarna, det sitter jag med nu och jobbar med att ta fram ett sånt tänk alltså för hela stan. Så vi känner oss för och kör lite adhoc-stil.

T: Okej, kan du berätta lite om den gången du var inne på när medborgarna kunde lämna synpunkter?

R: Vi hade en översiktsplan, det var en omfattande översiktsplan för hur Helsingborg ska se ut 2035, och i arbetet inför den översiktsplanen så fördes det en massa medborgardialoger. Både ute på stan i form av möten med helsingborgare men även över nätet kunde folk då gå in och tycka till och komma med synpunkter och idéer. Då användes bland annat en interaktiv karta där man kunde plotta in saker över nätet.

T: Okej, vilken uppfattning har ni av det hela, var det många som använde sig av det?

R: Det vet jag inte riktigt, det var ganska längesedan. Jag satt inte med det här själv, jag kan kolla upp det åt dig om du vill men jag kan inte svara på rak arm.

T: Okej, hur många år sedan var det ungefär?

R: Det här är väl, två år sedan.

T: Har ni haft några liknande projekt med medborgarsynpunkter på hemsidan?

R: Ja, det har vi haft. Skolan, förvaltningen som sysslar med skolfrågor de har kört chatt runt skolfrågor. jag halkar tillbaka till det här med definitionen det är det som gör det så krångligt. Är du ute efter renodlade IT-kanaler som man har använt för att prata med kommuninvånarna alltså över hemsidan eller vad är egentligen frågan?

T: Ja, egentligen när man som medborgare har kunnat lämna åsikter via hemsidan i olika fall.

R: Ja, det kan man göra hela tiden, vi har en stående synpunktshantering. Vi har till och med två stycken. Vi har något som heter tjänstegarantier, det betyder att förvaltningen har gått ut och lova helsingborgarna att det här ska vi fixa, så här ska det gå till och gör det inte det så slå larm, och då har man en kanal som just är gjord för att man ska kunna slå larm om man inte upplever att tjänstegarantin efterlevs. Sen har vi en allmän synpunktshantering också som går ut på att man via hemsidan kan skicka synpunkter och frågor om precis vad som helst som angår kommunen. Så gör systemet att det hamnar hos rätt förvaltning eller hos rätt verksamhet och så får man svar och så. De här är uppe hela tiden, de är inte bundna till någon speciell situation. Men då kan man säga, vad är så fantastisk med det då, för vi har ju mail, vi har telefon. Du kan välja det som passar dig bäst som helsingborgare, det sambandsmedlet är man välkommen att använda. Sen försöker vi satsa mer om mer på IT-lösningar, för vi tror det är effektivt. För oss är det kostnadseffektivt, för medborgarna borde det vara bekvämt för du kan använda det dygnet runt.

T: Ja, okej. Då är vi inne lite på det här med aktivt medborgardeltagande, att man kan lämna åsikter och så. Vad anser du om aktivt medborgardeltagande rent generellt?

R: Ja, att det är bra. Det blir ingen livaktig demokrati om folk är passiva. Man ska ha ett intresse för hur samhället utvecklas och delta i diskussionen. Det är klart att det är bra.

T: Tror du kommunen delar dessa åsikterna också?

R: Ja, det tror jag absolut.

T: Hur tror du din roll skulle påverkas vid ökat medborgardeltagande?

R: Det vet jag inte. Min arbetssituation?

T: Ja, precis. Din arbetsroll.

R: Det skulle säkert bli mer jobb på något sätt, det brukar det alltid bli. Min roll som informatör

skulle bli ännu viktigare om det blev ett större sånt inslag.

T: Skulle du säga att medborgarna i kommunen är väldigt aktiva eller?

R: Nä, jag skulle nog säga att det är som på många andra ställen att det finns de som är väldigt aktiva och intresserade och så finns det en grupp som inte bryr sig så mycket och så finns det de allra flesta som är där någonstans mitt emellan. Men det är en ren gissning. Jag vet inte hur du mäter medborgaraktivitet, alltså hur du definierar det. Om du menar antalet som går och röstar så tror jag vi ligger genomsnittligt här i Helsingborg.

T: Vi menar mer när medborgare gör sin röst hörd genom de olika kanalerna. Tycker du de är aktiva på det sättet?

