

Elektronisk demokrati och dess verktyg

En normativ och idékritisk utvärdering

Abstract

This paper is about e-democracy and its tools. The aim of the paper is to evaluate the most common tools from a democratic perspective. To evaluate the tools of e-democracy the paper have used a two-step rocket. First, the paper studies the idea of democracy from a normative perspective to determine its definition and its premises. Secondly, the paper evaluates the tools with help form ideological criticism that tests the tools rootedness to the ides and premises of democracy.

The paper and the evaluation have been open to criticism a long the way. This have strengthen the papers openness, analysis and so on. The paper have throughout its work made sure of a high level of intern and extern validity to assure a correct analysis. After evaluating the tools of e-democracy the paper found that social media and the possibility to speak directly to the local policies are the most effective tools form a democratic perspective.

Nyckelord: E-demokrati, Normativ, Idékritisk, Utvärdering, E-demokratiska verktyg

Antal ord: 6913

Innehållsförteckning

Abstract.....	2
Innehållsförteckning	3
1. Inledning.....	4
1.1 Syfte och frågeställning.....	4
1.2 Motivering till syftet och frågeställningen.....	4
2. Metod.....	6
2.1 Den normativa analysen.....	6
2.2 Den idékritiska analysen	8
2.3 Avgränsning	8
3. Material.....	10
3.1 Källkritik.....	10
3.2 De e-demokratiska verktygen	10
4. Teoretiskt ramverk.....	12
4.1. Varför demokrati?	12
4.2 Definition av begreppet demokrati	12
5. Utvärderingen.....	14
5.1 Verktyg 1-3.....	14
5.2 Verktyg 4-7, 9-10	17
5.3 Verktyg 8, 11-15.....	18
6. Avslutande diskussion	21
7. Slutsats.....	22
8. Referenser	23

1. Inledning

Det här kapitlet beskriver uppsatsens centrala innehåll, dess huvudsakliga ämne presenteras och motiveras. I den avslutande delen av kapitlet kommer även arbetets syfte och frågeställning att lyftas fram och motiveras.

Uppsatsen handlar om e-demokrati(elektronisk demokrati) och dess verktyg. Mer specifikt kommer de e-demokratiska verktygen utvärderas utifrån ett demokratiskt perspektiv. Anledningen till att ämnet föll på elektronisk demokrati var för att det är en aktuell och relevant samhällsfråga. Regeringen har gått ut med ett mål där man vill sträva efter att den elektroniska förvaltningen ska vara så pass enkel och tillgänglig som möjligt för alla medborgare.¹ Min studies intresse stärks ytterligare av det är en aktuell fråga som ligger rätt i tiden och som berör väldigt många människor.

Min studie kommer förhoppningsvis kunna vara en vägvisare i vilken riktning det e-demokratiska arbetet borde färdas.

1.1 Syfte och frågeställning

Uppsatsens syfte är som nämndes i inledningen att utvärdera de e-demokratiska verktygen utifrån ett demokratiskt perspektiv. Syftet ämnar tillföra något nytt till den pågående debatten om e-demokrati och dess verktyg, då det inte tidigare har bedrivits mycket forskning kring ämnet.

Min konkreta frågeställning är: **Vilka e-demokratiska verktyg har starkast förankring i demokratin?**

1.2 Motivering till syftet och frågeställningen

Uppsatsens syfte går att motivera ur flera olika aspekter. Den är utomvetenskapligt relevant för att den bidrar till samhället, frågor om e-demokrati och demokrati är något som berör väldigt många människor i stort.² Den är inomvetenskapligt intressant då den bidrar till framtida forskning, kumulativitet. Uppsats bygger vidare på ett väldigt ungt och spännande forskningsfält där inte mycket tidigare forskning har bedrivits.

En av forskarna som tidigare har studerat e-demokrati är Gustaf Lindén som är aktiv vid Mittuniversitet. Han har gjort en avhandling om e-demokrati där han studerade hur det används i dagens svenska kommuner.³ Lindéns huvudsakliga fokus, ligger till skillnad från min uppsats, inte vid att utvärdera de e-demokratiska verktygen. Hans huvudsakliga syfte är snarare att studera hur övergången från demokrati till e-demokrati ser ut. Eftersom det inte finns mycket tidigare forskning om ämnet blir min uppsats, som berör de e-demokratiska och demokratiska frågorna, väldigt intressant.

¹ <http://www.regeringen.se/sb/d/12960> (Besökt den 13 november 2013)

² Jan Teorell, Torsten Svensson. *Att fråga och att svara. Samhällsvetenskaplig metod*. Malmö: Liber, (2007). S. 18

³ <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:408564/FULLTEXT01.pdf> (Besökt den 26 november 2013)

Den elektroniska förvaltningen är ett projekt för framtiden, enligt regeringens handlingsplan för svenska kommuner^{4,5}

Frågeställningen är principiellt intressant då det tydligt går att se att uppsatsen är ett **fall av** demokrati, vilket gör att man relativt enkelt kan koppla den till **teorier om** demokratins grundläggande innebörd. Formuleringen av frågeställningen har gjort att det i uppsatsen går att vandra längs abstraktionstrappan och lägga sig på en nivå som medför att man ser "det stora i det lilla", ambitionen att fånga det konkreta hos det abstrakta lyckas med andra ord.⁶

⁴ <http://www.regeringen.se/sb/d/12960> (Besökt den 13 november 2013)

⁵ Teorell och Svensson. *Att fråga och att svara. Samhällsvetenskaplig metod*, S. 18-19

⁶ Teorell och Svensson. *Att fråga och att svara. Samhällsvetenskaplig metod*, S. 45-48

2. Metod

Det här kapitlet beskriver hur metoden är uppbyggd, att den består av en två stegsraket där det ämnas göra en normativ undersökning men även en idékritisk för att på så sätt utvärdera de e-demokratiska verktygen ur ett demokratiskt perspektiv. Kapitlet avslutas med att presentera vilka avgränsningarna som har gjorts i uppsatsen.

2.1 Den normativa analysen

Den första delen i uppsatsen består utav en **normativ analys i egentlig mening**, vilket i korthet innebär att man argumenterar för ett specifikt värde eller ett värdespecifikt svar på en bör-fråga, man är med andra ord ute efter att rättfärdiga ett särskilt handlande. Vid denna typ av normativ analys är det viktigt och vanligt att man tar upp och behandlar kritik, invändningar längs med vägen⁷.

