



# LUNDS UNIVERSITET

## Ekonomihögskolan

*Institutionen för informatik*

---

# Barriärer för Digital Medborgardialog

En kvalitativ studie av IT-stödd medborgardialog

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK16 i Informatik

Författare: Alex Alarud  
David Lindahl

Handledare: Markus Lahtinen

Rättande lärare: Björn Svensson  
Christina Keller

# Barriärer för Digital Medborgardialog: En kvalitativ studie av IT-stödd medborgardialog

ENGELSK TITEL: Barriers for digital citizen dialogue: A qualitative study of IT-supported citizen dialogue

FÖRFATTARE: Alex Alarud och David Lindahl

UTGIVARE: Institutionen för informatik, Ekonomihögskolan, Lunds universitet

EXAMINATOR: Christina Keller, Professor

FRAMLAGD: Maj, 2020

DOKUMENTTYP: Kandidatuppsats

ANTAL SIDOR: 96

NYCKELORD: e-governance, e-government, e-participation, medborgardialog,

## SAMMANFATTNING:

Denna uppsats ämnar utforska vad för barriärer som finns för digital medborgardialog i Sverige. Till att börja med redogörs för litteratur om e-government/e-governance samt olika modeller för att förstå barriärer för medborgardialog och utvärdering av digital medborgardialog. Detta sammanställs till ett ramverk med tre perspektiv; projekt, socio-tekniskt och demokratiskt, de två områdena medborgare och förvaltning samt dimensionerna kulturella och strukturella barriärer. Empirin består av fyra intervjuer med respondenter som på olika sätt jobbar med tillhandahållandet av medborgardialoger. Utifrån intervjuerna har vi identifierat fem problemområden där barriärer kan uppstå; processen, politiken, förvaltningen, tekniken och medborgarna. Slutligen har vi från dessa identifierat 15 barriärer och placerat in dem i vårt ramverk.

## Innehåll

1	Introduktion.....	1
1.1	Bakgrund.....	1
1.2	Problemområde .....	1
1.3	Forskningsfråga.....	2
1.4	Syfte och Metod.....	3
1.5	Avgränsningar.....	3
1.6	Begrepp.....	3
2	Litteraturgenomgång.....	4
2.1	Området E-Government och E-Governance.....	4
2.2	Svensk Kontext .....	5
2.3	Delaktighetsstege .....	6
2.4	Modeller för utvärdering.....	8
2.4.1	Unified Model of E-Government Adoption.....	8
2.4.2	Barriärtyper under faser av innovation .....	9
2.4.3	E-Participation Evaluation Model.....	10
2.4.4	Vårt Ramverk.....	12
3	Metodik.....	14
3.1	Metodval .....	14
3.2	Urval .....	14
3.2.1	Val av Kontext .....	14
3.2.2	Om respondenterna .....	15
3.3	Intervju.....	16
3.3.1	Intervjuguide .....	16
3.4	Etik.....	18
3.4.1	Inspelning.....	18
3.4.2	Medverkan .....	18
3.4.3	Anonymitet och konfidentialitet .....	18
3.5	Tillförlitlighet och äkthet .....	19
3.6	Bearbetning och strukturering av insamlad empiri .....	20
4	Empiri .....	21
4.1	Processen.....	21
4.2	Politiken .....	23
4.3	Förvaltningen .....	24
4.4	Tekniken .....	27
4.5	Medborgaren .....	29

---

4.6	Kommunikationen.....	30
5	Analys och diskussion.....	32
5.1	Identifierade barriärer inom projektperspektivet .....	32
5.1.1	Kunskapsbrist om digital medborgardialog .....	32
5.1.2	Ingen formell process.....	32
5.1.3	Brist av formell roll.....	33
5.1.4	Bristen på genuint internt engagemang.....	33
5.1.5	Brist i kommunikationen.....	33
5.1.6	Brister i överensställningen mellan förvaltningsprocessen och samhällets förväntningar.....	34
5.1.7	Finansiella resurser .....	34
5.2	Identifierade barriärer inom socio-tekniska perspektivet .....	34
5.2.1	Dåligt utvecklade system .....	34
5.2.2	Felanvända system .....	35
5.2.3	Motstånd till ny teknik .....	35
5.3	Identifierade barriärer inom det demokratiska perspektivet .....	35
5.3.1	Förtroendevaldas ärlighet.....	35
5.3.2	Svårigheten att mäta demokratiska effekter.....	36
5.3.3	Att nå alla medborgare.....	36
5.3.4	Antagande om omvärldskompetens.....	36
5.3.5	Vilja från medborgare .....	36
5.4	Sammanfattning av barriärer.....	37
5.5	Diskussion av perspektiven.....	38
5.5.1	Projektperspektivet .....	38
5.5.2	Socio-Tekniska perspektivet.....	38
5.5.3	Demokratiska perspektivet.....	39
5.6	Diskussion om medborgarbarriärer.....	40
5.7	Diskussion av faser .....	40
6	Slutsats .....	42
6.1	Förslag till vidare forskning.....	42
	Referenser .....	44
	Bilagor.....	46
	Intervjuschema (bilaga 1) .....	46
	Samtyckesformulär (bilaga 2).....	47
	V1 - Transkribering intervju Stefan 28/4 (Bilaga 3).....	48
	V2 - Transkribering intervju Anders Nordh 28/4 (Bilaga 4).....	61
	Från andra halvan av intervjun där det missades spela in.....	67

---

Davids anteckningar: .....	67
Alex anteckningar: .....	69
V3 - Transkribering intervju Pierre 5/5 (Bilaga 5) .....	73
V4 - Transkribering intervju kommunsekreterare 12/5 (Bilaga 6) .....	86

## Figurer

Figur 2.1: Arnsteins delaktighetsstege som illustrerad av SKR (SKL, 2019, s.18).....	6
Figur 2.2: UMEGA modell (Dwivedi et al, 2017, s. 219) .....	8
Figur 2.3: Modell för utvärdering av digital medborgardialog (Lippa et al, 2008, s. 19) .....	11

## Tabeller

Tabell 2.1: Vårt ramverk.....	13
Tabell 3.1: Översikt våra respondenter .....	15
Tabell 3.2: Intervjuguide med intervjufrågor.....	16
Tabell 5.1: Identifierade barriärer inlagda i vårt ramverk.....	37

# 1 Introduktion

*Följande del introducerar ämnet digital medborgardialog, och presenterar först bakgrunden till området. Efter det så beskrivs problemområdet som uppsatsen bygger på och slutligen redogörs för uppsatsens forskningsfråga, syfte och avgränsningar. test*

## 1.1 Bakgrund

I Sverige så ökar implementeringen av e-government, det vill säga effektiviseringen av statlig interaktion med hjälp av IT, varje år (Swedish Center for Digital Innovation, 2020). Inom detta område finns medborgardialog och medborgarförslag som sätt att öka medborgarnas deltagande i demokratin. Enligt SCB:s senaste undersökning (Olofsson, 2018) har 72% av Sveriges 290 kommuner möjligheten för invånare att lämna medborgarförslag. Samma undersökning visade också att 75% av alla kommuner har genomfört minst en medborgardialog under 2015.

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) har drivit projekt medborgardialog sedan 2006. Med syfte att systematisera arbetet med medborgardialog ute i kommuner och regioner för att stärka det demokratiska systemet. De beskriver problem som minskat politiskt engagemang, statens allt mer tillbakadragna roll i samhället och minskad tillit och presenterar medborgardialog som ett möjligt del-svar till dessa problem. (Sveriges Kommuner och Landsting, 2019).

Det är lätt att tänka att dagens teknik och internetuppkoppling ger oändliga möjligheter till utökad demokrati. Medborgarnas åsikter och vilja skulle kunna vara bara några knapptryck bort när internet gör det lättare än någonsin att ta in respons från medborgare. Men uppnår digitala satsningar på medborgardialog någon av dessa stora syften? Eller är drömmen om direkt koppling mellan medborgare och styrande med hjälp av internet just bara en dröm?

## 1.2 Problemområde

Att börja nyttja fördelarna med e-government är avgörande för att en nation ska kunna möta en globaliserad värld säger Glyptis, Christofi, Vrontis, Del Giudice, Dimitriou och Michael (2020). Vidare så konstaterar Dwivedi, Rana, Janssen, Lal, Williams och Clement (2017) i sin sammanfattning av litteraturen att en digitaliserad offentlig förvaltning kan ha flera positiva effekter för medborgare såväl som administration. Det exemplifieras genom att förvaltningen kan förvänta sig en mindre administrativ börda tack vare en automatiserad process, mindre kostnader i leveransen av offentliga tjänster och en integration av offentliga tjänster (Dwivedi et al. 2017). Medborgare och samhälle däremot kommer gagnas av ett starkare medborgarfokus, bättre anpassade offentliga tjänster, samt en snabbare respons på medborgarnas behov (Dwivedi et al. 2017).

Men förvaltningen står inför utmaningen av ett större behov av transparens och insyn in i den offentliga sektorn i många samhällen idag (Fung, 2015), vilket gjort att förväntningen på den offentliga administrationen att ta nya steg mot en digital förvaltning också ökat (Dwivedi et al. 2017). Dessutom har nya krav från samhället, så som individuellt engagemang, individuell anpassning, social rättvisa och en effektiv förvaltning öppnat för möjligheten till innovation av statlig interaktion (Fung, 2015). Författarna Muhlberger, Stromer-Galley och Webb (2011) lägger även till att om förvaltningen vill försäkra sig om att deras beslut ska ses som berättigade så bör legitimiteten för beslutet inte bara grundas på acceptans av samhället, utan den bör vara ett resultat av samhällets informerade acceptans. Eynon och Margetts (2007) menar att just digitala teknologier kan vara den plattform som medborgare kommer vända sig till för att hämta informationen eller att etablera en uppfattning om ett samhällsproblem, och Fung (2015) föreslår att medborgardeltagande är sättet på vilket man kan möta både de ovan nämnda nya demokratiska kraven samt ökade krav på legitimitet.

Detta visar alltså på möjligheten för att digitala teknologier skulle kunna vara det sätt som ökar medborgares deltagande i demokratin, och därmed möter de demokratiska krav som diskuterats. För att ytterligare förstå varför digitalt medborgardeltagande kan komma att bli vanligare i demokratin kan man ta in Fungs (2015) observationer. Han säger att de organisationer eller ledare som då skulle ha resurser eller auktoritet nog för att skapa ett signifikant deltagande helt kan sakna motivationen att göra det, de är inte motiverade av att avancera deltagandet för de rent demokratiska och sociala effekterna. Muhlberger, Stromer-Galley, och Webb (2011) visar liknande motstånd mot att låta samhället delta i förvaltningens arbete. Trots detta så säger Fung (2015) att de ledarna och organisationerna istället kan drivas av en stark motivation att förbättra förvaltningens effektivitet och legitimitet. Vi tror att denna motivation hos politiska aktörer, i kombination med medborgares nya krav kommer att göra att vi ser mer av digital medborgardialog i Sverige.

Forskning visar på att digitala verktyg, och digitalt stöttade processer som fokuserar på medborgardialog, är en lösning som ger eftertraktade positiva effekter för både offentlig förvaltning liksom för samhälle (Bonsón, Torres & Flores, 2012; Kim & Lee, 2012). Dock så finns det lite empirisk forskning som undersöker det faktiska utövandet av digitala demokratiska innovationer, och då specifikt digital medborgardialog. Vi kommer därför fråga efter och studera problemen den offentliga förvaltningen upplever i användandet av digital medborgardialog. På så sätt vill vi se var utmaningarna med digital medborgardialog är i Sverige och förstå bättre, inte bara fördelarna med digital medborgardialog, men framför allt barriärerna emot digital medborgardialog.

### 1.3 Forskningsfråga

Tidigare forskning visar på en stark koppling mellan implementerad digital medborgarkommunikation och ökat engagemang av medborgare i samhällsfrågor, som i sin tur ger en fördjupad demokrati. Dock finns det mindre forskning om vilka barriärer det finns till att implementera medborgardialog och därför ämnar vi undersöka detta.

Vilka barriärer och utmaningar finns det för IT-stödd medborgardialog i Sverige?



## 1.4 Syfte och Metod

Genom kvalitativa intervjuer med personer som jobbar med digital medborgardialog så ämnar vi utforska vilka utmaningar det finns för digital medborgardialog i Sverige. Vi utforskar dessa utmaningar genom vilka barriärer som hindrar digital medborgardialog, och på så sätt uppfyllandet av de mål man har med digital medborgardialog.

## 1.5 Avgränsningar

Vi avgränsar oss att endast undersöka barriärer och utmaningar som begränsar efterfrågan, tillgången och innovationen av digital medborgardialog men inte sätt att överkomma dessa. Nästa avgränsning är att studien endast hämtar empiri från organisationer som tillhandahåller digital medborgardialog och inte från medborgare som konsumenter av digital medborgardialog. Vi väljer att titta övergripande på alla typer av digital medborgardialog och inte begränsa oss till en specifik process eller system inom området, samt avgränsar vi oss även till att enbart undersöka digital medborgardialog i Sverige.

## 1.6 Begrepp

Med medborgare menar vi en bredare bemärkelse än rent juridiskt medborgarskap. Vi menar alla personer som bor, verkar, lever i eller på andra sätt har en relation till området, oftast kommunen, som projektet berör.

Med medborgardialog menar vi här endast den dialog som anordnas systematiskt för att ta in respons i frågor som är påverkbara. Kommunikation som enskilda medborgare har med myndigheter i ärenden inom myndighetsutövande åsyftas alltså inte.

## 2 Litteraturgenomgång

*Den följande litteraturgenomgången ger en bakgrund i form av teori och begrepp kring området digital medborgardialog. Först klargörs ämnets många definitioner och diskussion kring hur ämnet bör betraktas. Efter det så redogörs för den nationella kontext som digital medborgardialog verkar i inom Sverige. Sedan presenteras ämnet e-participation som enligt oss är närmast relaterat till digital medborgardialog. Sist så redogörs för modeller som kan hjälpa oss undersöka och analysera området digital medborgardialog.*

### 2.1 Området E-Government och E-Governance

Efterforskningar visar att under sent 90-tal etablerades begreppet e-government för att skapa ett område där användare på området kunde utbyta information (Grönlund & Horan, 2005). Tack vare teknologins framsteg och adoptionen av teknologi inom förvaltningsarbete, har e-government utvecklats till att bli något av ett paraplybegrepp i litteraturen som innesluter mycket av det förvaltningsarbete som använder ICT. För att få klarhet i det så kan FN:s (2014, s. 2) definition i “United Nations E-Government Survey” från 2014 användas:

*E-government can be referred to as the use and application of information technologies in public administration to streamline and integrate workflows and processes, to effectively manage data and information, enhance public service delivery, as well as expand communication channels for engagement and empowerment of people.*

Denna breda definition sätter tonen för e-government med sitt fokus på de externa tjänster som medborgare konsumerar, men även om det i denna definition inte explicit nämns så bör det också lyftas att inom offentlig administration räknas även in de statliga interaktioner med företag och organisationer in.

Vidare så är anledningarna att förvaltningar väljer att implementera e-government många och skiljer sig åt, men om man utgår från de olika definitionerna som förvaltningar och organisationer har gett för området så visar Grönlund och Horan (2005) på tre huvudteman som finns gemensamt i beskrivningarna: en förbättrad demokratisk process, bättre tjänster till medborgarna och en effektivare förvaltning. Margetts och Dunleavy (2013) lägger dessutom till i argumentationen för att adoptera e-government när de konstaterar att transformation av processer och struktur, med hjälp av teknologi, är ett av stegen till att realistiskt kunna tackla tendensen att förvaltningens relativa kostnader ökar med tiden.

