



**LUNDS UNIVERSITET**  
Ekonomihögskolan

E-demokrati -  
Ger dialog och ökat engagemang?

**Kandidatuppsats:** 15 högskolepoäng, SYSK02  
**Framlagd:** 2014-08-27  
**Författare:** Andreas Olofsson  
**Handledare:** Markus Lahtinen  
**Examinatorer:** Anders Svensson & Benjamin Weaver

<b>Titel</b>	E-demokrati – Ger dialog och ökat engagemang?
<b>Författare</b>	Andreas Olofsson
<b>Utgivare</b>	Institutionen för informatik
<b>Handledare</b>	Markus Lahtinen
<b>Examinator</b>	Anders Svensson & Benjamin Weaver
<b>Publicerings år</b>	2014
<b>Uppsattstyp</b>	Kandidatuppsats
<b>Språk</b>	Svenska
<b>Nyckelord</b>	E-demokrati, E-förvaltning, kommun och förvaltning, medborgardialog
<b>Omfång</b>	66 sidor

## Abstrakt

Behovet av att vidmakthålla och öka demokratin finns. Informationsteknik har möjliggjort nya kommutationskanaler mellan medborgare och makthavare. Kommunikation med hjälp av hemsidor, email, e-tjänster och forum har gjort att information kan överföras på kort tid och med en stor tillgänglighet. E-demokratin ses som en väg till att få fler delaktiga och ökat inflytande i politiska beslut. Med utgångspunkt från teorier om e-förvaltning, e-demokrati och medborgardialog via internet har denna studie undersökt vilka erfarenheter som finns av dessa teorier inom en kommuns olika verksamheter. Fokus har inriktats på teorier om vilken mognadsprocess som en myndighet kan uppnå inom e-förvaltningen, vilken inriktning av demokrati som finns, snabb, stark eller tunn demokrati. Vilka utmaningar som bör genomarbetats när det gäller att få engagemang bland medborgare. Till detta kopplas till hypoteser om medborgares engagemang och dialog.

Studien avser att tolka och förstå en bild av en kommuns erfarenheter som finns av e-demokrati, engagemang och dialog med medborgare. Fem tjänstemän har intervjuats inom olika förvaltningar i en kommun samt en politiker.

I studiens resultat framgår att det inte längre är tekniken som sätter några hinder för att möjliggöra e-demokrati. Den undersökta kommunen möjliggör en servicedialog mellan medborgare och beslutsfattare. Att flera av de utmaningar som OECD tar upp gällande online engagemang bland medborgarna i beslutsfattande är bearbetade, trots detta märks inget ökat engagemang eller dialog med nya grupper av medborgare. Det konstateras också i studien att det som fastslås i teorier stämmer med att det är en minoritet av medborgarna som är aktiva i dialogen via internet med beslutsfattare samt att olika intressegrupper utövar påverkan utifrån sina syfte.

## **Förord**

Jag tar tillfället att tacka de personer som varit viktiga för min studie. Först till de personer inom Markaryds kommun som har bidragit med sin erfarenhet vid intervjuerna och möjliggjort undersökningen- ett hjärtligt tack. Ett extra tack vill jag rikta till min kontaktperson som har hjälpt mig med planering av tider och lokaler för intervjuerna. Jag vill också tacka min handledare Markus Lahtinen som väglett mig i mitt arbete med struktur, diskussioner och idéer. Slutligen vill jag tacka min familj för genomläsning av materialet och ett stort stöd.

*Andreas Olofsson*

*Den 1 augusti 2014*

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning .....</b>	<b>1</b>
1.2 Problemformulering .....	2
1.3 Syfte och frågeställning .....	2
1.4 Avgränsningar .....	2
<b>2. Teori .....</b>	<b>3</b>
2.1 IT och Demokrati .....	3
2.1.1 Problem för representativ demokrati .....	3
2.1.2 Problem för direkt demokrati .....	3
2.2 E-förvaltning .....	4
2.2.1 Mognadsmodell för e-förvaltning .....	6
2.3 E-demokrati .....	8
2.4 E-demokratiska processer .....	9
2.4.1 Snabb demokrati .....	10
2.4.2 Stark demokrati .....	10
2.4.3 Tunn demokrati .....	11
2.5 Svagheter med e-demokrati .....	13
2.6 E-demokratiska projekt .....	14
2.6.1 Nationell studie av e-demokratiska projekt .....	14
2.6.2 E-demokratiförsök i Sverige .....	17
2.7 Sammanställning teoretiskt ramverk .....	19
<b>3. Metod .....</b>	<b>20</b>
3.1 Insamling av teori .....	20
3.2 Metodval .....	20
3.3 Kommunurval .....	20
3.4 Intervju .....	20
3.4.1 Intervjuguide .....	21
3.4.2 Urval av respondenterna .....	23
3.4.3 Genomförande .....	24
3.4.4 Bearbetning av data .....	24
3.5 Studiens validitet och reliabilitet .....	24
3.6 Etiska aspekter .....	24
<b>4. Fallbeskrivning .....</b>	<b>25</b>
4.1. Markaryds kommun .....	25
4.2 Medborgarförslag, medborgardialog och e-tjänster i Markaryd .....	25
4.3 Beskrivning av Säg vad du tycker! .....	25
<b>5. Empiriskt material .....</b>	<b>28</b>

5.1 Hur långt har kommunen kommit med e-förvaltning .....	28
5.2 Hur ser demokratin ut i kommunen.....	29
5.3 Dialogen via internet i kommunen .....	29
5.4 Utmaningar med att få mer online engagemang .....	30
<b>6. Diskussion .....</b>	<b>33</b>
6.1 E-förvaltning i kommunen .....	33
6.2 Hur e-demokrati ser ut i kommunen .....	34
6.3 Dialog via internet i kommunen.....	35
<b>7. Slutsatser .....</b>	<b>37</b>
<b>Bilaga 1 – Intervjuguide .....</b>	<b>39</b>
<b>Bilaga 2 – Intervju med intervjuperson A .....</b>	<b>42</b>
<b>Bilaga 3 – Intervju med intervjuperson B .....</b>	<b>45</b>
<b>Bilaga 4 – Intervju med intervjuperson C .....</b>	<b>48</b>
<b>Bilaga 5 – Intervju med intervjuperson D .....</b>	<b>51</b>
<b>Bilaga 6 – Intervju med intervjuperson E .....</b>	<b>54</b>
<b>Bilaga 7 – Intervju med intervjuperson F .....</b>	<b>57</b>
<b>8. Referenslista.....</b>	<b>60</b>

## **Tabellförteckning**

Tabell 1 – The four stage model of e-governance.....	8
Tabell 2 - Demokratiska processer och koppling till e-demokrati .....	9
Tabell 3 - Tre demokratimodeller sammanfattade .....	11
Tabell 4 - Models of E-Democracy.....	12

## **Figurförteckning**

Figur 1 - Definition av e-förvaltning .....	5
Figur 2 - Synpunktshanteringsprocessen.....	26

## 1. Inledning

E-demokratin brer ut sig – men det går långsamt. Det visar Dagens Samhälles granskning av läget i Sverige 2013 (Dagensamhälle, 2013). Enligt Ohlin (2006) behöver medborgarna få vara mer delaktiga i besluten än idag. Hansson (2013) menar att i en mer globaliserad värld fattas viktiga beslut allt längre från medborgarna t.ex. många beslut som berör oss fattas i EU. Det kan vara svårt att påverka besluten då de fattas så långt bort och risken finns att demokratifrågan urholkas. Ohlin (2006) anser att det är av största vikt att flytta vissa beslut närmare medborgarna och att politikerna hittar former för när demokrati så att medborgarna vill gå till val. Nu väljer vi politiker och i samband med nästa val kontrollerar vi om han eller hon "skött" de frågorna eller inte. Vid nästa val kan vi välja om de ska få nytt förtroende eller inte. Detta ger ökat medborgarinflytande.

Ilshammar (2003) beskriver att kopplingen mellan IT och demokrati förknippas oftast med informationssamhället. IT har sitt ursprung i 1950-talet då den snabbt växande datoranvändningen inom både näringsliv och offentliga förvaltningar, då började framtidsvisioner om informationsteknikens utveckling. Redan på 1960-talet kom idéer om att kombinationen av teleelektroniska medier och telekommunikation skulle effektivisera den representativa demokratin genom att stärka banden mellan väljare och de politisk valda. Men beslutsmakten skulle fortfarande ligga oss eliten dvs. att väljarna bara skulle kunna påverka hur deras parti skulle agera. Eldås & Strid (2006) skriver att sedan slutet av 1990-talet har svenska kommuner blivit allt mer inriktade på att ta emot medborgarnas synpunkter för att förbättra servicen och kvaliteten på kommunala tjänster.

Enligt Gidlund & Möller (1999) har informationsteknik möjliggjort nya kommutationskanaler mellan medborgare och makthavare. Kommunikation med hjälp av hemsidor, email och forum har gjort att information kan överföras på kort tid och med en stor tillgänglighet. En iakttagelse som Gustav Lidén gjort beskrivit i Dagens samhälle (2013) – "Jag ser också att många kommuner är duktiga på att sprida information på sina webbplatser. Men när det gäller att skapa dialog och diskussioner är de inte alls lika framåt" Men han ser också ekonomiska aspekter. En utvecklad e-demokrati kostar.

Dagensamhälle (2013) tar upp risker med tekniken, det kan vara att den endast förstärker graden av delaktighet bland de som redan är politiskt aktiva utan att kunna få bredare grupper i samhället intresserade. Anders Nordh Dagensamhälle (2013) menar att en stöttesten kan vara att den politiska viljan inte alltid finns att verkligen få in medborgare i dialogen, i den digitala och även i den analoga, politiska styrningen och i beslutsprocesserna. Enligt Vedel (2006) visar forskning att endast en minoritet av användarna är aktiva och diskussionerna liknar mer monolog än dialog. Grönlund et al (2003) skriver att tillgången är mycket mer utbredd bland befolkningen än vad deltagandet är i de demokratiska processerna. De individuella formerna, nätverkande, lobbying etc., har tagit det nya mediet i anspråk. Däremot har E-demokratin inte i någon större utsträckning gynnat det gemensamma.

Grönlund et al (2003) skriver också att E-demokratin är formbar och aktörsberoende. Det är de starka aktörerna som formar den efter sina visioner. Det är "starka ledare", politiker eller tjänstemän, som står i centrum. Det betyder att den politiska delen av samhällets styrning, debatten och åsiktsbrytningarna, i huvudsak ersatts av en servicesyn – kommunens starke man (vanligen) diskuterar servicekvalitet med invånarna. Och han gör det alltmer direkt, via e-post och elektroniska rådslag, medan partierna sitter på läktaren.

Enligt Päiväranta & Sæbø (2006) måste informationsteknologin ses i sitt sammanhang, det ger möjligheten att stödja e-demokrati. Men beslutsfattare behöver ta hänsyn till att olika demokratiska syften ges olika möjligheter. E-demokratiska projekt behöver stödja behov av kommunikation och att applikationer måste utvecklas för att stödja dessa behov.

## 1.2 Problemformulering

Ilshammar (2003) beskriver att redan på 60-talet kom idén om att använda IT för att stärka bandet mellan väljare och de valda. Enligt Grönlund et al (2003) är den tekniska spridning i Sverige tillräcklig för e-demokrati och det är inte den som är hindret för e-demokratiska metoderna. Forskningen visar att de inte är IT som leder till att fler personer deltar i de demokratiska processerna, däremot kan politiska organisationer göra det.

Myndigheterna har kommit olika långt när de gäller utvecklingen av sina webbsidor. Gustav Lidén säger i Dagens samhälle (2014) att de flesta är bra på lägga ut information på sina hemsidor. Men de är inte lika bra på att skapa dialog och diskussioner.

I Norris (2005) rapport beskriver Bridie Nathanson oro över medborgarnas bristande engagemang för e-demokrati och att de är myndigheterna som måste ta initiativet. Norris menar på att hans forskning visar på att allmänheten inte har någon efterfrågan av e-demokrati eller e-förvaltning. Behovet av att öka engagemang för politiska frågor finns i samhället. E-demokrati ses som en möjlighet att nå ökad delaktighet. Collins & Butler (2003) förtydligar begreppet e-demokrati- processen med det demokratiska samtalet digitaliseras d.v.s. de folkvaldas digitala representation och dialog med medborgarna via IT-stödda kommunikationskanaler. Studien vill visa på erfarenheter av medborgardialog via Internet.

## 1.3 Syfte och frågeställning

Där det övergripande syftet är att se om delaktighet och engagemang påverkas av dialog med medborgare via internet. Syftet med studien är att skapa en bild över hur medborgardialog via Internet kan se ut i en kommun.

Utifrån problemområdet har följande frågeställning formulerats:

- Vilka erfarenheter har kommunen av medborgardialog via Internet?

## 1.4 Avgränsningar

Studien avgränsas till en kommun och fokusera på kommunens erfarenheter av medborgardialog via internet. Utifrån utvalda teori har studien främst tittat på kommunens erfarenheter av delaktighet och engagemang i dialogen med medborgarna via internet.

## 2. Teori

*I detta kapitel kommer studiens teoretiska referensramar. Teoriområden som presenteras är e-förvaltning, e-demokrati, e-demokratiska processer och erfarenheter av e-demokratiska projekt.*

### 2.1 IT och Demokrati

Vissa grundläggande demokrati värden delas av de flesta, såsom yttrandefrihet, tryckfrihet och åsiktsfrihet, men utöver dessa grundläggande värden finns olika uppfattningar om demokratis innebörd. En avgörande skiljelinje går mellan de som anser att demokrati bör vara en form av folklig makt (som innebär att medborgarna är engagerade i självstyre och de som anser att demokrati bör vara ett hjälpmedel för att fatta beslut (ett medel för att legitimera de beslut som fattas av dem som är jämna mellanrum röstas fram till makten). Utifrån denna skiljelinje är det möjligt att urskilja två huvudmodeller av demokrati: direkt demokratisk och representativ demokrati (Åström, 1999). Enligt Ilshammar (2003) det representativa synsättet ger IT löften om att förbättra förhållande mellan politikerna och medborgarna, mellan partierna och deras väljare inom den traditionella representativa demokratis ramar. Förhoppningen i detta synsätt är att det ska minska klyftan mellan medborgarna och makthavare genom att medborgarna använder internet för att hålla kontakt med sina valda.

Medan det andra synsättet är att gå mer i en direktdemokratisk riktning. Där medborgarna själva fattar besluten när de gäller staten och det lokala styret. I Sverige dominerar det representativa synsättet. (Ilshammar, 2003).

#### 2.1.1 Problem för representativ demokrati

Det finns två faktorer som i hög grad påverkar hur den representativa demokratin beter sig. Det första är att de representativa har sina egna privata intressen, särskilt anställningstrygghet, och tenderar att vara lyhörda i valkretsar för att maximera antalet röster. IKT spelar ingen roll i att lösa detta problem. Det andra är de intressenter som övervakar lagstiftaren, dessa har vanligtvis starka ideologiska och finansiella intressen, vilket leder till ett stort inflytande för just dessa intressegrupper. Brist på intresse för beslutsfattandet visar genom sjunkande röstningsaktivitet i hela Europa detta leder till låga intresset för förtroendeuppdrag, och koncentration av beslutanderätt. Många webbplatser inom Europas parlament erbjuder redan möjligheten att söka i (lagstiftningens) databaser. Det ger medborgarna möjlighet att övervaka verksamheten hos sin riksdagsledamot (Kampen & Snijkers, 2003).

Ett annat problem i den representativa demokratin är förhållandet mellan de folkvalda och den offentliga förvaltningen. De representativa väljs för att kontrollera handlingarna av administrationen. IKT tillhanda håller ett mycket starkt verktyg för att styra medborgarna, t.ex. informationssystem för förvaltningar och beslutsstödsystem används i allt högre grad för att skapa mer ändamålsenliga och effektiva offentliga förvaltningar (Kampen & Snijkers, 2003).

#### 2.1.2 Problem för direkt demokrati

IKT kan potentiellt hjälpa till att lösa problem med massiva omröstningar som behövs för en direkt demokrati. Ibland används detta som ett argument för att införa direkt demokrati. Det finns en rädsla att direkt demokrati och e-demokrati skulle kunna öka populismen. Dessutom kan inte alla beslut fattas genom folkomröstningar. Frågan är vilka beslut som ska fattas via folkomröstningar. Den tiden medborgarna är beredda att lägga på folkomröstningar är begränsad. Om förekomsten av folkomröstningar ökar finns risken att medborgarna motivation för att vara delaktiga i beslutsprocessen minskar. Ett av problemen med direkt demokrati är att politiska frågor ansluter till ett mer komplext sammanhang och kan inte



hanteras som ett problem. T.ex. medborgarna skulle få rösta om sänkta skatter på en sida och ökad pensionsavgift på andra sidan? Eller andra frågor där en minoritet i samhället skiljer sig från mängden. Det finns en hel del frågor som är svåra att avgöra med direkt demokrati som behöver förhandlingar och kompromisser. Bara för att IKT löser en del av praktiska problem behöver de inte vara den bästa demokratiska lösningen. Det finns fortfarande stora skillnader mellan teknikens möjligheter och demokratiska genomförbarheter (Kampen & Snijkers, 2003).

## 2.2 E-förvaltning

Relationen mellan e-förvaltning och e-demokrati kan beskrivas som rätt oklar. E-demokrati som en del av e-förvaltning, medan andra beskrivningar som två skilda delar i ett politiskt system. E-förvaltning behöver inte ha demokratiska inslag som e-demokrati måste kännetecknas av. (Lidén, 2011)

För att få en förståelse för de olika begreppen behöver dessa definieras. Definition av e-förvaltning i detta sammanhang är *kontakten mellan medborgare och tjänstemän med hjälp av informations- och kommunikationsteknologi(IKT) både vad gäller tjänster från förvaltning till medborgarna och medborgarnas möjlighet till att föra en dialog med förvaltningen.*

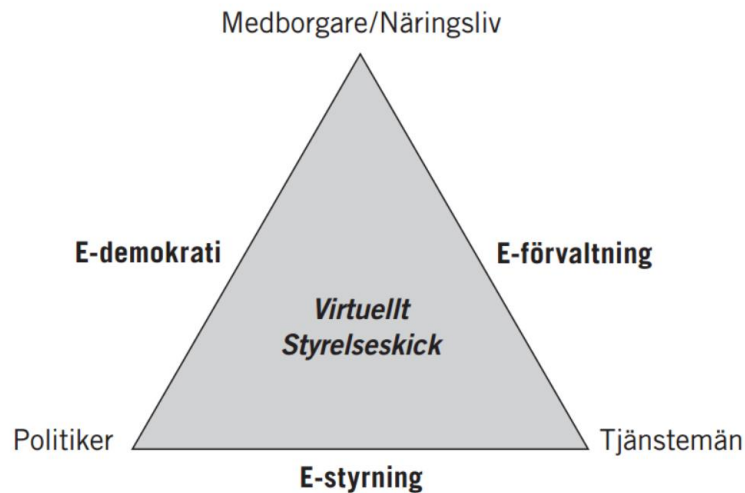
E-förvaltning innebär den inre effektiviteten inom förvaltningar och mellan förvaltningar såsom utvecklandet av gemensamma intranät och möjligheten att samla information om ett ärende så att flera handläggare eller myndigheter parallellt kan arbeta med frågan vilket förbättrar effektiviteten.

Närliggande ämne är *e-tjänster* med det menas utvecklingen av förvaltningens tjänster och myndighetsutövning via olika IT-kanaler. I detta ligger också en utveckling av självbetjäning och att den enskilde medborgaren blir en aktiv part i sina ärenden.

Slutligen definition av *E-demokrati* innebär möjligheten att utveckla medborgarnas inflytande och deltagande i politiken. Via nya informationskanaler ges möjligheten att snabbt ställa frågor till nya konstellationer av medborgare med hjälp av IKT (informations- och kommunikationsteknologi). Möjligheten för medborgarna att sluta sig samman i intressegrupper ökar också eftersom man via den nya teknologin snabbt kan nå en större publik än tidigare (Nordfors et al, 2006).

Den definition av e-förvaltning kan ses som bilden nedan.

Där e-förvaltning då kan vara e-styrning eftersom det handlar om kontakterna mellan tjänstemän och politiker. Men även kontakterna mellan medborgare och tjänstemän. Där handlar det om att medborgarna kan föra en dialog med tjänstemännen. En definition av denna aspekt av det virtuella styrelseskicket skulle därför vara just e-förvaltning då förvaltningen vanligtvis definieras som kontakten mellan medborgare och tjänstemän, det vill säga implementering av beslutad politik.



Figur 1 - Definition av e-förvaltning. Källa Nordfors et al 2006

Den bredare definitionen har forskaren Jane E. Fountaine som inte ser utvecklingen av e-förvaltning (e-government) som bara en effektiviseringsfråga utan snarare såsom en utveckling som förändrar strukturerna för förvaltning och styrning av samhället (Nordfors et al, 2006). Detta synsätt går igen även hos Världsbanken 2001, e-förvaltning, regeringen äger eller driver system för informations- och kommunikationsteknik som omvandlar relationer till medborgarna, den privata sektorn och/eller andra myndigheter för att främja medborgarnas egenmakt, förbättra tillhandahållandet av tjänster, stärka ansvar, öka öppenheten, eller förbättra regeringens effektivitet (Ndou, 2004).