För att den normativa analysen som förs i den här uppsatsen ska vara hållbar och kunna bidra till intersubjektivitet krävs det en hög nivå av **intern** och **extern** giltighet. Den interna giltigheten kan sägas vila på två ben, dels ett ben som rör hur ens värde preciseras och definieras, och dels ett ben som rör argumentationen i sin helhet, är den hållbar utifrån uppsatta premisser?⁸

I det första benet, hur ens värde preciseras och definieras, ligger vikten vid att vara tydlig, om värdena i uppsatsen är otydligt definierade faller den normativa analysen platt. Det är viktigt att begreppsintensionen tydligt preciseras i uppsatsen, vilket innebär ett förtydligande av vilka egenskaper begreppet måste innehålla för att kunna falla in under en specifik beteckning. Genom att använda mig av en allomfattande definition av begreppet demokrati har begreppsinhållet(dess intension) vidgats till den grad då en stor precision uppstår i begreppsomfånget(dess extension). Vidgandet av begreppsintensionen medför att det i uppsatsen vid utvärderingen av de e-demokratiska verktygen får en skarp precision rent demokratiskt. Rädslan för "begreppstjäning" minskar också den då precisionen i begreppsintensionen är tydligt definierat, vilket i sin tur leder till en skarp precision i begreppsextension.⁹

I det andra benet ligger vikten vid att det argumenteras på ett klart och tydligt sätt för att möjliggöra en god argumentation under arbetets gång. Ens analys ska lyfta fram kritik, enligt generositetsprincipen, som uppsatsen kan tänkas ställas inför. Att man tar upp kritik längs med vägen som man sedan systematiskt avfärdar stärker endast den normativa argumentationen.

En god argumentation kan sägas bestå utav tre saker, begriplighet, hållbarhet, intern relevans och saklighet.¹⁰ Med begriplighet menas att ens argumentation måste vara logiskt sammanhängande, analysen är endast så stark som sin svagaste länk. Det andra

⁷ Björn Badersten. *Normativ metod. Att studera det önskvärda*. Lund: Studentlitteratur, (2006), S. 47-50

⁸ Badersten. *Normativ metod. Att studera det önskvärda*. S 73-74

⁹ Ibid. S. 86-93

¹⁰ Ibid. S. 93-94

kriteriet, hållbarhet, består utav att ens uppsatta premisser ska vara logiskt korrekta och hållbara, detta för att kunna dra en korrekt slutsats. Det sista kriteriet, intern relevans och saklighet, handlar om att man ska hålla sig till ämnet samt föra en rak och saklig argumentation.¹¹

Sammanfattningsvis består den interna giltigheten av fyra krav som analysen i uppsatsen ständigt måste förhålla sig till.

1. Precision, vilket i korthet innebär att ens värdeutsagor ska vara entydigt och klart definierade.
2. Argumentation, vilket innebär att ens argument ska vara genomtänkta och att dess slutsatser ska följa de uppsatta premisserna, samt vara fritt från motsägelser. Här är det med andra ord viktigt att vara generös när det kommer till att ta upp tänkbara invändningar mot ens argumentation.
3. Reproducerbarhet, vilket innebär att andra forskare ska kunna återge ens normativa analys, vilket kräver att ens argumentation är transparent.
4. Intern relevans och saklighet, vilket innebär att man ska hålla sig till ämnet och relevanta argument för ens specifika analys.¹²

Den externa giltigheten består utav tre saker, värdeutsagans rättfärdigande i förhållande till andra värden (extern giltighet i värdeutsagor), giltighet i verklighetsbeskrivningar som finns med i den normativa analysen (extern giltighet i verklighetsutsagor) och att det normativa resonemanget ska vara rimligt och rent praktiskt tillämpbart (extern rimlighet och relevans i värdeutsagor).¹³

I den första delen, extern giltighet i värdeutsagor, kommer analysen i uppsatsen att latent resonera utifrån intuitionismen, vilket innebär att man kan rättfärdiga ett värde genom att hänvisa till dess karaktär, det är med vår intuition som man kan avgöra vad som är rätt och fel.¹⁴

Demokratins effekter enligt Dahl, som berörs stycke 4.1, går att motivera genom ett intuitionistiskt perspektiv. Fred, grundläggande rättigheter, mänsklig utveckling och politisk jämlikhet är bara några av de effekter som följer med ett demokratiskt styrelseskick. Värdena kämpas det för överallt i världen, även i icke-demokratier, vilket ytterligare stärker tesen om att demokratins effekter är något naturligt gott i sig, detta visar sig inte minst om man ser tillbaka på den arabiska våren.¹⁵

Nästa kriterium för extern giltighet, extern giltighet i verklighetsutsagor, berättar för oss om vikten av att den normativa analysen underbyggs och förstärks med hjälp av empirin.¹⁶ I detta specifika fall kommer den empiriska delen att stärkas upp utav en undersökning där det presenteras vilka verktyg som idag existerar inom vilka svenska

¹¹ Ibid. S. 94-103

¹² Ibid. S. 103-104

¹³ Ibid. S. 133

¹⁴ Ibid. S. 137-142

¹⁵ <http://www.ne.se/arabiska-v%C3%A5ren> (Besökt den 15 november 2013)

¹⁶ Badersten. *Normativ metod. Att studera det önskvärda*. S. 171-174

kommuner. Eftersom regeringen har en uttalad e-demokratisk målsättning blir de empiriska bevisen för att mer arbete måste göras tydliga.

I det sista kriteriet, extern rimlighet och relevans i värdeutsagor, får analysen som bedrivs i uppsatsen en stark anknytning till detta på grund av dess nära och starka koppling med verkligheten.

2.2 Den idékritiska analysen

När väl den normativa analysen är genomförd kommer premisser för vad demokrati bör vara att ha uppenbarat sig, som genom en idékritisk undersökning kommer utvärdera de e-demokratiska verktygen.