Grönlund och Horan (2005) utforskar ämnesområdet vidare och kommer fram till att ämnet och ordet har olika innebörd hos IS forskare, forskare av offentlig administration samt statsvetenskapliga forskare. Grönlund och Horan (2005) nämner hur ämnet bör vara delat över e-government och e-governance. Även vi kan se att e-government och e-governance blandas i litteraturen, där forskare gör sina egna uppfattningar och definitioner av ämnet för

att skapa utgångspunkter för den undersökning de ska göra. Meijer (2015:199) etablerar, baserat på andra forskare, sin definition som:

*E-governance handlar om att använda ny information och kommunikationsteknologi för att hjälpa förvaltningen att stärka sina interaktioner med medborgare och aktörer inom samhället för att tillsammans lösa samhällsproblem.*

Meijer som IS forskare menar att e-governance är den sammanslagning av förvaltning, myndigheter och aktörer i den civila sektorn som tillsammans producerar samhällstjänster som skapar värde för samhället. För att skilja e-governance från e-government specificerar han hur e-government är fokus på medborgarnas konsumtion av tjänster. För denna uppsats lyfter vi även hans specifikation av begreppet e-participation. Enligt honom involverar e-participation fortfarande medverkandet av medborgare i förvaltningens arbete men istället med tyngre fokus på deltagande i det beslutfattande som sker inom förvaltningen (Meijer, 2015). E-participation kan alltså ses som ett engelskt begrepp för just det vi kallar digital medborgardialog.

Slutligen, lägger Grönlund och Horans (2005) till ytterligare ett lager av specifikation på e-government och e-governance. Enligt dem så är e-government de aktiviteter och artefakter som är utan relation till andra delar inom systemet, e-government skulle dock förvirrande nog kunna vara en process men betänks inte som en del av den långsiktiga strategin. E-governance däremot, som lämpligt blir 'styrning' på svenska, är de aktiviteter och processer som ses som en del av det övergripande nätverket och därmed är en del av den långsiktiga strategin. Exempelvis om e-government är aktiviteterna i processen så är e-governance processen eller målet med processerna.

I litteraturen hittar vi ytterligare benämningar för det som kan vara samma saker som e-government/nance, då kallat digital government och online government från Grönlund och Horan (2005), och e-bureaucracy (Glyptis et al 2020; Höchtl, Parycek & Schöllhammer, 2016). Medan definitionerna och namnen är spridda över litteraturen (Grönlund, 2010) så visar denna genomgång på att de faller inom ramarna av området e-government och e-governance som stort. Detta innebär inte att de är fullt ut är samma sak, men att de är aspekter inom samma område. För oss betyder det att forskning gjord på aspekter inom e-government och e-governance inom rimliga gränser kan appliceras på vår uppsats. Vi kan därför använda forskning på andra delar inom e-government och e-governance för att undersöka och utöka förståelsen inom digital medborgardialog som vår forskningsfråga behandlar.

## 2.2 Svensk Kontext

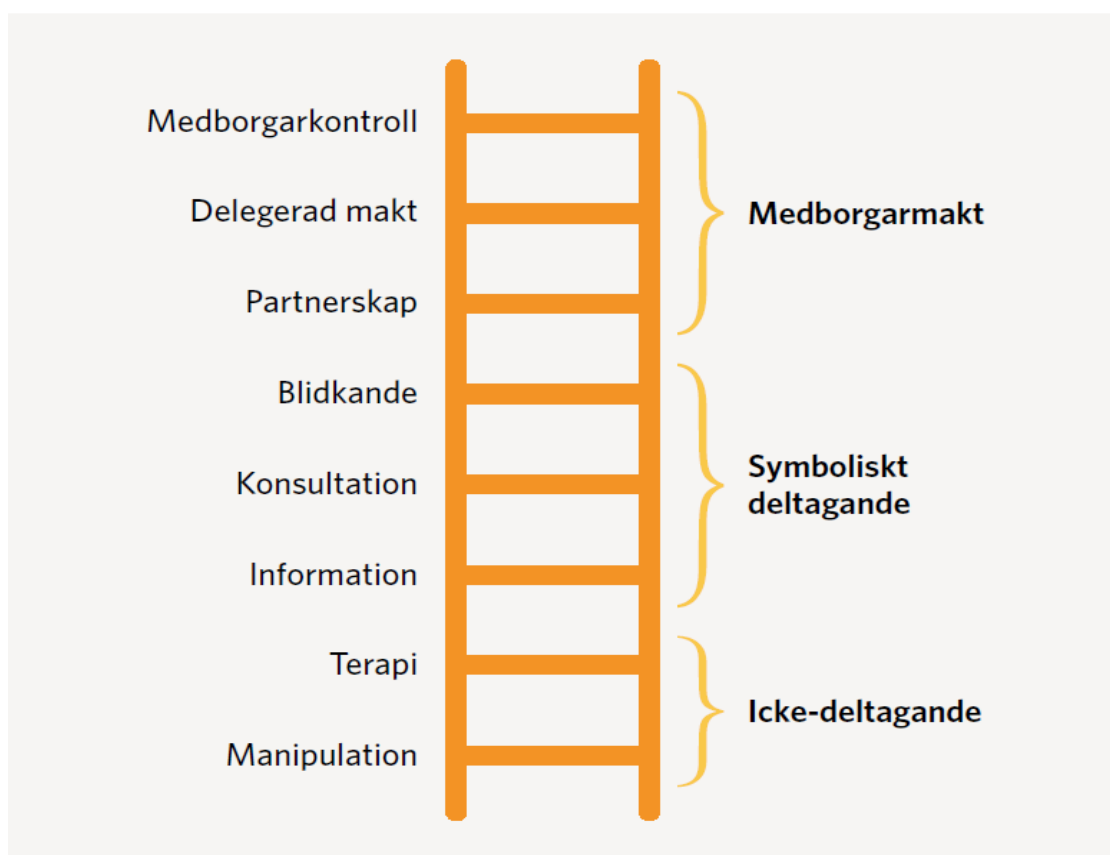
Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) har drivit projekt medborgardialog sedan 2006 och har i det ett flertal publikationer om medborgardialog i svensk kontext. I den senaste, *Medborgardialog i Styrning* (SKL, 2019), beskriver de flera samhällsproblem som de hoppas att medborgardialog ska kunna hjälpa till att lösa. De ger en verklighetsbeskrivning av hur samhället har blivit alltmer heterogent och socialt polariserat samtidigt som partipolitiskt engagemang har minskat i decennier. Den ökade individualiseringen tillsammans med informationssamhällets ökade tillgång till information menar de även har gjort att människor ökat sin tilltro till sin egen förmåga och tappat tilltro till auktoriteter såsom staten. Detta samtidigt som staten har tagit en mer tillbakadragen roll i det politiska rummet och fört över

mer uppgifter på lokal nivå, en lokal nivå som i sin tur och med införandet av New Public Management i kommuner och regioner satt serviceskapet i fokus framför deras lika viktiga roll som demokratiaktörer. Det är med bakgrund av dessa många olika faktorer och problem i dagens samhälle som de, SKR, beskriver medborgardialoger som något av speciellt stor betydelse för att stärka det demokratiska systemet.

## 2.3 Delaktighetsstege

En modell som hänvisas till flertalet gånger i litteratur om medborgardialog är Arnsteins "ladder of citizen participation" - delaktighetsstege. Den togs fram av Sherry Arnstein 1969. Arnstein kom från en bakgrund av arbete mot segregation och ungdomsbrottslighet i 60-talets USA när hon publicerade artikeln där stegen först presenterades (Gaber, 2019). Stegen var inte bara ett verktyg för att förstå medborgardeltagande från administrativ sida utan hade som direkt syfte att inkludera de som inte redan inkluderades i det demokratiska systemet (Gaber, 2019). Arnstein (1969) sade att medborgardeltagande var medborgarmakt och handlade om att omfördela makt, där stegen skulle hjälpa de i utanförskapsområden att se igenom om medborgardeltagande verkligen gav dem mer makt eller bara skenet av det.

Varje steg representerar en nivå av djup på medborgardelaktighet, stegen är, skriver Arnstein (1969), uppenbart en simplificering av verkligheten, men den är ämnad att illustrera poängen som så många enligt henne har missat - att där är signifikanta grader av medborgardelaktighet. Stegen synes i figur 2.1, i svensk översättning hämtad från SKR.



Figur 2.1: Arnsteins delaktighetsstege som illustrerad av SKR (SKL, 2019, s.18)

Det första steget, Manipulation, karakteriseras enligt Arnstein (1969) av att medborgare sätts i rådgivande kommittéer för att ”utbildas” men egentligen bara ombeds skriva på de styrandes förslag utan att ha fått förståelse för det. Oftast blir inte förslaget så som medborgarna leddes till att förstå men de medborgare som fick vara ”delaktiga” hamnar ändå i en position att agera som gratis reklampelare för projektet inför resten av medborgarna, då ju de var delaktiga (Arnstein, 1969).

Det andra steget är terapi. Här menar Arnstein (1969) att det händer att en stads administration antar att maktlösa medborgare hamnat i sin situation av maktlöshet på grund av psykisk ohälsa. På det här antagandet sätts medborgarna i en form av gruppterapi under skenet att det är en grupp för att medverka i stadsplanering. Vad som gör denna form av deltagande så orättvis, säger Arnstein (1969), är att aktiviteten fokuserar på att bota medborgarna från sin situation istället för att förändra rasismen och diskrimineringen som skapar dessa situationer.

Det tredje steget är information och det är enligt Arnstein (1969) det första steget till legitimt medborgardeltagande. Här hamnar dialoger som egentligen mest syftar till att vara en envägskommunikation för styret att informera medborgare, om medborgare bjuds in till dialog om en plan som egentligen redan är bestämd. Dialoger kan också hamna på detta steg enligt Arnstein (1969) om de deltagande medborgarnas frågor och idéer bemöts av tekniskt komplicerade och obegripliga svar och på så vis hindrar en utbytande kommunikation genom att skjuta ner idéer innan medborgare ens fått testa formulera dem ordentligt.

Konsultation är det fjärde steget och det uppnås genom att bjuda in medborgare att ge sina åsikter och idéer. Detta steg, skriver Arnstein (1969), blir fortfarande en bluff om det inte kombineras med andra metoder för deltagande, eftersom det inte lämnar någon försäkran om att medborgarnas åsikter kommer tas i beaktning.

Nästa steg, blidkande, uppnås genom att släppa in ett fåtal fattiga till platser i styrande nämnder men utan att de står till svars för en valkrets i sitt ”community” och då de inte heller har en majoritet i nämnden så de kan överrösta makteliten (Arnstein, 1969).

Partnerskap är det sjätte steget och här börjar, enligt Arnstein (1969), makt att re-distribueras genom förhandlingar mellan medborgare och makthavare. Här krävs det att medborgare får vara med och sätta reglerna för hur deras deltagande ska ske och att deltagandet sker i någon form likt gemensamma styrelser eller planeringskommittéer. Partnerskap fungerar bäst, skriver Arnstein (1969), om medborgarna är organiserade i sitt ”community” och har finansiella resurser att betala sina ledare som sköter kontakten med stadens styre. I de exemplen Arnstein (1969) byggde sin steg på nådde de flesta städer som kom till detta steg dit endast efter krav från arga medborgare, och de flesta nådde inte ens detta steg.

På det sjunde steget har medborgare nåt dominerande beslutsmyndighet över en specifik plan eller program. Detta uppnås enligt Arnstein (1969) genom att medborgare har en klar majoritet av platser eller kan lägga in veto om skilda åsikter inte kan lösas genom förhandlingar.

Medborgarkontroll är det högsta steget och finns, skriver Arnstein (1969), i helt ”community” eller granskapskontrollerade projekt såsom en skola. Detta kan sällan uppnås skriver hon, då den slutgiltiga makten att godkänna och finansiera kvarstår hos kommunfullmäktige.

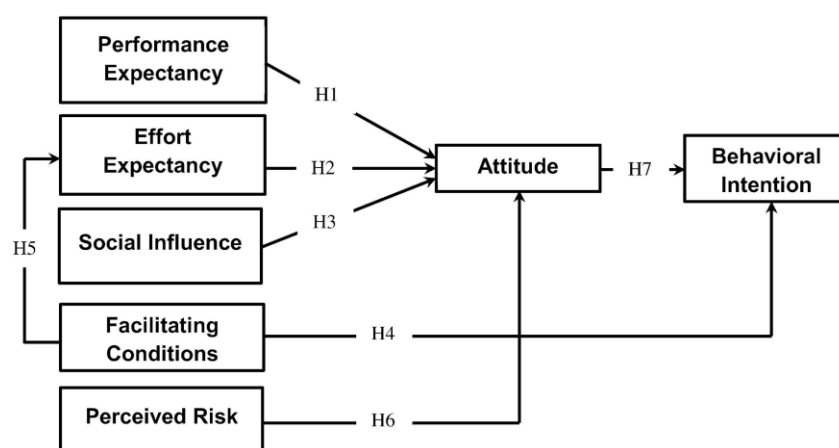
Arnstein har kritiserats för framställning av medborgardelaktighet som en maktkamp mellan makthavare ”dem” och medborgarna ”vi” (Gaber, 2019). Gaber (2019), som skrivit en artikel

om personen och teorierna bakom ”A ladder of Citizen Participation”, menar att denna kritik är korrekt men att sättet att formulera sig som Arnstein använde var medvetet provokativt för att utbilda medborgare om spelet.

## 2.4 Modeller för utvärdering

### 2.4.1 Unified Model of E-Government Adoption

Dwivedi et al. (2017) etablerar i sin kvantitativa undersökning avsaknaden av en modell för att förstå den externa adoptionen av e-government verktyg som erbjuds av förvaltning till medborgare. Utifrån 9 väletablerade modeller för användandet av IT, som står utanför kontexten av e-gov, så skapar författarna en ny modell. Den nya modellen är huvudsakligen baserad på Venkatesh, Morris, Davis och Davis (2003) modell med liknande struktur. Resultatet är en ‘Unified Model of E-Government Adoption’ (UMEGA). Modellen är till för att kvantifiera *behavioural intention*, som de förutsätter är en kritisk faktor till faktisk användning av e-government system hos en enskild individ. *behavioural intention* är en direkt reaktion på användares *attitude*, som påverkas av åtminstone 5 faktorer. Modellen är utformad så att den ska kunna användas oberoende av specifika kontexter såsom användarens ålder, socioekonomiska position eller kön.



Figur 2.2: UMEGA modell (Dwivedi et al, 2017, s. 219)

Dwivedi et al. (2017) visar på hur *performance expectancy* är ett vanligt förekommande attribut i de flesta modeller, även om den kan benämnas med olika namn. *Performance expectancy* beskriver till vilken grad en person tror att användningen kan hjälpa denne klara av saker bättre i sitt jobb. Genom att utvärdera litteratur etablerar författarna av UMEGA *effort expectancy* som en andra element i modellen. Detta element är till för att benämna hur lätt en användare förutspår det är att använda ett system. Alltså, hur mycket användaren tror användningen av systemet kommer vara belastande. Från Venkatesh et als (2003) modell etablerar författarna den tredje faktorn *social influence*, som är till vilken grad som en användare tror att individer som är viktiga för hen tycker att den ska använda systemet. *social influence* kan vara kollegor eller medlemmar av samma grupp till familj och vänner. Användare kan, bland annat, influera individer i sin omgivning tack vare lyckad användning av systemet till en bättre uppfattning av systemet (Dwivedi et al., 2017). Enligt författarna definierar Venkatesh et al (2003) att *facilitating conditions*, som är den fjärde faktorn för e-government adoption, är hur mycket en användare tror att den organisatoriska och tekniska



infrastrukturen kommer tillåta den att använda systemet. Det sista och femte elementet är individens uppfattning om risken med användningen av systemet. Den negativa påverkan på attityden till att använda systemet på grund av risk kan förklaras av icke användares avhållsamhet till att använda systemet på grund av den uppfattade risken med användning (Dwivedi et al. 2017).