R: Då är mitt svar ja, det är det. Men det är inte samma sak som att de använder de kanaler som kommunen just erbjuder för att få in synpunkter utan totalt sätt är svaret ja. Men sen är det en väldigt intressant fråga om vilka som är aktiva på det här viset. Detta är jätte svårt att säga, är detta något som en majoritet av helsingborgarna engagerar sig i, eller är det en lite grupp som har tydliga åsikter. Fråga inte mig om det, jag kan bara gissa.

T: Okej, tror du att hemsidan främjar ett ökat aktivt deltagande?

R: Jag tror att det underlättar för det absolut, men det räcker ju inte. Man kan inte förlita sig på en kanal och säga det här är ju allt vi gör. Utan det är en bland flera kanaler men det dyker upp en massa spännande möjligheter som man kan göra mer av. Men för många kommer nog hemsidan aldrig vara den primära kanalen i samhällsfrågor medan det för andra grupper kan vara så. Vi står inför en ny värld här så vi vet inte riktigt, ingen vet nog helt riktigt.

T: Okej, sen undrar jag om hemsidan också. Läger nu upp protokoll och beslutsunderlag osv. på hemsidan?

R: Ja, vi har en väldigt uppskattad tjänst speciellt bland journalister, den kallas diabas. I vårt digitala diarium kan du se all vår in och utgående post från kommunen, alla handlingar, alla kallelser till möten, beslutsprotokoll, ja egentligen allting. Det är alltså gripbart över nätet, var du än är i världen.

T: Finns de här sakerna att tillgå på något annat sätt också?

R: Ja visst. Du kan ju ringa till registratorerna och få det utskrivit på papper. Detta är ju en extra service för att slippa det där böket.

T: Sen undrar jag vilka medier som används för diskussion med medborgare?

R: Ja, man kan dela upp det så här. Dels har vi våra egna kanaler, då menar jag vi har egna informationsmöten i kommunens regi, där vi träffar riktiga människor på plats. Vi har de IT-baserade tjänsterna som finns via hemsidan. Synpunktshantering osv som jag nämnde innan. Sen har vi indirekta relationer och det är att delta i samtalet över media, alltså media står emellan oss och medborgarna. Det kan handla om lite olika saker, det kan handla om nyhetsutspel från vår sida, saker vi vill göra helsingborgarna uppmärksamma på, hallå helsingborgarna det här gör vi för era skattepengar nu. Pressmeddelande, presskonferens någonting sånt. Det kan handla om insändare

och det är ju Helsingborgs dagblad är absolut tongivande i medielandskapet i Helsingborg. Det är den största, kraftfullaste tidningen och det är det viktigaste organet för medborgarsamtal om vi pratar om mediaarena. Sen har vi ju annonser och en uppsjö av då sätt att väcka uppmärksamhet på via media.

T: Okej, sen undrar vi hur gör ni för att samla in medborgarnas åsikter?

R: Det beror helt på vad det är för situation och vad det är för läge. Det kan handla om löpande synpunkter som kommer dag efter dag via mail, via synpunktshanteringen, via brev, via besök. Det tas om hand i första besök av registratören som registrerar post och inkomna ärenden och sen bollar registratören vidare de här till den gubbe eller gumma som har ansvaret. Telefonsamtal, det ringer ju folk och ställer frågor och så där, vi har ju telefoner. Sen finns det speciella lägen då det finns en juridisk grej i botten, om vi tar sådana här detaljplaner eller samråd. Då ska det gå till på ett speciellt sätt. Det är enligt lag, då måste du om du vill lämna synpunkter göra det skriftligt innan ett visst datum och så vidare så det finns inte ett sätt och lämna synpunkter utan det finns väldigt många och vi försöker hålla uppe alla möjliga kanaler för att folk ska komma in med det.

T: Yes, sen undrar jag ifall kommunen skulle kunna tänka sig att genomföra en omröstning via er hemsida?

R: Det kan inte jag svara på. Det är de folkvalda som får svara på det, politikerna. Det är inte min bag om man säger så. Som tjänsteman är det inte jag som bestämmer sånt.

T: Okej, då kan du inte heller svara på frågan om man kan tänka sig utföra opinionsundersökningar via hemsidan?

R: Jag får ju se hur ni skriver det här för att man får skilja på två saker här, teknik och beslutsrätt. Tekniskt är det klart att man kan utföra opinionsundersökningar via hemsidan. Teknisk skulle det nog också gå att genomföra folkomröstningar över hemsidan. Men det är inte allt.