Ludvig Beckman, som i texten *idékritik och statsvetenskapens nytta* hävdar att man kan använda den normativa forskningen som en kritisk utvärdering. Han menar att en normativ utvärdering inte skiljer sig väsentligt åt ifrån en vanlig. Den normativa utvärderingen ska istället ses som att den skänker nytt "ljus" till det som ska studeras. Beckman tar även upp vikten av att ens studie är transparent, likt diskussionen som fördes i stycke 2.1. Ett transparent arbete leder till att man kan utsätta det för kritik, som i sin tur leder till att den normativa analysen utvecklas.¹⁷

Extern idékritik kommer att ligga till grund för hur den idékritiska utvärderingen kommer att utföras. Den externa idékritiken går ut på att man utifrån tydligt normativt motiverade värden, i detta fall demokrati, argumenterar och sätter upp värdespecifika premisser. Utifrån dessa premisser kan sedan verktygens förankring testas för att på så sätt klargöra deras demokratiska koppling. Som tidigare betonades är det viktigt att man i uppsatsen är generös när det kommer till att bemöta kritik längs med vägen, vikten av intersubjektivitet gör att uppsatsen måste vara transparent, noggrann, tydlig och generöst genomförd. Det är först när ens argumentation och analys har giltighet som den blir ett värdefullt vetenskapligt projekt.¹⁸

2.3 Avgränsning

Det har gjorts några avgränsningar i uppsatsen på grund av tids och platsbrist. Verktygen som kommer att granskas är de som SCB presenterar i sina mätningar av e-demokrati hos svenska kommuner. Väl medveten om att det finns ytterligare e-demokratiska verktyg har dessa valts för att kunna göra analysen rimlig på den här nivån. En ytterligare avgränsning som görs är att studien enbart ämnar vara utvärderande av de e-demokratiska verktygen utifrån ett demokratiskt perspektiv. Hade tid och plats funnits hade en djupare granskning där man går ner på kommunnivå varit möjlig. Den sista avgränsningen som görs i uppsatsen är definieringen av begreppet demokrati. Utifrån de skolor och teorier som kommer att presenteras i uppsatsen anses

¹⁷ Ludvig Beckman. *Idékritik och statsvetenskapens nytta*. Statsvetenskaplig tidskrift, 2006:4, volym: 108, S. 337-341

¹⁸ Ludvig, Beckman. *Grundbok i idéanalys. Det kritiska studiet av politiska texter och idéer*. Stockholm: Santérus förlag, (2005) S. 75-80

det ha uppnåtts en tillräckligt omfattande bild av vad demokrati är för att kunna ge en korrekt skildring. Rent teoretiskt skulle man kunna argumentera för en ytterligare breddning av demokratibegreppet, detta har dock inte varit praktiskt möjligt på grund av plats och tidsbrist.

3. Material

I kapitlet presenteras det vilket material som kommer att användas i uppsatsen, en kortare källkritisk diskussion kring litteraturvalet kommer även vara inkluderat. Kapitlet avslutas med presentera vilka de e-demokratiska verktygen är.

Det kommer användas ett stort antal texter i uppsatsen, alltifrån böcker till vetenskapliga artiklar. Vilka de e-demokratiska verktygen är kommer att presenteras utifrån SCB:s granskning av e-demokrati i svenska kommuner. Metoderna till utvärderingen är främst hämtade ifrån Björn Baderstens bok *Normativ metod. Att studera det önskvärda* samt Ludvig Beckmans *Grundbok i idéanalys*. Demokratibegreppet kommer att presenteras utifrån Robert Dahls definition i boken *On democracy*. Dahls definition ämnas kort motiveras genom Lennart Lundqvist texter om demokratins process och substansvärden, värden som går att återfinna i många av de stora demokratimodellerna såsom deltagardemokrati, deliberativdemokrati och så vidare.

3.1 Källkritik

Källorna som nämns ovan är texter som kommer ifrån välkända forskare och författare. Texterna har en hög vetenskaplig trovärdighet vilket gör att de lämpar sig för att användas i en kandidatuppsats. Detta till trots kommer det i uppsatsen under hela skrivprocessen att bäras "kritiska glasögon" för att synliggöra tendensiöst material. Under arbetets gång kommer åsikten att inget material är helt oberoende dess forskare eller skribent ligga latent, strävan är att arbetet i uppsatsen ska vara aktivt källkritiskt.

3.2 De e-demokratiska verktygen

De e-demokratiska verktygen som kommer att utvärderas i denna uppsats är som bekant hämtade ifrån en av SCB:s undersökningar av e-demokrati i svenska kommuner. Undersökningen har gått till så att SCB har listat de vanligaste e-demokratiska verktygen för att sedan se hur många av dessa som finns hos respektive kommun. Värt att nämna är att det finns en stor brist på e-demokratiska verktyg hos de svenska kommunerna idag, vilket undersökningen också visar.

De e-demokratiska verktygen som kommer utvärderas i uppsatsen är:

1. Kommunen använder sociala medier för att få kontakt med medborgarna.
2. Kommunen använder sociala medier för att informera medborgarna.
3. Kommunen använder sociala medier för att ge medborgarna möjlighet att påverka beslut.
4. Kommunen sänder direkt ifrån fullmäktige via radio, tv eller webb.
5. Kommunen har sändningar tillgängliga i efterhand på kommunens webbplats.
6. Kalendarium för fullmäktigesammanträde finns på kommunens webbplats.
7. Fullmäktiges protokoll finns på kommunens webbplats.
8. Det finns debattforum på kommunens webbplats.
9. Fullmäktiges möteshandlingar återfinns på kommunens webbplats.
10. Kommunala föreskrifter återfinns på kommunens webbplats.
11. Det finns ett öppet diarie- och ärendehanteringssystem på kommunens webbplats.
12. Det går att lämna klagomål/synpunkter på kommunens webbplats.
13. Det går att lämna meddelande till förtroendevald på kommunens webbplats.
14. Det finns information om medborgarförslag på kommunens webbplats.
15. Det går att följa hanteringen av medborgarförslag på kommunens webbplats.¹⁹

Några av verktygen som nämns ovan är väldigt lika eller använder sig av samma "plattform", till exempel verktyg 1-3 där sociala medier är den gemensamma nämnaren. För att göra utvärderingen bättre och mer lättillgänglig kommer det i uppsatsen vid utvärderingen att para ihop verktygen utifrån vilka plattformar de använder sig av.

¹⁹ <http://www.dagenssamhalle.se/sites/default/files/edemokratitoppen.pdf> (Besökt den 20 november 2013)

4. Teoretiskt ramverk

I detta kapitel kommer det mycket kort att presenteras varför demokrati i sig är lämpligare än andra styrelseskick. Det huvudsakliga innehållet kommer att bestå utav definieringen av begreppet demokrati och vilka dess premisser är.