Abramson och Means, 2001, e-förvaltning kan definieras som - den elektroniska kommunikationen (transaktioner och informationsutbyte) mellan regeringen, allmänheten (medborgarna och företag) och anställda (Ndou, 2004).

Sharon Daws. Hon definierar e-government som:

*"E-government is the use of information technology to support government operations, engage citizens, and provide government services."*

Dessa definitioner har också en bredare syn på informationsteknologi som inte bara begränsar sig till användandet av Internet utan även andra tekniker som SMS, mobiltelefoni, MMS, telefonservice med mera. Denna uppfattning delas också av den svenska utredningen om offentliga e-tjänster. (Nordfors et al, 2006)

Ndou (2004) har listat sju möjligheter och utmaningar med e-förvaltning i utvecklingsländer och utvecklade länder-

#### Möjligheter med e-förvaltning

- Kostnadseffektivitet
- Kvaliteter på leverans av tjänster till företag och kunder
- Öppenhet, antikorrupktion, ansvarighet
- Öka kapaciteten för regeringen
- Nätverk och gemenskap skapande

- Förbättra kvaliteten på beslutsfattandet
- Främja användningen av IKT i andra sektorer av samhället

Utmaningar med e-förvaltning

IKT-infrastruktur (*e-beredskap, datakunskaper, telekommunikationsutrustning*)

Politiska frågor (lagstiftning)

Humankapital utveckling och livslångt lärande (färdigheter, förmågor, utbildning, lärande)

Förändringsledning (*kultur, motstånd mot förändring*)

Partnerskap och samverkan (*offentligt/privat samarbete, gemenskap och nätverk skapande*)

Strategi (*vision, mission*)

Ledarskapsroll (*motivera, engagera, inflytande, stöd*)

### 2.2.1 Mognadsmodell för e-förvaltning

Layne och Lee (2001) beskriver en mognads modell för e-förvaltning. Denna mognadsmodell består av fyra olika stadier katalogisering transaktions, vertikal integration, och horisontell integration.

#### 1. Katalogisering

I detta steg har regeringen skapat en statlig webbplats där medborgarna kan söka statlig information på webben. Regeringen behöver inte mycket internet expertis utan väljer att minimera risken genom att göra små projekt, där regeringen kan använda webbplatsen för att besvara frågor från medborgarna om deras tjänster. Med regeringen webbnärvaro kan medborgarna använda informationen för att ta reda på detaljer om riktlinje, rutiner, vilka förvaltningstjänster som finns osv. Dock ska medborgarna fortfarande använda befintliga tjänster som t.ex. telefonsamtal, men i mindre utsträckning än tidigare. I med att offentliga tjänster ska vara tillgängliga för alla medborgare måste det fortfarande finnas möjlighet att använda tjänsten off-line. Detta stadium kan sammanfattas som enkel informationsspridning och en form av envägs kommunikation till olika intressenter.

Eftersom kravet på information ökar på hemsidor finns behovet av en utökning som innehåller länkar till andra webbplatser. En typisk myndighets hemsida är där det finns en beskrivning av avdelningen och ett foto på ett ansikte på den förtroendevalda och några länkar till andra sidor.

Även om de är enkel teknik som används, finns det fler utmaningar. Då krävs resurser och olika mängder av online närvaro från olika avdelningar. Resursfördelningar i politiska organisationer är alltid känsliga. Det är viktigt att upprätthålla relevant information på hemsidan. Den organisatoriska utmaningen är att dela upp ansvaret för hemsidan mellan myndighetens olika avdelningar.

#### 2. Transaktion

Tjänstemännen och medborgarna inser värdet av internet som en kanal för medborgarna. Medborgarna efterfråga enkelhet i att utföra sina ärenden. Där elektroniska transaktionen ger hopp om bättre effektivitet för medborgaren och myndigheten. De möjliggör att ha breda demokratiska processer då medborgarna kan integrera med sina myndigheter online vilket spara tid för medborgaren som slipper åka till ett myndighetskontor och dessutom blir det

mindre pappersarbete för myndigheten. Det är nu en form av tvåvägskommunikation där det finns funktionalitet som möjliggör för medborgaren att fylla i formulär och göra ansökningar på nätet. Ännu viktigare är att medborgaren gått från en passiv roll till en mer aktiv roll där de kan diskutera med tjänstemännen genom online forum.

Det finns flera utmaningar med denna nivå, myndigheterna måste besvara en massa frågor från medborgarna. Det finns många frågeställningar att ta ställning till t.ex. bör tjänster läggas ut på entreprenad? Hur kommer lyhördhet och kvalitet påverkas av on-linesystemet jämfört med off-linesystemet? Frågor om sekretess och säkerhet måste tas upp av organisationen som helhet.

### 3. Vertikal integration

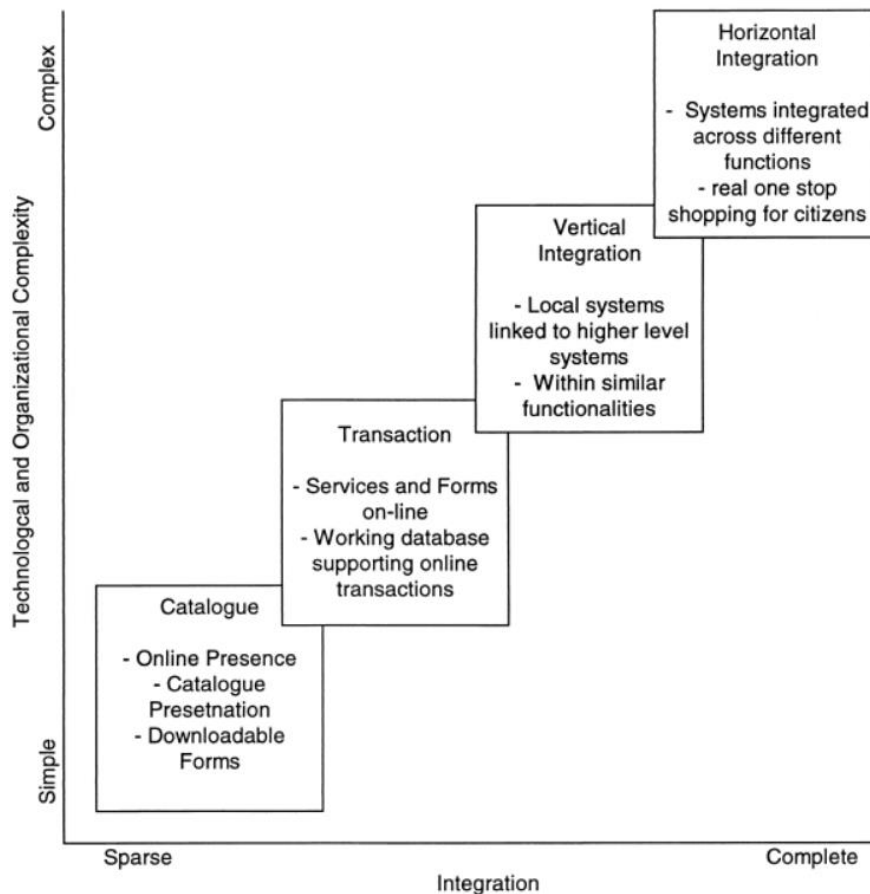
Fokus ligger nu på att omvandla myndighetens tjänster till mer än att automatisera och digitalisera befintliga processer. Där organisatoriska förändringar kommer följa med teknikens förändringar. Det kommer att bli mer samordning mellan de organisatoriska nivåerna. Medborgarna kommer att kunna genomföra en tjänst på en statlig myndighet och den kommer överföras till den lokala motsvarigheten. Där olika nivåer av statliga system kommer att kunna kommunicera med varandra och utbyta information.

Kommunikations-och integrationsinriktad teknik blir viktigare. Tekniskt behövs ett nät av fjärranslutningar . I dessa fjärranslutningar och virtuella tjänsterna, dyker flera tekniska frågor upp: autentisering, kompatibilitet format för elektroniskt datautbyte, exponeringsnivå på interna befintliga system till utsidan, etc.

### 4. Horisontell integration

Den fulla potentialen av informationsteknik från medborgarnas perspektiv används. Medborgarna kräver vanligtvis att regeringen har mer än en tjänst. De kräver stöd till boende, utbildning, mat, medicinsk hjälp, uppmärksamhet etc. regeringen kämpar med att få tjänsterna till de medborgare som behöver dem mest. Den horisontell integration kommer avsevärt förbättra dessa insatser. Databaser inom olika funktionsområden kommer kunna kommunicera med varandra och dela och ta emot information. Dessutom kommer medborgarna kunna utföra tjänster över mängder av olika krav som t.ex. beställa körkort efter att flytta till en annan stat. Horisontell integration avser att systemintegration mellan olika tjänster kan genomföras i en transaktion att en tjänst kan kontrollera uppgifter mot andra tjänster.

De tekniska utmaningarna med detta är att få integration mellan heterogena databaser och motstridiga systemkrav på olika funktioner. Organisatoriska utmaningar är att tänker i termer av informationsbehov eller transaktioner, många uppfattar sin avdelning som viktigaste och bortse från andra myndigheter istället för se helheten.



Tabell 1 – *The four stage model of e-governance*. Källa Layne & Lee (2001)

### 2.3 E-demokrati

Uppkomsten av IT har influerat politiken, myntandet av termen e-demokrati är möjligen bevis för detta. Med hjälp av tekniken har de politiska processerna vidgats. Att termen e-demokrati just hänvisar till demokratiska processer leder emellertid inte till att bestämda politiska processer är opåverkade av IT. Påverkan kan dock te sig annorlunda. En direkt beskrivning av e-demokrati främjas av att först ställa sig frågan hur demokratins förutsättningar förändrats av den nuvarande samhällsutvecklingen och om teknikens roll i dessa processer (Lidén, 2011)

Historien när det gäller introduktionen av datorer i samhället har betydelse för e-demokratins framväxt. Genom att man började producera datorer i stor skala till varje hem, teknikens förmåga till att användas för socialt utbyte samt internets möjlighet till en omedelbar möjlighet till kommunikation. Framväxten av denna utveckling har gett möjlighet för e-demokrati som har förändrat kommunikationsutbytet ur flera aspekter. Lidén (2011) säger att den avgörande punkten är stora mängder av information som utgör själva kännetecknet för ett sådant samhälle vilket också kan leda till komplexa sammanhang såsom medborgarens ståndpunkter i olika frågor. T.ex. har Sveriges kommuner och landsting, SKL bedrivit flera projekt utifrån demokratiska perspektiv under 2000-talet där IT-tekniken har en avgörande betydelse för om projektet ska nå framgång (Grönlund, 2004). Intresset för e-demokrati har

fokuserats på den lokala nivån. Dels för att det är ett mindre sammanhang, där experiment lättare låter sig utföras rent praktiskt, man lättare kan hitta ”små” frågor med karaktär av brukardemokrati, inom vilka man kan experimentera med medborgarinflytande utan att riskera så mycket av de principiella frågorna kommer upp tilldebatt. Dessutom finns en typ av frågor – planfrågor – där kommunerna är skyldiga att anordna samråd. Samt möjligheter för en entusiast att dra igång experiment.

Dagens samhälle har rankat vilka kommuner som är bäst på e-demokrati och i topp ligger Linköpings kommun och Gotlands kommun enligt uppgifter som SCB samlat in. Resultat är en ranking utifrån 15 olika kriterier på e-demokrati. Det handlar om debattforum på webben, användning av sociala medier för att informera och för att ge medborgarna möjlighet att påverka, webbsändningar från fullmäktige, öppen diarie- och ärendehantering på webben och flera andra tjänster.

## 2.4 E-demokratiska processer

Collins & Butler (2003) förtydligar begreppet E-demokrati- processen med vilken det demokratiska samtalet digitaliseras. Ett samlingsbegrepp för de folkvaldas digitala representation och dialog med medborgarna via IT-stödda kommunikationskanaler, alltså att diskutera, informera, ge svar och feedback genom email, intranät eller dylikt.

För att dela upp e-demokratins olika moment till processer använder olika teoretiseringar t.ex. Vedel och Jan van Dijk. I dessa beskrivs det hur dessa kan tillämpas i en e-demokrati. Vedel (2006) gör en teoretisering av en demokratiskt politisk process och kopplingen till e-demokrati.

Demokratiska processer:	Information	Diskussion	Beslut
Exempel i form av e-demokrati:	Medborgarna ges stort utbud av relevant information via IT.	IT ger ökade Möjligheter för individen att komma till tals, exempelvis via forum	Förekomsten av samråd, fokusgrupper, opinionsundersökningar med hjälp av IT.
Tillkortakommande:	Det finns i många fall mer att göra för att förbättra transparensen av politiska processer.	Forskning visar att endast en minoritet av användarna är aktiva och diskussionerna liknar mer monolog än dialog.	Närmar sig direktdemokrati trots att få medborgare kan tänka sig ett sådant aktivt deltagande

Tabell 2 - Demokratiska processer och koppling till e-demokrati. Källa Vedel(2006)

Van Dijk och Hacker (2000) använder sig av en liknade modell för att beskriva e-demokratiska förlopp

Fyra moment urskiljs

- *Allokution* som innebär i sammanhanget en envägskommunikation från någon politisk eller offentlig aktör till allmänheten. I e-demokratier kan detta utgöras av val- eller informationskampanjer med hjälp av IT.
- *Konsultation* innebär användandet av den information som den politiska processen vilar på. När det kommer till informationsteknik ges medborgarna ökad valfrihet i och med tillgången till andra informationskällor.
- *Registrering* avser det offentliga områdets insamlade av information och utgörs av allt från arkiv till data som inkommer vid röstningsprocedurer.
- *Konversation* som avser informationsutbyte mellan två eller flera parter och kan med IT ske via e-post, forum och telefonkontakter.

Denna sista del kan med hjälp av tekniken stärkas i e-demokratier och dessutom innehålla mer information. (Linde, 2011) En annan variant är modeller som belyser alternativa demokratiska inriktningar finns i (Åström (1999))

Åström (1999) tar upp en avgörande skiljelinje mellan de som anser att demokrati bör vara en modell av folklig makt, deltagardemokrati (som innebär att medborgarna är engagerade i självstyre) och de som anser att demokrati bör vara ett hjälpmedel för att fatta beslut, representativ demokrati (ett medel för att legitimerade beslut som fattas av dem som med jämna mellanrum röstas fram till makten) I den empiriska demokratiforskningen är ett exempel på detta Rune Premfors snabba, starka och tunna demokrati. Den snabba demokratin är utpräglad deltagardemokratisk, den tunna utpräglad representativ och den starka försöker finna en medelväg mellan de två.

#### **2.4.1 Snabb demokrati**

I denna förespråkas medborgarnas direkta deltagande i det politiska beslutsfattandet. Med den nya tekniken anses möjligheterna att göra detta ha ökat. I denna modell blir politiker och politiska partier överflödiga och kan avskaffa sig själva. I stället föds en ny sorts folkstyre. De något mindre radikala förespråkarna vill inte helt slopa det representativa systemet, utan kombinera direktdemokratiska och representativa inslag.

#### **2.4.2 Stark demokrati**

I en andra argumentationslinje i debatten om IT och demokrati betonas teknikens möjligheter till diskussion. Enligt den starka demokratin förespråkare förverkligas demokratin i den omfattning som vanliga människor ges tillfälle att samtala om och agera i gemensamma angelägenheter. Deltagande anses inte bara ge medborgarna makt, utan också utbildning och förståelse för samhället som helhet. I likhet med den snabba demokratin vill den starka demokratin ha mer aktiva medborgare. Till skillnad från den snabba demokratin vill den starka demokratin inte ersätta det representativa systemet, utan skapa ett intimare förhållande mellan väljare och valda, mellan politiker och allmänhet. I den starka demokratin är det denna växelverkan mellan visionära ledare och engagerade medborgare som ger puls och liv åt den demokratiska processen.

### 2.4.3 Tunn demokrati

Till skillnad från de två andra demokratimodellerna är motivet inte att stärka interaktionen mellan medborgare och beslutsfattare, eftersom medborgarna inte uppfattas vara intresserade av politik. I stället är den grundläggande idén att olika eliter konkurrerar med varandra om väljarnas gunst. Detta föranleder också en annan informationsstrategi jämfört med de två andra modellerna. Eftersom medborgarna reduceras till konsumenter av offentlig service är det inte nödvändigt att ge dem information som kan ligga till grund för diskussion och/eller beslut. För denna typ av demokrati kan en allmänt ökad insyn snarare försämra handlingskraften. Den information som utgår till medborgarna bör därför begränsas till de frågor som har med den offentliga servicen att göra.

	Snabb demokrati	Stark demokrati	Tunn demokrati
Syfte	Att snabba på folkopinionens genomslag i politiken	Att ge medborgarna möjligheter att samtala om och agera i gemensamma angelägenheter	Att utveckla en förvaltning som fungerar bättre och kostar mindre
Medborgarroll	Beslutsfattare	Opinionsbildare	Kund
Representanternas Mandat	Bundna	Interaktiva	Obundna
IT-användning	Information Service Diskussion Beslut	Information Service Diskussion	Information Service

Tabell 3 - Tre demokratimodeller sammanfattade. Källa Åström (1999)



Forskarna Päiväranta & Sæbø (2006) använder två dimensioner för att skapa fyra olika modeller av e-demokrati. Den ena dimensionen avser vilka aktörer som är ansvariga för att utforma och styra agendan. Den andra dimensionen behandlar ifall medborgare har möjlighet att delta i beslutsprocessen utöver den vanliga valproceduren. Genom att skifta från traditionell demokratisk kommunikation till kommunikation genom digitala media har synligheten hos de som är ansvariga dock blivit otydligare.

Medborgare är ansvariga för att fastställa den politiska agendan	Partisansk demokrati Medborgarna kan uttrycka sin åsikt IKT: möjligheten för masspublicering av yttrande och organisera kampanjer	Direkt demokrat Den ultimata drömmen ? IKT: en förutsättning för spridning av information och beslutsfattande.
Staten är ansvarig för att fastsätta den politiska agendan	Liberal demokrati Ingen förändring av den traditionella maktfördelningen IKT: Information och kontroll	Deltagande demokrati Invånarna mer deltagande i beslutsfattandet IKT: tvåvägskommunikation och dialog.
	Invånarna är främst implicit inkluderade i politiska beslutsprocesser	Invånare är främst explicit inkluderade i politiska beslutsprocesser

Tabell 4 - *Models of E-Democracy*. Källa Päiväranta & Sæbø (2006)

Sæbø resonerar om faktorer som ska till för att lyckas med e-demokrati. Han menar att användningen av e-demokrati måste ses i sitt sammanhang, olika demokratiska syften ska ges olika möjligheter, e-demokratiska projekt behöver stödja behov av kommunikation, samt att applikationerna måste utvecklas för att stödja dessa kommunikationsbehov.

Carrizales (2008) tar upp tre betydande faktorer för en som bidra till e-demokratins utveckling. Den första faktorn är vilken inställning de politiskt styrande har till e-demokrati. Den andra faktorn hur mycket pengar satsar på e-demokrati. Den tredje faktorn är chefernas perspektiv på e-demokrati.

Anttiroiko (2003) tar upp mervärdet av IKT när det gäller demokratiprocesser. Mervärdet av tekniken kommer i slutändan att bevisas genom demokratiska mål och vinster. Vid bedömningen av relevansen av teknik, måste följande frågor ställas.

Organisation. I vilken utsträckning är de IKT-baserade medborgarcentrerade lösningarna och tillämpningarna anpassade till den politiska organisationen och hur påverkar de faktiska beslutsprocesserna?

Inflytande. Är e-demokratiförsök eller traditionen så att människor som är inblandade verkligen kan påverka frågor av intresse?

Integration. Är det möjligt att teknik som används optimalt samordnar de grundläggande delarna av hela den e-demokratiska processen, t.ex. dagordningar, planering, beredning, beslutsfattande, genomförande, utvärdering och kontroll?

Interaktion. Är kapaciteten tillräcklig hos tekniken för att sprida information, underlätta, samspela och hantera politiska processer som används för att öka öppenhet, effektivitet, flexibilitet, kostnadseffektivitet samt ökad delaktighet?

## 2.5 Svagheter med e-demokrati

E-demokratiska processer ger stora möjligheter men kan också ge upp hov till nya problem. Collins & Butler (2003) anser att användningen av IT i administrativt arbete innebär goda möjligheter att ge snabba svar på frågor från medborgare. Dock ställer det krav på engagemang, effektivitet och kompetens. Vad det gäller e-demokrati menar man att detta inte alltid är att föredra, då det kan ge upphov till att medborgare får en allt för hög röst i debatten. Även Stahl (2005) menar på e-demokrati kan leda till att det är särskilda intressegrupper eller minoriteter som hörs i debatten och därför möts inte majoriteten av medborgarnas intressen. Coleman & Norris (2005) beskriver i rapporten att Bridie Nathanson oro över medborgarnas bristande engagemang för e-demokrati och att de är myndigheterna som måste ta initiativet. Norris menar på att hans forskning visar på att allmänheten inte har någon efterfrågan av e-demokrati eller e-förvaltning.

Collins & Butler (2003) menar på att snabbheten som kommer av IT för att direkt utöva påverkan på politiker kan gå emot en god demokrati, då högljudda medborgare har större möjlighet att styra debatten. Ilshammar (1996) beskriver att snabbhetens problem handlar om att IT:s snabbhet står i konflikt med demokratins långsamhet t.ex. som att snabbheten kan bidra till risken för snabba, dåligt genomtänkta beslut t.ex. elektroniska omröstningar.