T: Nä, det handlar ju också om att alla ska ha tillgång och vissa gör sig mer det vi var inne på innan.

R: Ja, just det.

Intervjun avslutas

Bilaga 5: Intervju 4

Telefonintervju med Trelleborgs kommun 18.5.2010

R = Intervjuperson: Jonas Rosenkvist, kommunjurist/kommunstyrelse sekreterare

T= Tomas Kristoffersson

Intervjun börjar.

T: Okej, då kör vi igång. Första frågan är, vilken erfarenhet har du av IT, hög, medel, eller låg?

R: Erfarenhet? Det beror på om du menar om användande eller tekniken runt om kring, själva beteckningen.

T: Mer användande. Känner du dig hemma med användande av internet osv?

R: Ja, det gör jag. Då är jag nog den högsta av de som du hade som förlag då innan. Hög.

T: Okej, och vilken inställning har du till IT rent generellt?

R: Jag tycker det är ett självklart hjälpmedel i vår verksamhet.

T: Okej, så du är positivt till det då?

R: Ja, absolut.

T: Okej, då undrar jag; vad betyder begreppet e-demokrati för dig?

R: Ja, det är en bra fråga. För mig är där två delar i demokratibegreppet. Där är ju dels den här kontakten man som kommuninvånare kan ha med sina politiker och som där man då kan fundera på vilket sätt man använder IT till det och då internet i första hand när det gäller bland annat chattar och Facebook och annat. Men även medborgarundersökningar och annat som är webb-baserat. Men i mitt demokrati begrepp ligger där också att man på ett enkelt sätt ska kunna ha kontakt med kommunen, alltså mer med förvaltningen och tjänstemännen i olika frågor och där ha IT som ett hjälpmedel, till exempel söka barnomsorgsplats på nätet och kontakta förvaltningen via nätet och så vidare. Så de två delarna, både den politiska biten men även den andra biten att man som skattebetalare kan på ett enkelt sätt närma sig kommunen elektronsikt.

T: Skulle man kunna kalla det som e-tjänster det senare som du beskrev?

R: Ja, det skulle man kunna säga i och för sig, men jag tycker ändå att det ligger i begreppet e-demokrati även om det är mer åt e-tjänster. Det håller jag med dig om.

T: Okej, delar du denna uppfattningen med kommunen i övrigt tror du?

R: Ja, det vill jag nog säga. Men det som gör att det ibland finns lite obalans i den kommunala förvaltningen i förhållande till våra politiker är att medelåldern är högre bland våra politiker än vad den är bland våra tjänstemän och att vi har en del, det finns många äldre som använder internet mer än vad jag gör men det finns även många som inte gör det alls och tyvärr har vi en del av dem bland våra politiker i kommunstyrelsen och fullmäktige och det gör att det inte alltid finns det rätta intresset för de här frågorna kanske.

T: Okej, men den generella uppfattningen är?

R: Jag tror att den generella uppfattningen är ungefär den som jag har.

T: Okej. Tycker du att man ska satsa på e-demokrati och e-tjänster?

R: Ja, e-tjänster definitivt men även e-demokrati till viss del. Jag kan personligen tycka att det kan vara svårt att hitta balansen. Vi har ju ändå ett representativt valsysteem i Sverige där väljarna väljer sina politiker och sen är det de som ska fatta de kloka besluten, där kan man fundera på var man ska dra gränsen. Hur mycket rådslag och så ska man ha mot kommuninvånarna innan man som politiker vågar fatta beslut. Men det är klart att det ska finnas inslag av e-demokrati, det är självklart men kan inte ha det i var enda fråga.

T: Nä, det är sant. Så du är inte intresserad av någon direkt demokrati där man lägger ut alla frågorna till folket och de får avgöra?

R: Nä, det tror jag inte. Då får man ändra hela demokratisystemet i sig. Då är man tillbaka på romartiden när man samlas. Men det finns ju politiker som har testat det. Piratpartiet påstår att de ska göra det om de kommer in att de ska lägga ut frågor på nätet och så ska väljarna tala om hur man vill ha det och så kommer man att rösta på det viset. Och det finns ju fullmäktigepolitiker som har börjat twittra eller Facebooka från fullmäktigesammanträdena och få direkt input från väljarna där, vad de tycker i olika frågor. Det är i och för sig lite häftigt klart, men det hade blivit lite jobbigt om alla 51 hade gjort det samtidigt.

T: Okej, så du anser att det representativa styret bör vara kvar?