4.1. Varför demokrati?

I boken *On Democracy* tar Dahl upp 10 av demokratins följder vilket gör styrelseskicket till ett mycket lämpligt val.

1. Undvikandet av tyranni
2. Essentiella rättigheter
3. Frihet
4. Självbestämmande
5. Moralisk frihet
6. Mänsklig utveckling
7. Skyddandet av essentiella personliga intressen
8. Politisk jämlikhet
9. Fred
10. Välstånd²⁰

Demokratins konsekvenser är mer önskvärda trots sina svagheter och brister än något annat alternativ, enligt Dahl.²¹

4.2 Definition av begreppet demokrati

Demokratibegreppet är mångfacetterat och kräver därför ett förtydligande över hur det definieras i uppsatsen, bör tonvikten ligga på deltagandet som Carole Pateman menar är det essentiella i demokratin, eller bör man istället fokusera på samtalet, delibreringen, som James S. Fishkin förespråkar?^{22 23}

De centrala demokratimodellerna kan sammanfattas och brytas ned till vad forskaren Lennart Lundqvist kallar för demokratins substans och processvärden. De övergripande substansvärdena är jämlikhet, frihet, solidaritet och rättvisa, de instrumentella värdena(processvärdena) är öppenhet, ömsesidighet, diskussion och ansvar.²⁴

Många av de instrumentella värdena, som Lundqvist tar upp, visar tydlig koppling med flera av de stora demokratimodellerna, till exempel kan diskussion och ansvar kopplas ihop med deliberation och deltagande.

²⁰ Dahl. *On democracy*. S .45

²¹ Ibid. S.60-61

²² James Fishkin, Robert C. Luskin. *Experimenting with a Democratic ideal: Deliberative polling and public opinion*, Acta politica, 2005, 40: 284-298

²³ Carole Pateman. *Participation and democratic theory*. London: Cambridge university press, (1970).

²⁴ Lennart Lundqvist, *Medborgardemokrati och eliterna*. Lund: Studentlitteratur, (2001), S. 119

I uppsatsen kommer demokratibegreppet som bekant att definieras utifrån Dahls 5 kriterier. Kriterierna för att något ska kunna klassas som demokrati är:

1. Effektivt deltagande, vilket innebär att alla medborgare i den demokratiska staten måste ha samma och lika möjligheter att kunna göra sina röster hörda.
2. Lika rösträtt vid det slutgiltiga avgörande, vilket innebär att alla medborgare i den demokratiska staten måste ha samma och lika möjligheter att rösta, alla röster måste räknas lika.
3. Upplyst förståelse, vilket innebär att alla medborgare i den demokratiska staten måste ha samma och lika möjligheter att kunna sätta sig in i politiken och dess konsekvenser inom en rimlig tid.
4. Kontroll över dagordningen, vilket innebär att alla medborgare i den demokratiska staten måste ha samma och lika möjligheter att påverka vad som tas upp på dagordningen.
5. Allomfattande medborgarskap, vilket innebär att alla eller i stort sätt alla medborgare i den demokratiska staten ska vara med i de fyra ovan nämnda punkterna. Det ska med andra ord vara lika för kvinnor som män, ung som gammal och så vidare.²⁵

Många av de centrala demokrativärdena som Lundqvist tar upp går tydligt att återfinna i Dahls definition, man ser en tydlig koppling mellan ansvar och när det kommer till att sätta sig in i politiken och dess konsekvenser. Det finns även en tydlig koppling mellan diskussion, deliberation och kriterium ett, att alla medborgare måste kunna göra sina röster hörda. Dahls definition kan ses som tillräckligt allomfattande för att ligga till grund för hur begreppet demokrati kommer definieras inom ramen för uppsatsen.

²⁵ Dahl. *On democracy*. S. 37-38

5. Utvärderingen

Kapitlet består utav den idékritiska utvärderingen av de e-demokratiska verktygen som presenterades i stycke 3.2.

5.1 Verktyg 1-3

Verktyg ett består utav att kommunerna använder sociala medier för att få kontakt med sina medborgare. Det andra verktyget är att kommunerna använder sociala medier för att informera sina medborgare, och till sist är det tredje verktyget att kommunerna använder sociala medier för att ge medborgarna möjligheten att kunna påverka beslut. Det verktyg ett-tre har gemensamt är att de alla använder sig av sociala medier som sin "plattform".

Det som är grundläggande i Dahls första premiss, effektivt deltagande, är medborgarnas möjligheter att kunna göra sina röster hörda. Verktøygen ett-tre använder sig som bekant av sociala medier vilket gör att viss problematik uppstår. Problematiken väcker en diskussion om vad det innebär att göra sin röst hörd och om vem detta är möjligt för. När det kommer till de ovan nämnda verktygen ligger vikten vid möjligheten till deltagande. För att kunna göra sin röst hörd är det viktigt att diskutera frågan om deltagande då den bidrar till att besvara för vem dessa sociala medier är tillgängliga för. Tillgängligheten till de sociala medierna kan tänkas variera utifrån vilken ekonomisk status, tekniskt kunnande och ålder man har²⁶.

Det är givetvis ytterst problematiskt att delar av samhället inte skulle kunna ta del av de ovan nämnda elektroniska verktygen och på så sätt stängas ute ifrån en del av demokratin. Demokratiproblemet som den potentiella utestängningen av somliga samhällsgrupper utgör är troligtvis ett problem som kommer vara avklingande med tiden. SIS, Swedish Standards Institute, arbetar för en ökad tillgänglighet av elektroniska verktyg för att på sikt kunna inkludera samtliga människor i informationssamhället²⁷. Arbetet som SIS gör stärker och minskar den grundläggande problematiken kring Dahls första premiss.

Lundqvist, som tidigare nämndes i uppsatsen, betonade vikten av demokratis processvärden, såsom öppenhet och diskussion. Diskussionen (delibrationen) som enligt Lundqvist är en av grundbultarna i demokratin riskerar att inte falla alla till del med nuvarande problematik kring tillgänglighet hos de e-demokratiska verktygen. Bedömningen av de elektroniska verktygen utifrån Dahls första premiss blir en balansgång mellan problematiken mellan tillgängligheten och det arbete SIS gör. Det troliga är att vid införandet av verktygen ett-tre kommer ovan nämnda demokratiska brister att uppenbara sig relativt omedelbart för att med tiden vara ett avklingande problem. Den första premisen anses därmed inte vara något problem för de elektroniska verktygen att uppfylla på längre sikt.