Collins & Butler (2003) anser att det är viktigt att hålla isär begreppen e-förvaltning och e-demokrati just i denna fråga för att skilja på politik och administration. Enligt Coleman & Norris (2005) kan e-demokrati inte vara åtskild från e-förvaltning eftersom myndigheterna gör politiken, stiftar lagar och leverera lokala, nationella och globala tjänster. Lidén (2011) tar upp en annan aspekt från forskningen som har att göra med argumenten om att e-demokrati möjliggör ökad transparens av de politiska processerna. Ett alltför stort informationsutbud riskerar i stället att skada exempelvis känsliga politiska frågor. Forskare menar nämligen att det finns en överhängande risk att informationen kan användas på ett strategiskt sätt vilket kan göra det svårt för medborgare att orientera sig. Enligt Kampen & Snijkers (2003) verkar de personer som förespråkar e-demokrati ha inställningen att mer information är bättre information. De verkar inte förstå att det kan finnas för mycket information och att all information inte har samma kvalitet. Information kan leda till bättre beslut om information är bra, förutsatt att beslutsfattaren inte följer sin egen vilja, men det finns verkligen ingen garanti för att mer information skulle leda till bättre beslut.

Stahl (2005) menar på att även om IKT kan användas för att decentralisera och öka delaktigheten så kan de också användas för motsatsen. Datasystem kan utformas på ett sådant sätt att eliterna fortfarande behåller sin makt eller stärker den. Han menar på att ett annat problem med e-demokrati är att de inte verkar infria sina löften t.ex. verkar de inte främja decentralisering av makten eller offentlig kommunikation som ska ses som förutsättningar för demokrati.

Stahl (2005) menar på att den grundläggande idén om e-demokrati verkar vara någon form av direkt demokrati som bygger på elektroniska folkomröstningar. Man skulle kunna diskutera om den typen av demokrati passar in i det moderna komplexa samhället.

Enligt Kampen & Snijkers (2003) kommer inte IKT kunna öka kommunikationen mellan politiker och medborgarna om de inte blir fler politiker. Då en representant får tillhandahålla för stora mängder information. För att möjliggöra en era av e-demokrati måste det bli fler representativa för att kunna hantera all information.

En annan aspekt är det som rör tillgången till informationssamhället. Den digitala skiljelinjen avser att vissa grupper i samhället inte har tillgång till det digitaliserade informationssamhället. Exempelvis använder inte gruppen äldre +65 IT i samma utsträckning som de som är yngre.

Risken med tekniken kan också vara att den endast förstärker graden av delaktighet bland de som redan är politiskt aktiva utan att kunna få bredare grupper i samhället intresserade. Anders Nordh Dagenssamhälle (2013) menar att en stötesten kan vara att den politiska viljan inte alltid finns att verkligen få in medborgardialogen, i den digitala och även i den analoga, politiska styrningen och i beslutsprocesserna. En iakttagelse som Gustav Lidén gjort ”– Jag ser också att många kommuner är duktiga på att sprida information på sina webbplatser. Men när det gäller att skapa dialog och diskussioner är de inte alls lika framåt” Men han ser också ekonomiska aspekter. En utvecklad e-demokrati kostar (Dagens samhälle, 2013).

Bear et al (2009) menar att det inte är bristen på tekniska innovationer eller tekniska lösningar som är det centrala problemet. Utan problemet är politiskt beslutsfattande och den politiska viljan att förändra demokratiska processer eller institutioner.

## **2.6 E-demokratiska projekt**

### **2.6.1 Nationell studie av e-demokratiska projekt**

En rapport från OECD (2003) med exempel från 12 OECD-länder (Australien, Kanada, Tjeckien, Finland, Tyskland, Italien, Mexiko, Nederländerna, Sverige, Storbritannien, Slovakien) handlar om använda IKT för att engagera medborgarna i beslutsfattandet. Undersökningen bygger på flera fallstudier från länderna i OECD som samlades in 2002. Syftet med undersökningen var befintliga och nya metoder för att använda IKT för att medborgares engagemang i politiken.

Alla länder i rapporten har sagt att IKT är ett verktyg för att öka medborgarnas engagemang i den offentliga politiken. Några erfarenheter om online-medborgares engagemang i politiken som funnit i OECD länderna är:

Teknik är en möjliggörare och inte lösningen. Integration med traditionella ”offline” verktyg för tillgång till information, samråd och allmänheten. Det krävs deltagande i beslutsfattande för att göra det bästa av IKT.

Online tillgång till information är en förutsättning för att engagemang, men kvantitet betyder inte kvalitet. Aktivt främjande och kompetent måttlighet är nyckeln till ett effektivt online-samråd.

Hindren för ökat engagemang bland medborgarna i politiken online är kulturella, organisatoriska och konstitutionella, inte tekniska. För att vinna dessa utmaningar kommer det att krävas större insatser för öka medvetenheten och kapaciteten inom både regeringarna och bland medborgarna.

Rapporten tar också upp tio stycken lärdomar om att få ett framgångsrikt samråd på nätet:

1. Börja planera i tid

Definiera vilken information som bör ges till vilken målgrupp och i vilket format. Bestäm hur länge online-samrådet bör föras, vem som har ansvarar för det och hur input kommer användas för beslutsfattande.

2. Visa engagemang  
Se till ledarskap och synligt engagemang för online-samrådet. Förklara syftet med samrådet t.ex. nya politiska frågor, utveckla förslag till lagstiftning, utvärdera genomförandet av politiken, hur resultaten kommer att offentliggöras och hur de kommer användas.
3. Garantiskydd av personuppgifter  
Garantier om att skydda deltagarnas personuppgifter måste finnas. Konsekvenserna för skydd av personuppgifter kommer variera med form av datainsamlings val t.ex. anonym inläga, online-registrering eller lösenord tillgång till begränsade grupper.
4. Anpassa för din målgrupp  
Identifiera deltagarna t.ex. allmänheten, experter, ungdomar och anpassa samråd på nätet efter kapacitet och förväntningar som t.ex. språk, terminologi. Ge möjlighet för personer med särskilda behov att delta.
5. Integrera online- samråd med traditionella metoder  
Överväg användning av traditionella metoder i samband med online samråd t.ex. offentliga rundabordssamtal och särskilda webbplatser. En metod som bygger på flera kanaler att kommunicera kommer sannolikt att bli mer framgångsrika i att nå och engagera medborgarna än en metod.
6. Testa och anpassa dina verktyg  
Innan du startar ett online-samråd, se till att de verktyg som valts t.ex. mjukvara, enkäter har genomgått tester. Anpassa verktygen utifrån feedback från deltagarna och identifiera lovande IKT för framtida samråd.
7. Främja din online konsultation  
Invester i tillräcklig tid och resurser för att se till att potentiella deltagare vet hur de ska börjar samrådet och vet hur de kan ta del av t.ex. tryck konferenser, reklam, länkar till hemsidor, e-post. Identifiera externa partners som skulle kunna bidra till att öka medvetenheten och underlätta deltagande t.ex. organisationer och företag.
8. Analysera resultaten  
Se till att det finns tillräckligt med tid, resurser och kompetens för att ge grundlig analys av information som framkommer under ett samråd på nätet. Användningen av slutna eller flervalsfrågor kan automatisk behandlas, om använder öppna alternativ kommer de kräva mycket mer mänskliga resurser.
9. Ge feedback  
Offentliggöra resultaten av internetsamrådet så fort som möjligt och informera deltagarna i nästa steg i beslutsprocessen. Se till att deltagarna informeras om hur resultaten har materialet använts för något beslut eller inte.
10. Utvärdera samrådet och samtalen

Utvärdera processen för att identifiera de viktigaste problemen som uppstått. En utvärdering av effekterna av samrådet kräver en uppskattning av huruvida deltagarnas input hade någon påverkan på det slutliga politiska beslutet. Resultat från utvärdering kan ge fördelarna och nackdelar med online-samråd.

Rapporten tar upp fem stycken huvudsakliga utmaningar för medborgares online engagemang i beslutsfattande.

1. Kollektiv

Hur kan tekniken möjliggöra att varje individs röst hörs och att ingen försvinner i massan? Det finns ett behov av politiken och tekniken för att allmänheten ska få utrymmen som gör att en individs röst ska få höras i samhällsdebatten. Ur en myndighets perspektiv är utmaningen att lyssna och svara lämpligt på varje enskilt bidrag.

2. Kapacitet

Ger medborgarna ökad information om allmänna frågor och ökar deras förmåga att lyssna, och delta i argumentationer. Samtidigt ökar medvetenheten och kapaciteten hos tjänstemän med när de gäller nya kanaler för medborgares engagemang i politiken som t.ex. IKT. Dessutom att ha information som är tillgänglig och begriplig. Medborgarna har möjlighet att delta i debatten. Utmaningen är att utveckla verktyg för online-engagemang som ger medborgarna med en möjlighet att delta, förstå och kollektiv beslutsfattande.

3. Samsyn

Regeringarna måste ta en helhetssyn på den politiska beslutsprocessen och designa teknik för att stödja processerna för att informera, samråda, delta, analysera, ge återkoppling och utvärdering. Input mottagna vid varje steg i den politiska beslutsprocessen måste göras tillgänglig på lämpligt sätt på de andra stegen i processen.

4. Utvärdering

När regeringar utvecklar IKT för få medborgare engagerade i policyrelaterade frågor finns det ett behov av att veta om online-engagemang möter medborgarnas och regeringens målsättningar. Utvärderingsverktyg för att bedöma vilka mervärde online engagemang har, eller inte har, kommer behövas för att politiska beslut ska utvecklas. Fördelar och nackdelar förekommer av att använda tekniken i att öppna upp den politiska processen för allmänheten, detta har inte utvärderats och beskrivits.

5. Engagemang

Genom att engagera medborgarna på nätet ger det förväntningar om att medborgarnas input kommer att användas för att informera beslutsfattande. Myndigheter måste anpassa sina strukturer och processer för att säkerställa att resultaten av online-samråd analyseras, sprids och används.

## 2.6.2 E-demokratiförsök i Sverige

E-demokratiförsök i Sverige liksom internationellt är i allmänhet lokala. Därför att man lokalt kan se viktiga förändringar av beslutsprocessernas utformning och medborgarnas inflytande. När det gäller E-demokratin i Sverige idag har partierna knappast någon plats utan det är starka ledare, politiker eller tjänstemän som är i centrum. Detta att den politiska delen av samhällets styrning, debatten och åsiktsbrytningarna, i huvudsak ersatts av en servicesyn. Det är kommunens starke man som vanligen diskuterar servicekvalitet med medborgarna. Han gör det alltmer direkt, via e-post och elektroniska rådslag, medan partierna sitter på läktaren (Grönlund et al, 2003).

I sin forskning beskriver Grönlund olika e-demokratiska metoder och diskuterar fördelar och nackdelar med några av de e-demokratiförsöken som vi sett i Sverige hittills: (Grönlund et al, 2003)

Medborgarpanel – ett representativt urval av befolkningen får konsultera på något sätt t.ex. passivt genom enkäter och aktivt genom diskussioner i forum om beslutsfattande. Fördelarna med medborgarpanel är att ett urval av befolkningen ger tydligare och mer genomtänkta åsikter än enkäter. Nackdelar är att om man ska ha djupa diskussioner kräver det mycket arbete både av deltagarna och arrangörerna. En annan nackdel som Grönlund inte tar upp är att det är ett urval av befolkning vilket betyder att alla inte får uttrycka in åsikt.

Diskussionsforum – elektroniska diskussioner utan mål att fatta beslut och med någon form av styrning. Fördel med detta är engagemang bland medborgare och att det är tekniskt enkelt om politikerna vill ha åsikter från medborgarna och att diskussion inte leder till några beslut. Dessutom kan de pågå som en ständig aktivitet. Nackdelar är att det inte är representativt och riskerar att domineras av en stark klubb. Det kräver ett ständigt underhåll för att inte diskussionen ska dö ut. Dessutom ordning och reda genom tydliga frågor, ändå kan det vara svårt att hantera komplexa frågor därför är det svårt att nå till något resultat.

Rådslag – samlingsnamn på målinriktade diskussioner med allmänheten där andra tekniker kan användas för diskussion, information och omröstning. Fördelar med rådslag är att de ger engagerande medborgare uppmärksamhet och erfarenheten visar på stort deltagande. Kan bli en engångssatsning och har starkt fokus på enskilda frågor vilket kan leda till att andra frågor kommer i skymundan.

Delfi-modellen – beslutsmodell som innebär flera omgångar av enkäter och diskussioner i syfte att nå konsensus. Fördelar med Delfi-modellen är att den kräver att deltagarna verkligen tänker efter, lyssnar på andra och deltar en längre tid. Nackdelar är att de är mycket tidskrävande för deltagarna.

Management demokrati – utgår ifrån medborgarservice snarare än politiska diskussioner och drivs också i första hand av tjänstemän. Det främst handlar om demokratiska implikationer inte bara genom att service har koppling till politiska beslut utan också för att den åtföljs av en diskussion om demokratiska principer i förhållande till medborgarna som använder den offentliga servicen på en annan plats än där de bor. Fördelar med Management demokrati är implementation i administrativa rutiner ger uthållighet och konsistens. Nackdelar är fokus på brukare istället för medborgare vilket är problematiskt i ett demokratiskt perspektiv. Dessutom kan de implementeras utan politisk diskussion.

Grönlund et al (2003) har identifierat fyra problem med den svenska e-demokratin.

1. Utveckla en tydligare syn på teknikens roll i samhällsutvecklingen. De propositioner som ligger till grund för IT-politiken framställer e-demokrati och vanlig demokrati som skilda saker. Detta är en felaktig syn på tekniken och samhällets utveckling i samverkan.
2. Utforma en klar syn på demokratins roll i samhället och de offentliga institutionerna som helhet, inte bara i den politiska organisationen. Det finns en oklar uppdelning mellan service och demokrati. De behandlas som helt separata aktiviteter vilket är konstigt eftersom orden demokrati och dialog förekommer mycket i texterna om e-service. Det förekommer inte någon diskussion om att servicedialoger skulle bidra till demokratins utveckling. Servicedialoger kan t.ex. förstärka individen som aktör i det demokratiska systemet.
3. Utveckla en modell av framtiden i "e-servicesamhället". Individer och företag förväntas att förändra beteende och attityder men inga planer finns för att ändra i den politiska organisationen och processerna framöver. Därför bör förvaltningarna utveckla en modell av framtiden i "e-servicesamhället".
4. Analysera teknikutvecklingen som en drivkraft för det nya samhället och inte som ett hot mot ett gammalt.

Den tekniska spridning i Sverige är tillräcklig för e-demokrati och det är inte den som är hindret för e-demokratiska metoder. Forskningen visar att det inte är IT som leder till att fler personer deltar i demokratiska processer, däremot kan organisationer av demokratiska processer göra det. IT tillgång är mycket större än deltagandet i de demokratiska processerna.

## 2.7 Sammanställning teoretiskt ramverk

- Lidén (2011) beskriver e-demokrati som en del av e-förvaltning medan andra två skilda delar i ett politiskt system. Norris (2005) menar att e-demokrati inte kan vara åtskild från e-förvaltning eftersom myndigheterna gör politiken, stiftar lagar och levererar samhällstjänsterna. Layne & Lee (2001) beskriver en mognadsmodell för e-förvaltning som består av fyra olika stadier. Enligt Ndou (2004) ger e-förvaltning möjligheten till exempel att förbättra kvaliteten på tjänster och beslutsfattande.
- Collins & Butler (2003) förtydligar begreppet E-demokrati- processen med vilken det demokratiska samtalet digitaliseras. Ett samlingsbegrepp för de folkvaldas digitala representation och dialog med medborgarna via IT-stödda kommunikationskanaler, alltså att diskutera, informera, ge svar och feedback genom email, intranät eller dylikt. Enligt OECD (2003) är IKT ett verktyg för att öka medborgarnas engagemang i den offentliga politiken. IKT är en möjliggörare och inte lösningen. Vedel (2006) beskriver att IT kan stödja demokrati genom att de möjliggör stort utbud av stora mängder information, ökar möjligheten till diskussion och delaktighet i beslut. Enligt Collins & Butler (2003) ger användningen av IT i administrativt arbete goda möjligheter att ge snabba svar på frågor från medborgare.
- E-demokrati ger nya möjligheter men har också svagheter och problem. Enligt Vedel (2006) visar forskning att endast en minoritet av användarna är aktiva och diskussionerna liknar mer monolog än dialog. Stahl (2005) menar på e-demokrati leder till att det är särskilda intressegrupper eller minoriteter som hörs i debatten och därför möts inte majoriteten av medborgarnas intressen. Enligt Vedel(2006) närmar sig direktdemokrati trots att få medborgare kan tänka sig ett sådant aktivt deltagande. Grönlund et al (2003) tar upp fyra problem med den svenska e-demokratin. De beskriver att det inte är tekniken som är hindret för den svenska e-demokratin utan de är politiska organisationerna som kan få fler att delta i de demokratiska processerna. Dessutom har de politiska organisationerna inga planer på att förändra sig.
- OECD (2003) tar upp fem utmaningar med online engagemang i politisk beslutsfattande. Där beskrivs att det finns en risk för tekniken kan leda att individers röst försvinner i massan. Därför finns det en utmaning för myndigheter att försöka svara och lyssna lämpligt på varje enskilt bidrag. De tar också upp utmaningarna med att utveckla teknik och design för online-engagemang och online-samråd. Den sista utmaningen de tar upp är att utvärdera för och nackdelar med att använda teknik för öka tillgängligheten av de politiska processerna för medborgarna.



### 3. Metod

*I detta avsnitt beskrivs metoden som använts för insamling av det teoretiska och empiriska materialet. Avsnittet innehåller en beskrivning av hur intervjuerna har genomförts. Därefter kommer en beskrivning av hur de insamlade materialet har analyserats.*

Studiens teoriavsnitt skapar en bild över områdena e-demokrati och e-förvaltning. Empirin har samlats in för att undersöka och analysera vilka erfarenheter kommunen har av dialog med medborgarna via internet. Teorierna har använts för att ta fram tydliga intervjufrågor ett s.k. deduktivt tillvägagångssätt. Kritiken mot en sådan datainsamling är att den oundvikligen leder till att forskaren enbart letar efter den information som han finner väsentlig och som ger stöd åt hans undersökning (Jacobsen, 2002).

#### 3.1 Insamling av teori

Undersökningen påbörjades med en litteraturgranskning. Det handlar främst om att undersöka vad som tidigare skrivits inom det aktuella forskningsområdet. Litteraturen har samlats in via Scholar Google, via Lunds Universitet sökmotor LUP och aktuella webbsidor.

#### 3.2 Metodval

För att samla in kommunens erfarenheter av arbete med e-demokrati har en kvalitativ metod använts. En kvalitativ metodik används när man vill belysa en fråga utifrån en människas individuella erfarenhet. Metoden skapar även möjlighet för en djupare förståelse av det som studeras genom att forskaren utforskar individens erfarenhet på ett öppet och flexibelt sätt. Intervjuerna kan beskrivas som semistrukturerade och byggde på en tidigare förberedd intervjuguide. Fördelar med att använda den kvalitativa metoden är att den inte sätter så stora begränsningar på svaren från intervjupersonerna. Det behövs ett visst mått av öppenhet då intervjuaren inte riktigt vet vad den söker efter. Nackdelen med metoden är att det tar lång tid med intervjuer och att det blir få respondenter. Det kan bli svårare med validiteten då intervjupersonerna är få, det är inte säkert att det vi mäter hos några få också gäller för flera (Jacobsen, 2002).

#### 3.3 Kommunurval

Jag har valt att studera e-demokrati i Markaryds kommun på grund av att min nyfikenhet har väckts genom lokaltidningen som gjort referat ifrån Markaryds kommuns e-demokratiska verktyg. Vidare hittades på kommunens hemsida ytterligare information om ämnet och en rapport om utvärdering av metoder för medborgarförslag. I rapporten togs resultatet av medborgarundersökningen upp, 2010 till 2012 placerade sig Markaryds kommun på tredje plats i landet då undersökningen mätte Nöjd Medborgarindex, NII, dvs. vad medborgarna tycker om möjligheten till inflytande. Markaryds kommun fick index 52 av 100 i betyg. De två bästa kommunerna i Sverige, Lomma och Trosa fick betyget 54.

#### 3.4 Intervju

För att fånga vilka erfarenheter Markaryds kommun har av dialog via internet användes i studien besöksintervjuer med olika tjänstemän och politiker i Markaryds kommun. Där intervjupersonerna får möjlighet att utvidga sina svar kring deras personliga åsikter om dialog via internet.

Genom att använda sig av besöksintervjuer får man en mer personlig kontakt med personerna. Intervjuer ansikte mot ansikte blir mer öppna och det tycks bidra till att personer har lättare att

tala om känsliga ämnen än i telefon. Undersökningar har också visat att det är lättare för person att ljuga i en telefonintervju än ansikte mot ansikte. En annan fördel med besöksintervjuer är att man kan få information genom ansiktets uttryck och kroppsspråk (Jacobsen, 2002).