R: Ja, definitivt. Men sen kan man diskutera hur stort inslaget ska vara av direkt demokrati och i vilka frågor man ska ha det men jag har svårt att se att man kan ha det i alla frågor.

T: Okej, tror du att kommunen i helhet också anser det här?

R: Ja, det känns så för vi har inga större påtryckningar från våra politiker att vi ska ha mer e-demokrati.

T: Okej, då undrar jag var har kommunen fått kunskap om e-tjänster och e-demokrati?

R: De tjänstemän som jobbar närmast med det har givetvis goda kunskaper om det, sen finns det både politiker och tjänstemän som har betydligt lägre kunskaper inom det så det är svårt att säga faktiskt.

T: Men ni har inte gått någon utbildning eller liknande om möjligheterna med e-demokrati eller något sånt?

R: Nej, det har vi inte gjort. Vi är nu ett gäng som jobbar rätt mycket med sociala medier och hittar riktlinjer kring det och sånt och där utbildar vi oss lite grann och vi har senast idag haft en intern föreläsning kring juridiken med sociala medier och så men annars har vi inte haft någon utbildning eller så.

T: Vi har satt på er hemsida att ni använder er av Twitter och Facebook. Hur kommer detta sig?

R: Ja du. Det började med att vi har ett förhållandevis ungt kommunalråd, han är född 1975, och det började nog med en diskussion mellan honom och vår informationsavdelning att vi kanske skulle testa det här med Facebook och det var egentligen där vi började, med en Facebook sida. Sen har det utvecklats, vi har börjat twittra. Vi återanvänder mycket av det materialet som finns på vår hemsida och lägger upp på Facebook och Twitter per automatik så att säga. Sen har vi satt att folk är intresserade av det, så vi har en trogen skara som håller kontakt med varandra och Trelleborgs kommun via Facebook så därför har vi fortsatt med det.

T: Okej, så detta är något ni har positiva erfarenheter av?

R: Ja absolut. Nu håller vi på att ta fram någon form av policy dokument för hur vi ska använda sociala medier sen är tanken att vi ska lyfta frågan till kommunfullmäktige som får tycka till om det.

T: Aha. Ni ser ingen fara med att använda sociala medier?

R: Nä, det gör vi faktiskt inte.

T: Okej, då undrar jag, vad är det för typ av tjänster ni erbjuder på er hemsida?

R: Idag har vi så man kan söka barnomsorgsplats, en vikariebank till öppnarförskolan där man kan anmäla sig. Sen har vi en del blanketter om man nu kan kalla det för e-tjänster som man kan fylla i via hemsidan, men de måste fortfarande skickas in manuellt så att säga. Det är väl det vi har.

T: Har ni några med mer inslag av e-demokrati?

R: Nä, det har vi inte. Den enda tjänst vi har som är kopplad till våra politiker är att vi har en sida som heter fråga kommunalrådet där man har möjligheten att ställa frågor. Men där svara han som kommunalråd och kommunstyrelsens ordförande och inte som moderat politiker så att säga. Så där är inte något starkt politiskt inslag i det kan man säga. Men annars har vi inget, vi hade en diskussion inför förra valet om att ha någon form av politikerblogg eller något annat men det fanns inget större intresse för det hos våra politiker. Det har mer och mer landat i att partierna istället ska ha det på sina egna hemsidor istället för att kommunen ska hålla i det.

T: Okej, ni har inte några andra planer på att ha någon form av medborgarforum eller någon slags opinionsundersökningar eller liknande?

R: Nä, vi pratar om det hit och dit men eftersom vi inte har något tryck på oss från politikerna så har vi inte gått vidare med det nu.

T: Okej, Har de e-tjänster ni har påverkat dina arbetsuppgifter på något sätt?

R: Nja, de sociala medierna har påverkat mina arbetsuppgifter att vi har dem men inte så mycket det andra.

T: Hur har de sociala medierna påverkat?

R: Ja, det poppar upp frågor med lite jämna mellanrum om, nu eftersom jag jobbar som kommunjurist, just juridiken kring det alltså vad som gäller. Nu har Sveriges kommuner och landsting precis kommit med riktlinjer för hur man som kommun kan och bör använda sig av sociala medier, men innan dess poppade det upp en hel del frågor kring, om olika inslag, är det lämpligt att det ligger kvar det här inlägget på Facebook. Den typen av frågor. Och jag har hållit en del interna föreläsningar på området så på så vis har det påverkat min arbetsroll.