²⁶ http://www.svd.se/naringsliv/karriar/social-business-problem-for-aldre-generationer_7676512.svd (Besökt den 17 januari 2014)

²⁷ <http://www.sis.se/tema/Halsa--Vard/Tillganglighet/> (Besökt den 17 januari 2014)

I Dahls andra premiss, lika rösträtt vid det slutgiltiga avgörandet, ligger vikten vid att alla medborgares röster räknas lika. De två första verktygen, sociala medier för att komma i kontakt med sina medborgare samt för att informera dem är inte direkt relevanta att analysera ur detta perspektiv då ingen röstning sker. Det tredje verktyget, sociala medier för att ge medborgarna en möjlighet att kunna påverka beslut är däremot högst relevant att diskutera och problematisera. Problematiken är att alla medborgare inte är lika resursstarka när det kommer till att göra sina röster hörda. I uppsatsen *Medborgarförslag i Norrköping och Finspång, - ett verktyg för ökat deltagande och stärkt demokrati till gagn för medborgarna?* Av Teresa Carvalho visas det att skillnad finns när det kommer till vem som lägger fram medborgarförslag och gör sina röster hörda. Carvalho visar för sina läsare att resursstarka medborgare har större möjlighet att påverka beslut än övrig²⁸.

Här uppenbarar sig en problematik kring det tredje elektroniska verktyget då möjligheterna för medborgarna att påverka beslutsprocessen de facto inte är lika för alla. Lundqvists substansvärden såsom jämlikhet och rättvisa blir problematisk att uppnå för det tredje verktyget. Rättvisan hos verktyget minskas till viss del då somliga människor på grund av till exempel ekonomisk makt kan "överrösta" andra. För att konkretisera mer kring plattformen som verktyget använder sig av, sociala medier, är det tänkbart att ett inlägg från en mer välrenommerad medborgare på grund av olika faktorer skulle spela en starkare roll än om någon mer resurssvag hade gjort ett inlägg i debatten. Den andra premissen visar därför på demokratiska brister hos specifikt det tredje verktyget.

Dahls tredje premiss, upplyst förståelse, går ut på att samtliga medborgare måste ha en möjlighet att sätta sig in i politiken och dess konsekvenser inom en rimlig tid. Det är inte helt enkelt att definiera vad som menas med ovanstående premiss. Den väcker frågor om när man kan anses vara insatt i politiken och dess konsekvenser. Ett annat problemområde när det kommer till denna premiss är det är svårt att sätta människors engagemang i relation till verktygen. Sociala medier erbjuder en plattform som alla teoretiskt inte väljer att sätta sig in i samma utsträckning. Denna problematik blir dock mindre relevant då det är verktygen isig som utvärderas och inte medborgarnas engagemang. Verktygen, som använder sig av sociala medier är teoretiskt en väldigt bra plattform för att förmedla information och hålla en meningsfull politisk dialog på. Lundqvist som betonade vikten av diskussion, deliberation som ett av demokratins instrumentala värden stäcker ytterligare tesen om att sociala medier är en bra plattform för att öka medborgarnas förståelse. Samtalen som sker på de sociala medierna har empiriskt vid ett flertal gånger påverkat politiken i någon riktning²⁹. Att man som medborgare försöker påverka politiken kan innebära att man måste sätta sig in i sakfrågan som man är intresserad av. Diskussionen som sker på de sociala medierna

²⁸ <http://www.iei.liu.se/stat/utbildning-grundniva/c-och-d-uppsatser/juni%202009/1.139619/teresacarvalho-Duppsats.doc> (Besökt den 17 januari 2014)

²⁹ <http://www.metro.se/skane/nu-forsoker-fler-paverka-sina-politiker-genom-sociala-medier/EVHliq!Yim8WQHe01D66/> (Besökt den 17 januari 2014)

skapar en dialog kring någon fråga eller ett problemområde. Det troliga resultatet av samtalet är att kunskapen kring politiken och dess konsekvenser stärks. De e-demokratiska verktygen visar därför på en demokratisk styrka utifrån den tredje premisen.

I den fjärde premisen, som är kontroll över dagordningen, är det grundläggande att alla medborgare måste ha samma möjligheter att påverka vad som tas upp. Möjligheten att påverka dagordningen går mycket in i diskussionen som fördes kring föregående premiss. Även här ser man hur diskussionen, samtalet är helt centralt för att kunna påverka vad som tas upp på dagordningen. Artikeln från Metro som hänvisades till i föregående analys visar på styrkan hos sociala medier som opinionsbildare. För att stärka denna tes ytterligare kan man relatera tillbaka händelserna som var under den arabiska våren. Under denna mycket omvälvande period skedde en revolution i Egypten som ledde till att landet tog ett steg i demokratisk riktning. Mycket av stödet och uppmärksamheten som revolutionen fick var på grund av sociala medier. Facebook och Twitter användes till exempel för att från lokalt håll uppmärksamma vad som händer, vilket i sin tur väcker en diskussion om demokrati och mänskliga rättigheter³⁰. De två ovan nämnda exemplen visar på att sociala medier har en stor styrka som en opinionsbildande plattform. Verktygen har därmed en stark demokratisk koppling till den fjärde premisen.

Den femte och sista premisen, allomfattande medborgarskap, innebär i grund att alla medborgare ska ha samma och lika möjligheter att delta i de fyra övriga premisserna. Denna premiss väcker en diskussion likt den som fördes tidigare i analysen kring möjligheterna till att inkludera samtliga medborgare. Problematiken med att somliga grupper i samhället är mindre resursstarka visades på utifrån Carvalhos uppsats. Både i den och Svenska dagbladets artikel lyftes problematiken kring att äldre, mindre resursstarka medborgare tenderade att inte delta i de sociala medierna i lika stor utsträckning som till exempel yngre medborgare. Att inkludera alla medborgare är ett problem som inte är helt enkelt att lösa. Dock är det troliga att detta problem kommer vara avklingande med tiden, bland annat på grund av SIS, Swedish Standards Institutes arbete med att öka tillgängligheten kring elektroniska tjänster för medborgarna. Deras målsättning är att dessa elektroniska tjänster ska vara tillgängliga för samtliga medborgare³¹.