Den slutgiltiga modellen visar på den tydliga påverkan som *performance expectancy* och *effort expectancy* har på systemet. Tillsammans visar de på hur minskad komplexitet och ökad uppfattning av fördelar kring användningen av systemet avgör användarnas attityd till avsikt att använda (Dwivedi et al., 2017). Som läsbart i resultatet så är *facilitating conditions* en av de attribut som direkt påverkar avsikten att använda, samt direkt influerande på en användares *effort expectancy*. Denna påverkan av *facilitating conditions* på *effort expectancy* kan förklaras genom att en förvaltnings möjlighet till att erbjuda träning till underlättad användning, se till att en lämplig infrastruktur finns för en smidig process, samt tillgängliggöra att rätt resurser finns visar varför denna påverkan är så signifikant (Dwivedi et al., 2017). *Perceived risk* bör även tas i beaktning då den har visad påverkan på attityden. Förslagsvis kan förvaltning betona de säkerhets- och integritetsåtgärder som de tagit, alternativt öka användarens förståelse för cyber-säkerhet (Dwivedi et al., 2017).

#### 2.4.2 Barriärtyper under faser av innovation

Följande är en sammanfattning av en teori för innovation och distribution av e-governance utformad av Alber Meijer (2015) baserad på hans egen forskning om individens påverkan av innovation inom den offentliga sektorn (Meijer, 2014). Meijer etablerar att processen av innovation sker i 5 kronologiska faser som alla kan ha barriärer som kan hindra fortgången av innovationen, från att innovationen konceptualiseras till att entiteten upptas av användare.

För att klassificeras som en barriär i relation till denna teori använder författaren Eynon och Duttons (2007) definition av barriär till e-governance: (1) barriärer begränsar antingen efterfrågan på e-governance, (2) begränsar tillgången till e-governance, eller (3) begränsar möjligheten att använda ICT för att innovera tillgången till individer, tjänster, och information.

Barriärerna uppstår på grund utav två olika dimensioner och inom två olika områden. Författaren sätter dessa två dimensioner som strukturella eller kulturella, och sätter områdena som medborgarområdet eller förvaltningsområdet.

Dimensionen av strukturella barriärer innefattar problem som tekniska, ekonomiska och kunskapsmässiga (Meijer, 2015). Strukturella barriärer är de som sker på grund utav konkreta, mätbara och kvantitativa anledningar. Alltså är de baserade på begränsningar i den verkliga miljön runt omkring. Den kulturella dimensionen består av mer subjektiva, värdebaserade och interpersonella problem som uppstår i bland annat interaktionen mellan person och person, person och förvaltning, eller person och miljö. En strukturell barriär skulle kunna vara brist på ledarskap, medan att ledaren undviker något på grund av ett motstånd till förändring, som ger den bristande närvaron, är en kulturell barriär. Områdena medborgare och förvaltning skiljs åt i att de är dimensioner var barriären uppstår. En medborgares rädsla att använda ett system är således en medborgarbarriär, orsakad av subjektiva värderingar och är då inom dimensionen av kulturella barriärer.

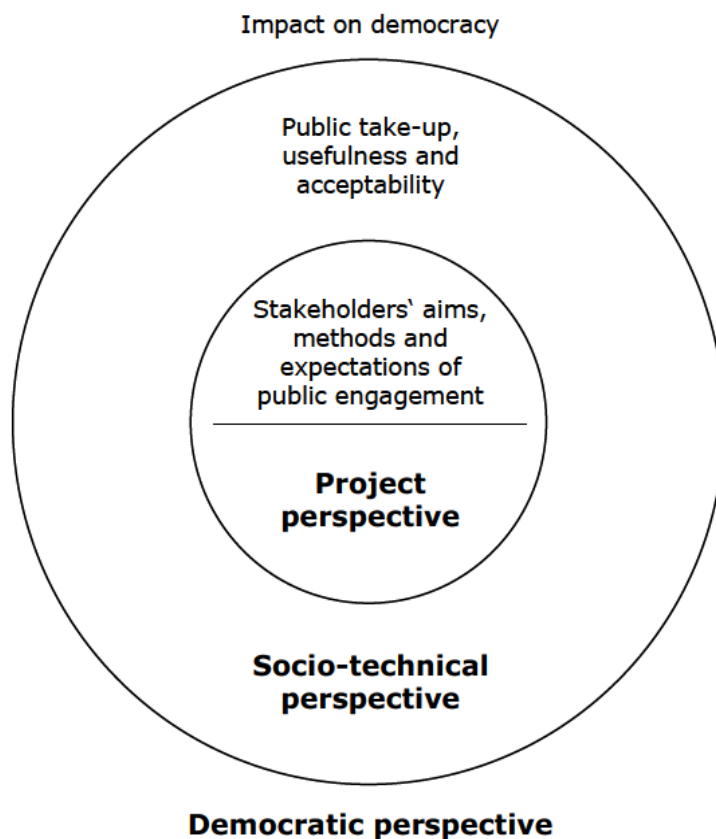
*Modell för de olika faserna för innovation inom e-governance (Meijer, 2015):*

1. *Idégenereringsfasen* är när en idé uppkommer som kan påverka den nuvarande förvaltningsformen. Barriärer här kan vara tolkningsbarriärer, ibland beroende av att aktörer inte vill eller kan ta sig an förändringen.
2. *Idé val*. Av alla innovationskoncept som finns behöver ett fåtal väljas, detta på grund utav att det finns begränsade resurser att ta del av, vilket också är en av begränsningarna i denna fas. Idén behöver alltså vinna över andra idéer som kan begränsa dess utveckling.
3. *Idé testning*. Idén är testad på ett mindre område för att undersöka om den håller i ett verkligt scenario. I denna fas kan användandet av nya teknologier för att skapa medborgarengagemang stöta på tekniska, organisatoriska och institutionella problem (Eynon & Margetts, 2007).
4. *Idé avancemang*. När idén klarar testingsfasen så behöver den marknadsförs för att den ska bli implementerad på fler ställen. I denna fas är strukturella barriärer hinder för att nå den sista fasen men även kulturella barriärer kan förekomma.
5. *Idé distribution*: När andra sektorer och verkliga kontexter bestämmer sig för att adoptera innovationen så måste de implementera den. Meijer (2015) citerar återigen Eynon och Margetts (2007) och säger att tekniska och organisatoriska barriärer uppkommer även i denna fas.

#### 2.4.3 E-Participation Evaluation Model

Lippa, Aichholzer, Allhutter, Freschi, Macintosh, Moss och Westholm (2008) har tagit fram en utvärderingsmodell specifikt för digitala medborgardialog initiativ genom att kombinera teorier för demokratiskt deltagande och utvärdering av ICT generellt. Deras modell består av tre olika perspektiv först föreslagna av Macintosh and Whyte (2008) med vardera kriterier att utvärdera digital medborgardialog från; projektperspektiv, socio-tekniskt perspektiv och demokratiskt perspektiv. Perspektiven överlappar varandra något och kan ses som en stegring från mikronivån; målen för ett specifikt projekt, till makronivån demokratin i samhället i stort (Lippa et al. 2008).





**Figur 2.3:** Modell för utvärdering av digital medborgardialog (Lippa et al, 2008, s. 19)

#### 2.4.3.1 Projektperspektiv

Projektperspektivet ser till de specifika målen för det digitala medborgardialog initiativet som utvärderas (Lippa et al. 2008). Målen kan variera mellan olika projekt och olika stakeholders inom olika projekt men för att kunna jämföra projekt behövs några generiska kriterier att jämföra mellan (Lippa et al. 2008). Lippa et al. (2008) föreslog sju nyckelkriterier för projektperspektivet. Det första kriteriet är enligt dem engagemang hos en bred publik, vilket kan mätas bland annat genom att se på hur media rapporterat om projektet, genom antal samt social profil (kön, ålder etc.) på deltagarna jämfört med befolkningen i stort, och genom att undersöka nätverksmönster bland deltagarna (Lippa et al. 2008). Det andra kriteriet ämnar enligt Lippa et al. (2008) avgöra hur bättre information har påverkat deltagarnas åsikter vilket bäst mäts genom enkäter till deltagarna. Nästa kriterium kallas omfattning av övervägande och handlar enligt Lippa et al. (2008) om att kvalitativt bedöma djupet på deltagandet, detta mäts bäst genom användardata från medborgardialog verktyget – hur mycket läser och interagerar deltagarna i projektet. Effektivitet är nästa kriterium och här, skriver Lippa et al. (2008), kan kostnader och tidsåtgång jämföras mellan användandet av digitala verktyg eller att ordna off-line medborgardialog. Det femte kriteriet är feedback; hur nöjda deltagarna är med sitt deltagande och sin påverkan på beslut, vilket kan mätas både via enkäter och användardata (Lippa et al. 2008). Nästa kriterium är processkvalitet vilket enligt Lippa et al. (2008) handlar om hur medborgardialog-projektet har genomförts, såsom att tidigt involvera relevanta stakeholders och ha förankrat stöd för projektet både bland styrande, administrativa medarbetare och medborgare. Det sista av de sju kriterierna är hållbarhet och ämnar enligt Lippa et al. (2008) identifiera operationella- och/eller policybarriärer för projektet. Tillsammans ämnar dessa sju kriterier ge en helhetsbild för hur lyckat eller inte ett medborgardialogprojekt har varit utifrån perspektivet det specifika projektet.

### 2.4.3.2 Socio-tekniska perspektivet

Det socio-tekniska perspektivet skriver Lippa et al. (2008) bedömer till vilken grad de använda verktygen påverkade projektets utfall. Här är det enligt dem relevant att titta på hur allmänheten utnyttjat verktygen, deras uppfattade nytta och användbarhet. Här presenterar Lippa et al. (2008) tre kriterier med vardera flera mätbara indikatorer. Social acceptans är det första kriteriet, vilket enligt dem syftar till att bedöma både säkerhet och legitimitet, både tekniskt och i hur användare uppfattar projektets verktyg. Användbarhet är nästa kriterium vilket enligt Lippa et al. (2008) refererar till användarnas behov och förväntningar på verktyget samt till vilken grad dessa möts. Även krav från själva deltagarprocessen, såsom om verktygen stödjer den grad av interaktion som processen kräver (Lippa et al. 2008). Detta kriterium kan enligt Lippa et al. (2008) mätas både med användarenkäter, testning och genom specialistbedömning av hur väl verktyget lever upp till standarder. Det sista kriteriet är användarvänlighet som enligt Lippa et al. (2008) ämnar ta reda på om verktygens design låter användare utföra uppgiften på ett lätt och tillfredsställande sätt. Detta kriterium, skriver Lippa et al. (2008), mäts bäst genom användarvänlighetstester och görs med fördel redan innan projektet släppts för allmänhetens deltagande.

### 2.4.3.3 Demokratiskt perspektiv

Det demokratiska perspektivet skriver Lippa et al. (2008) betraktar de övergripande principer och värderingar om demokrati och de demokratiska mål som det digitala medborgardialog initiativet ämnar adressera. Detta perspektiv inkluderar enligt Lippa et al. (2008) de mer svårsmatta aspekterna av medborgardialogprojekt; till vilken grad projekten hjälper till att stärka demokratin. Även om man bortser från att demokrati i sig är ett omdiskuterat koncept så är det fortfarande än svårare att isolera olika effekter av medborgardialog oberoende av andra influerande faktorer. För att greppa detta demokratiska perspektiv föreslår Lippa et al. (2008) sex kriterier att utvärdera efter, där de flesta kriterierna bäst undersöks genom fokusgrupp-intervjuer. Det första kriteriet de föreslår är representation vilket kan mäta till vilken grad medborgardialog projektet stödjer, komplimenterar eller fördjupar förståelsen för, och processen i, representativ demokrati. Engagemang är det andra kriteriet enligt Lippa et al. (2008), till för att mäta om medborgares engagemang i det politiska beslutsfattandet förhöjs av deltagande i projektet. Nästa kriterium Lippa et al. (2008) ger är transparens vilket ämnar reda ut om den politiska styrningsprocessen blir mer synliggjort och begriplig av projektet. Nästa kriterium är enligt Lippa et al. (2008) konflikt och konsensus, vilket handlar om huruvida dialogprojektet inte bara tillåter motsättande av åsikter utan också ger tillfällen för förhandling, medling och konsensusbyggande. Politisk jämlikhet är nästa kriterium Lippa et al. (2008) föreslår, vilket syftar till om projektet förbättrade inkluderingen i den politiska processen, eller i alla fall inte vidare missgynnade de som redan på något sätt står utanför eller långt ifrån deltagande i den politiska processen. Det sista kriteriet Lippa et al. (2008) ger inom perspektivet handlar om "community" kontroll; hur nära projektet är med redan existerande engagemang i samhället. Tillsammans kan dessa kriterier göra det demokratiska perspektivet greppbart och mätbart.

### 2.4.4 Vårt Ramverk

Vi har redogjort för ett antal olika teorier för att förstå och utvärdera ämnet digital medborgardialog. Vi tror att de kan hjälpa oss att förstå vilka barriärer som begränsar områdets utveckling. En barriär är definierad på Eynon och Duttons (2007) definition av barriärer till e-governance där barriärer begränsar antingen (1) efterfrågan på e-governance,

eller (2) tillgången till e-governance, eller (3) möjligheten att använda ICT för att innovera tillgången till individer, tjänster, och information

Lippa et al. (2008) ger tre perspektiv att utvärdera en digital medborgardialog för att avgöra hur väl den uppnår sina syften. Även om deras modell hjälper att dela upp i vilka specifika delar som påverkas av barriären så hjälper inte deras modell att förstå vilket område barriären kommer ifrån eller vad för typer av barriärer de här. Där kompletterar Meijer (2015) med sin teori som delar in barriärer efter dimensioner och områden och därmed hjälper oss kategorisera barriärerna. Separat tycker vi dimensionerna och områdena är för abstrakta att bygga intervjufrågor från för att få fram barriärer då den teorin är gjord för e-governance generell. Därför har vi valt att låta dessa två teorier komplettera varandra och sätta in Meijers (2015) områden och dimensioner i Lippa et als. (2008) perspektiv. Detta resulterade ramverk tycker vi ger tillräckligt detaljdjup för att besvara vår frågeställning.

**Tabell 2.1:** Vårt ramverk

Områden för barriärer		Dimensioner av barriärer	
↓	↓	Kulturella	Strukturella
Projekt	Medborgar		
	Förvaltning		
Socio-teknisk	Medborgar		
	Förvaltning		
Demokratisk	Medborgar		
	Förvaltning		

Därtill har vi inkluderat Dwivedi et als. (2017) UMEGA modell som ger ytterligare förståelse för medborgarbarriärer, vilka faktorer som påverkar användningen hos medborgare för att kunna urskönja strukturella och kulturella medborgarbarriärer.

Slutligen har vi valt att redogöra för Arnsteins deltagandestege dels på grund av hur användningen är inom svensk medborgardialog då SKR använder den för att beskriva delaktighet i förvaltningsarbetet, och på så sätt beskrivs av många kommuner i sina rapporter för medborgardialog. Dessutom då den visar på att det finns olika grader av medborgardialog och att dessa grader kan påverka inställningen till dialogen. Dessa grader kan fördjupa vår förståelse för hur metodval för medborgardialog i sig kan bli en barriär.