### 3.4.1 Intervjuguide

Intervjuguiden har utformats utifrån det teoretiska ramverket som beskrivs i kapitel 2. Flertalet av frågorna har exemplifierats med verkliga exempel för att förtydliga frågan för respondenten. Intervjuguiden inleds med två slutna frågor, för att undersöka vilken nivå e-förvaltning befinner sig på samt hur e-demokrati ser ut i kommunen. De tre sista frågor är öppna frågor där intervjupersonen kan dela med sig av sina individuella erfarenheter.

1. Layne och Lee har gjort en mognadsmodell för e-förvaltning i fyra olika nivåer.
  - Första nivån är katalogisering, det är en form av envägskommunikation och enkel informationsspredning till olika intressenter. T.ex. En hemsida med länkar där det finns strukturerad information om verksamheten, kontaktuppgifter och vilken service myndigheten har. Det medborgarna kan göra på hemsidan i denna nivå är att söka information.
  - Andra nivån är transaktion, det är en form av tvåvägskommunikation och möjliggör för medborgaren att fylla i formulär och göra ansökningar på nätet. T.ex. att medborgarna kan ställa frågor via online forum till tjänstemän och att de kan göra ansökningar om olika tillstånd på hemsidan.
  - Tredje nivån är vertikal integration, det är när olika nivåer av kommunala system kan kommunicera med andra myndighetssystem. T.ex. att de kommunala systemen kan hämta personuppgifter från skatteverkets folkbokföringssystem. Ett annat exempel är att de kan ta del av journalinformation från andra kommuner och landsting eller privatvårdgivare (Nationellpatientöversikt).
  - Fjärde nivån är horisontell integration som avser integration mellan olika tjänster. Målet med denna nivå är ”one stop shop” för digitala tjänster. De är att medborgarna kan utföra var de vill genom den lokala hemsidan genom att smidigt slussas vidare till det de är utefter. T.ex. Att medborgaren kan identifiera sig sen har tillgång till alla tjänster i en kommunalförvaltning.

Vilken nivå befinner Markaryds kommun på?

Detta ger en bild över hur långt kommunen kommit med sin utveckling av e-förvaltning. Coleman & Norris (2005) menar att e-demokrati inte kan vara åtskild från e-förvaltning eftersom myndigheterna utför politiken, stiftar lagar och levererar tjänster till medborgarna.

2. Åström (1999) beskriver tre olika inriktningar på demokrati.
  - Snabb demokrati – Med syfte att snabba på folkopinionens genomslag i politiken. I denna förespråkas medborgarnas direkta deltagande i det politiska beslutsfattandet.

Där medborgarna har rollen som beslutsfattare där besluten kan fattas via t.ex. elektroniska folkomröstningar.

- Stark demokrati - Med syfte att ge medborgarna möjligheter att samtala om och agera i gemensamma angelägenheter. Till skillnad från den snabba demokratin vill den starka demokratin inte ersätta det representativa systemet, utan skapa ett intimare förhållande mellan väljare och valda, mellan politiker och allmänhet. I den starka demokratin är det denna växelverkan mellan visionära ledare och engagerade medborgare som ger puls och liv åt den demokratiska processen. IKT kan tillhandahålla ett verktyg för medborgarna att föra en dialog med sina valda t.ex. genom ett online forum där de kan diskutera olika frågor.
- Tunn demokrati - Med syfte att utveckla en förvaltning som fungerar bättre och kostar mindre. I tunn demokrati tänker vi mer i jag termer än vi termer och medborgarna definieras som kunder. Medborgarna är nöjda om de slipper hålla på med politik och politiska systemet upprätthåller grundläggande fri och rättigheter och en bra samhällsservice. Istället är den grundläggande idén att olika eliter konkurrerar med varandra om väljarnas förtroende.

Vilken av de tre olika inriktningar har kommunen?

De olika inriktningarna ger bild av vilken roll och vilket inflytande medborgarna har i det politiska systemet. Det ger också en bild av vilken inriktning på demokrati kommunen försöker möjliggöra. Anders Nordh Dagenssamhälle (2013) menar att en stötesten kan vara att den politiska viljan inte alltid finns att få medborgare är delaktiga i medborgardialogen. Bear et al (2009) menar att det inte är bristen på tekniska innovationer eller tekniska lösningar som är de centrala problemen. Utan att problemet är det politiska beslutsfattarna och den politiska viljan att förändra demokratiska processer eller institutioner.

Det ger också en bild över hur intervjupersonernas uppfattning om medborgarnas engagemang i e-demokratin ser ut. Coleman & Norris (2005) rapport beskriver Bridie Nathanson oro över medborgarnas bristande engagemang för e-demokrati och att de är myndigheterna som måste ta initiativet. Norris menar på att hans forskning visar på att allmänheten inte har någon efterfrågan av e-demokrati eller e-förvaltning.

3. Enligt Vedel (2006) visar forskningen att endast en minoritet av användarna är aktiva och diskussioner liknar mer en monolog än dialog. Ett exempel på monolog är att får information via en hemsida och ett exempel på dialog är att kan diskutera via en chatt eller online forum. Dessutom är det särskilda intressegrupper som hörs i debatten och därför möts inte majoriteten av medborgarnas intressen. Stahl (2005) T.ex. visa individer lämnar massor av synpunkter i samma fråga.

Vilka erfarenheter har ni av ovanstående exempel i er dialog via internet?

Får en bild av hur medborgardialogen via internet ser ut i kommunen.

Collins & Butler (2003) menar på att snabbheten som kommer av IT för att direkt utöva påverkan på politiker kan gå emot en god demokrati, då högljudda medborgare har större möjlighet att styra debatten.

4. OECD (2003) tar upp fem utmaningar av online engagemang hos medborgarna när de gäller beslutsfattande.

Utmaningarna är att:

1. Lyssna och svara lämpligt på varje enskilt bidrag.
2. utveckla verktyg för online-engagemang som ger medborgarna med en möjlighet att delta, förstå och för gemensamt beslutsfattande. T.ex. ett forum där kan föra en diskussion och någon form av röstningsfunktion.
3. designa teknik som stödjer processerna, för att informera, samråda, delta, analysera, ge återkoppling och utvärdera.
4. resultaten av online-samrådet behöver analyseras, sprids och används t.ex. via en hemsida.
5. utvärdera för- och nackdelar med att använda tekniken för att öka transparensen i de politiska processerna för medborgarna.

Vilka problem förekommer hos kommunen utifrån OECDs fem utmaningar?

Se vilka utmaningar som kvarstår hos kommunen och hur de löst eller försöker lösa utmaningarna.

5. Grönlund et al (2003) beskriver att i Sverige är de inte teknik som är hindret för e-demokrati och att forskningen visar att IT inte leder till att fler deltar i politiken utan att de är politiska organisationers processer som kan få fler att delta. Ett exempel är att marknadsföra dialogen t.ex. via sociala media.

Hur gör er kommun för att få fler medborgare delaktiga i dialogen via internet?

Se hur kommunen gör för att få fler personer delaktiga i dialogen online.

### **3.4.2 Urval av respondenterna**

Respondenterna valdes ut i samråd med en kontaktperson i kommunen. Sex personer valdes ut i samråd med kontaktpersonen. En kvalitetsledare från varje förvaltning eftersom de är ansvariga för den kommunövergripande samordningen av kommunens arbete med kvalitén på tjänsterna. Samt systemansvariga för e-demokratiska verktygen i kommunen för att få ett mer tekniskt perspektiv. Slutligen kommunstyrelseordförande för att få en bild ifrån ledande politiker. Respondenterna kontaktades via e-post för tidsbokning.

### **3.4.3 Genomförande**

Alla intervjuer genomfördes i lokaler som tillhör kommunen och samtliga intervjuer spelades in för att senare transkriberas. Muntligt samtycke inhämtades i samband med varje intervju.

### **3.4.4 Bearbetning av data**

Materialet transkriberades och delades sedan in i olika kategorier utifrån de frågor som finns i intervjuguiden. Därefter jämfördes och sammanställdes intervjupersonernas svar.

### **3.5 Studiens validitet och reliabilitet**

Det är svårt att säga hur jag påverkas av litteraturgenomgången då det finns både positiva och negativa beskrivningar av e-demokrati. Intervjufrågorna är neutralt ställda för att inte påverka resultat. Resultats trovärdighet påverkas av ett litet urval av respondenter och att flertalet av dessa har stor kunskap om kommunens e-demokrati. Intervjuerna är endast utförda på tjänstemän och en politiker vilket är en svaghet eftersom det inte ger medborgarnas bild av e-demokrati.

### **3.6 Etiska aspekter**

Vetenskapsrådet (2002) har utarbetat etiska riktlinjer för humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning i Sverige. Deltagare i forskning har bl.a. rätt till information om studiens syfte, måste samtycka till att medverka samt har rätt att vara anonyma.

Deltagarna har fått muntlig information om syftet, samt har lämnat muntligt samtycke till att medverka. Intervjupersonerna har inte haft möjlighet att lämna synpunkter på sina citat eller kommentarer innan studiens färdigställande. De har erbjudits att ta del av det färdiga materialet i efterhand.

## 4. Fallbeskrivning

*I detta kapitel följer en kort beskrivning av Markaryds kommun och deras e-demokratiska verktyg och metoder.*

### 4.1. Markaryds kommun

Markaryds kommun är beläget i sydvästra hörnet av Småland på gränsen till Skåne och Halland. Markaryd är en av åtta kommuner i Kronobergs län och har drygt 9459 invånare (SCB, 2014). Markaryd är den största tätorten med 3 800 invånare. Kommunen har ett aktivt näringsliv och en högteknologisk industri. Som turist är det främst den vackra naturen med de många sjöarna som lockar, men också en hundraårig marknadstradition.

Markaryd kommuns förvaltningsorganisation är uppdelad på fyra förvaltningar - som styrs av varsin styrelse/nämnd. Kommunstyrelsen, socialnämnden, utbildnings- och kulturnämnden samt miljö- och byggnadsnämnden (Markaryd, 2014). Kommunen har ca 900 anställda. Den politiska ledningen i fullmäktige har alliansen och största politiska parti är Kristdemokraterna som fick 44.7% av rösterna vid valet 2010. Val (2010)

### 4.2 Medborgarförslag, medborgardialog och e-tjänster i Markaryd

”Sedan den 1 juli 2002 har Sveriges kommun- och landstingsfullmäktige möjlighet att besluta om att införa s.k. medborgarförslag. Enligt 5 kap 23 § pkt 5 Kommunallagen (1991:900) får ärenden i kommunfullmäktige väckas av ”...den som är folkbokförd i kommunen eller i en kommun inom landstinget, om fullmäktige beslutat det (medborgarförslag). Av 25 § framgår vidare att kommunfullmäktige får överlåta till styrelsen eller annan nämnd att besluta i ett ärende som väckts genom medborgarförslag (Eknor, 2012).

Enligt en utvärdering av SKL i april 2007 hade 194 av 290 kommuner samt 9 av Sveriges 20 landsting och regioner infört medborgarförslag (Eknor, 2012).

Medborgardialog, är ett samlingsnamn för att engagera medborgare i offentligt beslutsfattande. Markaryds kommun använder ett antal olika metoder för att öka dialogen med kommuninvånarna för att på så sätt öka möjligheten till inflytande. Dessa är bl a tjänstegarantier, dialogmöten, fokusgrupper, synpunktshanteringssystem, Facebook sida ungdomsinspektat och kommunens kvalitet i korthet.(Markaryd, 2014)

E-tjänster som Markaryd kommun erbjuder sina invånare är bl.a. hemsidan med information om verksamheterna, synpunktshanteringssystem ”Säg vad du tycker”, 24sju (barnomsorg på webben), radio Markaryd (fullmäktige på webben), FAQ(frequently asked questions) och anökningsmöjligheter för olika verksamheter.

Synpunktshanteringssystem ”Säg vad du tycker!” är det forum där en betydande del av dialogen med invånarna sker. Därför beskrivs detta forum mer ingående.

### 4.3 Beskrivning av Säg vad du tycker!

Markaryds kommun införde synpunkts- och klagomålshanteringssystemet ”Säg vad du tycker!” 2007. Det viktigaste målet med Säg vad du tycker! är att föra en dialog med medborgarna. Dialogen ska bidra till att få in beslutsunderlag för att förbättra de kommunala tjänsterna. Markaryds kommun var den första som införde synpunktsshanteringssystem, Digital Fox och var därför delaktig i utvecklingsprocessen av systemet. Idag är det 19 kommuner som använder system för synpunkterhantering.

”Säg vad du tycker!” är ett webbaserat ärendehanteringssystem som hjälper till med att systematiskt hantera synpunkter.

Ansvaret för att informera medarbetare, brukare och medborgare har respektive enhetschef. Denne ansvarar för att det vid enheten finns tillgänglig information om, och material för, synpunktshantering. Varje medarbetare ska, på förekommen anledning, informera medborgarna/brukarna om möjligheten att lämna synpunkter på kommunens verksamhet.

Synpunktshanteringsprocessen går i fyra steg:

#### Insamling och registrering

- En synpunkt kan lämnas på det sätt som synpunktslämnaren väljer. Synpunkten kan således komma in via webben, via mail, via sms, via vanligt brev, via särskild synpunktstalong etc.

#### Handläggning och återkoppling

- När en synpunktshandläggare tilldelats en synpunkt ska hon/han besvara synpunkten inom tio arbetsdagar.
- Synpunkter och svar publiceras på kommunens hemsida

#### Statistik och beslutsstöd

- Kvalitetsgruppen ska redovisa sammanställningar av inkomna synpunkter och svaren på dessa vid delårsbokslut och bokslut.

#### Redovisning och publicering

- Redovisning och publicering sker till de förtroendevalda politikerna och till allmänheten

Synpunktshanteringsprocessen går till som processflödet nedan:



Figur 2 - Synpunktshanteringsprocessen

I ”Säg vad du tycker!” kan medborgare lämna synpunkter på kommunens verksamheter. Samtliga inkomna synpunkter publiceras på kommunens hemsida med undantag för synpunkter som innehåller personangrepp eller olämpligt språkbruk. Detta innebär att allmänheten kan ta del av inkomna synpunkter och vad de leder till. Småläningen, som är kommunens lokaltidning, hämtar många av sina uppslag till artiklar från synpunktshanteringen.

Medborgarna framför sina synpunkter till största del via webformuläret på kommunens hemsida 83.6%. Men att även framför en del synpunkter via brev/blankett 13.8%. Det är främst är de klagomål som medborgarna framför till kommunen med 40.7% av synpunkterna. Därefter kommer förslag med 30.7% och sedan frågor med 15%. Det synpunkter som inte leder till någon åtgärd med 34% och sedan kommer att hänvisning har skett till framtida

planering med 16.7%. Trejde mest har att de kommer att vidtagas åtgärder efter kundens önskemål med 16.6%. Fjärde visar att åtgärder enligt kundens önskemål har vidtagits med 10.1%.



## 5. Empiriskt material

*I följande kapitel kommer jag att redogöra för resultatet av min undersökning. Där jag kommer att redogöra för hur långt Markaryds kommun kommit med e-förvaltning och hur e-demokrati ser ut i Markaryd. Därefter kommer jag se vilka erfarenheter Markaryds kommun har av dialog via internet med medborgarna.*

### 5.1 Hur långt har kommunen kommit med e-förvaltning

Enligt Layne och Lee (2001) mognadsmodell menar alla intervjupersoner att Markaryds kommun har uppnått den första nivån. Intervjuperson C beskriver att hela kommunen passerat den första nivån med hjälp av hemsidan, där de har en envägskommunikation med medborgarna. Intervjuperson E beskriver att vederbörande förvaltningen ligger på första nivån. Han beskriver det såhär:

*Vi har inte så att man kan göra ansökningar på nätet. Vi ligger på första nivån för vi har blanketter som medborgarna kan skriva ut och skicka in men som inte kan fyllas i via nätet. Vi vill ha alla våra dokument undertecknade och det går inte att använda bank ID.*

Alla intervjupersoner menar att kommunen passerat andra nivån, där alla tar upp "Säg vad du tycker!" som ett exempel på andra nivån som används av alla kommunens förvaltningar. Intervjuperson C beskriver att de idag har möjlighet att fylla i formulär och göra ansökningar på nätet framför allt då det gäller t.ex. barnomsorgsplats och en del bygglovsärenden. Intervjuperson A nämner ett annat exempel att medborgarna kan felanmäla gatubelysning. Det är ett enkelt formulär där medborgaren fyller i namnet på gatan, orten, stolpsnummer och kontaktuppgifter. Dessutom nämner person A att de har önskemål på tre e-tjänster och intervjuperson F beskriver de tre förslag på e-tjänster ska utvecklas under 2014.

*Den första är att ansöka om alkoholtillstånd för restauranger. Den andra är feriearbete för ungdomar som söker arbete. Den tredje är försörjningsstöd. Det är tre ansökningar på nätet och hanteringen av dem och dessa befinner sig på andra nivån. Det är möjligt att e-tjänsten för försörjningsstödet är ganska komplext och att den behöver gå in i andra myndighetssystem.*

Kommunen har interna system som är integrerar med andra myndighetssystem. Intervjuperson A berättar att deras verksamhetssystem inom familjeomsorgen befinner sig på tredje nivån. t.ex. när de gäller ansökan om försörjningsstöd eller socialbidrag kan handläggaren gå in och hämta uppgifter från skatteverket. Detta är ett system för att dokumentera och registrera personer där enskilda ansöker om t.ex. försörjningsstöd.

Enligt intervjuperson B är hans förvaltning delvis på tredje nivå t.ex. har de kontakt med andra myndighetssystem när de gäller personuppgifter och folkbokföring via Pokapita. Det är ett system där de kan se vilken familjerelation eleverna har och vilken adress de bor på. När de skriver in elevens personnummer kan de se vilka familjerelationer barnet har. De har även ett integrerat system för skolsköterskornas journalföring och det ska vi byta ut mot samma system som socialförvaltningen har.

Han beskriver även att de har en ny läroplattform för skoleleverna och föräldrarna som ska införas hösten 2014. Intervjupersonen beskriver läroplattformen så här:

*På läroplattformen blir det mer att lärare och elever kan utbyta information, där lärare kan lägga upp lektioner, filmer och texter. Eleverna kan gå in och svara, göra uppgifter och tester. Dessutom kan de göra enkäter, så det finns jättemycket man kan göra. Det är inte bara*

*eleverna som är inbjudna att delta utan också föräldrarna kan se vad eleverna gör i skolan och hur planeringen ser ut. Sen ska de kunna se hur det går för deras barn genom att kan gå in i läroplattformen inför ett utvecklingssamtal och läsa vad lärarna skrivit om eleven. Skillnaden mot vår gamla läroplattform och den nya är att vi nu får en 24sju skola, då eleven kan jobba när den vill med sina skoluppgifter.*

## **5.2 Hur ser demokratin ut i kommunen**

Utifrån de tre olika inriktningarna på demokrati som Åström (1999) tar upp, beskriver intervjupersonerna att det förekommer tunn och stark demokrati i Markaryd. Intervjuperson F menar att kommunen har en stark demokrati. Han beskriver de så här:

*I min mening har vi en stark demokrati för att vi har synpunkthanteringen som ett exempel i Markaryds kommun. Där vi har utvärderat att mer än hälften som har skickat in synpunkter faktiskt får som de vill. Antingen gör vi precis så som medborgaren vill här och nu eller hänvisar vi till framtida planering. Därför har vi en stark demokrati. "Säg vad du tycker!" hanteras i huvudsak av tjänstemän som svarar enligt uppdrag från politikerna.*

Intervjupersonerna beskriver att flest medborgare förespråkar en tunn demokrati. Intervju person D beskriver demokrati i Markaryd så här:

*Vi är en stark demokrati på grund av "Säg vad du tycker!". Där har vi också ett flöde som definierar om en synpunkt leder till ett politiskt beslut eller inte. Det är inte en tunn demokrati eftersom medborgarna är rätt så involverade i och med "Säg vad du tycker!". Det är den som gör att medborgarna kan ha åsikter och det är ofta där igenom de uttrycker sina åsikter. Det är inte en snabb demokrati eftersom vi inte har elektroniska folkomröstningar. Utifrån medborgarna är det nog flest som förespråkar tunn demokrati, dvs. att bry dig inte, låt höjdarna göra som de vill. Men vi möjliggör en stark demokrati i och med "Säg vad du tycker!".*

Intervjuperson E har en annan bild av demokrati i Markaryd. Han beskriver den så här:

*Det finns ingen snabb demokrati. Jag tror att det är tunn demokrati för att de flesta medborgarna förespråkar tunn demokrati, för de flesta bry sig inte om demokrati. Om man tittar på synpunkterna som kommer in via Säg vad du tycker! är det demokrati frågor eller är det klagomål? Att man är irriterad på någonting. Om vi tittar på våra synpunkter som har kommit in t.ex. en synpunkt är klagomål på hund på restaurang. Är detta demokrati frågor? Jag tycker detta är rena klagomål.*

## **5.3 Dialogen via internet i kommunen**

Intervjuperson A beskriver dialogen via internet med medborgarna så här:

*Vi kommer få bättre diskussion via Facebook än via "Säg vad du tycker!". Ibland tycker jag det är så här att medborgare kommer med ett antal frågor, synpunkter eller klagomål i "Säg vad du tycker!", en del av oss känner det som en belastning. Nu måste vi göra det här och det ska vara klart inom 10 arbetsdagar. Även om vi säger tack för din synpunkt och varje synpunkt är en gåva så är det nog inte riktigt så här utan snarare en belastning. Ofta är det särskilda intressegrupper som hörs i debatten eller är det individer som är väldigt drivande och för diskussioner i olika media. Diskussionen handlar mer om våra intressen än politik mer om t.ex. idrott. Det är när medborgaren behöver kommunens service och den inte fungerar. Ofta är det så att intresset ligger nära en själv t.ex. om man har ett barn i skolåldern eller kanske barnbarn. Annars tror jag inte att medborgaren hade engagerat sig.*

Intervjuperson D beskriver dialogen via säg vad du tycker så här:

*Fördelen med "Säg vad du tycker!" är att diskussionen inte är så hetsig. Då medborgaren bara kan lägga in en synpunkt och få ett svar. Medborgaren kan inte lämna en kommentar på svaret om hen är missnöjd får hen lägga in en ny synpunkt som handläggaren svarar på. Vilket gör att det blir en ganska sansad diskussion, så att det inte blir otroliga forumtrådar som spinner iväg och blir ohanterliga. Tror att minoritets intressen möts eftersom medborgarna kan lägga sin synpunkt anonymt.*

Intervjuperson F beskriver dialogen via internet i Markaryd så här:

*Jag tycker inte vår synpunktshantering är en monolog för vi läser vad folk har skrivit och försöker svara på det. Sedan har vi bestämt att vi inte fortsätter den diskussionen. Vi har diskuterat om vi skulle införa någon form av chatt. Men detta har politikerna bestämt sig för att de inte vill ha. I Markaryd har vi ett starkt kommunalråd som är väldigt aktivt i sociala media via t.ex. sin blogg, Facebook och Twitter. Han har dialoger med medborgare t.ex. om man går in på hans Facebooksidan kan man se att medborgare skriver och tycker där hela tiden.*

Intervjuperson C beskriver att det är mer en monolog med medborgarna än en dialog. Han beskriver det så här:

*Den dialog som finns via internet sker via "Säg vad du tycker!" annars är det mer en envägskommunikation, där kommunen informera medborgarna. Så det är mer en monolog än en dialog. Det blir lätt att det är särskilda intressegrupper som hörs i debatten. Ibland sätts detta i system och då kan det komma in 6-7 synpunkter som ser nästan identiska ut. Då vet vi att de har kommit överens om att skriva in till kommunen eftersom de skriver exakt samma sak. Det är inte alls säkert att majoriteten av medborgarnas intressen möts. Folk som använder sig av den typen av kommunikation är de som är vana att ta för sig och uttrycka sig. Det är inte de svaga grupperna i samhället.*

Intervjupersonerna verka hålla med om att det är särskilda intressegrupper som för en dialog via internet med kommunen.