För att kort sammanfatta har de tre e-demokratiska verktygen strak förankring i Dahls demokratiteori. Den problematik som har upptäckts ligger främst vid den andra premisen där Carvalhos uppsats visade på att somliga medborgare är mer resursstarka än andra vilket gör att de har större potential att påverka besluten som fattas. Detta är något som är väldigt svårt att undvika då vissa medborgare får en större framträdande roll på sociala medier på grund av till exempel hög akademisk eller ekonomisk status. De

³⁰ <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=4559947> (Besökt den 17 januari 2014)

³¹ <http://www.sis.se/tema/Halsa--Vard/Tillganglighet/> (Besökt den 17 januari 2014)

problem som uppvisade sig kring premisserna ett och fem är något som kommer vara avklingande med tiden då ett hårt arbete för att motverka detta existerar.

5.2 Verktyg 4-7, 9-10

I verktygen fyra-sju och nio-tio är det främst kommunernas fullmäktigemöten som berörs. Verktyg fyra ger oss möjligheten att kunna följa fullmäktige via radio, tv eller webb, verktyg fem ger oss möjligheten att kunna ta del av dessa i efterhand på kommunens webbplats. Det sjätte verktuget ger medborgarna möjligheten att kunna se fullmäktiges kalendarium på kommunernas webbplatser. Verktyg sju ger medborgarna möjligheten att kunna läsa fullmäktiges protokoll på kommunernas webbplatser. Det nionde verktuget är att fullmäktiges möteshandlingar ska återfinnas på kommunernas webbplatser. Till sist handlar det tionde verktuget om att kommunala föreskrifter ska gå att återfinna på kommunernas webbplatser.

Dahls första premiss är som bekant effektivt deltagande där varje medborgares möjlighet att kunna göra sin röst hörd är det centrala. Utifrån att endaste studera de ovan nämnda e-demokratiska verktygen uppenbarar sig stora problem när det kommer till effektivt deltagande. På grund av verktygens uppbyggnad kring kommunernas fullmäktigemöten blir den envägskommunikation som uppstår djupt problematisk. Verktuget ger i sig inte någon möjlighet för medborgarna att göra sina röster hörda, man kan med andra ord inte påverka mötena på något sätt utifrån dessa sex verktyg. På grund av problemet med envägskommunikation blir den demokratiska kopplingen djupt problematisk utifrån den första premisen.

Det samma gäller Dahls andra premiss, lika rösträtt vid det slutgiltiga avgörandet. I den uppenbarar sig återigen problematiken med att medborgarna inte får något direkt inflyttande om vad som beslutas på kommunfullmäktigemötena. Diskussionen (deliberation) som var ett av de centrala demokrativärdena för Lundqvist går helt förlorat hos dessa sex verktyg. På grund av bristen på samtal uppvisas även här stora demokratiska brister enligt den andra premisen.

Den tredje premisen, upplyst förståelse, visar istället på en alternativ stryka hos de sex verktygen. Möjligheten att ta del av kommunfullmäktigemötena och de kommunala föreskrifterna är väldigt stora. Även bredden hos verktygen skänker ytterligare dimensioner när det kommer till att kunna sätta sig in i politiken. Att verktygen erbjuder medborgarna en möjlighet till att kunna ta del av mötena via radio, tv och webb samt i efterhand öppnar upp för att en större del kan vara med och ta del av sändningarna. Den stora bredd som verktygen erbjuder minskar problematiken kring inklusionen som fanns vid utvärderingen av verktygen ett-tre. Det ges under mötena ett tillfälle för medborgarna att ta del av aktuella politiska frågor vilket torde stärka deras politiska medvetenhet. På grund av den stora bredden hos verktygen möjliggörs ett tillfälle att sätta sig in i politiken på en mängd olika sätt vilket gör att de visar ett starkt demokratiskt samband till den tredje premisen.

Den fjärde premisen, kontroll över dagordningen, visar återigen på den problematik som togs upp tidigare. Medborgarnas möjligheter till att kunna påverka vad som tas upp

och sägs på mötena är direkt obefintliga utifrån verktygen. Envägskommunikationen omöjliggör en meningsfull dialog mellan medborgarna och politikerna vilket gör att man inte kan påverka vad som tas upp. Dock kan det väckas ett intresse att påverka framtida möten om man upplever att en politisk fråga eller ett problemområde inte tas upp. Detta kan i sin tur få medborgarna att öka sitt politiska deltagande för att på så sätt kunna lyfta en specifik fråga av intresse. Det demokratiska sambandet mellan den fjärde premissen och verktygen existerar på ett längre perspektiv. Det är omöjligt för medborgarna att påverka dagordningen enbart utifrån de ovan nämnda verktygen, utan de kan mer ses som något vilket kan påverka dagordningen på längre sikt då verktygen väcker ett politiskt intresse. Ett empiriskt exempel är när Centerpartiets nya kontroversiella idéprogram presenterade under ett möte vilket väckte straka reaktioner från många. Både frågor som togs upp och problemområden som inte berördes väckte diskussion och intresse hos långt många fler än de som var närvarande vid mötet³².

Den sista premissen, allomfattande medborgarskap, är något som verktygen lyckas väldigt väl med. Bredden som existerar med att man kan ta del av kommunfullmäktigemöten via tv, radio och webb samt i efterhand gör att i stort sätt samtliga medborgare har möjlighet att ta del. Detta gör som tidigare diskuterades, att problematiken som uppenbarade sig hos verktygen ett-tre inte i samma utsträckning existerar här. Därför uppvisar verktygen fyra-sju samt nio-tio ett väldigt starkt demokratiskt samband när det kommer till den femte premissen.

För att kort sammanfatta är dessa verktyg delvis problematiska då bristen på samtal gör att medborgarna inte kan påverka det slutgiltiga avgörandet eller vad som tas upp på dagordningen. Dock kan mötena tänkas väcka ett politiskt intresse som i framtiden kan få medborgarna att själva lyfta frågor eller problemområden som hen anser är viktiga. Den egentliga styrkan hos dessa verktyg ligger vid dess inklusion då de besitter en kapacitet som gör att i stort sätt alla medborgare kan ta del av kommunalfullmäktigemötena.

5.3 Verktyg 8, 11-15

Verktygen är att det ska finnas ett debattforum, en möjlighet att lämna klagomål, en möjlighet att lämna meddelande till förtroendevalda, att det finns ett öppet diarie- och ärendehanteringssystem, information om samt hantering av medborgarförslag via kommunens webbplats vilket ger medborgarna en möjlighet till att kunna samtala med sina politiker och följa sina förslag på ett interaktivt sätt.