## 3 Metodik

### 3.1 Metodval

Till att börja med genomförde vi en litteraturstudie där vi gick igenom området och identifierade relevanta begrepp samt modeller för att utvärdera digital medborgardialog. Vi gjorde detta för att skapa en teoretisk bas som blev underlaget vi använde för strukturen på de kommande kvalitativa intervjuerna.

Vi har samlat fyra olika teorier, och kompletterat dessa med insikter från artiklar inom området för att skapa en helhetsbild av faktorer som enligt forskning påverkar digital medborgardialog. Intervjuerna är semistrukturerade och tillåter oss att ställa öppna frågor, samt uppföljningsfrågor för specifikation av aspekter och på så sätt se om individens uppfattning och erfarenheter av området stämmer med litteraturen (Bryman, 2011). Frågorna kan även användas på individer som engagerar sig i digital medborgardialog på andra sätt än då projektledare/projektdeltagare vid kommuner och regioner i Sverige.

Med denna studie vill vi förstå problemen genom ögonen på dem som upplever dem. Upplevelserna som utövare går igenom är viktig för oss då de visar på utövarnas förståelse, och belyser vad utövare ser som problem. Meningen är att vi bättre kan förstå helheten genom att förstå delarna som individerna upplever, och förstå delarna genom att sätta dem i kontexten av helheten (Klein & Myers, 1999).

### 3.2 Urval

Följande avsnitt presenterar vilka organisationer som vi valde ut för att samla empiri, efter det presenterar vi respondenterna inom organisationerna.

#### 3.2.1 Val av Kontext

Som effekt av det område vi vill undersöka så valde vi förvaltningar som bedriver eller har bedrivit digital medborgardialog. Vi valde även att inkludera organisationer som står utanför förvaltningen men som aktivt jobbar med området digital medborgardialog. Både offentliga och privata aktörer krävs för att få ett helhetsperspektiv på området inom Sverige då båda har en egen uppfattningen av området.

Fokus låg på att upptäcka problem som ännu inte framkommit i teorin, och därför undersöktes det breda spektrum av organisationer som aktivt utövar digital medborgardialog och organisationer som är engagerade i digital medborgardialog på konsultbasis. Tack vare detta kan vi se problematiken som upplevs av utövare internt i området, men också de svårigheter som ses av extern engagerade inom området. Det ger också en inblick i hur

utövare inom området kan ha en annan uppfattning på sin egna användning, till skillnad från hur den uppfattas externt.

De förvaltningar som kontaktades hittades främst genom ett online forum på Facebook för individer intresserade av medborgardialog på svenska, gruppen “SKR - Medborgardialogsprojektet”. I gruppen lade vi ut en fråga om personer med erfarenheter av digital medborgardialog kunde tänka sig ställa upp på en intervju. Personer verksamma på forumet var mycket glada över att göra sin röst hörd och kom frivilligt till oss för att anmäla sitt intresse. På detta sätt kom vi i kontakt med Konsulten som jobbar för Digidem Labs, en organisation som “erbjuder tjänster och utvecklar metoder och verktyg för framtidens deltagande demokrati” (Digidem Labs, 2020). Vi kom även i kontakt med en anställd vid Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och via denne fick vi tips om kommuner och ansvariga vid kommuner som SKR vet med sig bedriver digital medborgardialog. Den anställda hänvisade oss till projektledaren på SKR samt den medelstora kommunen och Göteborgs kommun för vidare kontakt.

### 3.2.2 Om respondenterna

Vi ville ha en mängd individer för att slutligen, till en viss grad, kunna generalisera våra upptäckter inom Sverige. Därför har vi individer som jobbar med projekten dagligen till andra som deltar på konsultbasis. De slutliga respondenterna vi intervjuade syns i tabellen nedan.

**Tabell 3.1:** Översikt våra respondenter

Organisation	Bransch	Namn på anställd, vad vi kallar dem	Roll inom Organisation	Tid för intervju
Göteborgs Stad och Kommun	Kommunal verksamhet	Stefan Lydén, Utvecklingsledare	Utvecklingsledare demokrati och medborgardialog-ansvar	80 min
Sveriges Kommuner och Regioner (SKR)	Branschorganisation för svenska kommuner och landsting	Anders Nordh, Projektledare	Projektledare, Sektionen för Demokrati och Styrning	80 min
Digidem Labs	Intresseorganisation för medborgardialog	Pierre Mesure, Konsult	Citizen participation consultant / Technical expert	74 min
Medelstor kommun	Kommunal verksamhet	Kommunsekreterare	Kommunsekreterare	30 min

Projektledaren har 15 års erfarenhet inom området medborgardialog och hjälpte i sitt arbete många kommuner i deras arbete med medborgardialoger. Medan utvecklingsledare och Kommunsekreteraren är involverade i deras respektive kommuns arbete med medborgardialoger. Konsulten jobbar för en organisation som blivit anlitade av flera

kommuner för att assistera i genomförandet av medborgardialoger, han var även insatt i hur medborgardialoger görs i Frankrike och kom med många jämförelser däremellan.

### 3.3 Intervju

Vi utgår från att kunskaperna och lärdomarna av området vi är ute efter finns i de erfarenheter som individer engagerade inom digital medborgardialog har. Litteraturgenomgången har visat på att det finns strukturella barriärer men även kulturella värdebaserade barriärer, och vi valde därför semi-strukturerade intervjuer. De är enligt Bryman (2011) speciellt lämpade då man kan be respondenter resonera och fundera över de processer och resultat som är relaterade till en händelse. Till intervjuerna skapade vi en intervjuguide och ett intervjuschema. Intervjuguiden och intervjuschemat är baserade på Lippa et als (2008) *e-participation evaluation model*. Intervjuguiden innehöll förklaringar på teman från Lippa et als. (2008) forskning som vi ville försäkra oss om att vi tog upp på intervjun. Intervjuguiden var också det sätt vi kommunicerade till respondenterna vad de skulle kunna förvänta sig av intervjun vid de tillfällen då de tillfrågade var osäkra på om de kunde bidra med något. Vi som utförde intervjun kunde med intervjuguiden effektivt se om vi har behandlat ämnen som för oss är viktiga utan att sätta en specifik struktur på intervjun. Denna flexibilitet tillåter oss att lägga fokus på respondentens tolkning, mönster och beteenden (Bryman, 2011).

#### 3.3.1 Intervjuguide

Tabell 3.2: Intervjuguide med intervjufrågor

Formalia	Om intervjun <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fått vårt samtyckesformulär?</li> <li>● Hur anonym vill du vara?</li> </ul>
1 Bakgrund om respondent	Frågor för att få en tydligare bild av vem vi intervjuar. <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kan du beskriva vad du jobbar med och hur det relaterar till digital medborgardialog?</li> </ul>
2 Projektspecifikt	Frågor för att få en bild av hur dialogprojektet som respondenten varit med om gått till, enligt projektperspektivet i Lippa et als. (2008) utvärderingsmodell <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kan du ta oss igenom hur planeringen och implementeringen av digital medborgardialog burkar ske? - <i>Tidsplanen/faserna</i></li> <li>● Vad låg bakom ert metodval för digitalt dialogprojekt/en?</li> </ul>
3 Sociotekniskt	Frågor kring de tekniska verktygen som användes, enligt det socio-tekniska perspektivet i Lippa et als. (2008) utvärderingsmodell <ul style="list-style-type: none"> <li>● Stödde verktygen ni valde alla behov projektet hade?</li> </ul>

4 Demokratiskt	<p>Frågor för att ta reda på hur deltagandet i projektet/n varit och dess effekt, enligt det demokratiska perspektivet i Lippa et als. (2008) utvärderingsmodell</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Hur ville ni att deltagandet skulle se ut och hur blev det?</li> <li>● Vad tror du projekten/t gett för effekter? (<i>demokratiska, feedback</i>)</li> </ul>
5 Utmaningar	<p>Frågor för att låta respondenten fördjupa sig i svårigheter och utmaningar som projektet stötte på, detta för att fånga upp om det funnits fler barriärer som respondenten inte kommit fram till i de tidigare frågorna.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Vilka utmaningar stötte ni på under den digital medborgardialog?</li> <li>● Känner du projekten möts med tillräckligt engagemang, och/eller hade ni mycket motstånd?</li> </ul>
6 Avslutning	<p>Avslutning.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Finns det något mer som du tycker är viktigt för ämnet digital medborgardialog?</li> </ul>

Intervjuschemat som vi skapade har en faktisk uppställning med frågor. Intervjuschemat är baserad på intervjuguiden men ger specifika frågor på varje område. Eftersom frågorna är baserade på intervjuguiden så kan de ställas i oberoende ordning och därmed tillåta maximal flexibilitet. Schemat fungerar som ett minneshjälpmedel för den som utför intervjun, och kan hjälpa den som har intervjun att hålla en aktiv dialog. I schemat finns även följdfrågor och noteringar om saker som i litteraturen har lyfts som viktiga, och med dessa kan vi grundligt utforska ämnet. Under intervjuerna så använde vi ordet utmaning framför ordet barriär för vi anser att respondenter antagligen har en tydligare uppfattning om ordet utmaning framför den definition av barriär som vi använder. Vi kände att om vi hade behövt definiera ordet barriär inför varje respondent så hade den flexibla och öppna atmosfär vi ville ha med respondenten minskat, dessutom så hade det tagit värdefull tid från intervjuer. Intervju schemat återfinns i bilaga 1.

Båda författarna var närvarande vid intervjuerna som skedde via videochattverktyget Zoom. Författarna alternerade uppgifter mellan intervjuerna där en var ansvarig för att leda intervjun och ställa frågor utifrån intervjuguiden samt intervjuschemat. Den kvarvarande uppgiften var anteckningar vid intervjun, teknikansvar och inspelning, men även den personen kunde delta med frågor, och följdfrågor om så skulle behövas. På så sätt var vi försäkrade om att material skulle kunna samlas in på samtliga intervjuer och skydda oss från tekniska fel när det kommer till inspelning. Genom att både spela in och anteckna kan vi undvika att falla på dåliga anteckningar. Intervjuerna varade i mellan en halvtimme och en och en halv timme.

Vi har fått anpassa oss efter rådande tider under Coronapandemin och valde därför att utföra alla intervjuer online i videochatt. Sturges och Hanrahan (2004) gör en undersökning som utförs till en markant del via telefonintervjuer och till viss del i person. De kommer då fram till att skillnaderna på informationen mellan person och telefonintervjun som extraherades var omärkbar. Till skillnad från telefonintervju så erbjuder videochatt också att vi kan till viss del



observera en persons minspel och kroppsspråk. Kvale (2007) tar upp 10 kriterier för en lyckad intervju där att ha hänsyn att låta respondenten tala klart genom att se när den tänker eller försöker formulera sig i sitt kroppsspråk, bättre utöva sensitivitet och aktivt lyssnande, och ha öppenhet. Dessa blir lättare i en videochatt i jämförelse med telefonintervju som då hade varit alternativet.

### 3.4 Etik

Vi skapade ett samtyckesformulär, se bilaga 2, som skickades till varje respondent innan intervjun ägde rum. I formuläret så beskriver vi tydligt vilka vi är som utför studien, vilka som är utvalda att delta i studien och de rättigheter som respondenten har. På så sätt kunde vi minska tiden som skulle gått åt att skapa en gemensam utgångspunkt, samt att respondenten i lugn och ro kan ta sig an informationen och inte känna sig tvingad att acceptera något den inte helt förstår. Samtycket accepteras muntligt i början av varje intervju eller om respondenten känner att samtycket behöver revideras görs det först, för att sedan godkännas utefter respondentens behov.

#### 3.4.1 Inspelning

Varje intervju spelades in direkt via videochattverktyget, verktyget spelar även in video, vi gjorde därför det tydligt att all videodata raderas direkt efter intervju och endast ljud sparas. I en av intervjuerna hade vi licensproblem i videochatt verktyget som gjorde att intervjun hade ett avbrott halvvägs igenom, när vi återkom till intervjun så blev resterande halvan inte inspelad. Tack vare det intervjuupplägg vi valt så hade vi rikligt med anteckningar från den resterande halvan av intervjun. Respondenten var också villig att återkoppla via mail på frågor eller delar som behöver förtydligas.

#### 3.4.2 Medverkan

Genom samtyckesformuläret så gjorde vi det klart för respondenten att all medverkan i studien är frivillig och utan kompensation, samt allt samtycke kan återkallas av respondenten när som helst under skrivperioden. Inga frågor var obligatoriska att svara på och respondenten kunde när som helst avbryta intervjun. Respondenten har även rätten att i efterhand ta del av den data som samlats in om respondenten, och rätt till att korrigera felaktigheter i datan. Ingen av de som vi intervjuade valde att avbryta intervjun. Några av de vi intervjuade ville kontrollera transkriberingen på grund av den problemsökande ståndpunkten uppsatsen har. En av personerna hade kravet att kontrollera de direkt citat som gjordes ur deras intervju.

#### 3.4.3 Anonymitet och konfidentialitet

Det var viktigt för oss att försäkra den vi intervjuade om anonymitet och konfidentialitet. Den som medverkar kan vara säker på att allt som diskuteras under en intervju inte hanteras av någon annan eller att någon av datan delas med andra personer utan respondentens samtycke. Vi är medvetna om att ämnet vi undersöker har en politisk dimension, något som vi förstår kan vara obekvämt att prata om för vissa. Vi gjorde det därför tydligt i samtyckesformuläret att personen som intervjuades kunde vara anonym, både i namn, position och organisation utefter deras preferenser. Uppsatsen har också en ifrågasättande ton som fokuserar på



problematik med området, något som ytterligare kan kräva att personer ska vara anonyma för att dela med sig av sina erfarenheter. Respondenterna var i tre av intervjuerna villiga att vi uppgav namn, roll, och organisation i det slutliga arbetet. En av respondenterna ville bara bli omnämnd med roll och organisation. Vi valde i slutet för den respondent som hade en högre grad av anonymisering att ta bort dennes organisation.

### 3.5 Tillförlitlighet och äkthet

I kvalitativa undersökningar som vår, där kunskapen vi vill åt ligger i den gemensamma diskussion mellan oss som undersöker och den vi intervjuar är det viktigt de slutsatser som dras är pålitliga och korrekta. Lincoln och Guba (1985), samt i ett annat publicerat verk av samma författare från 1994 (Guba & Lincoln, 1994), etablerar faktorer av tillförlitlighet och äkthet för den kvalitativa studien.

Vi valde personer och organisationer för att skapa en bild som var bred nog för en viss grad av generaliseringsbarhet. Vi behöver denna breda uppsättning personer, roller och organisationer, för att kunna dokumentera en djupt detaljerad bild av området.

Bryman (2011) uppmanar kvalitativa forskare att man ska sträva efter att ge en djupt detaljerad beskrivning för att möjliggöra för andra forskare att avgöra om resultaten går att föra över på andra liknande områden. På så sätt kan vi uppnå det som Guba och Lincoln kallar *överförbarhet*, som är en faktor för att uppnå tillförlitlighet.

Viktigt i alla studier men framför allt i kvalitativa studier är att den är trovärdig. Vi kan försäkra oss om att studien är trovärdig genom att det som sägs tolkas rätt för att minimera skillnaden mellan det som observeras och resultat. Vi skapade intervjuguiden och intervjuschemat genom att titta på tidigare forskning inom området e-government och e-governance, då får vi som undersöker ämnet en gemensam uppfattning om tolkningen av det som läggs fram, och kan peka på hur slutsatserna har en teoretisk trovärdighet i att de är baserade på en redan trovärdig grund. Den semistrukturerade intervjun är också fördelaktig då vi kunde ställa klargörande uppföljningsfrågor om något som kan tolkas på flera sätt lades fram. Efter intervjun så erbjöds alla som intervjuades att ta del av transkriptionen av intervjun för att återigen se till att det som sagts uppfattats på det sätt som det menades. Dessutom så var alla som intervjuades villiga att svara på ytterligare frågor via email om det var saker som behövde förtydligas, detta ger både tyngd till artikelns trovärdighet men ger oss också en detaljrikedom som ger ytterligare tyngd till överförbarheten.