#### **5.4 Utmaningar med att få mer online engagemang**

- Den första utmaningen är att lyssna och svara lämpligt på varje enskilt bidrag.

Intervjupersonerna beskriver att de löst den första utmaningen genom att införa riktlinjer, rutiner och mätningar. Intervjuperson F beskriver det så här:

*Vi har riktlinjer och rutiner för hur man ska svara i "Säg vad du tycker!". Vi har olika dokument som ska styra den som svarar. Sedan mäter vi hur lång tid det tar att svara, men vi mäter också om man svarar på frågan. Genom att två stycken kvalitetsledare läser igenom varje enskild synpunkt och ser om den person som svarat verkligen har svarat på frågan. Men jag tycker handläggarna anstränger sig för att svara på frågan.*

- Den andra utmaningen är utveckla verktyg för online-engagemang som ger medborgarna en möjlighet att delta, förstå och för gemensamt beslutsfattande.

Intervjuperson A beskriver den andra utmaningen så här:

*Ja, vi kan informera via kommunens hemsida, samråda och delta gör vi via sociala media t.ex. vår Facebook sida. Utvärdera innebär att sammanställa de synpunkter och diskussioner som varit. Det har vi inte arbetat tillräckligt mycket med utan där behöver vi jobba mer. Däremot tror jag inte att det blir svårare att sammanställa via Facebook än "Säg vad tycker!" eftersom vi kommer få in mer material. Men det är klart att det kommer ta mer tid att sammanställa via Facebook. Kanske det finns något verktyg så att det inte blir så komplicerat så att vi "tar och stoppar tillbaka det i lådan igen".*

- Den tredje utmaningen är designa teknik som stödjer processerna, för att informera, samråda, delta, analysera, ge återkoppling och utvärdera.

Intervjuperson B beskriver den tredje utmaningen så här:

*När det gäller den tredje utmaningen har vi en diskussion om hur vi ska hantera Facebook och Twitter, de är bättre diskussions verktyg än "Säg vad du tycker!". Där kan medborgarna tycka till om varandras inlägg. Det är enklare att hantera och analysera synpunkterna via "Säg vad du tycker!" än via Facebook. För att i "Säg vad du tycker!" kan du analysera varje synpunkt för sig men på Facebook blir det svårare att dra slutsatser.*

Intervjuperson C menar att det kommer bli en utmaning när de inför Facebook. Han beskriver det så här:

*Det ligger en utmaning i det och där kan vi bli mycket bättre, nu när vi inför Facebook som ger en bättre möjlighet till dialog, samråda och delta. Där är Facebook ett bättre verktyg än "Säg vad du tycker!". Sen är jag inte säker på att det är bra i alla sammanhang. Det kanske är bra i vissa men inte andra. Vissa saker kan man samråda om via Facebook som t.ex. om det är ett hål i gatan men inte om t.ex. ett biståndsbeslut. Det finns stora utmaningar att lösa när det gäller denna typ av problem. Tror det kommer att bli svårare att analysera och utvärdera via Facebook än via "Säg vad du tycker!". För idag har vi ingen struktur som fångar upp detta utan man bara skriver i en tråd. Men i "Säg vad du tycker!" systematiserar man det på ett helt annat sätt.*

Intervju person D menar att bara för att tekniken finns behöver det inte vara den bästa lösningen. Diskussionsforum är inte en bra lösning eftersom sakligheten försvinner och det slutar ofta i smutskastning. Han menar att "Säg vad du tycker!" är en bra mellanväg med en fråga och ett svar för då blir det sakligt och spårar inte ur.

- Den fjärde utmaningen är att resultaten av online-samrådet behöver analyseras, spridas och användas.

Intervjuperson A beskriver att de uppfyller den utmaningen. Han säger så här:

*Online samrådet är "Säg vad du tycker!" där finns varje synpunkt publicerad på hemsidan om den inte är bortplockad på grund av att den inte uppfyller vissa kriterier t.ex. att det inte ska vara personangrepp och synpunkten ska gälla Markaryds kommun. Så den tycker jag vi uppfyller.*

Intervjuperson C menar att de kan bli bättre på denna utmaning. Han beskriver de så här:

*Den utmaningen håller jag med om, där kan vi bli bättre på de synpunkter som kommer in. För tanken är ju att medborgarna inte ska behöva skriva in varje år och fråga varför t.ex. skottas inte gatan. Utan då kan vi istället vara proaktiva och informera vad som gäller på hemsidan. Så ser folk svaret innan man behöver klicka vidare och fråga om det.*

- Den femte utmaningen är att utvärdera för- och nackdelar med att använda tekniken för att öka transparensen i de politiska processerna för medborgarna.

Enligt intervjupersonerna har ingen lösning diskuterats på den femte utmaningen. Så här beskriver intervjuperson C varför de inte utvärderat för och nackdelar med att använda tekniken för att öka transparens i de politiska processerna för medborgarna:

*Vi har börjat med webbsändningar från fullmäktige där du kan följa online direkt eller du kan klicka in i efterhand och se vad som har sagts. Protokollen lägger vi också upp på hemsidan med de huvudsakliga besluten. Vi har inte utvärderat men tror inte vi behöver lägga så mycket krut på det egentligen för det finns allt att vinna på att öka transparensen. Så att medborgarna kan gå till källan istället för t.ex. att lokaltidningen skriver om vad som sagts eller gjorts. Medborgarna kan på ett annat sätt göra en värdering av det istället för att de tolkas via någon annan.*

Intervjupersonerna beskriver att de har marknadsfört "Säg vad du tycker!" så gott de har kunnat för att få fler delaktiga i dialogen intervjuperson E beskriver det så här:

*Har försökt sprida "Säg vad du tycker!" så gott vi har kunnat. De lägger ut blanketter på offentliga ställen. Vi har marknadsfört det på t.ex. marknadsdagarna genom expo. I början skickade vi ut blanketter till alla medborgarna varje år, men vet inte om det gjorts de senaste åren. Tidigare fanns det en tidning som kommunen skickade ut en gång om året till alla hushållen. Där fick medborgarna veta vad kommunen använde pengarna till i varje förvaltning och där fanns även en sida reklam om "Säg vad du tycker!". Men den har slutat att skickas ut. Sedan marknadsför vi den genom hemsidan där det ligger en länk till "Säg vad du tycker!" på första sidan.*

## 6. Diskussion

*I detta kapitel förs en diskussion utifrån teorier om e-förvaltning, e-demokratin och medborgardialog via internet samt kontrollerar vilka erfarenheter Markaryds kommun har av dessa teorier. Dessutom belyses problem och utmaningar som förekommer i kommunens dialog via internet.*

### 6.1 E-förvaltning i kommunen

Enligt Ndou (2004) är e-förvaltning ett sätt att effektivisera sin verksamhet och förbättra servicen för medborgarna. Enligt Lee och Layne (2001) mognadsmodell för e-förvaltning befinner sig Markaryds kommuns externa system och e-tjänster som vänder sig till medborgarna på den andra nivån. Ett exempel i Markaryd på hur e-tjänster kan förbättra servicen är deras 24sju skola som möjliggör för eleverna att t.ex. arbeta med uppgifter, titta på lektioner och kommunicera med sina lärare när de vill och var de vill. Även för föräldrar att alltid kunna följa sina barn i skolan genom att t.ex. se planeringen framåt och utvärderingar från lärarna.

Kommunen är på den andra nivån eftersom det finns tillräckligt med teknik för att kommunen ska kunna föra en dialog med medborgarna via internet. Detta stämmer överens med Grönlund et al (2003) menar att i Sverige är det inte teknik som är hindret för e-demokrati. Liknade åsikter har Bear et al (2009) som menar att det inte är bristen på tekniska lösningar som är problemet för e-demokrati. En intervjuperson beskriver att "Säg vad du tycker!" är deras verktyg för att föra en dialog med medborgarna. Det är inte bara ett demokrati-verktyg utan är också ett kvalitetsverktyg för verksamheten.

Några av kommunens interna system befinner sig på den tredje nivån vilket innebär att de kan kommunicera med andra myndighetssystem. Ett exempel är deras verksamhetssystem inom familjeomsorgen som befinner sig på tredje nivån. t.ex. när det gäller ansökan om försörjningsstöd eller socialbidrag kan handläggaren hämta uppgifter från skatteverket. Kommunen har redan erfarenheter av att kommunicera med andra myndighetssystem men tillhandahåller inte den servicen för medborgarna. Det kunde underlätta för medborgarna om det inte fanns gränser mellan olika myndigheter. Från ett annat perspektiv finns det fördelar med att de olika myndigheterna inte kan komma åt all information t.ex. i ärende där det finns personlig sekretess.

Intervjupersoner tog upp några utmaningar som de behöver lösa för att vidareutveckla sin e-förvaltning. En intervjuperson beskrev ett problem med att deras dokument måste skrivas under och därför finns inte möjligheten för medborgarna att ansöka på nätet. En annan utmaning för kommunen är att införa någon form av e-legitimation för att kunna komma upp på den högsta nivån. Dessutom krävs utveckling av fler e-tjänster för att kommunen ska komma upp till den högsta nivån. Kommunen har kommit igång med att utveckla e-tjänster. En intervjuperson beskrev att de idag har 3-4 e-tjänster och att de planerar för att införa ytterligare tre stycken e-tjänster under nästa år. Detta tyder på att kommunen kommit igång med sin utveckling av e-tjänster.

## 6.2 Hur e-demokrati ser ut i kommunen

IT kan stödja stark demokrati genom diskussion, information och service, enligt Åström (1999). Markaryds kommun använder sin hemsida för att informera och ge service till medborgarna. Kommunen använder sig av Facebook och "Säg vad du tycker!" för att föra en diskussion med medborgarna. Enligt intervjupersoner möjliggör kommunen en stark demokrati för medborgarna genom "Säg vad du tycker!" och Facebook. Även kommunens ledning förespråkar en stark demokrati.

Kommunen har inget stöd för snabb demokrati eftersom de inte har någon form av elektronisk folkomröstning. Utifrån intervjuerna verkar det inte finnas något intresse för att införa en snabb demokrati eftersom de menar att alla frågor inte är lämpliga för folkomröstningar och att de tror att intresset är bristande från medborgarna. Detta stämmer överens med Vedel (2006) att det är få medborgare som kan tänka sig ett sådant aktivt deltagande. Dessutom är det komplext eftersom medborgarna måste sätta sig in i frågor och det skulle bli en omvändning av vårt politiska system genom att använda direkt demokrati istället för representativ demokrati. Enligt Vedel (2006) finns bristande intresse för direkt demokrati hos medborgarna. Dessutom verkar det inte finnas något intresse för snabb demokrati hos kommunen trots att den tekniska möjligheten finns. Bear et al (2009) menar att det inte är bristen på tekniska lösningar som är problemet. Utan att problemet är den politiska viljan att förändra demokratiska processer.

Enligt intervjupersonerna förespråkar många medborgare en tunn demokrati. De som förespråkar tunn demokrati vill kunna slippa att hålla på med demokrati och önskar ändå att kommunen uppehåller en bra samhällsservice. Detta kan möjliggöra för den aktiva minoriteten att enklare styra debatten och få igenom sina egna intressen. Kommunen är en tunn demokrati för att vara en stark ska stärka bandet mellan väljarna och de valda. En intervjuperson sa att tanken inte är att politiker ska svara via "Säg vad du tycker!" eller kommunens Facebooksida. Det är framför allt tjänstemän som svara i kommunens verktyg för dialog med medborgarna.

Grönlund et al (2003) beskriver att ett av problemen med den svenska e-demokratin är att det finns en oklar uppdelning mellan service och demokrati. Det förekommer inte någon diskussion om att servicedialoger skulle bidra till demokratins utveckling. En del intervjupersoner menade på att Markaryd har är en stark demokrati genom att de har en synpunktshantering där medborgarna kan tycka till om kommunens service. Dessa personer verkar inte se på demokrati och service som två separata saker vilket Grönlund et al. (2003) beskriver som ett problem. En intervjuperson menade motsatsen då han menar att synpunkterna som kommer in inte är demokratifrågor utan klagomål. Majoriteten av intervjupersonerna menar på att en servicedialog bidrar till demokratins utveckling.

### 6.3 Dialog via internet i kommunen

Kommunen för en servicedialog mer än en politisk debatt med medborgarna. En intervjuperson beskriver att tanken med ”Säg vad du tycker!” inte är att föra en politisk debatt i den och inte heller på kommunens Facebooksida. Utan det handlar om att tycka till om kommunens service. Vilket stämmer överens med Grönlund et al (2003) , det handlar om att diskutera servicekvalitet. Intervjupersonen menar på att medborgarna kan föra den politiska debatten genom sociala media med enskilda politiker.

Grönlund et al (2003) menar på att servicedialoger t.ex. kan förstärka individen som aktör i det demokratiska systemet. Intervjupersonerna tar upp att det är särskilda intressegrupper som hörs i debatten och att det inte är säkert att majoritetens intresse möts. En intervjuperson tar upp att de svaga grupperna i samhället inte är med i debatten utan de som tar för sig är de som redan är aktiva. En svaghet med e-demokrati är att den endast förstärker graden av delaktighet bland de som redan är politiskt aktiva utan att kunna få bredare grupper i samhället intresserade. Collins & Butler (2003) menar på att snabbheten som kommer av IT för att direkt utöva påverkan på politiker kan gå emot en god demokrati, då högljudda medborgare har större möjlighet att styra debatten. Intervjupersoner beskriver att de kan vara samma personer som skickar in flera synpunkter. Så engagerade medborgare kan utnyttja t.ex. ”Säg vad du tycker!” för att få igenom sina egna intressen och inte ser till allmänhetens bästa.

Coleman & Norris (2005) beskriver i en rapport att Bridie Nathanson är oroad över medborgarnas bristande engagemang för e-demokrati och att det är myndigheterna som måste ta initiativet. Enligt intervjupersonerna är det en lite del av medborgarna som är engagerade via ”Säg vad du tycker!”. Trots att de har marknadsfört systemet i flera år genom att skicka ut blanketter till varje hushåll. De har deltagit i expo och länkar till systemet på sin startsida. ”Säg vad du tycker!” som infördes 2007 har enligt intervjupersonerna blivit mer och mer känt. Kommunen har genomfört en undersökning bland medborgarna där de ställde frågan hur många som kände till ”Säg vad du tycker!”? En intervjuperson beskrev att det inte var så upplyftande resultat. Vilket tyder på ett bristande engagemang bland medborgarna. Men personen menar att det viktigaste att det finns möjlighet till att tycka till om kommunens service.

Det kanske hade varit fler aktiva om det varit en politisk debatt istället för en servicedialog. Anttiroiko (2003) menar att kommunen måste ställa frågan om medborgarna verkligen kan påverka saker av intressen för att få ökat mervärde av tekniken. Medborgarna kanske inte tycker det är tillräckligt intressant att tycka till om kommunens service.

Med koppling till OECD:s (2003) fem utmaningar har intervjupersonerna beskrivit erfarenheter utifrån fyra av de fem utmaningar för online engagemang hos medborgare i beslutsfattande. Den första utmaningen är den mest utvecklade i kommunen den innebär att kommunen ska svara och lyssna på varje enskilt bidra. Enligt en intervjuperson så har de rutiner, riktlinjer och dessutom mätningar för den utmaningen. Där de mäter om handläggaren verkligen svarar på synpunkten som medborgaren skickat in och hur lång tid det tar innan medborgaren får ett svar. Detta för att få en likvärdig behandling i hela kommunen. Intervjupersonerna är eniga i att det fungerar i praktiken.

I andra och tredje utmaningarna var intervjupersonerna inte lika eniga när det gäller att utveckla och designa verktyg för online engagemang. De menade att tekniken finns genom att de kan informera via sin hemsida, delta via ”Säg vad du tycker!” och samråda via Facebook. Där tog flera intervjupersoner upp för och nackdelar med Facebook i jämförelse med ”Säg vad du tycker!”. En del menade att det var bättre att föra en diskussion via Facebook än via



”Säg vad du tycker!”. Det var en person som tog upp att han trodde att fler skulle delta i diskussioner via Facebook än ”Säg vad du tycker!”. En annan menade att ”Säg vad du tycker!” är ett bättre verktyg för att föra en dialog än Facebook för att dialogen inte blir så hetsig. Han menade också att diskussioner via forum lätt kan spinna i väg i långa forums trådar som kan bli ohanterliga. Ett par intervjupersoner tog upp att de skulle krävas mer resurser för att analysera diskussionen på Facebook än ”Säg vad du tycker!”.

Den fjärde utmaningen handlar om att sprida resultatet av online samråd. Intervjupersonerna menar att resultatet av dialogen sprids via synpunktshanteringen på hemsidan.

När det gäller den femte utmaningen har kommunen använt tekniken för att öka transparensen av de politiska processerna genom t.ex. webbsändningar och att lägga ut mötesprotokoll på hemsidan. Däremot har de inte funderat på att göra någon utvärdering av för och nackdelar med att öka transparensen av de politiska processerna.

OECD har tagit fram utmaningar för att få fler engagerade i politiskt beslutsfattande. De flesta utmaningarna är lösta men det finns ingen tydlig koppling till att fler har blivit aktiva i dialogen om det politiska beslutsfattandet. OECD tar upp att det krävs deltagande i beslutsfattande för att kunna göra det bästa av IKT. IKT kan bara vara ett stöd och inte lösningen på problemet. I detta fall verkar det stämma att hindret för ökat engagemang bland medborgare i politiken online inte är tekniska. Detta stämmer överens med OECDs (2003) erfarenheter och Bear et al (2009) som menar att det inte är bristen på tekniska lösningar som är problemet. Problemet verkar vara att öka medborgarnas vilja att delta och engagera sig i det politiska beslutsfattandet. Detta tyder på att det fortfarande finns utmaningar att lösa och att OECDs utmaningar inte är tillräckliga för att lösa problemet med medborgarnas bristande engagemang.

## 7. Slutsatser

*I detta avsnitt presenteras vilka slutsatser som har framkommit i studien.*

Syftet med uppsatsen är att skapa en bild över hur medborgardialog via Internet kan se ut i en kommun. När jag sammanfattar resultat av studien kan jag konstatera att valda hypoteser från tidigare forskning stämmer väl överens med resultat av det empiriska materialet. För att få en förståelse om vilka förutsättningar kommunen har när de gäller teknik. Har jag skaffat en bild av hur långt kommit med e-förvaltning.