T: Hur länge har ni använt er av sociala medier?

R: Twitter har vi bara haft en månadstid men Facebook kommer jag inte riktigt ihåg. Jag tror det var någon gång under fjolåret som vi började med det. Jag kan inte säga det exakt men Facebook har varit med längre. Jo, februari 2009 gick vi med på Facebook och Twitter var nu i mars månad tror jag.

T: Vilken uppfattning tror du medborgarna har av e-demokrati och de här sociala medierna och de e-tjänsterna ni erbjuder?

R: Jag tror man är kluven där. Är man intresserad av det så tycker man det är bra men är man inte intresserad av det och aldrig är på Facebook så har man nog svårt att förstå varför kommunen ska finnas där. Så det är nog väldigt kluvet.

T: Tror du att man från medborgarhåll vill att man ska ha mer inslag av e-demokrati från hemsidan?

R: Ja, det finns garanterat en grupp kommuninvånare som hade varit delaktiga och svarat och de hade såklart tyckt det var bra men om det är en generell uppfattning att det hade varit bra, det vet jag inte. Det vågar jag faktiskt inte säga.

T: Okej, och ni känner inte direkt att medborgarna ligger på er att ni ska skaffa vissa tjänster?

R: Nä.

T: Det var inte de som låg på er att skaffa Facebook?

R: Nä, det kan jag inte påstå

T: Okej, så allting kommer inifrån?

R: Ja, det får man nog säga.

T: Tittar ni på andra kommuner och ser hur de har gjort?

R: Ja, det kan man väl säga att vi gör. Twitter är nog ett bra exempel för vi hade inga ambitioner att börja Twittra. Vår webbmaster skaffade mer Twitter för att kunna gå in och titta lite mer inifrån så att säga och se vad andra kommuner gjorde men hon han inte med att göra mycket mer än så innan folk började, adda henne, eller vad man nu gör på Twitter, och det gjorde att efter tre, fyra dagar att hon kände att vi inte helt kunde ha en passiv sida utan då fick vi börja lägga ut lite information där också, sen har vi som sagt byggt på det. Så det kom med lite av influenser utifrån så att säga, men annars är det rätt så mycket inifrån.

T: Vilka är det som sköter Facebook och Twitter-sidan?

R: Vi har några under-Facebookar också men det är i stort sätt samma personer som publicerar information på kommunens hemsida, så kommunens officiella är ju vår info-master som sköter det och det är även hon som har ansvaret för vår hemsida och lika så med Twitter. Sen ute på våra förvaltningar är det deras webb-publicister som sköter det.

T: Okej, då skulle jag vilja ställa några frågor om aktivt medborgardeltagande. Och då undrar jag för och främst vad du anser om aktivt medborgardeltagande.

R: Du menar vad det är för någonting?

T: Nä, mer om du är positiv till ett ökat aktivt medborgardeltagande.

R: Ja, ja det är jag, men fortfarande med samma reservation att vi har den representativa demokratin. Det ska ju fungera och det tycker jag i första hand ska vara upp till de enskilda politikerna och partierna att ta in synpunkter från sina väljare, det ska inte kommunen göra så att säga. Det är min personliga grundprincip i det hela.

T: Okej, vilka för och nackdelar ser du med ett ökat aktivt medborgardeltagande?

R: Ja, fördelarna är alltså att det blir ett mer aktivt medborgardeltagande och kanske också göra att man ökar förståelsen för kommunens verksamhet. Om man aktiverar medborgarna väldigt mycket så är det kanske lättare för dem att förstå det här att man prioriterar och så vidare, att man inte bara kan utöka överallt utan då blir det på bekostnad av något annat och så. Det kan göra att man får en annan förståelse om man blir mer involverad. Nackdelen är ju att enskilda intressen, eller om man ska kalla det för särintressen kan få ett väldigt stort genomslag därför att, man får aldrig alla att engagera sig och lyckas man då samla ihop ett tillräckligt stort gäng som engagerar sig i en fråga kan den framstå som oerhört viktig från medborgarnas sida men det kanske ändå bara är en promille av kommuninvånarna som står bakom det så att säga. Det är ju en nackdel med det.

T: Ja, tror du att din arbetsroll skulle påverkas av ett ökat medborgardeltagande?

R: Ja, det är jag helt övertygad om.

T: Och vilken syn tror du kommunen har av ökat medborgardeltagande?