Guba och Lincoln (1985) skriver att uppsatsen pålitlighet och möjlighet att styrka och konfirmera det som sägs är slutgiltiga delar av en undersöknings tillförlitlighet. Där har vi fördelen att uppsatsen granskas flera gånger av handledare och senare under opponering och slutseminare. Det som vi kan göra som författare är att tydligt beskriva vår process och låta handledare och läsare agera "granskare" av uppsatsen. En utmaning för den kvalitativa forskningsintervjun är ju att det är vi forskares aktiva och subjektiva tolkning av vad som sägs som blir till slutsats, och det är genom fokus på tidigare kriterier att vi som forskare inte har låtit egna värderingar påverka resultatet.

### 3.6 Bearbetning och strukturering av insamlad empiri

Intervjuerna transkriberades direkt efter en utförd intervju, vilket resulterade i direkta manus om vad som sagts under intervjun som sedan kunde analyseras.

Vi analyserade den insamlade datan från de kvalitativa intervjuerna på Brymans (2011) redogörelse för grounded theory. Vår data samlades in utifrån Lippa et als. (2008) teoretiska modell som styrde valet av frågor, och således gav oss tre övergripande områden att undersöka den insamlade empirin utifrån. Under tiden datan samlades in kodades den för att se teman och mönster som förekom i intervjuerna. Med kodning menar vi den process där man bryter ner datan i sina minsta beståndsdelar och namnger dem (Bryman, 2011). För oss betyder det att vi läste transkriptionerna och skapade koder för både hela meningar eller ibland enstaka ord. Denna kodning gjordes på ett objektivt sätt, utan att jämföra intervjuer för att minska påverkan av saker sagda i andra intervjuer på den intervju som kodades. Många av intervjuerna var långa och respondenten hade mycket frihet att tala, på detta sätt resulterade det i mer än 300 koder, som representerar all typ information som sagts under en intervju.

Under diskussion efter kodningen av datan så framkom olika begrepp, alltså gemensamma företeelser i datan (Bryman, 2011), som nämnts under intervjuerna. Begreppen pekade på konkreta mönster inom den insamlade datan, där respondenter upplever liknande saker. Det var här vi började se tecken på att den insamlade datan, och då begreppen, kunde grupperas under flera olika kategorier. En kategori är en benämning på ett område som kan innehålla flera begrepp och är på så sätt en högre abstraktion av begreppen (Bryman, 2011). Kategorierna är alltså problemområden som barriärer kan uppstå inom. Vi kom fram till dessa kategorier: Processen, Politiken, Förvaltningen, Tekniken, Medborgaren och Kommunikationen.

När vi valde att rapportera de trender, mönster och fenomen som vi såg i den insamlade datan så valde vi att strukturera upp den utifrån de identifierade kategorierna. Vi gjorde detta för att vi vill titta på den insamlade datan utan fördomar och begränsning av Lippa et als. (2008) teori, om det skulle visa sig att Lippa et als. (2008) inte var nog för att tydligt rapportera datan. Vi tycker även att våra kategorier gör det mer överskådligt för läsaren att ta sig an den insamlade datan i mindre bitar med en tydligare koppling mellan begreppen än det stora perspektiven som projekt, sociotekniskt eller demokratiskt.

## 4 Empiri

*Följande kapitel redogör för den insamlade datan, vilka mönster och företeelser som förekom som relaterar till ämnet. Kapitlet är presenterad enligt strukturen vi redogjorde för ovan i avsnitt 3.6 Bearbetning och strukturering av empiri. Dessa kategorier är områden där flera barriärer för digital medborgardialog kan uppstå.*

### 4.1 Processen

Alla de intervjuade lyfte frågan om finansiering som en möjlig utmaning, i Göteborg är man två personer som från centralt håll jobbar med medborgardialog, något som känns som få enligt respondenten från staden. Dessutom så skulle en striktare process som är mer lik en forskningsprocess där man delar upp människor i många grupper helt enkelt kommer ta för mycket resurser uppfattar utvecklingsledaren. SKR fortsätter på samma spår och berättar hur små kommuner har mindre budget än de stora kommunerna. Ett digitalt verktyg kan också vara en stor utgift för en kommun som redan har en begränsad budget enligt projektledaren. *“/.../ även när det är inventering så är det en fråga om hur mycket pengar kostar kalaset”*(V1:171). Projektledaren nämner att en orsak kan vara att den digitala medborgardialogen ska finansieras via en budget för demokratifrågor och dessa är sällan stora. Trots detta så är det inte bara negativt, både SKR, Digidem Labs och utvecklingsledaren att man vill göra detta fast man kanske inte har resurserna.

När vi pratar resurser med respondenterna så tar flera ta upp är hur långsam beslutsprocessen är inom den “kommunala byråkratin”. Om för mycket tid går åt för en medborgare som kommer utifrån och lämnar ett förslag kan det uppfattas som att processen inte är bra. Kommunsekreteraren upplevde detta till och med som det främsta problemet, att effektiviteten inte är så bra som man önskade. Kommunsekreteraren menar att även om processen inte är effektiv så måste processer med en demokratiaspekt få ta tid. Man undviker att göra förhastade saker för att undvika att slösa på de pengar man har, som faktiskt är skattemedel. Kommunsekreteraren säger *“/.../ bära med sig vad det är för medel man har att använda och att man ska använda dem på ett så klokt sätt som möjligt”* (V4:142). Utvecklingsledaren från Göteborg ger också uttryck för en längre tidsram på upp till 8 månader i sina e-förslagsprocesser, men där har man ändå försökt minimera att det ses som en lång process av samhället, då genom att “gameifiera” processen med inbyggd feedback och notifikationer i det digitala verktyget.

Vikten av att ge uppföljning och feedback till medborgarna som lämnat eller röstat på förslag är något som även projektledaren från SKR tog upp som ett område som han tyckte dialoger ofta kan brista i. Kommuners normala system för ärendehantering och byråkratin omkring är inte gjord för att vara anpassad för vanliga medborgare. Projektledaren förklarar hur återkopplingen sker mer eller mindre bra i somliga kommuner, och han tycker det är synd för att medborgare har tagit av sin energi för att aktivt delta, men sen blivit lämnad utan respons. Projektledaren tror att det är processen som det brister i där, än att det skulle vara teknikens

fel. Utvecklingsledaren håller med om att det nog inte är teknikens fel och betonar att byråkrati ofta tar tid, när han jämför att använda digitala verktyg mot att inte använda digitala verktyg;

*Det var ett häftigt verktyg för det gick så himla snabbt om man tittar i förhållande till det som är ofta kommunens problem att det tar väldigt lång tid. Byråkrati...när det ska vara rätt och riktigt, och det ska vara ordning (VI:261).*

Konsulten från Digidem Labs diskuterar tidsaspekten ytterligare med oss. Han lyfter att de demokratiska effekterna av att använda digital medborgardialog är svåra att se då de tar lång tid för de att infinna sig. Under de tre eller fyra år som han har jobbat vid Digidem Labs så kan han fortfarande inte, med säkerhet, se de demokratiska effekterna från vissa projekt de gjort. Utvecklingsledaren, som är en av de som arbetat längre med medborgardialog än resten av respondenterna, ser baserat på hans egna erfarenhet att om man jobbar långsiktigt och kontinuerligt med medborgardialog så kan man förändra medborgarnas perspektiv som stort.

Respondenterna diskuterar andra processproblem med oss. I Göteborg jobbar man med att se till att åsikter och förslag som kommer in från medborgare inte faller mellan stolarna under processen. Det beskrivs som ett förlopp där det inkomna förslaget måste landa hos någon som tar ansvar för att det ska behandlas. Det blir ett slags fram-och-tillbaka spel med förslaget tills det hamnar hos någon som säger att 'detta är mitt ansvar'. Det byggs ytterligare på om den ansvariga förvaltningsavdelningen har flera hundra ärenden att behandla i sitt vanliga arbete när ett medborgarperspektiv kommer in från utanför den vanligt förekommande process för ärenden till förvaltningsavdelningen.

Konsulten vid Digidem Labs förtydligar varför denna process kan se ut så genom sin observation på internt engagemanget i digital medborgardialog:

*Så jag tror att i väldigt många roller, alltså i hur man bygger systemet och i den offentliga förvaltningen, att dialog är en väldigt konstig grej och det gör allt lite svårare för det är inte inbyggt i allas roller och ansvar eller skyldigheter (V3:44).*

Bristen av ansvarig roller i kommuner visar sig också internationellt där konferenser om medborgardialog sällan har representation från Sverige. Digidem Labs konsult ger en bild av hur Danmark och Norge kan ha 5–6 representanter medan han är glad om han fått med sig en person utöver sig själv från Sverige vid de tillfällen han har närvarat vid en sådan konferens.

Något som behöver utvecklas i processen, och då eventuellt i rollerna, är hur man ska hantera olika medborgares perspektiv tycker utvecklingsledaren. Han konstaterar att något av det svåraste är att ta hand om allas perspektiv, att det är rent känslomässigt jobbigt att inte kunna respektera allas perspektiv fullt ut och att det är svårt att hitta allas perspektiv. Han frågar sig själv "... vem som sitter på informationen, och när sitter man på informationen och vad gör man med den informationen?" (V1:194) som generell svårighet när det kommer till medborgardialog. Att respektera allas perspektiv är svårt, och att kompromissa är ännu svårare då medborgare generellt är dåliga på att acceptera en kompromiss, reflekterar utvecklingsledaren. Ibland kan det dock bero på att det är svårt att förstå medborgares perspektiv när det kommer via ett digitalt medium där man inte direkt kan fråga hur personen menar.

Det är något som kommunerna jobbar på, även om det tar tid, att arbeta med 'blending' av fysiska och digitala processer säger projektledaren från SKR. Det digitala kan inte ersätta det fysiska, utan de ska samverka parallellt, och utvecklingsledaren säger samma sak.

Utvecklingsledaren förklarar olika tekniker som de använder i hans kommun, och avslutar med att en helt digital lösning inte måste vara den ultimata lösningen.

Trots att kommuner jobbar med processerna kontinuerligt så är processproblem vanliga säger konsulten, och ger exempel att man ofta söker en dialog med medborgarna för sent och i efterhand när beslutet redan är taget. Man måste tidigt fundera över hur processen ska se ut och ha ett syfte man kan hänga metoden på hörs från respondenterna. Specifikt så måste man titta på syftet och tidigt ta in att vilken grupp man ska ha dialogen för, för det påverkar utformningen konstaterar utvecklingsledaren. Dessutom, så måste man se till att även om processen är riktad mot en grupp så ska man se till att ta steg för att nå dem. Hela poängen är ju att göra demokratiska processer mer representativa, men ofta är det de "usual suspects" som dyker upp säger våra respondenter. Respondenterna säger att man måste titta på mer faktorer än bara kön och ålder när man försöker se om processen är representativ, då kanske genom att inkludera faktorer som inkomst, utbildning eller funktionshinder.

Ett av problemet med processens utformning är att det är svårt är att kombinera den med politiken på ett bra sätt. Den medelstora kommunen kommusekreteraren var från bytte utformning för att anpassa processen bättre till förvaltningsarbetare och förtroendevalda. Syftet var att tillåta politiker att kunna själva gå in och se förslag och åsikter från samhället. Göteborgs kommun har liknande funderingar i att det måste finnas en väg för att deltagandet ska komma in i styrsystemet. Där vill man att politiken ska fronta för att ge legitimitet till processen.

*Om man talar om ämnet medborgardialog, ämnet är ju så otroligt komplext, men min bild av medborgardialog är att det ska finnas en dimension av politik som befruktar den på något sätt (VI:143).*

## 4.2 Politiken

Tre av fyra intervjuade, alla utom kommusekreteraren, nämnde vikten av att medborgardialoger har stöd från de förtroendevalda. Helst att initiativet att starta någon dialog kommer från politiken. Projektledaren från SKR beskrev hur detta stöd och initiativ från politiken utvecklats och förbättrats sen medborgardialoger först började ske i Sverige för 10–15 år sen. I början drevs dialoger ofta av någon entusiast som ville testa det som metod vilket då väckte frågor om syftet, varför, speciellt hos fullmäktige. Men sedan dess har SKR tagit fram flera dokumentationer och det har skett en ökad förståelse för att man behöver börja med ett syfte och med det också ett skifte att dialoger mycket mer nu initieras av politiska beslut.

Men även om förtroendevalda vid en dialogs början brukar stödja dialogen numera så kan det fortfarande uppstå problem kring bristande stöd när politiker byts ut. Naturligt i vårt demokratiska system är att förtroendevalda byts ut vart fjärde år, framför allt om valet leder till maktskifte i kommunen men även om valet leder till nya personer från samma majoritet. Detta problem att val leder till skiftande stöd för medborgardialog var något som lyftes av både projektledaren och konsulten.

*“/.../Och det här blir ju också en situation för de som är tjänstepersoner att de måste efter varje val börjar promota; varför håller vi på med det här, varför är det här viktigt, varför är det här bra” (V2:170)*

*“Vi har haft så många problem där vi börjar en process och sedan kommer kommunvalet och en ny styrning i kommunen som tror bättre, och som förändrar hela processen eller faktiskt kastar bort alla resultat och säger: att vi har en ny idé och den kommer vara bättre. (V3:107).*

Att säkra fortsatt stöd från politiker blir alltså en utmaning för medborgardialog som kan hamna på tjänstepersoner att hantera.

Till sist i problem från politiker har vi det som medborgarna kan märka; när dialogen inte ger vad den borde. Detta tycks återfinnas i olika grader och tar sig uttryck på flera sätt. Från konsulten som sade “*Så vi har olika exempel där vi har politiker som frågar oss i efterhand; ... är det inte möjligt att ändra resultatet och processen?*” (V3:111) till det mildare som projektledaren kallade brist i varudeklarationen;

*“Det som man däremot kan gå bet på ibland är att man kan vara otydliga i sin varudeklaration. Att man säger att kom till ett dialogmöte i stadshuset på onsdag klockan 19 och så kommer folk dit och tror att de ska få tycka till och så är det bara ett informationsmöte. (V2:106).*

Projektledaren tog upp några viktiga frågor som kommuner behöver fråga sig själv innan de sätter igång en dialog; “*Är den här frågan påverkbar? Är jag som förtroendevald påverkbar? Svarar man nej där då är det ingen mening att ha dialog.*” (V2:82). Om man ändå går vidare med dialog efter nej på dessa frågor driven av att det låter bra att göra medborgardialog så riskerar man att skada medborgares tillit i det långa loppet. Det är därför viktigt att medborgardialoger kommer med löften om vad som ska ske med de medborgaråsikter som inkommer via dialogen. Vikten av att från administrativa och förtroendevaldas håll ge löften om att man ska lyssna och ta medborgares förslag på allvar om medborgare tar sig tiden att delta i en dialog lyfte både projektledaren och utvecklingsledaren.

*“/.../men om vi menar att vi vill något med engagemanget, att vi ska satsa en krona eller göra ett innehåll eller göra en åtgärd. Då måste det finnas ett löfte någonstans, någonting som politiken: om det här infinner sig så lovar vi att ta det “in considerations” (V1:481).*

Konsulten hade erfarenheter av att politiker inte alltid ville hålla detta löfte. Där han som konsult för medborgardialog fått resonera med politiker som inte vill ta resultaten från en medborgardialog på samma allvar som till exempel ett kommunval. Han sade; “*Men i deras huvud är det lite mer flytigt. Alltså för dem är det inte riktig demokrati utan det är mer ett spel eller lite mindre seriöst.*” (V3:115). Så en utmaning han såg med att driva medborgardialoger var att förankra dem bland de styrande i området för dialogen.