Utifrån de hypoteser och fall som studien använt kan jag fastslå ett antal slutsatser:

- Kommunen har kommit tillräckligt långt med sin e-förvaltning för att kunna föra en dialog via internet med medborgarna. De tekniska verktygen finns idag för att föra en dialog via forum som t.ex. Facebook. Detta stämmer överens med Grönlund et al (2003) beskriver att i Sverige är det inte teknik som är hindret för e-demokrati.
- Ett annat perspektiv på medborgarnas möjlighet till dialog och delaktighet har varit kommuns representanters syn på demokrati genom att använda sig av Åström (1999) tre olika inriktningar av demokrati. I och med att kommunen för en servicedialog via ”Säg vad du tycker!” och Facebook där främst tjänstemän är aktiva så har kommunen en tunn demokrati.
- Hos kommunens ”starke man” finns det inget intresse för snabb demokrati där medborgarna har rollen som beslutsfattare. Kommunen ser hinder och ovilja att ge medborgarna beslutanderätten i specifika frågor. Detta stämmer överens med Bear et al (2009) som menar att det inte är bristen på tekniska lösningar. Utan att problemet är det politiska beslutsfattande och den politiska viljan att förändra demokratiska processer.
- Det är en minoritet av medborgarna som är aktiva och delaktiga i dialogen via internet. Detta stämmer överens med Vedel(2006) teori. Det handlar om individer eller intressegrupper som försöker få igenom sina egna intressen i dialogen med kommunen och det är inte säkert att majoritet intresse uppmärksammas i samma omfattning.
- Syftet med OECD:s (2003) fem utmaningar är att öka online engagemang hos medborgarna när de gäller beslutsfattande. Med koppling till de fem utmaningar har intervjupersonerna beskrivit erfarenheter utifrån fyra av fem utmaningar. Kommunen har utvecklat ett antal förbättringsåtgärder som ligger inom ram för OECD:s utmaningar. Däremot har det inte lett till någon påtaglig ökning av medborgarnas engagemang och dialog med kommunen via nätet.

- Kommunen har marknadsfört sina verktyg för dialog med medborgarna under flera år. Genom utskick till alla hushållen, information finns också tillgängliga i alla kommunala verksamheter. Kommunrepresentanter har informerat på expo och marknader inom kommunen, samt information finns på kommunens startsida. Kännedomen om möjligheten att föra dialog med kommunen ökar i långsam takt.
- Kommunen för en servicedialog mer än en politisk debatt med medborgarna. Det förekommer en oenigt om servicedialog bidra till demokratins utveckling. Detta stämmer inte överens med Grönlund et al (2003) att det inte skulle förekomma någon diskussion om att servicedialog skulle bidra till demokratins utveckling.

Erfarenheter utifrån av studien av kommunen visar att utvecklingen när det gäller de tekniska lösningarna för att föra dialog finns tillgängliga, men den visar också att det finns stora utmaningar kvar när det gäller att skapa dialog och öka delaktigheten.

## Bilaga 1 – Intervjuguide

### Frågor till tjänstemän och politiker

#### **Inledande prestation:**

Hej jag heter Andreas Olofsson och läser systemvetenskap på Lunds Universitet. Jag skriver mitt examensarbete inom ämnet informatik. Studien syfte är hur långt Markaryds kommun kommit med e-demokrati och vilka erfarenheter de har av e-demokrati. Jag använder mig av Grönlunds definition på e-demokrati ”IT stöd för demokratiska processer”.

Innan jag börjar tänkte jag fråga om det är okej ajag spelar in detta samtal?

Inspelningen kommer endast användas som underlag till rapport och kommer inte vara tillgängligt för allmänheten.

1. Layne och Lee har gjort en mognadsmodell för e-förvaltning i fyra olika nivåer.
  - Första nivån är katalogisering, det är en form av envägskommunikation och enkel informationsspridning till olika intressenter. T.ex. En hemsida med länkar där det finns strukturerad information om verksamheten, kontaktuppgifter och vilken service myndigheten har. Det medborgarna kan göra på hemsidan i denna nivå är att söka information.
  - Andra nivån är transaktion, det är en form av tvåvägskommunikation och möjliggör för medborgaren att fylla i formulär och göra ansökningar på nätet. T.ex. att medborgarna kan ställa frågor via online forum till tjänstemän och att de kan göra ansökningar om olika tillstånd på hemsidan.
  - Tredje nivån är vertikal integration, det är när olika nivåer av kommunala system kan kommunicera med andra myndighetssystem. T.ex. att de kommunala systemen kan hämta personuppgifter från skatteverkets folkbokföringssystem. Ett annat exempel är att de kan ta del av journalinformation från andra kommuner och landsting eller privatvårdgivare (Nationellpatientöversikt).
  - Fjärde nivån är horisontell integration som avser integration mellan olika tjänster. Målet med denna nivå är ”one stop shop” för digitala tjänster. De är att medborgarna kan utföra var de vill genom den lokala hemsidan genom att smidigt slussas vidare till det de är utefter. T.ex. Att kan identifiera sig sen har tillgång till alla kommunens tjänster.

Vilken nivå befinner Markaryds kommun på?

2. Åström (1999) beskriver tre olika inriktningar på demokrati.
  - Snabb demokrati – Med syfte att snabba på folkopinionens genomslag i politiken. I denna förespråkas medborgarnas direkta deltagande i det politiska beslutsfattandet. Där medborgarna har rollen som beslutsfattare där besluten kan fattas via t.ex. elektroniska folkomröstningar.
  - Stark demokrati - Med syfte att ge medborgarna möjligheter att samtala om och agera i gemensamma angelägenheter. Till skillnad från den snabba demokratin vill den

starka demokratin inte ersätta det representativa systemet, utan skapa ett intimare förhållande mellan väljare och valda, mellan *politiker* och allmänhet. I den starka demokratin är det denna växelverkan mellan visionära ledare och engagerade medborgare som ger puls och liv åt den demokratiska processen. IKT kan tillhandahålla ett verktyg för medborgarna att föra en dialog med sina valda t.ex. genom ett online forum där de kan diskutera olika frågor.

- Tunn demokrati - Med syfte att utveckla en förvaltning som fungerar bättre och kostar mindre. I tunn demokrati tänker vi mer i jag termer än vi termer och medborgarna definieras som kunder. Medborgarna är nöjda om de slipper hålla på med politik och politiska systemet upprätthåller grundläggande fri och rättigheter och en bra samhällsservice. Istället är den grundläggande idén att olika eliter konkurrerar med varandra om väljarnas förtroende.

Vilken av de tre olika inriktningar har kommunen?

3. Enligt Vedel (2006) visar forskningen att endast en minoritet av användarna är aktiva och diskussioner liknar mer en monolog än dialog. Ett exempel på monolog är att få information via en hemsida och ett exempel på dialog är att kan diskutera via en chatt eller online forum. Dessutom är det särskilda intressegrupper som hörs i debatten och därför möts inte majoriteten av medborgarnas intressen. Stahl (2005) T.ex. visa individer lämnar massor av synpunkter i samma fråga.

Vilka erfarenheter har ni av utifrån ovanstående exempel i er dialog via internet?

4. OECD (2003) tar upp fem utmaningar av online engagemang hos medborgarna när de gäller beslutsfattande.

Utmaningen är att:

1. Lyssna och svara lämpligt på varje enskilt bidrag.
2. utveckla verktyg för online-engagemang som ger medborgarna med en möjlighet att delta, förstå och för gemensamt beslutsfattande. T.ex. ett forum där kan föra en diskussion och någon form av röstningsfunktion.
3. designa teknik som stödjer processerna, för att informera, samråda, delta, analysera, ge återkoppling och utvärdera.
4. resultaten av online-samrådet behöver analyseras, sprids och används t.ex. via en hemsida.
5. utvärdera för- och nackdelar med att använda tekniken för att öka transparensen i den politiska processen för medborgarna.

Vilka problem har förekommit hos kommunen utifrån OECD:s fem utmaningar?

5. (Grönlund et al, 2003) beskriver att i Sverige är det inte teknik som är hindret för e-demokrati och att forskningen visar att IT inte leder till att fler deltar i politiken utan att det är politiska organisationers processer som kan få fler att delta. Ett exempel är att marknadsföra dialogen.

Hur gör er kommun för att få fler medborgare delaktiga i dialogen via internet?

Tack för medverkan.

Ni kan få gärna ta del av studien när den är klar.

## Bilaga 2 – Intervju med intervjuperson A

### Layne och Lee har gjort en mognadsmodell för e-förvaltning i fyra olika nivåer

#### Vilken nivå befinner Markaryds kommun på?

##### Svar fråga 1

Tillexempel Säg vad du tycker! som befinner sig på andra nivån. Om man tittar på nivå tre har verksamhetssystemet inom familjeomsorgen som tillexempel ansökan om försörjningsstöd eller socialbidrag, där kan handläggare gå in och hämta uppgifter från skatteverket. Så på det området är vi på nivå tre. Det är ett system för att dokumentera och registrera i personakter där enskilda tillexempel har ansökt om försörjningsstöd. Man kan inte ansöka på nätet, men handläggaren går in och jobbar i systemet. I systemet kan handläggaren hämta uppgifter från skatteverket och försäkringskassan. Handläggaren kan hämta uppgifter som tillexempel hur mycket personen har fått i inkomst den senast månaden eller hur mycket hade fått tillbaka i skattepengar. De kan hämta uppgifter från olika myndigheterna.

För komma upp till nivå fyra behöver ni någon form av identifikation för att medborgarna ska kunna se och göra ansökan om er tjänster på hemsidan. Vi har inget system för att identifiera sig ännu. Men vi räknar med att de kanske ska införas i början av nästa år. Vi har haft genomgångar med IT-avdelningen då vi pratar om e-tjänster, diskussionen var vid det tillfället att ha säkert system, man måste identifiera sig på två olika sätt. Vi behöver ha ett sådant system men de är frågan om hur vi ska upphandla det.

Sedan har vi en bit kvar med att kunna göra ansökningar på nätet och e-tjänster. Vi fick ett erbjudande att sätta igång med e-tjänster från ett företag som heter Digital Fox, de är dessa som utvecklar Säg vad du tycker! De var bara vår förvaltning som hade förslag på tre e-tjänster som vi vill ha. Dessa ska vi sätta igång med så snabbt som möjligt. Idag har vi en e-tjänst som möjliggör ansöka om feriearbete, då ska man vara mellan 15-17 år, där har vi inte e-leg utan där skriver sökande bara sitt namn, personnummer, adress och vilken typ av jobb vill ha under sommaren. En e-tjänst är ansökan om serveringstillstånd för alkohol det är vårt andra alternativ på e-tjänster. Dessa kan inte göra ansökan via nätet idag, vi har en blankett så de får fylla i den, skriva ut och skicka in den. Där har vi en bra bit kvar. Vi räknar med att genomföra det under nästa år.

Några andra system från andra förvaltningar finns också, vi har 24sju inom allmän förskola. Detta var vår första e-tjänst. I systemet kan föräldrar gå in och göra ansökningar och ändra timmar, säga upp plats och så vidare. Tror inte de kan kommunicera med andra myndighet i system. Men det är på nivå tre iallafall men sen har de och litet inslag av fyran också. De får en inloggning med en kod. Kan ansöka om plats inom barnomsorgen, den som ansöker får användar-id och lösenord hemskickat till sig via posten. I systemet kan föräldern nästan göra alla ansökningar inom barnomsorgen. Sen finns det också felanmälning på gatubelysning. Det är ett enkelt formulär, där personen ska fylla i namnet på gatan, vilken ort, vilken stolpnummer och kontaktuppgifter. Vi har en intern e-tjänster som vänder sig till vår personal. Vi har ett avvikelssystem. Det är inte på nivå tre utan programmet skickar en avvikelse till den person eller chef som personalen valt via mail. Sedan görs själva ärendet klart i systemet.

Sen är de så att om alla personal haft e-post så kunde vi skickat de via e-post. Men nu behöver vi skicka det via papper.

**Åström (1999) beskriver tre olika inriktningar på demokrati, snabb demokrati, stark demokrati, tunn demokrati.**

**Vilken av de tre olika inriktningar har kommunen?**

### **Svar fråga 2**

De är stark eller tunn demokrati i någon form, en bland form. Vi har ett antal personer som är ganska intresserad politisk och som skriver insändare och så vidare. Från politiskt håll från högsta ledningen förespråkar man en starkdemokrati. De är medborgarna som vi är tillför. Politikerna menar att medborgaren ska ha det bra och att företagen ska utvecklas. Jag har hört de från Leif Eriksson han är VD på Markaryds sparbank. När vi hade en lite diskussion då vi hade expo på vårmarknaden. Han sa att det fungerar superbra med kommun och politiken. Det är verkligen de här att vi jobbar tillsammans. Sen om man kan få in de här i den demokratiska delen kanske är lite tveksamt.

Vet inte hur mycket jag kan bidra med där. De här med tunn demokrati om skulle se utifrån medborgarnas perspektiv. Ja om medborgarna är nöjda med politiken och de fungerar med kommunen. Tycker de att demokratin är bra så då kanske de inte satsar så mycket själva på att engagera sig politiskt. För att de har ett fungerande system. De är svårt idag precis som tidigare att få yngre människor att engagera sig politiskt för att få är intresserade. De finns ett visst politikerförakt bland ungdomar som de kanske inte vill förknippas med. Det är någon blandning av tunn och stark demokrati, tunn demokrati kan vara en effekt av att har ett bra fungerade system. Av medborgarna förespråkar nog de flesta tunn demokrati, men de har nog med att göra att de är tillräckligt nöjda därför gör de inte något mer eller att de inte orkar bry sig. De finns nog olika anledningar.

**Vilka erfarenheter har ni av utifrån ovanstående exempel i er dialog via internet?**

### **Svar fråga 3**

Det är mycket mer via sociala media, om vi tänker på de som är aktiv och ibland kan de vara i politiska frågor. De skapar Facebookgrupper för att politikerna ska vika sig i en viss fråga, för att de är en stark opinion på Facebook. Tror att vi kommer få bättre diskussioner via Facebook än via "Säg vad du tycker!". Ibland tycker jag de är såhär att de kommer ett antal frågor eller synpunkter, klagomål i Säg vad du tycker! det känns som en belastning. Handläggarna måste göra synpunkterna klara inom 10 arbetsdagar. Även om vi säger tack för din synpunkt och att var synpunkt är en gåva så är vi nog inte riktigt där utan ser det snarare som en belastning. Ofta är det särskilda intressegrupper som hörs i debatten eller är de individer som är väldigt drivande att föra diskussion i olika medier. De handlar mer om våra intressen än politik mer om t.ex. idrott. Det är också när de behöver kommunens service och de inte fungerar alls. Ofta är de så att intresset ligger nära en själv t.ex. om har ett barn i skolåldern eller kanske barnbarn. Annars tror jag inte man är engagerad i det. Det är alltså någonting personen har i en relation till just då. Tror de är en minoritet som driver sina egna frågor så att säga.



## Vilka problem förekommer hos kommunen utifrån OECD:s fem utmaningar?

### Svar fråga 4

#### 1. Lyssna och svara lämpligt på varje enskilt bidrag.

Vi jobbar med att vi ska bli bättre på att svara på varje enskild synpunkt. Alla svaren är inte lämpliga och ibland kanske vi inte riktigt vet svaret på frågan. Det finns riktlinjer och rutiner på hur vi ska svara på synpunkterna.

#### 2. Utveckla verktyg för online-engagemang

Nej det har vi inte idag. Men vi har en app via Digital fox som skulle kunna utvecklas vidare i det här avseendet. Det är enkelt att använda den och att besvara någonting via data, mobil eller Ipad är mycket enkelt och går snabbt i förhållande till om man ska fylla i ett papper och sedan skicka den via brev.

#### 3. Designa teknik

Ja informerat har vi gjort via hemsidan och samråda och deltagande har vi via sociala media via vår Facebook sida. Sedan att utvärdera och sammanställa de synpunkter och diskussioner som varit och de har vi inte arbetat tillräckligt mycket med utan där behöver vi jobba mer. Tror du det blir svårare att sammanställa via Facebook än Säg vad du tycker!? Nä de tror jag inte eftersom vi kommer få in mer material. Men det klart att de kommer ta mer tid att göra de. Kanske finns något verktyg så att de inte blir så komplicerat så att vi "tar och stoppar tillbaka det i lådan igen".

#### 4. Resultaten av online-samrådet

Online samrådet är "Säg vad du tycker!" där finns varje synpunkt publicerad på hemsidan om de inte är bort plockade på grund av att de inte uppfyller vissa kriterier till exempel att de inte får vara personangrepp och de ska gälla Markaryds kommunsområde. Så den tycker jag vi uppfyller.

#### 5. Utvärdera för- och nackdelar

De är en process som ständigt måste pågå. Vi har analyserat vilka synpunkter som kommit in sen har vi lagt till så personer kan lämna in anonymt. Vilket kan göra att personer kan skriva mycket värre saker som anonym än om ska ange sitt namn. Så de har skett en utvärdering under tiden. Det är mer en muntlig utvärdering än en skriftlig. Det har inte gjorts någon skriftlig utvärdering.

## Hur gör er kommun för att få fler medborgare delaktiga i dialogen via internet?

### Svar fråga 5

Vi arbetar för att fler personer ska lämna in synpunkter. Hur gör ni då?

Dels så pratar vi om det och så har vi information på vår hemsida. Nu under vårmärknaden hade vi en expo där vi delade ut "Säg vad du tycker!" talonger till folk som gick förbi. Berättade att de kan skriva synpunkter om vad de tycker om kommunen. Det var ett sätt att marknadsföra "Säg vad du tycker!". Finns det någon plan för hur ni ska få folk delaktiga på er nya Facebook sida? Nej har inte en aning. Det har gått väldigt snabbt. Vi har haft diskussioner i flera år, det fanns en inställning att vi inte ska vara med på sociala media från den högre ledningen. Men nu så plötsligt rasslade det till och går fort som rackan. Så därför känner jag inte till så mycket om vår Facebook sida ännu.

## **Bilaga 3 – Intervju med intervjuperson B**

**Layne och Lee har gjort en mognadsmodell för e-förvaltning i fyra olika nivåer**

**Vilken nivå befinner Markaryds kommun på?**

### **Svar fråga 1**

Första nivå tycker jag vi har passerat på vår förvaltning. Vi är egentligen på tredje nivå i vissa delar för vi har ju kontakt när de gäller personuppgifter och folkbokföring via Pocapita. Det är ett system där man kan se vilka relationer eleverna har och vilken adress de bor på. När vi tycker in elevens personnummer så kan vi se vilka relationer barnet har. Sen har vi ett system för våra skolsköterskor med journaler, det är också integrerat. Det ska vi byta ut det mot samma system som socialförvaltningen har. Idag har vi två olika men socialförvaltningen har ett bättre system. Sedan har vi en läroplattform som blir riktigt aktiv hösten 2014, idag har vi något annat där föräldrar kan gå in läsa vad läraren har skrivit inför ett utvecklingssamtal. På läroplattformen blir det mer att lärare och elever kan utbyta information. Där lärare kan lägga upp lektioner, filmer och text. Elever kan gå in svara, göra uppgifter och tester. Dessutom kan de göra enkäter, så det finns jättemycket man kan göra. Det är inte bara eleverna som är inbjudna att delta utan också föräldrarna kan se vad eleverna gör i skolan och hur planeringen är. Sen ska de kunna se hur det går genom att de kan gå in före ett utvecklingssamtal läsa vad lärarna skrivit om eleven innan går till utvecklingssamtalet. Skillnaden mot vår gamla läroplattform och den nya är att vi får en 24sju skola, då eleven kan jobba när den vill med sina skoluppgifter. Sedan har vi de här med "Säg vad du tycker!" den är på andra nivån. Sedan kanske vi befinner oss på fjärde nivå inom barnomsorgen, då vi har ett system där föräldrarna kan gå in anmäla sig, fylla i sina tider och ändra sitt schema. Föräldrarna kan gå in i detta system direkt ifrån kommunens hemsida. De har tillgång till de saker som rör förskolan med tider, hämtning och avlämningar. Även ändring av inkomst kan utföras så föräldrarna kan sköta allt själva som har med barnomsorgen att göra. Det är en e-tjänst. Om den inte uppnår nivå fyra ligger den på tredje nivå iallafall.

**Åström (1999) beskriver tre olika inriktningar på demokrati, snabb demokrati, stark demokrati, tunn demokrati.**

**Vilken av de tre olika inriktningar har kommunen?**

### **Svar fråga 2**

Snabb har vi inte utan vi har en blandning mellan stark och tunn demokrati. Jag tycker vi har ett ganska stark sammarbetet med näringsliv och föräldrarna genom "Säg vad du tycker!". Vi får väldigt mycket synpunkter om skolan och det påverkar ju både politiker och tjänstemän. Sedan är vi på tunn demokrati för att medborgarna inte vill hålla på med politiken. Alla medborgarna i en kommun är olika, en del vill lämna synpunkter och andra inte. Så det blir en blandning mellan stark och tunn demokrati. Det är fler medborgarna som förespråkar tunn demokrati om man ser det utifrån de system vi har där medborgarna kan lämna synpunkter.