Det finns stor potential hos verktygen att uppfylla den första premissen, effektivt deltagande. Grunden i dessa verktyg är debatten, möjligheten till att kunna föra ett samtal med sina förtroendevalda. Diskussionen och öppenheten, som för Lundqvist ses som centrala demokrativärden är något som tydligt finns hos verktygen. De ger medborgarna en möjlighet att följa med i en större policykedja, där man kan lämna

³² <http://www.robert-petersson.se/2013/01/04/centerpartiets-nya-ideprogram-vacker-mangas-kanslor-och-intresse/> (Besökt den 17 januari 2014)

förslag, debattera dem och följa deras väg till implementering. Medlen som används fångar upp samtalet tillskillnad från verktygen som analyserades i föregående stycke. På grund av den relativt breda och enkla plattformen som ett debattforum utgör kan verktygen ses som ett bra instrument för att göra medborgarnas röster hörda. Dock ska problematiken kring deltagandet inte glömmas bort, detta återvänder analysen till senare. Verktygen åtta, elva-femton får anses ha en relativt strak demokratisk koppling till den första av Dahls premisser.

Dahls andra premiss, lika rösträtt vid det slutgiltiga avgörandet, är inte direkt relevant att analysera utifrån då det inte direkt sker någon form av röstning vid användandet av verktygen. Verktygens huvuddrag ligger snarare vid samtalet, debatten som leder fram till röstningen än själva röstningen isig.

För att gå vidare till Dahls tredje premiss, upplyst förståelse, är möjligheterna till att sätta sig in i politiken och dess konsekvenser stora. Tidigare i uppsatsen har det visats på att diskussion är en av grundbultarna i demokratin, det är med samtalet som människor utvecklas rent demokratiskt. Lundqvist betonade starkt att en öppen, ömsesidig diskussion är några av de viktigaste instrumentala värdena hos demokratin³³³⁴. Verktygen som utvärderas fångar specifikt de viktiga instrumentala delarna då man som medborgare har möjlighet att lämna en fråga eller ett klagomål till någon av sina förtroendevalda. Möjligheten till att kunna samtala om politiska frågor med förtroendevalda, men även vanliga medborgare, för demokratin framåt. Samtalet som uppstår gör att man som medborgare deltar mer i det politiska livet och på så sätt får en ökad förståelse för politiken och dess konsekvenser. Verktygen får därmed anses ha en stark demokratisk koppling till Dahls tredje premiss.

Den fjärde premissen, kontroll över dagordningen, väcker en diskussion likt den som fanns kring de sociala medierna som e-demokratiska verktyg. Frågor väcks om alla människors åsikter de facto värderas lika mycket. Grunden i verktygen är ett samtal som är lika öppet för samtliga medborgare att ta del av. Problematiken och verkligheten är tyvärr en annan. Diskussionen som Carvalhos uppsats väckte kring de sociala medierna är även applicerbar här. Hennes uppsats berörde att resursstarka medborgare har en fördel gentemot andra när det bland annat kommer till att lägga fram medborgarförslag. Detta blir givetvis problematiskt då de facto alla medborgares politiska meningar inte räknas lika till den grad då somligas inflyttande kan tänkas ge fördel. Denna problematik är något som är direkt svåröverkomligt då vissa medborgare alltid torde vara något mer resursstarka än andra. Dock lär denna problematik inte vara så stor i de flesta mer lokala fall. Därför får ändå verktygen anses ge relativt lika möjligheter till att lämna fram medborgarförslag trots den intressanta problematiken som Carvalho för fram. Möjligheten att bilda opinion, likt den som finns kring sociala medier, ger medborgarna en relativ chans att påverka dagordningen med vad hen anser är viktigt. Att kunna föra fram sin åsikt, göra andra medvetna om ens problembild och på så sätt samla opinion

³³ Lennart Lundqvist, *Medborgardemokrati och eliterna*. Lund: Studentlitteratur, (2001), S. 119

³⁴ James Fishkin, Robert C. Luskin. *Experimenting with a Democratic ideal: Deliberative polling and public opinion*, Acta politica, 2005, 40: 284-298

för att så småningom utmynna i ett förslag är fullt möjligt på grund av de e-demokratiska verktygens utformning. Därför får den demokratiska kopplingen mellan verktygen och Dahls fjärde premiss anses relativt stark.

Diskussionen kring den sista premissen, allomfattande medborgarskap liknar den som förds om föregående premiss. Frågor om tillgänglighet och om de facto möjligheter att påverka har lyfts fram och diskuterats. Resursstyrkan kan variera i alltifrån ålder, kön eller ekonomisk status. Dock är det troligt att de e-demokratiska verktygen kommer att bli mer och mer tillgängliga för fler samhällsgrupper då SIS bedriver ett stort arbete med målsättningen att e-tjänster ska vara lika och tillgängliga för alla medborgare.³⁵

För att kort sammanfatta är de ovan nämnda e-demokratiska verktygen relativt starka då en väldigt tydlig koppling till Dahls premisser finns. Samtalet och diskussionen gör att medborgarnas intresse väcks och tas tillvara på. Via dialogen förs politiken framåt vilket i sin tur skapar viss förståelse för den och dess konsekvenser. Den svåröverkomliga bristen som uppenbarar sig hos verktygen är den samma som hos de sociala medierna. Frågan om "allas röster låter lika mycket" är ett väldigt intrikat problem som det inte finns något enkelt svar på. Trots denna problematik får verktygen åtta, elva-femton anses inneha en stark demokratisk koppling till Dahls fem premisser.