### 4.3 Förvaltningen

SKR berättar att i början så var medborgardialogsprocessen driven av ren entusiasm och att man helt enkelt tog de metoder som såg bra ut. På grund av detta kunde medborgardialogen bli mött med skepsis från den egna ledningen då det fanns en otydlighet i vad som hade gjorts



och med vilket syfte. SKR såg då att det behövs ett system kring ämnet för att det skulle kunna utnyttjas väl, och nämner den oro som skulle kunna uppstå från det deltagande samhället som då utan struktur inte kan veta vad dialogen kommer att användas till eller var resultatet hamnar. Fortfarande idag, dock, anmärker SKR att man måste hålla tillbaka sin iver, att välja metod på känsla är inte bra, och man måste förstå vad man lägger fram som erbjudande till medborgarna. Det förekommer även hos de som arbetar aktivt med medborgardialog att när man först räknar upp digitala ansatser till medborgardialog så blandar man rena informationsinsatser som videosändningar eller informationsutskick, där samhället endast konsumerar med de typer av medborgardialog där förvaltningen tar emot perspektiv och lyssnar. Konsulten vid Digidem Labs understryker från sitt perspektiv som extern konsult att det är förmågan och kunskapen som måste byggas då tjänstepersoner saknar bland annat kunskapen, och detta blir jobbigt för eldsjälarna som försöker driva projekten.

Utvecklingsledaren säger att det fattas kunskap inom området, och att många inte förstår vad det är. Han förklarar vidare att man måste förstå hur medborgardialog inte bara är en typ av produkt, och som i vissa fall ses bara som /.../ "något slags informationsinhämtande bara och att det är en kommunikativ pryl /.../" (V1:82). Han säger att generellt så måste man forska fram processer som man kan leverera på, och att i Sverige kan man bli bättre på att förstå vad man åstadkomma med digital medborgardialog.

När det kommer till e-förslag så finns det hos våra respondenter ingen lagstadga för medborgardialog som efterföljs eller forskning som instruerar hur den ska utföras som används av de som utövar digital medborgardialog. När ett inkommet förslag skulle ha tillräckligt med stöd för att vara berättigad att tas upp i kommunfullmäktige är upp till den enskilda kommunen att avgöra. De som har kommit i kontakt med digital medborgardialog i Sverige via SKR har troligen sett Arnsteins deltagandestege. Då den inom SKR är ett av verktygen som används för att förstå kontexten man jobbar inom, vilket syfte man har, målet man jobbar mot, och vilken typ av metod som man bör använda för att uppnå de mål man har med dialogen. Utvecklingsledaren undviker dock att ha deltagandestegen som begrepp i Göteborgs av en rädsla att det kan bli fel på grund av okunskap.

*Det kan vara okunskap att man inte vet de här stegen. Vissa ord i dessa disciplinerna, ta kommunikationsvetenskap ... så orden i sig själv känner man igen från det man varit med om ... Det är nånting som man är medveten om, och i det kanske det finns en begreppsförvirring eller de menar nog det här med kommunikation, information eller med konsultation (V1:523)*

Vidare så beskriver Digidem Labs att det är viktigt att komma ihåg att de tekniska verktygen för digital medborgardialog inte är de vanliga IT-verktyg man är van vid, något som både Digidem Labs och SKR poängterar. Det finns en brist i kunskapen om verktygen, man vet inte vad man ska beställa när det kommer till det digitala enligt utvecklingsledaren.

Det finns även tecken på att om man vill implementera nya IT verktyg för digital medborgardialog så vet man inte vad man köper in. Då Digidem Labs förespråkar open source plattformar för digital medborgardialog, har man sett att det är något som inte är uppskattat i kommunerna. Man har en ansvarig IT personal som är av den generation som är van vid stordatamiljöerna menar projektledaren. Trots allt detta så har dock open source-lösningar använts av flera kommuner då man inte har vetat om att det är en open source-plattform. Utöver avsaknaden av kunskap kring IT verktygen så berättas det om en

försiktighet i att implementera open source-lösningar, detta för att de inte har ett företag bakom sig som kan hållas ansvarig och ge support. Digidem Labs har därför en Software as a Service-lösning där de erbjuder sköta installation och underhåll på sina egna servrar av open source-verktyg.

Ovan beskrev Digidem Labs konsult hur en brist på kunskap kan göra så tjänstepersoner tycker att det är jobbigt för dem att bedriva digital medborgardialog. Utmaningen enligt honom ligger i att få förvaltningen och förtroendevalda att se att detta är något spännande, och att de projekt som de har faktiskt kan bli bättre om de implementerar medborgardialog. Projektledaren exemplifierar detta med att svara på en fråga om det finns tillräckligt med internt engagemang för att bedriva digital medborgardialog med:

*Det är så att den största liksom tveksamheten sitter nog mer i huvudet, att man; det där har vi inte gjort förut och det där känns inte så tryggt och bra, det är viktigare att vi möts ansikte mot ansikte och kan prata med varandra (V2:235).*

Intresset är också dämpat på grunda av en rädsla, en rädsla att dialog skulle öppna upp för negativa kommentarer, näthat och destruktiv dialog där användare börjar attackera varandra istället för att tillsammans skapa något av värde. Näthatet, eller vad konsulten väljer att kalla "politiska troll", är framträdande på offentlig administrations sociala medier och de som skulle vilja implementera nya typer av verktyg är oroliga att det kommer bli en liknande situation med digital medborgardialog.

Alla som är intervjuade i denna studie instämmer i att det genuina intresset för digital medborgardialog från alla internt måste finnas. Det tar mycket kraft att jobba internt säger projektledaren och utvecklingsledaren håller med när han säger; "*Det är jätteviktigt att orka med att dra i det snöret*" (V1:84). Det är inte bara demokratisamordnare och de som är ansvariga för den digitala medborgardialogen men alla, genomgående, förvaltningar måste vara med på det.

Projektledaren fortsätter att diskutera förvaltningens inställning med oss. "*Man är trygg med det som fungerar...*" (V2:210) säger han när vi diskuterar IT i kommunerna, och denna attityd hörs från andra intervjuer också. Förvaltning och förtroendevalda är försiktiga i sin inställning till saker som inte är beprövade än. Detta går även för de partier och personer som värnar om den representativa demokratin som vi har i Sverige. Digidem Labs konsulten kommenterar hur stora och gamla partier i Sverige har svårt att göra demokrati på ett annat sätt, de har varit i makten så länge och kan inte tänka sig andra metoder. Han säger:

*/.../ jag tror att det är jättesvårt för folk, och det finns ju en möjlighet att det blir fel när man provar nya sätt. Det är därför folk är lite rädda, de tänker: vi provar inget så kan vi inte misslyckas med något (V3:499)*

Vid upprepade tillfällen så återkommer från de vi intervjuar som endast engagerar sig i digital medborgardialog externt såsom rådgivare eller konsulter, synpunkter på förtroendevalda och förvaltnings inställning till medborgarnas åsikter. Det finns enligt de vi intervjuat en känsla av att förvaltning och förtroendevalda anser sig veta bättre än medborgarna. Inställningen skulle basera sig på att förtroendevalda anser att valet vart fjärde år ger tillräckligt med auktoritet och mandat att ta beslut åt medborgarna och det ska inte bli ifrågasatt. Vidare utvecklas det även på att de som jobbar med specifika området inom förvaltningen, till exempel stadsplanerare eller andra typer av specialiserade anställningar utanför de



förtroendevalda, kan tänkas att också ha den inställningen då medborgares förslag eller input inte skulle kunna ha samma vikt som den som har utbildning.

*Ofta menar inte folk att vara negativa när de vill köra över folks beslut. De tänker jag vet bättre, jag kan bättre, men du måste förklara till dem det spelar ingen roll vad du känner /.../ (V3:566).*

Denna inställning av att man inte kan lära sig av andra verkar spilla över internationellt. Som nämnt ovan i processavsnittet så är ofta Sverige så aktiva på internationella konferenser. Konsulten tänker att det kan bero på att Sveriges ofta väl ansedda representativa demokrati och starka civilsamhällesorganisationer inte resulterar att man tror att man kan lära sig om demokrati av andra länder. Enligt konsulten så finns det inte en tanke på att Spanien, Mexiko eller Italien har system som kan bidra med något.

## 4.4 Tekniken

Under 2009–2010 tittade SKR på lösningar för digital medborgardialog tack vare stöd från regeringen. De kunde då utveckla några prototyper av verktyg för att bedriva digital medborgardialog, vissa av dem som i någon form fortfarande används idag. Ett år innan dess under 2008 så hade Malmö infört användningen av ett engelskt verktyg från Bristol för att bedriva digital medborgardialog. Kort efter det digitala verktyget, som blev malmöinitiativet, började användas fördes programmet över till Sverige och konverterades till en svensk plattform av ett svenskt företag. Efter detta så börjar användningen ta fart i Sverige, och projektledaren förklarar att nu, på grund utav Corona pandemin, så finns det också en ökad vilja att pröva nya saker inom digital medborgardialog. Han menar att nu har alla tvingats hitta nya sätt att bedriva sin verksamhet och är mer eller mindre tvungna att pröva nya tillvägagångssätt. Av dessa tillvägagångssätt för att bedriva olika typer av digital medborgardialog finns det många på marknaden säger konsulten. Internationellt så finns det 3 eller 4 stora digitala tjänster som Digidem Labs brukar rekommendera, där han nämner Decidim, Pol.is och Consul som framträdande exempel. Dock är det inte alltid dessa digitala verktyg som används i Sverige.

I Göteborgs stad så används ett digitalt verktyg för e-förslag, en process där medborgare kan skicka in förslag på förändringar de vill se i Göteborgs stad, som de sedan vill ska diskuteras i fullmäktige eller ansvarig nämnd. Det krävs av den som vill lämna förslag eller påverka lämnade förslag att man går igenom en registreringsprocess för att skapa en användare, och utvecklingsledaren förklarar att denna process är enkel och inte kräver någon form av “bakgrundskoll” för att bekräfta att personen är den de utger sig för att vara. De vi intervjuar vidareutvecklar att just sådana tekniska val påverkar användningen av lösningen, där inloggning kan göra att färre använder programvaran. Ytterligare beskriver utvecklingsledaren att de har just nu, tyvärr, ett system som är *“/.../ ett otroligt krångligt system, det är ju inte enkelt och det är inte snyggt, det är som ett långt Excel ark”* (V1:329) och vidare; *“Det ser ut på ett sätt som inte motsvarar 2020-talets drömmar, det är kanske 90-talets drömmar /.../”* (V1:331). Trots denna beskrivning så är Göteborg glada över det stora

engagemanget då över att 38 000 människor, eller ca 6,4%<sup>1</sup> av den totala befolkningen i Göteborgs kommun, har registrerat sig för att använda plattformen för e-förslag.

Digidem Labs konsulten nämner hur detta är en vanlig företeelse inom Sverige med vad han anser är dåliga digitala lösningar. Även om det finns stora mängder digitala verktyg på marknaden så väljer många kommuner att använda verktyg som är utvecklade i Sverige. Han presenterar det som ett grundproblem där de företag som erbjuder tjänster och programvaror för digital medborgardialog i Sverige inte är tillräckligt bra.

*Det är för att de har byggt dem i Sverige och de har byggts av företag som är vanliga IT-leverantörer som brukar leverera vad som helst. Vilka typer av verktyg som helst till kommuner. Så det är inte deras fel egentligen men det är bara de att de är "generalistic". De är IT-företag som gör inte bara Democracy...Digital Democracy /.../ (V3:154).*

Detta leder enligt honom till att verktygen inte är användarvänliga eller har avancerade funktioner för dialog, företagen har inte de specifika kunskaper som krävs för att utveckla verktyg som täcker de specialiserade behov som finns inom en digitaliserad demokrati. En sådan mer avancerad funktion som skulle möjliggöra att ha en djupare dialog men som sällan finns i Sverige menar han är att kunna bygga förslag tillsammans medborgare emellan. Något som ytterligare ökar risken för att få ett dåligt verktyg på en beställning man gjort, resonerar konsulten, är att en del svenska kommuner sitter fast i avtal kring sin teknik och IT. Exempelvis kan kommuner ha miljonbelopp upphandlat i skötandet av sin IT avdelning till tredje part. På så sätt så hamnar ansvaret för utvecklingen av verktyg för digital medborgardialog än en gång hos dessa IT-generalister.

Som teknisk expert så vill konsulten se en mer transparent digital medborgardialog och förvaltningsprocess som möjliggörs av rätt IT infrastruktur. Han pratar om en "open-by-default" där den teknik som används inom förvaltningen är utvecklad på ett sånt sätt att den tillåter insyn från medborgarna i arbetet, utan att det skulle skapa mer arbete för att garantera insynen. Han exemplifierar detta genom att peka på administrativa verktyg som kan användas där det är samma verktyg som tjänstepersoner kommunicerar och rapporterar status av projekt till sin chef, som när man återkopplar med information till samhället för samma process. Anledningen att Digidem Labs förespråkar open source och "open-by-default" är att öppna lösningar med automatisk feedback är mer transparenta. Därtill kommer den medelstora kommunen som bytte process på grund av att de ville bli transparenta, och Göteborgs kommun som vill hitta nya sätt att jobba på så att de blir med transparenta.

En faktor som projektledaren vid SKR anmärker som en följd av IT avdelningens försiktiga inställning till nya IT innovationer är att kommuner börjat föredra molntjänster. Han säger att när en ansvarig vid kommunen redan har flera hundra system som ska fungera samtidigt och i harmoni så är man försiktig i att introducera något nytt som man inte har koll på i sin miljö. Till det lägger han till, i kontrast till vad andra respondenter har sagt, att utifrån sina erfarenheter så ser han inte att problemen kommunen möter är på grund av tekniken i sig

---

<sup>1</sup> Befolkningsstatistik från Göteborgs stad, beräknat av SCB via data från Skatteverket. Sammanräknat av SCB 31 december 2019. Totalt 579 281 personer, i åldrarna 0 år till +100 år, inom Göteborgs kommun. Egen uträkning:  $37\ 000 / 579\ 281 = \sim 0,064$

själv. Projektledaren exemplifierar detta när han svarar på frågan om de tekniska lösningarna möter behoven som finns med:

*Jag tror att det är ganska sällan det är själva den tekniska lösningen som är ett problem, de funkar oftast för det de är tänkta att göra. Det är nog mer snarare om vi som använder dem; använder vi dem på rätt sätt och vid rätt tillfälle /.../(V2:119)*

## 4.5 Medborgaren

Det verkar råda en viss ovisshet kring om medborgare ens är intresserade av att delta i medborgardialoger. Konsulten uppgav att han ofta mötte en inställning hos tjänstepersoner om att medborgare inte vill delta i dialoger. Men när de på hans organisation mötte medborgare ute i sina uppdrag upplevde de helt tvärtom, att folk oftast är väldigt intresserade. Motsägelsen där kan sammanfattas i följande citat från konsulten;

*Sedan när det handlar om medborgarna så är det ofta att tjänstepersoner märker att folk inte är så intresserade, att de har svårt att nå dem, svårt att nå vissa grupper, [säger] de är helt ointresserade av vår dialog. När vi gör dialog har vi inte alls den här känslan, tvärtom vi hittar väldigt många medborgare och hyresgäster som är jätteintresserade, som är jätteengagerade.”(V3:457)*

Konsulten verkar mena att medborgare generellt är intresserade av att vara delaktiga i dialoger men att intresset hämmas av att dialogen görs för tråkig och ger för lite faktisk möjlighet att påverka. Han hade upplevt att många tjänstepersoner och politiker klagat på att folk inte är intresserade av dialoger men tyckte inte det var så konstigt att medborgare inte visade sig intresserade när dialoger görs “där det inte finns något sätt att få folk att faktiskt ha ett inflytande, man gör dialoger där man inte tar hand om deras åsikter.”(V3:474).