## **Vilka erfarenheter har ni av utifrån ovanstående exempel i er dialog via internet?**

### **Svar fråga 3**

Hans teori där stämmer ju, det är en minoritet som är aktiva i diskussioner. Nu kan vi visserligen inte se i "Säg vad du tycker!" vilka som hör av sig för de måste inte skriva vem man är. Om det blåser till i en fråga och de kommer 10-15 synpunkter på samma sak kan se att de är samma person som skriver flera inlägg. Ofta är inte orsaken att de vill att de ska se ut som fler som skriver utan att de inte får ett bra svar på sin fråga. Då skriver de igen och vrider och vänder lite på fråga för att få ett bättre svar på den. Men sedan när det gäller allmänna saker är de ofta samma person som skriver t.ex. att de är skräpigt kring skolorna, nästa gång att de är ogräs i rabatterna. Men då skriver de under med sitt namn och det ganska vanligt att samma personer skriver ganska många inlägg. Sedan görs de sådana här dialoger, vi har inga dialoger via internet på vår förvaltning. Men vi har haft där vi bjud in så att medborgare får komma och vara med. Då kommer de oftast inte så mycket folk. Det är ganska vanligt att nämnden har en fråga och ställer den till en särskild intressegrupp och inte alla får den utan bara de som blir berörda av frågan.

## **Vilka problem förekommer hos kommunen utifrån OECD:s fem utmaningar?**

### **Svar fråga 4**

#### **1. Lyssna och svara lämpligt på varje enskilt bidrag.**

Ja vi lyssnar och svara lämpligt på varje enskilt bidrag. Vi har riktlinjer för hur vi ska svara och vem som ska vara. Att det är viktigt att svara på frågan.

#### **2. Utveckla verktyg för online-engagemang**

Det har vi inte alls tagit till oss den utmaningen för vi har inte de här med att kan föra en diskussion. De skulle vara genom "Säg vad du tycker!" då men de liknar mer en monolog. I och med att vi bara får en fråga och ger ett svar så blir de en väldigt tunn diskussion. De diskuteras att vi skulle start Facebook eller Twitter.

#### **3. Designa teknik**

På tredje utmaningen har vi en diskussion mer om hur de ska läggas upp. Facebook och Twitter är bättre verktyg än "Säg vad du tycker!" för att föra diskussion, genom att medborgarna kan tycka till om varandras inlägg. Det är enklare att hantera och analysera synpunkterna via "Säg vad du tycker!" än en Facebook sida för det blir betydligt jobbigare. I "Säg vad du tycker!" kan du analysera varje synpunkt för sig men på en Facebook sida blir de svåra att dra slutsatser.

#### **4. Resultaten av online-samrådet**

Idag har vi inget online-samråd. Det vi har är via "Säg vad du tycker!" det har vi helt öppet och alla kan se varje synpunkt och varje svar. I svaret står de vad som kommer att göras med synpunkten. I och med att vi inte har något riktigt online-samråd så uppfyller vi inte denna utmaning.

## **5. Utvärdera för- och nackdelar**

”Säg vad du tycker!” är ett behändigt system. Det är lätt att göra utvärderingar. Det har inte gjorts någon utvärdering av själva systemet utan de vi gör är att vi gör utvärderingar av hur vi hanterar systemet. Sedan finns det fördelar och nackdelar med Facebook och Twitter t.ex. att fler blir delaktiga och nackdelar kommer bli att de blir svårt att hantera det. Om kommunen hade lagt ut beslut via Facebook hade vi nog fått fler delaktiga och fler kommentarer. Även fler som hade engagerat sig. Men däremot kommer de nog bli jobbigt att hantera de och vem ska vara ansvarig för det.

## **Hur gör er kommun för att få fler medborgare delaktiga i dialogen via internet?**

### **Svar fråga 5**

Det är ju ”Säg vad du tycker!” vi använder oss av som systemet för klagomålsystem och de vi informera varje höst om ”Säg vad du tycker!” på föräldramötena i skolan. Dessutom finns det på första sidan på vår hemsida. I skolansvärld prata väldigt mycket om att alla inte har tillgång till tekniken och det är en demokratifråga. Att de fortfarande finns familjer som har en dator men som har inte råd att ha internet abonnemang. I skolan värld är de viktigt att alla har samma förutsättningar.

## **Bilaga 4 – Intervju med intervjuperson C**

**Layne och Lee har gjort en mognadsmodell för e-förvaltning i fyra olika nivåer**

**Vilken nivå befinner Markaryds kommun på?**

### **Svar fråga 1**

Vi har passerat den första nivån i alla kommunens förvaltningar med hjälp av hemsidan, där vi har en envägskommunikation. På andra nivån har vi möjlighet att fylla i formulär och göra ansökningar på nätet framför allt då det gäller t.ex. barnomsorg plats och en del bygglovsärenden. Det finns formulär på skolförvaltningen och miljö och byggförvaltningen som medborgaren kan skriva i och skicka direkt till kommunen. Vi har också att medborgarna kan föra en diskussion via ”Säg vad du tycker!” eller vår nya Facebook sida. Där medborgarna kan lägga inlägg, ställa frågor och få svar ganska omgående. Facebook blir som ett komplement till ”Säg vad du tycker!” genom att en del av de synpunkter som kommer in via Facebook sidan kommer att överföras till ”Säg vad du tycker!”. Facebook sidan blir väldigt transparent, de kommer nästa bli som en chatt funktion. Vi har en person som ansvar för att föra över synpunkterna från Facebook till ”Säg vad du tycker!” där den ansvariga handläggaren svarar på synpunkten. De systemen som medborgarna kan använda har ingen kopplingen till andra myndighetssystem. Däremot våra interna system kan kommunicera med t.ex. skatteverket och hämta information. Vi har några gemensamma system med landstinget som t.ex. inom hemsjukvården. Utbildning och kulturförvaltningen är på andra nivån genom att kan ansöka om barnomsorg och 24/7 skolan. Jag tycker kommunen är på andra nivån och är på väg upp mot den tredje.

**Åström (1999) beskriver tre olika inriktningar på demokrati, snabb demokrati, stark demokrati, tunn demokrati.**

**Vilken av de tre olika inriktningar har kommunen?**

### **Svar fråga 2**

Vi har så medborgarna kan få genomslag är via ”Säg vad du tycker!” och kommunens Facebook sidan. Men däremot har vi inte någon form av elektroniska omröstningar. Sedan är frågan om hur representativa det blir med elektroniska folkomröstningar. Dessutom skulle de bli en omvändning av hela vårt demokratiska system. Vi har inget online forum på det sätt heller utan tank är inte att politiker ska svara i ”Säg vad du tycker!” eller föra en politisk debatt i den och inte heller på kommunens Facebook. Jag skulle säga att de är den första för att kan ge inlägg och kan ge uttryck för vad medborgaren tycker mer. Men det är inte direkt i dialogform. Så du menar snabb demokrati? Ja. I den förespråkar medborgarna att ha rollen som beslutsfattare. Hm det kanske är mer tunn demokrati då. Det är nog mer tunn där kommunen satsar på servicen. Den stämmer nog mer därför att kommunen är faktisk en myndighet och de som signaleras från en myndighets hemsida får tänka på att det ska fungera och se ut på ett visst sätt. Det är inte säkert att kommunens hemsida ska ha någon politisk chatt eller form av politiskdiskussion. Hemsidan kanske blir mer en debatt forum än vad myndigheten företräder. Det finns möjlighet för medborgaren att gå via enskilda politikers Facebook sidor och bloggar istället till politiker som använda sig av sociala medium. Min medborgardialog sker till största del via Facebook. De är inte kommunen som har stark politik utan de är enskilda politiska ledare som har en dialog med medborgarna.

## **Vilka erfarenheter har ni av utifrån ovanstående exempel i er dialog via internet?**

### **Svar fråga 3**

Den dialogen som finns via internet sker via "Säg vad du tycker!" annars är det mer en envägskommunikation, där kommunen informera medborgarna. Så det är mer en monolog än en dialog. Det blir lätt att det är särskilda intressegrupper som hörs i debatten. Ibland sätts detta i system och då kan de komma in 6-7 synpunkter som ser nästan identiska ut. Då vet vi att de har kommit överens om att skriva in till kommunen eftersom de skriver exakt samma sak. Det är inte alls säkert att majoriteten av medborgarnas intressen möts. Folk som använder sig av den typen av kommunikation är de som är vana att ta för sig och uttrycka sig. Det är inte de svaga grupperna i samhället.

## **Vilka problem förekommer hos kommunen utifrån OECD:s fem utmaningar?**

### **Svar fråga 4**

#### **1. Lyssna och svara lämpligt på varje enskilt bidrag.**

Den första utmaningen har vi löst genom att införa riktlinjer och tillämpningsanvisningar som beskriver vad handläggarna ska tänka på när de svara och hur de ska svara. Vi har ett väldigt strukturerat arbetssätt hur ska svara på varje enskild synpunkt. Däremot måste jobba mer med att följa våra riktlinjer.

#### **2. Utveckla verktyg för online-engagemang**

Vi har ingen riktig diskussion och inte elektroniskröstning. Men online verktyg för att medborgarna ska kunna komma i kontakt med kommunen och ansökningar har vi. Medborgarna kan ansöka via nätet så de slipper tänka på kontors tider och annat.

#### **3. Designa teknik**

Det ligger en utmaning i det och där kan vi bli mycket bättre, nu när vi inför Facebook som ger en bättre möjlighet till dialog, samråda och delta. Där är Facebook ett bättre verktyg för än "Säg vad du tycker!". Sen är jag inte säker på att det är bra i alla sammanhang. Det kanske är bra i vissa men inte andra. Vissa saker kan man samråda om via Facebook som t.ex. om det är ett hål i gatan men inte om t.ex. ett biståndsbeslut. Det finns stora utmaningar att lösa den typen av problem. Tror inte det kommer att bli svårare att analysera och utvärdera via Facebook än via "Säg vad du tycker!". För idag har vi ingen struktur som fångar upp detta utan man bara skriver i en tråd. Men i "Säg vad du tycker!" systematiserar man det på ett helt annat sätt.

#### **4. Resultaten av online-samrådet**

Den utmaningen håller jag med om, där vi kan bli bättre på att vara proaktiva så att inte samma synpunkter kommer in varje år som t.ex. varför skotas inte min gata. Utan istället vara proaktiva och informera om det på hemsidan att nu är det de här som gäller. Så ser folk de får svaret innan man klickar sig vidare och behöver fråga om det. Vi visar på resultat av varje synpunkt på hemsidan.

### **5. Utvärdera för- och nackdelar**

Vi har börjat med webbsändningar från fullmäktige där du kan följa online direkt eller du kan klicka in i efterhand och se vad som har sagts. Protokollen lägger vi också upp på hemsidan med de huvudsakliga besluten. Vi har inte utvärderat men tror inte vi behöver lägga så mycket krut på det egentligen för det finns allt att vinna på att öka transparensen. Så att medborgarna kan gå till källan istället för t.ex. att lokaltidningen skriver om vad som sagts eller gjorts. Medborgarna kan på ett annat sätt göra en värdering av det istället att för de tolkas via någon annan.

### **Hur gör er kommun för att få fler medborgare delaktiga i dialogen via internet?**

#### **Svar fråga 5**

Det enkla svaret är att vi nu har infört en Facebook sidan för att få fler delaktiga. Sen tycker jag att "Säg vad du tycker!" är en väldigt bra form för att få fler att delta även om de inte är direkt chatt eller ett diskussionsforum. Om ska vara involverad i den politiska diskussionen ska inte vara intresse styrd utan jag har ansvaret för en helhet. Den som går in i en här dialog med kommunen kommer inte tänka på helheten utan bara se till sitt eget intresse. Det är deras intresse som är de viktigaste då kan något annat stå till sidan.

## **Bilaga 5 – Intervju med intervjuperson D**

**Layne och Lee har gjort en mognadsmodell för e-förvaltning i fyra olika nivåer**

**Vilken nivå befinner Markaryds kommun på?**

### **Svar fråga 1**

Markaryds kommun befinner sig på tredje nivån. Ett exempel på tredje nivån vårt system för att skapa konton när en person anställs. Istället för att skriva i ett anställningsbeslut på papper så skriver de via datorn så räcker det att de i personnummer som hämtas uppgifterna om person från skatteverket. De fyller i anställningsbeslutet och skickar till personalavdelningen som bestämmer vilka andra system som person ska ha tillgång till och fyller i det då skickas de mail till de olika förvaltningar och systemen som de ska ha tillgång. På andra nivå har vi "Säg vad du tycker!" och sedan har vi felanmälningar av gatubelysning. Dessutom har vi anmälan av vattenmätare ställningen. 24sju är också på andra nivån. Det är väldigt svårt för en kommun att uppnå fjärde nivån. Hur många e-tjänster har ni idag? Vet inte riktigt, 3-4 stycken.

**Åström (1999) beskriver tre olika inriktningar på demokrati, snabb demokrati, stark demokrati, tunn demokrati.**

**Vilken av de tre olika inriktningar har kommunen?**

### **Svar fråga 2**

Vi är en stark demokrati på grund av "Säg vad du tycker!". Där har vi också ett flöde som definierar om en synpunkt leder till ett politiskt beslut eller inte. Det är inte en tunn demokrati eftersom medborgarna är rätt så involverade i och med "Säg vad du tycker!". Det är den som gör att medborgarna kan ha åsikter och att de ofta där igenom de har sina åsikter. Det är inte en snabb demokrati eftersom vi inte har elektroniska folkomröstningar. Utifrån medborgarna är det nog flest som förespråkar tunn demokrati, dvs. att bry dig inte, låt höjdarna göra som de vill. Men vi möjliggör en stark demokrati i och med "Säg vad du tycker!". "Säg vad du tycker" är också ett utvecklingsverktyg och kvalitetsverktyg för kommunens verksamhet.

Men tror att de flesta medborgarna är nöjda när de slipper hålla på med politik. Men så fort medborgarna har en åsikt i "Säg vad du tycker!" så är han med i de politiska styrningen. På så sätt går ifrån en tunn demokrati däremot använder vi "Säg vad du tycker!" för att styra att förbättra verksamheten så att de inte ska komma in så mycket synpunkter. Men det är fel att säga att vi strävar efter en tunn demokrati för folk har åsikter och de kommer alltid ha åsikter. De är om kommunen inte låter medborgarna att uttrycka sina åsikter som får en tunn demokrati och det tillåter vi.

**Vilka erfarenheter har ni av utifrån ovanstående exempel i er dialog via internet?**

### **Svar fråga 3**

Det är en minoritet av medborgarna som uttrycker sina synpunkter. De som vill lägga sig i politiken lägger sig i politiken genom "Säg vad du tycker!". Medan de som inte vill gör inte de. Sen så är de att visa frågor ligger nära folk om hjärtat om någon börjar diskutera en vis



fråga så brukar de alltid bli mot hugg från andra hållet också. T.ex. de här med gässen som verkar vara ett otroligt stort problem i Markaryd. Vissa säger skjut gässen eller picka äggen. Medan andra vill att vi inte ska ta bort de fina gässen. De som klagat brukar pumpa in inlägg men de kommer också andra inlägg vilket bidrar till de som inte är så aktiva också deltar. Då de antingen går emot eller håller med därför

Fördelen med ”Säg vad du tycker!” är att diskussion inte är så hetsig. Då medborgaren bara kan lägga in en synpunkt och få ett svar. Medborgaren kan inte lämna en kommentar på svaret om hen är missnöjd får lägga in en ny synpunkt som handläggaren svarar på. Vilket gör att de blir en ganska sansad diskussion, så att det inte blir otroliga forumtrådar som spinner iväg och blir ohanterliga. Tror att minoritets intressen möts eftersom medborgarna kan lägga sin synpunkt anonymt. Folk verkar inte klaga på äldreomsorgen t.ex. att du inte tar hand om min mamma för jag tror att de finns en rädsla att om klagat kommer de bli värre.

### **Vilka problem förekommer hos kommunen utifrån OECD:s fem utmaningar?**

#### **Svar fråga 4**

##### **1. Lyssna och svara lämpligt på varje enskilt bidrag.**

Vår dialog idag med medborgaren har vi bara en fråga och ett svar. Dessutom blir dialogen offentlig handling. Vi ger bra svar igenom att vi är sakliga i frågan och svara på ett sakligt sätt. Om de kommer in synpunkter med för mycket svordomar då hanteras inte det. Då får de ett svar att de här är för mycket svordomar för att hanteras. Medborgaren som lagt synpunkt komma med en ny synpunkt som kan behandlas på ett annat sätt. Det står i våra riktlinjer att personhopp, svordomar och liknande inte ska hanteras.

##### **2. Utveckla verktyg för online-engagemang**

Idag uppfyller vi inte denna utmaning för vi har inget gemensamt beslutsfattande. Men vi har börjat med en Facebook sida. Om de kommer medföra att det blir mer en diskussion och att de kanske införs en röstningsfunktion eller gemensamt beslutfattande.

##### **3. Designa teknik**

Det finns lite olika tekniska lösningar men inga som vi implementerat i dagsläget. Informera kan vi göra via vår hemsida. I ”Säg vad du tycker!” finns samråda och delta funktioner fast vi använder inte dem. Analysera, ge återkoppling och utvärdera finns i ”Säg vad du tycker!”. Vi har alla de men vi använder inte alla för att om har ett svar och en fråga så blir de sakligt och spårar inte ur. Om helt plötsligt ska samråda då blir de genast en diskussion, då försvinner sakligheten och ofta slutar de i smutskastning. Bara för teknik finns behöver det inte vara den bästa lösningen. Diskussionsforum är inte en bra lösning och jag tycker att vi har hittat en bra mellan väg med en fråga och ett svar.

##### **4. Resultaten av online-samrådet**

Detta gör vi idag om du går in på Markaryds hemsida under demokrati så kan du läsa om resultaten och resultaten finns i året som gått som skickas ut till alla medborgare. Det finns mycket statistik och analyser av ”Säg vad du tycker!”.

### **5. Utvärdera för- och nackdelar**

Vi kör webbradio för alla politiska möten och läggs ut i ett arkiv så kan lyssna på dem i efterhand. Det förs protokoll. Vet inte om vi har utvärderat för och nackdelarna med det.

### **Hur gör er kommun för att få fler medborgare delaktiga i dialogen via internet?**

#### **Svar fråga 5**

Vi gör populärprotokoll, vanliga protokoll och webbradio, webbradio arkiv och "Säg vad du tycker!". Alla de delarna med i den politiska processen och för att göra den tillgänglig. Vi skickar ut blanketten en gång om året för marknads föra "Säg vad du tycker!" tror jag och sen finns det länk till "Säg vad du tycker!" på första sidan på hemsidan. Finns det "Säg vad du tycker!" -blanketter på alla större kommunala ställen i kommunen.

## **Bilaga 6 – Intervju med intervjuperson E**

### **Layne och Lee har gjort en mognadsmodell för e-förvaltning i fyra olika nivåer**

#### **Vilken nivå befinner Markaryds kommun på?**

##### **Svar fråga 1**

Det mesta ligger på första nivån, där ligger all vår verksamhet på vår förvaltning. Sen finns det skolan, som har de här med förskolan 24Sju och personalkontoret har de här när vi anställer folk där vi har ett formulär vi fyller i. Då kommer man direkt i kontakt med skattemyndigheterna så då får rätt uppgifter som personnummer, adress, så allt sådant där kommer upp. Personalkontoret har tredje nivån och skolan ligger på andra nivån. Men det mesta ligger i första nivån. Vi har inte så personer kan göra ansökningar på nätet. Vi ligger på första nivån för vi har blanketter och sådant som kan skrivas ut och skickas in men man kan inte fylla i dem på nätet. För vi vill ha alla våra dokument undertecknade och bank ID går inte heller att använda. Kommunfullmäktige har inga system. ”Säg vad du tycker!” finns och där får medborgare skriva in till oss vi svara inom 10 arbetsdagar. Men det är inte som en chatt där de får svar direkt. Det har diskuterat om politikerna ska ha en chatt på hemsidan men det vill dem inte ha.

#### **Åström (1999) beskriver tre olika inriktningar på demokrati, snabb demokrati, stark demokrati, tunn demokrati.**

#### **Vilken av de tre olika inriktningar har kommunen?**

##### **Svar fråga 2**

Det finns ingen snabb demokrati. Tror det är tunn demokrati, för att de flesta medborgarna förespråkar tunn demokrati, de flesta bryr sig inte om demokrati. Om man tittar på synpunkterna som kommer in via ”Säg vad du tycker!” är de demokrati frågor eller är de klagomål. Att man är irriterad på någonting. Så om tittar på våra som har kommit in då t.ex. en synpunkt är klagomål på hund på restaurang. Är detta demokrati frågor, jag tycker detta är rena klagomål.

#### **Vilka erfarenheter har ni av utifrån ovanstående exempel i er dialog via internet?**

##### **Svar fråga 3**

Det är en minoritet som klagar, det är en som klagar och så ska vi fixa till det men vad tycker de andra 9499 invånarna. Vad de tycker de vet vi ju inte. Utan de är en som hakar upp sig och klagar på någonting. Den bilden som forskarna beskriver stämmer bra med hur de ser ut i Markaryd, det är visa individer som hör av sig. Det är de jag menade i förra frågan, att vi har en tunn demokrati för de flesta av medborgarna över lämna de till politikerna för att själva slippa sig sätta sig in i frågan. Det är ofta så att vi bara kan använda synpunkter för att bara göra de bättre för just den individen, men det kan leda till nackdelar för andra individer. Ett exempel på detta är de här med hundar i serveringslokaler, vi kan inte förbjuda hundar i serveringslokaler för då får inte blindhundar eller liknande komma in. Ett annat exempel är att klagar på ovärdade tomter t.ex. att gräset är för långt. Det finns ingen lagstiftning som säger

något om att gräset växer högt. Det kan sägas att de tar mycket resurser utan att de ger någon effekt. De är gnällspikar som sysselsätter den kommunala verksamheten. Men det finns ibland ett och annat som de ligger någonting i. Men det mesta har inte lett till något. Det ser vi när vi analysera synpunkter och ser hur många som lett till någon åtgärd av alla synpunkter som kommit in. Detta får högsta prioritet i med att de ska lösa direkt, de ska ha ett svar inom 10 arbetsdagar på att kommunen gjort någonting eller vad vi ska göra. Det blir hög prioritet på det i förhållande till annat som planering och inspektioner.