R: Ja, i grunden är det nog så att man är positiv till det, vi vill ju ha den öppna dialogen med våra kommunmedborgare. Så den är jag ganska övertygad om är i grunden positiv.

T: Tror du hemsidan kan spela roll vid främjandet av ökat medborgardeltagande?

R: Ja, det är jag helt säker på.

T: Okej, på vilket sätt?

R: Det är ju där våra medborgare lättast kan få en samlad bild av kommunen och få reda på vilka beslut som kommer och är på gång och vilka som har fattats, och det är klart. Hade man bjudit in där när man lägger in kommunfullmäktiges dagordning på hemsidan, hade där funnits någon kommentarfunktion så är det säkert så att några hade gått in och kommenterat men det är nog ändå en liten skara som hade gjort det. Det ser man även i verkligheten, det blir givetvis lättare när det finns tillgängligt på nätet men vi ser ju i verkligheten hur förhållandevis få som t.ex. lämnar in medborgarförslag eller går på kommunfullmäktiges sammanträden eller så. Och vi har testat öppna nämnd sammanträden i några nämnder och det kommer i princip inga.

T: Okej, sen undrar jag rent generellt. Vilka medier används för att informera medborgare om beslut, beslutsunderlag och protokoll?

R: Det är i princip bara hemsidan men vi har en tidning som ges ut även fem-sex gånger om året där en del saker refereras men annars är det i princip via hemsidan.

T: Och på hemsidan, finns där alla beslut, beslutsunderlag och protokoll?

R: Inte alla beslutsunderlag men alla protokoll finns där.

T: Okej, och vilka medier används för diskussion med medborgare?

R: Inga egentligen, vi har ju stormöten ibland t.ex. när vi har nya översiktsplaner på gång, då ställer vi ut den på olika ställen i kommunen och då har vi valt de senaste åren i de fallen att vi många gånger vänder oss till, inte bara på rådhuset men även på biblioteket och köpcentrum och annat, där vi då brukar ha en mix av kommunpolitiker och tjänstemän som kan informera medborgarna och ta emot synpunkter och så. Annars är det till viss del via hemsidan vi lägger ut. Vi har mer och mer börjat med, en del ärenden som kan ha någon form av allmänintresse lägger vi ut och talar om för folk att de har möjlighet att kommentera om de vill innan vi fattar beslut. Sen annonserar vi fortfarande i tidningarna, men det är i de här fallen när man är skyldig att göra det med detaljplaner och annat. När man måste ge allmänheten en chans att yttra sig.

T: Men finns det möjlighet för diskussion med medborgare via hemsidan?

R: Nä. Det får bli via Facebook i så fall.

T: Okej, sen undrar jag hur gör ni för att samla in medborgarnas åsikter om beslut och andra tankar ni har?

R: Kommunen gör inte det utan det får de politiska partierna göra i så fall.

T: Okej, sen undrar jag om kommunen skulle kunna tänka använda sig av omröstningar via internet?

R: Jag kan inte uttala mig om det för jag vet inte vad den generella uppfattningen är. Jag har jobbat här i sex år och det har inte framförts några sådana påtryckningar från politiker håll. Men man skulle kunna tänka på det men sen är det en annan fråga vad det skulle användas till.

T: Man skulle kunna använda det som komplement.

R: Ja, visst skulle man kunna göra det men problemet är fortfarande att det finns en risk att det är en grupp som väljer att vara väldigt aktiva, så att svaren inte blir representativa för kommuninvånarna i stort och då är det frågan vilket värde man ska lägga i dem. Alltså om kommunfullmäktige är överens i en fråga men på hemsidan är det 100 personer som kommenterat och 80 av de är negativa och det bor 42 000 i kommunen. Vilket värde ska man då ge de 80 som är negativa. Det är det som är problemet, sen tror jag däremot att alla hade tyckt det hade varit väldigt bra om man skulle kunna rösta via internet i de allmänna valen, alltså ha det som ett komplement när man går och röstar i vallokalen. Det tror jag många är övertygade om hade ökat valdeltagandet.

T: Så ni tror inte att ni skulle få med tillräckligt många åsikter genom röstning via hemsidan?

R: Nä, jag tror inte det, man hade aldrig fått det urvalet så man hade kunnat lita på att det är representativt för kommuninvånarna. Utan det blir att de som bor ganska nära eller är berörda på något annat sätt att det i första hand är de som väljer att uttrycka sin åsikt. Medan fullmäktigepolitiker har skyldigheten att se till helheten. Ibland får det bli dåligt för 10 för att det ska bli bra för 100. Och det är det som gör att det ibland kan bli lite missvisande.