En annan aspekt kring medborgarnas vilja togs upp av projektledaren från SKR. Han såg en kulturskillnad om man jämförde Sverige med bl.a. England, som de hade tittat en del på när det gällde medborgardialoger, nämligen att svenskar skulle vara dåliga på att marknadsföra sina e-förslag för att samla röster. Vanligt bland kommuner som har möjligheten att lämna någon form av e-förslag är att förslagen behöver få ett visst antal röster från andra medborgare för att de ska lyftas i berörd nämnd eller styrelse. Projektledaren menade att engelsmän tar ett stort ansvar för att marknadsföra och promota de förslag de lägger och på så vis samla röster, men att svenskar inte alls har samma tradition av att göra det. Svenskar lägger mer ett förslag och lämnar det upp till andra att hitta och skriva på och att denna kulturskillnad blir en utmaning när man driver medborgardialoger i Sverige.

Detta sade dock kommunsekreteraren från medelstor kommun emot något. På frågan om medborgare är bra på att sprida och samla röster till sina förslag svarade hen att hen upplever att folk generellt är duktiga på det. Men hen kanske inte har referensramen hur mycket bättre engelsmän är på det utan bara såg sin kommuns invånare som förhållandevis bra på det.

Ett tredje barriär vi identifierat när det gäller medborgarna som tagits upp av alla vi intervjuat är hur tillgängligt det är att ha dialog digitalt, att det alltid finns de utan tillgång till dator eller mobil. Men svaret där verkar vara att ha blandade sätt att medverka i dialog och att hitta ett

samspel mellan fysiska möten och digitala dialogsätt, då det digitala också ger möjligheter för grupper som annars inte skulle ha viljan eller möjligheten att ta sig till fysiska möten.

*En fråga som nästan alltid kommer upp är om representativitet, hur representativt blir en dialog om folk får anmäla sig själva? Men då svarar jag: hur representativt är mötena i folketshus då? De längst fram är alltid för tidigt pensionerade ingenjörer, som man i värsta fall redan kan namnet på. Hur representativt är det när de gör sig till talespersoner för alla samlade i folketshus? (V2:363)<sup>2</sup>*

Slutligen när det rör medborgarnas vilja så ser vi att det kan finnas en utmaning i att nyttja civilsamhällets redan existerande engagemang när man initierar dialogprojekt. Utvecklingsledaren i Göteborg nämnde vikten av att som förvaltning lyssna när civilsamhället vill något.

## 4.6 Kommunikationen

Som tidigare skrivet så nämnde respondenter att man måste lägga mer arbete på att få in allas perspektiv då dialogen inte alltid är representativ, detta kan vara för att det är samma människor som gång på gång delger av sina åsikter. Man måste nå ut till dem som är underrepresenterade menar utvecklingsledaren, inte bara de som redan har makt och koll. Konsulten funderar över detta och anser att de kommuner de jobbar med i Sverige har bristande kommunikation om möjligheterna att delta. Han säger *“/.../alltså de gör seriös och ganska tråkig kommunikation och sedan kommer ingen till de fysiska evenemang. De undrar sedan varför?”*(V3:128). Dock med tråkig kommunikation så exemplifierar han vidare att den kan vara väldigt repetitiv som problem, man får en enkät en gång om året i 10 år där man ska sätta en siffra på hur trygg man är. Det bygger ingen givande dialog avslutar han.

Utvecklingsledaren är inne på samma spår i den bristande kommunikationen. Man bjuder in folk till evenemang för dialog med digitala verktyg inkommerade, men det slutar med att man inte vet vilken anledning man träffas, man har inte kommunicerat vad man ska ha dialogens innehåll till. Men, det är svårt att kommunicera något som inte har en direkt konkret resultat tänker han. Att ha trygghet som resultat är väldigt annorlunda från att ha en välplanerad park eller stadsdel som resultat. Det är något som de vill jobba på mer, att hitta sätt att kommunicera och beskriva så att det inte blir för generellt *“/.../ vi måste veta hur vi ska beskriva någonting så att det inte bara blir hållbar utveckling eller mänskliga rättigheter i allra högsta grad”*(V1:105). Att beskriva saker är viktigt för förståelse i längden lägger han till.

Projektledaren från SKR håller med om att bättre kommunikation är ett måste, han utvecklar att man måste använda många sätt och många kanaler för att nå ut, och därtill så är språk ett problem. Detta ser vi repeterat hos respondenter från Göteborgs kommun och från konsulten, det räcker inte att bara kommunicera på svenska på något kommunkontor i staden. En av dessa kanaler är att vara ute i områden fysiskt säger utvecklingsledaren, konsulten och projektledaren. Man måste fysiskt visa att man har intresset av att samhället ska delta,

---

<sup>2</sup> Citat från anteckningar av tal ur del av intervju med projektledaren som missades spelas in

exempelvis med fysiska möten eller att använda människor som jobbar inom förvaltningen eller statligt i allmänhet, såsom personer i äldreomsorgen eller skolverksamhet, som aktivt lyfter att möjligheter till deltagandet finns. Problemen med att kommunicera ut sätt att delta är att kommunen måste ge lika mycket uppmärksamhet till alla sätten man kan delta, man får inte sätta värdering att ett specifikt sätt ska kommuniceras ut mer än något annat säger utvecklingsledaren. Dessutom går detta ner till förslagsnivå känner han, då man inte som kan kommun kommunicera ut vissa förslag ifall det skulle ge en orättvis fördel till det förslaget.

## 5 Analys och diskussion

*Resultaten i denna studie som ämnade att utforska barriärerna till skapandet, adoptionen och spridningen av digital medborgardialog i form av problemen den offentliga förvaltningen upplever i Sverige. I det kommande kapitlet avser vi att analysera och diskutera de barriärer som framkom i problemområdena redogjorda för i empirin. Ett problemområde motsvarar inte nödvändigtvis endast ett specifikt perspektiv nedan. Analysen och diskussionen är baserad på de teoretiska modeller för e-government/e-governance innovation, adoption och distribution som förklarade i litteraturgenomgången.*

### 5.1 Identifierade barriärer inom projektperspektivet

Perspektivet täcker de faktorer som visar för om projektet uppnådde de mål man generellt har med e-deltagande och om processerna i projektet utfördes på ett effektivt sätt.

#### 5.1.1 Kunskapsbrist om digital medborgardialog

Det krävs kunskap om ämnet så som begrepp, tekniker och påverkande faktorer för att utföra digitala medborgardialogsprocessen på ett effektivt och demokratiskt sätt. Vi anser efter analys att det fattas kunskap till en viss grad inom förvaltningens alla delar i Sverige. Utvecklingsledaren menar att andra ser ämnet som enkelt, triviale, och ibland förvirrande. Både Digidem Labs och SKR understryker att de behövs utbildning inom området, SKR exemplifierar det genom att man inte ska välja metoder på känsla. Detta är en barriär för att det hindrar tillgången till bra digital medborgardialog, och i förlängning, medborgares efterfrågan av digital medborgardialog, enligt Eynon och Duttons (2007) definitioner av barriärer. Vi klassificerar denna barriär som en strukturell förvaltningsbarriär som faller inom projektperspektivet. Barriären är begränsningen av tillgången, efterfrågan och innovationen av digital medborgardialog på grund utav att alla utövare inte har nog med kunskap för att välja rätt metoder och verktyg för att uppnå målen man satt.

#### 5.1.2 Ingen formell process

Vi ser inte att det finns ingen formell intern process etablerad, inte heller ett centralt etablerat direktiv som bör följas när det kommer till digital medborgardialog. Både Göteborg och den mellanstora kommunen sätter sina egna regler för dialogen, och SKR menar att det är upp till kommunerna att bestämma vad som funkar för dem. Alltså, det som ännu inte kräver en formell process eller i det som behöver stöd i lagen så kan tjänstepersonen som är ansvarig sätta vilka ramar som helst. En formell process försäkrar att utövare tänker igenom syfte, mål och målgrupp innan man väljer metod, som enligt respondenterna är något som ibland saknas. Till exempel i den mellanstora kommunen bedrev man inte e-förslaget som ett projekt utan bara något man implementerade enligt respondenten. Vi anser att en tydlig process skulle vara till fördel när man ska presentera resultat fullmäktige, för att det inte blir som det SKR presenterade där den möts med skepsis och oförståelse. I de fall där man prövar sig fram



för att anpassa faktorerna som passar för den enskilda kommunen skulle en tydlig formell process kunna underlätta revision inför framtida förändringar. Vi ser detta som en strukturell förvaltningsbarriär som faller inom projektperspektivet. Barriären är begränsandet av tillgången och efterfrågan av digital medborgardialog på grund av avsaknaden av en formell process eller ett centralt direktiv som säkerställer att de delar en digital medborgardialogsprocess bör ha, där i syfte, målgrupp, och mål.

### 5.1.3 *Brist av formell roll*

Utvecklingsledaren beskriver hur ett förslag kommer in från sidan men bara efter att det har eventuellt skickats runt mellan avdelningarna, och när det väl kommit in så är det ovanligt att tjänstepersonen är osäker på den. Konsulten säger att uppfattningen om att dialog är svårt är för att det inte är inbyggt i allas roller, och vi ser själva att det är spridda personer som är ansvariga för dialogen, från kommunikatörer och utvecklingsledare till kommunsekreterare. Barriären uppstår inom förvaltningen och på grund av ett tillkortakommande i den fysiska miljön. Den klassas därför som en strukturell förvaltningsbarriär. Barriären är begränsningen av tillgången på digital medborgardialog på grund av avsaknaden av en formell roll och explicit tilldelning av ansvar i relaterade roller.

### 5.1.4 *Bristen på genuint internt engagemang*

Vi anar att det finns en brist på engagemang när tjänstepersoner vill implementera något nytt i det redan etablerade styrsystemet av representativ demokrati. Göteborg ser att de behöver intresse från alla internt för att bedriva digital medborgardialog och är bestämd i förtroendevalda måste vara med på tåget. Konsulten lägger till att det är svårt att få tjänstepersoner i kommuner att tycka det är spännande och SKR säger att man måste jobba internt för att få alla engagerade för att realisera det man vill. Barriären är således en barriär som uppstår av synen på digital medborgardialog inom området av förvaltning, och är på så sätt en kulturell förvaltningsbarriär. Barriären är begränsningen av tillgången och begränsningen innovationer av digital medborgardialog på grund av avsaknaden av intresse för ämnet.

### 5.1.5 *Brist i kommunikationen*

Kommunikationen är ett återkommande problem hör vi av respondenterna, SKR lyfter att man måste använda många olika språk och kanaler, medan utvecklingsledaren säger att man även måste ut och vara på plats med fysisk kommunikation person till person för att lyfta vilka digitala deltagandemöjligheter det finns. Konsulten beklagar att de kommuner de jobbar med tyvärr kommunikation som är seriös och ganska tråkig, som då lätt blir förbisedd och då resulterar att i dåligt deltagande. I Dwivedi et als. (2017) modell UMEGA visar de att facilitating conditions såsom kommunikation och träning är viktigt för att en användare ska ha en positiv inställningen till användandet av ett system. Vi anser att barriären är en strukturell förvaltningsbarriär då det fattas kommunikation som når ut till medborgarna från förvaltningen. Barriären är begränsningen av efterfrågan av digital medborgardialog på grund utav medborgares avsaknad av vetskapen om digital medborgardialogs existens.



### 5.1.6 *Brister i överensstämelsen mellan förvaltningsprocessen och samhällets förväntningar*

Vi ser en utmaning att få medborgardialogen att både passa in med den arbetsgång som förvaltningen har, och den effektivitet som samhället förväntar sig. Den medelstora kommunen säger att processer måste gå långsamt fram för att se till att man hanterar skattemedel korrekt, medan utvecklingsledare säger att det behöver också kännas som att det medborgaren säger har effekt. Vi hör hur den medelstora kommunen helt bytte process för att den första tog för lång tid, och Göteborg säger att på grund av den långa processen som man måste ha så använder de feedback för att medborgare inte ska ge upp hoppet. Till det lägger SKR till att feedback är något som de måste ha, och något de kan bli bättre på i Sverige. Vi anser att problemet ligger i utformningen av förvaltningsprocessen som har en begränsad effektivitet, precis som den medelstora kommunen konstaterar. Det stämmer överens med Dwivedi et als (2017) performance expectancy som syftar till att användningen av ett digitalt verktyg ska med rimlig effektivitet låta användaren uppnå sina mål, i digital medborgardialog blir detta att interaktion ska med rimlig effektivitet behandlas av förvaltningen. Vi ser att barriären är en strukturell barriär som uppstår i förvaltningen området. Barriären är begränsningen av efterfrågan på digital medborgardialog på grund utav förvaltningens långa processer och den tid det tar att visa ett resultat.

### 5.1.7 *Finansiella resurser*

Kostnaden av att bedriva digital medborgardialog beskrivs som en utmaning av respondenterna. Man kan inte göra hur detaljerade och kliniska processer på grund av kostnaden av dem, dessutom så är budgeten för teknologi begränsad i många fall enligt SKR. Konsulten pekar på hur att digital medborgardialog faller på den i vissa fall lilla budgetposten för demokratiska innovationer. Barriären uppstår hos förvaltningen på grund av begränsade budget, alltså är det en strukturell förvaltningsbarriär. Vi ser att barriären är begränsningen i tillgången och innovationen av digital medborgardialog på grund av för lite finansiella resurser

## 5.2 **Identifierade barriärer inom socio-tekniska perspektivet**

Detta perspektiv innehåller de aspekter av e-deltagande som rör den valda tekniska lösningens brukbarhet, användarvänlighet, och grad av sociala acceptans.

### 5.2.1 *Dåligt utvecklade system*

Vi tycker att det är troligt att konsultens bild av att dåliga system påverkar dialoger negativt är korrekt. Vi ser det som sannolikt att SKR och kommuner inte gärna ser brister i de system de själva använder sig av. Att systemen som används för medborgardialog är fula och oftast saknar inbyggda funktioner för djup dialog samt genomgående transparens blir en barriär för kommuner att framgångsrikt genomföra digital medborgardialog. Dåliga system kan också dålig användarvänlighet, vilket kunde synas när utvecklingsledaren från Göteborg tog upp att avancerad inloggning kunde göra att färre använde deras system. Som Dwivedi et als. (2017) modell visar i effort expectancy, om användare uppfattar ett system som komplicerat på grund av att det krävs många steg av dem för att nå fram kan de ge upp och lämna processen. Dåligt utvecklade system ser vi som en strukturell förvaltningsbarriär. Barriären är att

efterfrågan på digital medborgardialog begränsas för att funktionerna och utseendet inte möter kraven.

### 5.2.2 Felanvända system

Projektledaren nämnde att system kunde ses som dåliga, inte för att de var det utan för att de användes på fel sätt eller vid fel tillfälle. Detta kan kopplas till Lippa et als. (2008) användbarhetskriterium som ställer frågan om verktygen stödjer de krav dialogprocessen ställer på dem. Gör systemet inte det så blir systemet en barriär, inte för att det i sig är dåligt, utan för att det är dåligt för det som det används till. Lösningen kan då vara att välja ett annat system eller anpassa systemet så att det passar till processen. Detta blir en strukturell förvaltningsbarriär.