## **Vilka problem har förekommit hos kommunen utifrån OECD:s fem utmaningar?**

### **Svar fråga 4**

#### **1. Lyssna och svara lämpligt på varje enskilt bidrag.**

Vi har rutiner för hur vi ska svara på synpunkterna. Det finns en rutin för hur ska börja skriva och att ska bemöta synpunkten. För ett tag var de en som svarade tack för din synpunkt hälsningar också namn. Man måste svara vad ska göra med synpunkt annars är de ju meningslöst. De tar tid och framförallt är när de kommer synpunkter med frågor som vi inte har med frågan att göra, t.ex. då det inte är kommunens ansvar. T.ex. vägar som trafikverket ska ta hand om och som är sönder.

#### **2. Utveckla verktyg för online-engagemang**

Gemensamt beslutfattande går inte att ha som online verktyg för, i en demokrati kan man inte ha gemensamt beslutfattande t.ex. politiker och tjänstemän. Men jag tror däremot att man skulle kunna ha det i vissa politiska frågor, men inte på vår nämnd. Däremot tror jag inte folk är så intresserad av det. De andra har vi t.ex. att delta de får lämna synpunkter via "Säg vad du tycker!" och vi måste skriva information så medborgarna förstår annars finns det ingen mening.

#### **3. Designa teknik**

Ja vi har "Säg vad du tycker!" sen har vi vidare utvecklat "Säg vad du tycker!" så nu kan man göra ett kryss på en karta om vad olägenheten är. Nu kan personer även använda det i mobilen eller paddan för de är mycket enklare, de startar på en gång istället för att de ska behöva sitta vänta på datorn ska starta. "Säg vad du tycker!" stödjer alla dessa saker.

#### **4. Resultaten av online-samrådet**

Tror inte vi gör det, resultaten skickar inte ut så mycket mer än till sammanställningar som ligger i årsbokslutet. Denna sammanställning kan medborgare ta del av via vår hemsida. Då får du gå in på kommunen hemsida och läsa bokslutsprognosen där kan se hur många synpunkter som kommit in och vilka som kommit in. Sammanställning gör vi manuellt den tar inte så långtid för de kommer inte in så många synpunkter. Vi hade bara fyra synpunkter nu.

### **5. Utvärdera för- och nackdelar**

Vet inte. Men vi har inte gjort någon utvärdera av fördelarna och nackdelarna med Säg vad du tycker.

### **Hur gör er kommun för att få fler medborgare delaktiga i dialogen via internet?**

#### **Svar fråga 5**

Vi har försökt sprida "Säg vad du tycker!" så gott vi har kunnat. De har ligger ut på offentliga ställen. Vi har marknadsför det på t.ex. marknadsdagarna genom expo. I början skickade man ut blanketter. Men vet inte när gjort de senast åren. En gång i tiden skickades det ut de till alla medborgarna. Blankett har funnits i året som gått som är en tidning som kommunen skickar ut till alla hushållen i kommunen. Där fick medborgarna reda på vad kommunen använde pengarna till i varje förvaltning och lite reklam för kommunen där "Säg vad du tycker!" hade en egen sida. Men den har slutat att skicka ut. Sedan marknadsför vi den genom hemsidan där de ligger länk till "Säg vad du tycker!" på första sidan.

## **Bilaga 7 – Intervju med intervjuperson F**

**Layne och Lee har gjort en mognadsmodell för e-förvaltning i fyra olika nivåer**

**Vilken nivå befinner Markaryds kommun på?**

### **Svar fråga 1**

När det gäller ”Säg vad du tycker!” så befinner vi oss på andra nivån för systemet har inte kontakt med andra myndighets system. Sedan har vi andra system som t.ex. skolan har 24/7. Jag vet att kommunen har system som är uppkopplade mot skatteverket. Men vet inte om 24/7 använder sig utav det. Sedan vet att socialförvaltningen har ett system där kan läsa journaler mellan kommunen och landstinget. På vår förvaltning har vi synpunkthanteringen men inga andra e-tjänster. Kommunen ska utveckla tre stycken e-tjänster nu under 2014. Den första är att ansöka om alkohol tillstånd för restauranger. Den andra är feriearbete för ungdomar som söker arbetet. Den tredje är försörjningsstöd. Det är tre stycken ansökningar på nätet och hanteringen av dem. De är befinner sig på andra nivån. De är möjligt att försörjningsstödet är på tredje nivå eftersom den är ganska komplex därför kanske behöver gå in i andra myndighetssystem. Vi har börjat med två av den tredje har vi inte titta på så noga ännu efter som den är mer avancerad.

**Åström (1999) beskriver tre olika inriktningar på demokrati, snabb demokrati, stark demokrati, tunn demokrati.**

**Vilken av de tre olika inriktningar har kommunen?**

### **Svar fråga 2**

Demokrati är inte bara medborgarna har direkt kontakt med politiker utan också kontakt mellan tjänstemän och medborgare. Det viktiga för medborgare är att den har inflytande, kan påverka och blir lyssnade på. Medborgare bry sig inte vem de är som lyssnar utan medborgare bry bara att den får som den vill.

I min mening har vi en stark demokrati för att vi har synpunkthanteringen som ett exempel i Markaryds kommun. Där vi har utvärderat att mer än hälften som har skickat in synpunkter faktiskt får som de vill. Antingen gör vi precis så som medborgaren vill här och nu eller hänvisar vi till framtida planering. Därför har vi en stark demokrati. Säg vad du tycker! hanteras i huvudsak tjänstemän som svara på politikernas uppdrag.

I Markaryd har inga beslutande folkomröstningar därför har vi ingen snabb demokrati. Med en direkt demokrati på nätet ställer krav på att folk sätter sig in i frågor och att de funderar. Det är inte helt okomplicerat. Alla frågor är inte lämpade för folkomröstningar därför är de inte helt enkelt. ”Säg vad du tycker!” har blivit en möjlighet för medborgare att tycka till och påverka. De vi köper tjänsten av är Digital Fox mäter antal synpunkter per invånare och där ligger Markaryd och Lomma i topp. För att folk ska lämna synpunkter så är de viktigaste att de får vettiga svar på sina synpunkter. Hur demokratisk ett system är beror på hur man använder och hanterar det. En del medborgare förespråkar stark och en del tunn. Det finns många medborgare som inte bry sig om politik och de politiska systemet. Detta ser dels genom att engagemanget i de politiska partierna minska ganska tydligt. Det medborgarna bry sig om är att kommunen har en bra verksamhet och service. Folkomröstningar förespråkar

inte folk för de är för jobbigt. Det får bli den stark som flest förespråkar och sedan finns de som är jätte intresserade och andra som inte alls är intresserade.

### **Vilka erfarenheter har ni av utifrån ovanstående exempel i er dialog via internet?**

#### **Svar fråga 3**

Det är klart att det finns folk som är mer aktiva och folk som är mindre aktiva. Men det är fortfarande en lite andel som är aktiva. Men det viktigaste för mig är att möjligheten att tycka till om saker. Sen om medborgarna inte vill delta ska de inte vara tvungen att göra det. Men medborgarna ska möjlighet att tycka till, bli lyssnade på och få ordentliga svar.

Jag tycker inte vår synpunktshantering är monolog för tycker läser vad folk har skrivit och försöker svara på det. Sedan har vi bestämt att vi inte fortsätter den processen. Vi har diskuterat om vi skulle införa någon form av chatt. Men detta har politikerna bestämt sig för att de inte vill ha. I Markaryd har vi ett starkt kommunalråd som är väldigt aktivt i socialmedium på sin blogg, Facebook och Twitter. Han har dialog där om t.ex. går in på hans Facebook så skriver folk och tycker där hela tiden.

### **Vilka problem förekommer hos kommunen utifrån OECD:s fem utmaningar?**

#### **Svar fråga 4**

##### **1. Lyssna och svara lämpligt på varje enskilt bidrag.**

Då är de så att Markaryds kommun ligger på tredje plats i Sverige om medborgarna vad tycker om möjligheten till inflytande i SCB undersökning. Medborgarna tycker att de får möjligheten att bli lyssnade på och få svar. Det värsta för en medborgare är nog att inte få ett ordentligt svar på sin fråga. Man vill heller ha ett nej än ett jasså eller kanske. Överlag tycker jag vi svara på varje enskild bidrag. Vi har riktlinjer och rutiner för hur man ska svara i "Säg vad du tycker!". Vi har olika dokument som ska styra den som svarar. Sedan mäter vi hur lång tid det tar att svara, men vi mäter också om man svarar på frågan. Genom att två stycken kvalitetsledare läser igenom varje enskild synpunkt och ser om den person som svarat verkligen har svarat på frågan. Men jag tycker handläggarna anstränger sig för att svara på frågan.

##### **2. Utveckla verktyg för online-engagemang**

Vår synpunktshantering är ett verktyg för att förstå, delta och påverka. Den teknisk sätt så fungerar den väldigt bra och ligger inte ner. Dessutom enkelt att lämna en synpunkt via sms eller via app eller via webben. Kan lämna synpunkten nästan hur man vill. De flesta väljer att lämna den via hemsidan.

##### **3. Designa teknik**

Där har vi en del att göra när det gäller att ge återkoppling. Inom kommunstyrelse är de omöjligt att redovisa alla synpunkterna för de kommer in för många. Men på de andra förvaltningarna så redovisar de samtliga inkomna synpunkter på respektive nämnder via hemsidan. Sedan sker de ingen ordentligt analys om vilka förbättringsåtgärder som ska vidta. Denna sammanställning av synpunkter får vi göra manuellt. Det är svårt eftersom de är så många olika frågeställningar som kommer in. Man kan kategorisera men inte om det kommer in flera synpunkter som liknar varandra vilket kan det leda till att det blir för många kategorier. Då skulle kategorierna inte bli

meningsfulla till slut. Synpunktshantering är en del av kommunens kvalitetsarbete. Det som inte är fullt utvecklat är ett verktyg för att kunna göra analyser på ett bra sätt.

#### **4. Resultaten av online-samrådet**

Delårsboks slutet det ligger på vår hemsida. Men det är nästan ingen som läser det. De kanske skulle vara fler som läser dem om de görs i någon form av lightversion eller populärversion. I med att synpunkterna är offentliga handlingar. En del kommuner har infört en öppen diarre det är ett system där kan sitta hemma och läsa samtliga inkomna offentliga handlingar i en kommun finns inga spärrar alls för de mer det som är sekretess belagt. Men idag publicerar vi alla synpunkterna så medborgarna kan de komma åt dem på hemsidan. Men hur intresserad är människor? Det är väldigt olika hur mycket folk vill engagera sig. Det viktigt är att gör det så enkelt som möjligt för dem som vill ta del av synpunkterna. T.ex. om går in på hemsidan tittar på publicerad synpunkter så kan söka år eller nyckelord. Hur många vet det och hur tydligt talar vi om det?

#### **5. Utvärdera för- och nackdelar**

Utan att hantera synpunktshandlingarna på nätet och utan dataprogram hade de inte fungerat. Teknik som gör att det är lätt och att de kommer in synpunkter. Annars skulle behöva skicka in ett brev och så skulle den behövas sättas i en pärm. Men vi har inte gjort någon utvärdering av teknik däremot har vi varit med och utvecklat vår synpunktshantering. Dessutom samarbetar vi med det företaget som utvecklat "Säg vad du tycker!" berättar vad vi vill förbättra. Vi har gjort en utvärdering på hur många som kände till vår synpunktshantering och de var inte så upplyftande resultat. Detta var ett tag sen och de har blivit mer och mer känt övertiden.

### **Hur gör er kommun för att få fler medborgare delaktiga i dialogen via internet?**

#### **Svar fråga 5**

Vi har start Facebook sida i förra veckan. Vi har inte direkt först i Sverige. Sedan försöker vi jobba jättemycket med hemsidan. Sedan kanske de inte märks jättemycket. Mäter varje år hur bra hemsidan är. Visa delar av hemsida är bra och andra är inte så bra. Men vi jobbar mycket med hemsidan. Sedan jobbar vi med synpunktshandlingarna ett exempel är vi hade en mäsas för 2 veckor sen då står vi där med våra brodyrer och dessutom pratar vi mycket "Säg vad du tycker!". "Säg vad du tycker!" har blivit ett begrepp i Markaryd så de tycker jag vi lyckats med. "Säg vad du tycker!" talong ska ligga över allt den ska ligga på biblioteket, den ska finnas på äldre boendena och skolan. Det tror jag inte att den gör. Men vi hade en kontroll förra året för att kontrollera det. Vi försöker sprida det men det finns mer att göra. Dessutom har vi "Säg vad du tycker!" på första sidan på hemsidan.



## 8. Referenslista

Anttiroiko A. (2003): *Building Strong E-Democracy -The Role of Technology in Developing Democracy for the Information Age*. ACM Tillgänglig på: <http://openstorage.gunadarma.ac.id/pub/books/Communication-ACM/September-2003/p121-anttiroiko.pdf> [Hämtad 2014-05-30]

Baer W., Borisov N., Danezis G., Dutton W., Gürses S., Klonowski M., Kutylowski M., Maier-Rabler U., Moran T., Pfitzmann A., Preneel B., Sadeghi A., Vedel T., Westen Tracy, Zagórski F. (2009): *Machiavelli Confronts 21st Century Digital Technology: Democracy in a Network Society An Overview of the Dagstuhl Seminar on Democracy in a Network Society, Working Paper, Oxford Internet Institute*. University of Oxford. Tillgänglig på: <http://cmappublic.ihmc.us/rid=1LHK9CNBF-22JY3C7-2RZT/SEMINAL%20DEMOCRACY%20IN%20A%20NETWORKED%20SOCIETY.pdf> [Hämtad 2014-05-28]

Carrizales, T. (2008): *Critical Factors in an Electronic Democracy: a Study of Municipal*. Electronic Journal of e-Government Volume 6 Issue 1 2008 (23-30) Tillgänglig på: [www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=112](http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=112) [Hämtad 2014-05-28]

Coleman S. & Norris D. (2005): *A new agenda for e-democracy*. The University of Oxford for the Oxford Internet Institute

Collins, N. & Butler p. (2003): *When marketing models clash with democracy*. Journal of Public Affairs, Vol. 3, No. 1, s. 52-62.

Dagens samhälle (2013): *E-demokratin brer ut sig – men det går långsamt. Det visar Dagens Samhälles granskning av läget i Sverige*. Tillgänglig på: <http://www.dagensamhalle.se/nyhet/den-digitala-klyftan-vaexer-6443>. [Hämtad 2014-05-13]

Eknor O. (2012): *Utvärdering av METODER FÖR MEDBORGARFÖRSLAG* [Elektronisk] Tillgänglig på: [http://www.markaryd.se/sites/default/files/dokument/ks/2012-10-15\\_Utvardering\\_Medborgarforslag.pdf](http://www.markaryd.se/sites/default/files/dokument/ks/2012-10-15_Utvardering_Medborgarforslag.pdf) [Hämtad 2014-05-24]

Eldås Leif och Strid Lars (2006): *Sju steg för att lyckas - Systematisk hantering av synpunkter och klagomål*. Sveriges kommuner och landsting

Gidlund, G. & Möller, T. (1999): *Demokratins trotjänare – Lokalt partiarbete förr och nu*. SOU 1999:130, Stockholm: Elanders Gotab.

Grönlund Å. (2001): *IT, demokrati och medborgarnas deltagande*. Stockholm: Elanders

Gotab. TELDOK Rapport 142. Tillgänglig på:

<http://www.vinnova.se/upload/EPiStorePDF/vr-01-26.pdf> [Hämtad 2014-05-15]

Grönlund Å., Ranerup A., Gustavsson P. (2003) : *Delrapport till ITPS utvärdering av den svenska IT-politiken*. Tillgänglig på:  
<http://tillvaxtanalys.se/download/18.56ef093c139bf3ef8902712/1349863384626/it-och-tillit-delrapport-03.pdf> [Hämtad 2014-05-25]

Hansson L. (2013): *Medborgardialog som del i styrprocessen*. Sveriges kommuner och Landsting. <http://webbutik.skl.se/sv/artiklar/medborgardialog-som-del-i-styrprocessen-2.html> [Hämtad 2014-05-16]

Ilshammar L. (1996): *DEMOKR@TI - Det elektroniska folkstyrets möjligheter och problem*. IT-kommissionens. Tillgänglig på:  
[http://www.itkommissionen.se/dynamaster/file\\_archive/020124/ceeca1ceebbde03e85e021e75463d26c/02\\_97%20Digital%20demokr\\_ti.pdf](http://www.itkommissionen.se/dynamaster/file_archive/020124/ceeca1ceebbde03e85e021e75463d26c/02_97%20Digital%20demokr_ti.pdf) [Hämtad 2014-05-20]

Ilshammar L. (2003): *Föreställningar om IT och demokrati* HUMAN IT 6.1-2 (2002) 17-49  
Tillgänglig på:  
<http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOid=3412949&fileOid=3437535> [Hämtad 2014-05-15]

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

Hacker, Kenneth L. & Jan van Dijk (2000): *Digital Democracy: Issues of Theory & Practice*, London: Sage.

Kampen J. & Snijkers K. (2003): *E-democracy – A Critical Evaluation of the Ultimate E-dream*. Tillgänglig på:  
[http://steunpuntbov.be/rapport/s0501001\\_edemocracy.pdf](http://steunpuntbov.be/rapport/s0501001_edemocracy.pdf) [Hämtad 2014-05-22]

Layne K. Lee J. (2001): *Developing fully functional E-government: A four stage Modell* Government Information Quarterly 18 (2001) 122-136. Tillgänglig på:  
[http://www.ekt.gr/content/img/product/5593/Government%20Information%20Quarterly%3B%2018%20\(2\)%202001,%20p.122-36.pdf](http://www.ekt.gr/content/img/product/5593/Government%20Information%20Quarterly%3B%2018%20(2)%202001,%20p.122-36.pdf)  
[Hämtad 2014-05-20]

Lidén G. (2011): *Från demokrati till e-demokrati En jämförande studie av demokratiutveckling i det moderna samhället* (Doktorsavhandling, Institutionen för samhällsvetenskap, Mittuniversitet) Tillgänglig på:  
<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:408564/FULLTEXT01.pdf>  
[Hämtad 2014-05-22]

Markaryd (2014) – *Markaryds kommuns hemsida*. [Elektronisk] Tillgänglig på:  
<http://www.markaryd.se/> [Hämtad 2014-05-25]

Ndou V. (2004): *E-Government for developing countries: opportunities and challenges*. The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries. Tillgänglig på: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/untc/unpan018634.pdf> [Hämtad 2014-05-24]

Nordfors L., Ericson B. & Lindell H. - Gullers Grupp (2006): *Framtidens e-förvaltning*. VINNOVA – Verket för Innovationssystem Tillgänglig på: <http://www.vinnova.se/upload/epistorepdf/vr-06-04.pdf> [Hämtad 2014-05-24]

Ohlin T. (2006): *Vill medborgarna delta?* Ana Durán, Cometa Confetti & D2D.

Tillgänglig på:  
[http://www.d2d.nu/D2Dpamflett/Med\\_eller\\_motborgare.html#Innehållsförteckning](http://www.d2d.nu/D2Dpamflett/Med_eller_motborgare.html#Innehållsförteckning)  
[Hämtad 2014-05-22]

OECD (2003): *Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement*. OECD Tillgänglig på: <http://www.oecd.org/governance/public-innovation/35176328.pdf> [Hämtad 2014-05-26]

Päiväranta T. & Sæbø Ø. (2006): *Models of E-Democracy*. Communications of the Association for Information Systems (Volume 17, 2006), 818-840. Tillgänglig på: <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=3002&context=cais> [Hämtad 2014-05-15]

SCB (2014) [Elektronisk]. Tillgänglig på:  
<http://www.scb.se>

[Hämtad 2014-05-30]

Stahl B. (2005): *The Paradigm of E-Commerce in EGovernment and E-Democracy*. De Montfort University, UK. Tillgänglig på: [http://www.cse.dmu.ac.uk/~bstahl/publications/2005\\_e-comm\\_e-dem.pdf](http://www.cse.dmu.ac.uk/~bstahl/publications/2005_e-comm_e-dem.pdf) [Hämtad 2014-05-24]

Val (2010) [Elektronisk]. Tillgänglig på:  
<http://www.val.se/val/val2010/slutresultat/K/kommun/07/67/index.html>

[Hämtad 2014-05-30]

Vedel T. (2006): *The Idea of Electronic Democracy: Origins, Visions and Questions*.

Vetenskapsrådet (2002) : *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Vetenskapsrådet

Åström J. (1999): *Digital demokrati? Idéer och strategier i lokal IT-politik*. SOU 1999:117. IT i demokratins tjänst, 317-348 [Elektronisk]. Tillgänglig på: <http://www.regeringen.se/content/1/c4/12/32/c3fb94f8.pdf> [Hämtad 2014-05-20]