T: Okej, så om man ska sammanfatta det lite så är det inget tryck på att öka demokratitjänster via internet.

R: Nä, det kan jag inte påstå.

T: Och de här e-funktionerna eller tjänster som finns de har ni positiva erfarenheter av?

R: Ja.

T: Men har ni planer på att utvidga de tjänsterna?

R: Vi håller på nu att skaffa fram en e-strategi där det är tänkt att nyvalda kommunfullmäktige sen efter valet någon gång ska ta ställning till, där vi ska försöka att prioritera vissa nya e-tjänster som vi ska ta fram, men vilka de är har jag ingen aning om idag. Men från tjänstemanna håll och vi känner att vi har det uppdraget så ska vi gå fram med någonting här och få lite tydligare riktlinjer från politiker och få fram vad de vill att vi ska satsa på.

Intervjun avslutas.

Referenslista

Bengtsson, D. & Lysell, V. (2009): *Traditionell och elektronisk systemutbildning –Påverkas systemacceptansen?*. Kandidatuppsats i Informatik. Lunds Universitet, Institutionen för Informatik, Lund, INF09-010

Brown, S. A., Massey, A. P., Montoya-Weiss, M. M., & Burkman, J. R. (2002): Do I really have to? User acceptance of mandated technology. *European Journal of Information Systems*, 11(4) pp.283-295.

Budge, Ian (1996): *The new challenge of direct democracy*. Cambridge: Polity Press

Computer Sweden. (2006-03-14): Svensk e-demokrati har hamnat på efterkälken
<http://computersweden.idg.se/2.2683/1.30433>. 2010-04-16

Dahl, Robert A. (1989): *Democracy and its Critics*. New Haven: Yale university Press

DiCicco-Bloom, Barbara & Crabtree, Benjamin F. (2006): The qualitative research interview. Blackwell Publishing Ltd. *Medical Education* 40(4) pp.314–321.

Gidlund, Gullan & Möller, Tommy (1999): *Demokratins trotjänare*. SOU 1999:130, Stockholm: Fritzes

Grönlund, Åke. (2001): *IT, demokrati och medborgarnas deltagande*. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer.

Ingdahl, Waldemar (2008): E-demokrati.
<http://arvidlindmansfond.se/assets/files/ingdahl.pdf> (2010-05-04)

Jacobsen, D. I. (2002): *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Lund: Studentlitteratur.

Kalix kommun. (2007): Sveriges IT-Kommun - igen?
http://www.kalix.se/templates/NewsPage___11991.aspx

Norris, Pippa. (2004): *Deepening Democracy via E-Governance*. Inledning till UN World Public Sector report. <http://www.hks.harvard.edu/fs/pnorris/Acrobat/World%20Public%20Sector%20Report.pdf> (2010-05-04)

Mahrer, Harald. & Krimmer, Robert. (2005): Towards the enhancement of e-democracy: Identifying the notation of the 'middleman paradox'. *Information Systems Journal*, 2005/15, pp 27-42

Plooy, NF du. & Roode, JD. (2003): The Social Context of Implementation and Use of Information Technology. Working paper. University of Pretoria.

Sivervik, J. (2009): *E-demokratin är död - länge leve e-demokratin! - Bristande problematisering som ett hinder mot en digital demokrati i svenska kommuner*. Kandidatuppsats i Statsvetenskap. Lunds Universitet, Statsvetenskapliga institutionen, Lund, STV-K01

SKTF (2002): Hur står det till med e-demokratin – Om elektronisk demokrati i samtliga Sveriges kommuner och i Stockholms och Göteborgs stadsdelar. https://www.sktf.se/Templates/Page_____1969.aspx. (2010-04-14)

SOU 2000:1 (2000): En uthållig demokrati! -Politik för folkstyrelse på 2000-talet. <http://www.regeringen.se/content/1/c4/06/24/1c43643c.pdf>. (2010-04-21)

Walsham, Geoff. (2001): *Making a World of Difference IT in a Global Context*. West Sussex: Wiley

Åström, Joachim. (2004): *Mot en digital demokrati? Teknik, politik och institutionell förändring*. Örebro Studies in Political Science 9. Örebro: Örebro universitet.