³⁵ ³⁵ <http://www.sis.se/tema/Halsa--Vard/Tillganglighet/> (Besökt den 17 januari 2014)

6. Avslutande diskussion

Utvärderingen visade på demokratiska brister hos somliga verktyg utifrån Dahls fem premisser. Bristerna gällde alltifrån diskussionen som Carvalhos uppsats väckte om medborgarnas olika resursstyrkor till problematiken kring bristen på samtal. Syftet med denna avslutande diskussion är att lyfta fram ett mer dynamiskt förhållningsätt till de demokratiska verktygen. Verktygen som i sig själva uppvisade demokratiska brister utifrån analysen bör inte per automatik förkastas som dåliga eller oanvändbara. Målsättning med analysen var att isolera verktygen för att sedan utvärdera dem efter deras specifika karaktär. Verktygen som uppvisade svagheter som exempelvis problematiken kring bristen på samtal, vilket föranledde kritik, är inte oanvändbara i ett större sammanhang. Möjligheten till att kombinera olika verktyg, till exempel sociala medier och möjligheten att följa kommunalfullmäktigemötena via radio, tv och webb gör att verktygen kompletterar varandra och inte bör ses som helt enskilda. En problematik och diskussion som dock är relevant även när flera olika verktyg används vid samma tillfälle är problemet med inklusionen. Frågor om något är tillgängligt och för vem är allt som oftast relevant när det kommer till politisk diskussion. Frågan som är ett intrikat problemområde är mycket svår överkomligt då människors olika resursstyrkor oftast spelar någon roll. Det är svårt att tänka sig ett samhälle där någons ord och inlägg aldrig skulle väga tyngre än någon annans. Dock är det troligt att den elektroniska tillgängligheten kommer att bli mer rättvis och öppen då bland annat SIS och regeringen arbetar för detta. För att komma runt problematiken hos somliga verktyg bör man istället se dem som komplement snarare än som rivaler till varandra, då deras egentliga styrka ligger i kompletteringen av varandra.

7. Slutsats

Syftet med den här uppsatsen är att besvara frågeställningen: **Vilka e-demokratiska verktyg har starkast förankring i demokratin?**

Frågan besvarades genom att normativt ställa upp Dahls fem olika premisser för vad demokrati är, utifrån dessa utvärderades sedan samtliga verktyg. Utvärderingen visade att det finns stor skillnad när det kommer till verktygens demokratiska koppling då somliga brister uppenbara sig. Bristerna som visade sig hos verktygen var ofta kopplade till problematiken med inklusion. Resursstyrkan hos varje medborgare varierar och en kritisk diskussion om hur detta kan tänkas påverka verktygens resultat fördes i utvärderingen. Slutsatsen som dras efter utvärderingen är att de olika verktygen hade olika styrker, till exempel var de sociala medierna extra starka när det kom till opinionsbildande. Möjligheten till att ta del av de kommunalfullmäktigemöten via radio, tv och webb visade istället på en större styrka när det kom problematiken kring inklusionen. Den stora problematiken som finns kring området att ge alla medborgare en lika stark röst, att göra plattformarna lika tillgängliga för alla är ett pågående arbete som successivt kommer att bli bättre. En annan brist som tydligt uppenbarade sig hos verktygen fyra-sju och nio-tio var bristen på samtal, envägskommunikationen visar sig bli problematisk då diskussion är något som är helt centralt inom demokratiteorin. Dock är det viktigt att se verktygen ur ett större perspektiv, verktygens egenskaper ska ses som kompletterande snarare än konkurrerande.

8. Referenser

- Arinell, Ingrid. *Nu försöker fler påverka sina politiker genom sociala medier*. Metro, 17 september 2012.
<http://www.metro.se/skane/nu-forsoker-fler-paverka-sina-politiker-genom-sociala-medier/EVHliq!Yim8WQHe01D66/> (besökt den 21 november 2013, elektronisk)
- Aringberg-Laanatza, Marianne, Nationalencyklopedin, *Arabiska våren*
<http://www.ne.se/arabiska-v%C3%A5ren> (Besökt den 15 november 2013, elektronisk)
- Badersten, Björn. *Normativ metod. Att studera det önskvärda*. Lund: Studentlitteratur, (2006).
- Beckman, Ludvig. *Grundbok i idéanalys*.
Det kritiska studiet av politiska texter och idéer. Stockholm: Santérus förlag, (2005).
- Beckman, Ludvig. *Idékritik och statsvetenskapens nytta*.
Statsvetenskaplig tidskrift, 2006:4, volym: 108, S. 337-341
- Blomqvist, Alestig, Peter. *"Social business" problem för äldre generationer*.
SvD Näringsliv, 18 november 2012.
http://www.svd.se/naringsliv/karriar/social-business-problem-for-aldre-generationer_7676512.svd (Besökt den 17 januari 2014, elektronisk)
- Carvalho, Teresa.
Medborgarförslag i Norrköping och Finspång, ett verktyg för ökat deltagande och stärkt demokrati till gagn för medborgarna? Magisteruppsats. Linköpings Universitet. 2009
<http://www.iei.liu.se/stat/utbildning-grundniva/c- och d-uppsatser/juni%202009/1.139619/teresacarvalho-Duppsats.doc>
(Besökt den 18 januari 2014, elektronisk)
- Dahl, Robert. *On democracy*. New Haven: Yale University Press, (2008).
- Fishkin, James, Luskin, Robert C.
Experimenting with a Democratic ideal: Deliberative polling and public opinion, Acta politica, 2005, 40: 284-298
- Lindén, Gustaf. *Från demokrati till e-demokrati*.
En jämförande studie av demokratiutveckling i det moderna samhället. Diss. Mittuniversitet. 2011
(Besökt den 26 november 2013, elektronisk)
- Lundqvist, Lennart. *Medborgardemokrati och eliterna*. Lund: Studentlitteratur, (2001).
Näringsdepartementet. *E-förvaltningen*.
<http://www.regeringen.se/sb/d/12960> (Besökt den 13 november, elektronisk)
- Pateman, Carole. *Participation and democratic theory*.
London: Cambridge university press, (1970).
- Petersson, Robert.
Centerpartiets nya idéprogram väcker mångas känslor ... och intresse, 4 januari 2013.
<http://www.robert-petersson.se/2013/01/04/centerpartiets-nya-ideprogram-vacker-mangas-kanslor-och-intresse/> (Besökt den 17 januari 2014, elektronisk)

SCB:s undersökning från 2013 kring e-demokratiska verktyg hos svenska kommuner.
<http://www.dagenssamhalle.se/sites/default/files/edemokratitoppen.pdf> (Besökt den 20 november 2013, elektronisk)

Svensson, Torsten, Teorell, Jan. *Att fråga och att svara. Samhällsvetenskaplig metod*. Malmö: Liber, (2007).

Sveriges radio, *Sociala medier- viktig del av den arabiska våren*. 17 juni 2011
<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=4559947> (besökt den 21 november, elektronisk)

Swedish Standards institute, *Hälsa, vård och omsorg, Tillgänglighet*.
<http://www.sis.se/tema/Halsa--Vard/Tillganglighet/> (Besökt den 21 november, elektronisk)