### 5.2.3 Motstånd till ny teknik

Som en facett av ovan barriär så finns det en försiktighet att implementera nya system enligt SKR och konsulten. Anledningar till detta kan vara att verktygen är både utanför systemet som man brukar använda för administration, eller att det kan vara open source och har därför inte ett företag som kan vara ansvarig för systemet. Det kan också vara en generationsfråga enligt SKR, de som sitter som ansvariga av systemen nu är inte vana vid den typen av teknologi och vill därför inte byta. Barriären faller under projektperspektivet och inte det sociotekniska perspektivet då det är inte är teknikens i sig som begränsar men inställningen. Barriären är inom förvaltningsområdet och faller inom den kulturella dimensionen då detta är på grund av tekniska ansvarigas uppfattning av nya system, den är därför en kulturell förvaltningsbarriär. Barriären är begränsningen av tillgången av digital medborgardialog på grund utav teknikansvarigas uppfattning av nya IT system.

## 5.3 Identifierade barriärer inom det demokratiska perspektivet

I det demokratiska perspektivet så vill Lippa et al. (2008) redogöra för till vilken grad e-deltagandeprojektet hjälper att stärka demokratin eller införlivar god demokratisk verksamhet.

### 5.3.1 Förtroendevaldas ärlighet

Både att förtroendevalda politiker visar ovilja att respektera beslut från en medborgardialog och att de efter val vill ändra eller ställa in en dialogprocess blir problem ur ett demokratiskt perspektiv. I båda dessa situationer finns det förväntningar från medborgarna om att få sina åsikter hörda och risken att känna sig svikna när det inte uppnås. Vi tänker att dialogen kan hamna i situationen att politiker inte vill ta resultatet på allvar om det underliggande syftet med att starta dialogen varit saker som att dialog ser bra ut eller att en dialog verkar som ett bra sätt att få medborgare att förstå kommunens beslut. Detta ser vi som en kulturell förvaltningsbarriär. Barriären begränsar efterfrågan på digital medborgardialog när samhället upptäcker att förtroendevalda inte respekterar eller tänker respektera inkomna perspektiv.

### 5.3.2 Svårigheten att mäta demokratiska effekter

Flera respondenter tog upp utmaningar i att mäta de demokratiska effekterna av medborgardialog. Både att det är svårt att mäta generellt och att effekter som ökad trygghet är ett långvarigt arbete som kanske blir märkbart först flera år efter en dialog, och då dessutom kan bero på en kombination av flera olika åtgärder. Svårigheten att mäta effekter blir en barriär när effekter behöver visas för att motivera resurser och satsning på dialoger. Vi ser detta som en strukturell förvaltningsbarriär. Barriären begränsar tillgången och innovationen av digital medborgardialog då resultat är svåra att uppvisa för att rättfärdiga dialogens existens.

### 5.3.3 Att nå alla medborgare

Utvecklingsledaren lyfte utmaningen i att nå alla medborgare. För att nå en bredd av olika medborgare behöver man föra kommunikation om dialogen på många olika sätt i flera kanaler och på flera språk sade han. Detta är viktigt för att dialogen ska vara demokratisk, vilket kan ses hos Lippa et al. (2008) i att en av deras mått för att utvärdera en dialog ur demokratiskt perspektiv är att se på om demografin på deltagarna är representativ för befolkningen i stort. Svårigheten att nå ut till och involvera underrepresenterade grupper kan bli en barriär som vi ser som en strukturell medborgarbarriär. Inte för att det är hos medborgarna barriären behöver lösas, deras mångfald orsakar den och lösningen är att förvaltningen behöver ha en bredd i sin kommunikation och dialog.

### 5.3.4 Antagande om omvärldskompetens

Konsulten uttryckte tydligt han ansåg att förvaltning och förtroendevalda inte alltid värderade samhällets åsikter och kompetens lika sina egna. Utvecklingsledaren konstaterar att beställningen av medborgardialog faktiskt måste komma för att man vill lyssna på åsikterna från samhället och SKR sa att förtroendevalda kunde ha känslan av att mandat ger auktoritet nog att inte bli ifrågasatt. Till det lägger SKR till att specialistroller inom förvaltningen kan känna att deras utbildning trumfar de åsikter och erfarenheter samhället har. Konsulten säger också hur det finns ett lågt intresse för att lära sig av andra demokratier eller system. Lippa et al (2008) har som fundamentalt mät kriterium att dialogen faktiskt klarar av att identifiera förbättringsmöjligheter i samhället tack vare input. Dessutom, en dialog bara sker för att det ska se bra ut hamnar allra längst ner på Arnsteins (1969) stege eller utanför till och med utanför den. Barriären ligger alltså inom demokratiperspektivet på grund utav dess inverkan på uppfyllandet av demokratiska mål. Den faller inom området förvaltning och för att begränsningen sker på grund av tjänstepersoners syn så kategoriserar vi den som en kulturell begränsning. Barriären är begränsningen av tillgången och innovationen av digital medborgardialog på grund utav förtroendevalda och tjänstepersoners uppfattning om vad medborgare och omvärld kan bidra med.

### 5.3.5 Vilja från medborgare

Konsulten nämnde att tjänstepersoner ibland är tveksamma på om medborgarna vill ha dialoger men menade samtidigt att medborgarna oftast vill mer än de visar. Samtidigt drog han också jämförelser med medborgarbudgetar i Frankrike där han sett något exempel där upp till 30% av alla medborgare i upptagningsområdet var delaktiga och röstade i dialogen. Det är långt ifrån Sveriges deltagandegrad. Detta syns också i det projektledaren tog upp som en kulturskillnad i hur svenskar promotar sina förslag, att även de som lämnar förslag inte är lika engagerade i processen som i hans jämförelse England. Detta ser vi som en kulturell

medborgarbarriär. Barriären är begränsningen av tillgången och innovation av digital medborgardialog då förvaltningen uppfattar att medborgare inte vill engagera sig mer, på så sätt inte förser medborgare med möjligheten eller arbetar på nya medborgardialogsätt.

## 5.4 Sammanfattning av barriärer

Tabell 5.1: Identifierade barriärer inlagda i vårt ramverk.

Områden för barriärer		Dimensioner av barriärer	
↓	↓	Kulturella	Strukturella
Projekt	Medborgar		
	Förvaltning	1. Bristen på genuint internt engagemang	1. Kunskapsbrist om digital medborgardialog 2. Ingen formell process 3. Brist av formell roll 4. Brist i kommunikationen 5. Brister i överensställningen mellan förvaltningsprocessen och samhällets förväntningar 6. Finansiella resurser
Socio-teknisk	Medborgar		
	Förvaltning	1. Motstånd till ny teknik	1. Dåligt utvecklade system 2. Fel använda system
Demokratisk	Medborgar	1. Vilja från medborgare	1. Att nå alla medborgare
	Förvaltning	1. Förtroendevaldas ärlighet 2. Antagande om omvärldskompetens	1. Svårigheten att mäta demokratiska effekter

## 5.5 Diskussion av perspektiven

Vi har totalt identifierat 15 barriärer över de tre perspektiven från Lippa et al. (2008), de två områdena där problem kunde uppstå och i de två dimensionerna som barriärerna kunde orsakas av.

### 5.5.1 *Projektperspektivet*

Projektperspektivet innehåller flest barriärer av alla tre perspektiven. Det kan bero på att ämnet är nytt och kommuner och organisationer fortfarande försöker lista ut de bästa sätten att bedriva digital medborgardialog på. Efter att ha varit drivna av att använda digital medborgardialog tack vare de demokratiska fördelarna som transparens, representativitet och att förstå medborgarna, så försöker nu utövare hitta sätt att nå dessa mål i praktiken. Projektperspektivets mängd av barriärer kan också bero på att de vi intervjuade var ledare, administratörer eller konsulter för digital medborgardialog som stort, och är därför mer medvetna om processen, syften och dess mål, mer än eventuellt de tekniska detaljerna.

Projektperspektivets enda kulturella barriär av genuint internt engagemang kan vara för att de vi intervjuade är personer som faktiskt vill ha digital medborgardialog, fler kulturella barriärer kan finnas om man undersöker vad de som uttalat motsätter sig digital medborgardialog inom förvaltning känner. Dock har denna enda barriär signifikans då utvecklingskonsulten, konsulten, samt projektledaren nämner hur viktigt det är att politiken är med i det man gör och att det måste förankras hos dem. Detta får ytterligare ett lager av komplexitet i att vart fjärde år så förändras förvaltningens uppställning på grund utav valet. Därför är det svårt att implementera långsiktiga planer eller aktiviteter för att bedriva digital medborgardialog då bristen på engagemang och motstånd till förändring kan återkomma efter varje val. Konsulten beskriver hur att ett majoritetsskifte kan orsaka att allt det jobb de har gjort fram tills dess kastas bort om den nya förvaltningen inte anser att det är viktigt. Utvecklingsledaren och konsulten håller vidare med varandra när de säger att olika politiska partier har kommit olika långt i acceptansen av medborgardialog i Sverige, så det skulle kunna vara ett problem om de nya invalda inte vill ge stöd, engagemang eller resurser för dialogen. Vi anser inte att detta är en barriär i sig för om man hade åtgärdat de kulturella barriärerna hos förvaltningen hade barriären alternativt inte längre existerat. Alternativt som Fung (2015) gav röst till, om samhället märker effekten och kräver tillgång till digital medborgardialog så kommer drivet av nya initiativ lyftas från entusiastiska eldsjälur i förvaltningen till medborgarna själva, vilket resulterar till att barriären inte längre finns. Valstrukturen är alltså inte en fristående och existerar inte om man löser en annan barriär.

### 5.5.2 *Socio-Tekniska perspektivet*

Inom det tekniska området så har vi identifierat strukturella förvaltningsbarriärer och en kulturellbarriär. Respondenterna var inte direkt ansvariga för tekniken och det är kanske därför vi ser så få barriärer inom detta perspektiv. Respondenterna har inte den insyn i de digitala verktygen som en ansvarig tekniker har, dessutom var det inte klart om respondenterna mätte tekniken för att undersöka acceptans, användbarhet eller användarvänlighet som är grunda kriterier för god matchning mellan tekniken och målen enligt Lippa et al. (2008). De nämnde stundvis att de inte tyckte om systemen eller att de ansvariga för tekniken hade olika problem med hur systemet var integrerat med resterande system men inget frekvent eller konkret. Det kunde enligt en respondent fanns en rädsla att

rubba balansen i den interna infrastrukturen, men oftast ansåg respondenterna inte att tekniken i sig själv var det största problemet.

Som identifierat från empirin så är bristen på kunskap en barriär för digital medborgardialog, detta internt i förvaltningen. Men konsulten beskriver att då en kommun inte är ansvarig för att utveckla sina egna system kan barriären också uppstå utanför förvaltningen hos de IT-företag som tillhandahåller systemen. Konsulten menar att de är för "generella" IT-leverantörer för att kunna erbjuda system som är baserade på nog med expertis inom specialområdet digital medborgardialog för att uppfylla kraven av systemet. Vidare för konsulten diskussionen om att det inte handlar om att bara välja en ny leverantör av sin digitala medborgardialog då kommuner kan ha redan existerande upphandlingar av sin IT-verksamhet hos företag som då är "generella" IT-leverantörer. Alltså stoppas möjligheten att använda och implementera digitala lösningar baserat på vad det ansvariga företaget beslutar eller erbjuder sig att göra. Dessa avtal kan säkerligen ligga över en längre tid, och sätter därför käppar i hjulet fram tills dess att kunskapen finns hos företaget eller att kommunen kan få andra möjligheter att implementera andra lösningar.

### 5.5.3 Demokratiska perspektivet

Inom det demokratiska perspektivet har vi identifierat fem barriärer spridda över medborgar, förvaltning, kulturella och strukturella.

Frågan hur intresserade medborgare är att delta i dialoger är relevant och definitivt ett område som kan undersökas mer än vad vi kunnat göra i denna uppsats. Konsulten gjorde en poäng, som han själv inte kopplade till svenskars vilja att delta men som vi tycker man kan sätta i relation, där han sade att i Frankrike började mycket arbete med medborgarbudgetar för att de styrande kände sig tvungna att komma upp med någonting för att tillmötesgå de strejker och demonstrationer som Gula Västarna höll varje vecka. Detta passar med observationen Arnstein (1969) gjorde kring delaktighetsstegen; att i en stor majoritet av de, relativt få, städer som i hennes studie nådde någon av de tre högsta stegen så nådde man dit först efter starka krav från medborgare. Vad det här betyder i en svensk kontext ligger nog utanför vårt område informatik att förstå, men kanske att de sjunkande engagemang i partipolitik och låga förtroende för styre ännu inte nått så pass låg nivå att medborgare kräver en förändring och begär mer deltagande.

Meijer (2015) säger i sin artikel att medborgare på grund av en inte responsiv förvaltning, uppfattningen om att medborgare är bara passiva konsumenter av demokrati, eller att medborgare uppfattar teknologi som en leksak helt skulle vara ointresserade av e-deltagande. Men som konsulten nämner om Frankrike, och empirin som verkar tyda på att medborgare faktiskt vill engagera sig, så kanske medborgare känner att det enda sättet att hantera korruption och respektlöshet mot samhället är genom transparenta digitala processer som ger insyn i vem, när och vad som är gjort i administrationens dagliga arbete.

Eller är det så att medborgare vill ha dialog men att de försök som görs är så svaga, hamnar så långt ner på deltagandestegen, att de inte är nog för att fånga medborgarnas intresse. Alla kommuner som har möjligheten att skicka in medborgarförslag skulle kunna sägas hamna på det fjärde steget i Arnsteins delaktighetsstege. Då ett visst antal röster från andra medborgare oftast garanterar att förslaget kommer behandlas av lämplig nämnd eller styrelse men det fortfarande är helt upp till de styrande vad som görs med förslaget.



## 5.6 Diskussion om medborgarbarriärer

Undersökningen har endast identifierat två medborgarbarriärer, detta beror på att denna undersökning har fokuserat på de svårigheter som förvaltningen upplever och därför exkluderar medborgarnas perspektiv till viss del. Dock lyfte flera respondenter upp frågan om digital tillgänglighet i att alla inte skulle ha datorvanan eller internettillgång att delta i digitala dialoger, då skulle dialogen inte vara demokratisk för att beslut grundade på dialogen skulle inte ses som representativa. Då på grund utav att denna uppsats inte innehåller någon undersökning om den verkliga eller uppfattade digitala tillgången i samhället kan vi inte uttala oss om den som barriär. Dessutom med det digitala kommer också många fördelar enligt respondenterna, så som ökad möjlighet att delta för folk som inte har tid eller möjlighet att ta sig till fysiska träffar. Respondenterna diskuterar detta i hur de tycker det är viktigt att blanda fysiska och digitala lösningar för att uppnå maximal nytta och minimal exklusion av medborgare, men ger inte uttryck för att de ser det som barriär för efterfrågan av medborgardialog, det hindrar uppenbarligen inte heller tillgången på digital medborgardialog, och har till synes inte någon effekt på innovationen mot nya sätt för digital medborgardialog. Så vi tycker inte detta nödvändigtvis är en barriär utan mer handlar om att en myndighet som vill nå alla medborgare behöver använda varierade former.

## 5.7 Diskussion av faser

Barriärerna inom perspektiven ovan kan vara indikatorer på att digital medborgardialog fortfarande är nytt och främmande för förvaltningen. Många barriärer och kommentarer från respondenterna verkar tyda på att man prövar sig fram, och kontinuerligt reviderar för att komma över problem i processen. Försiktigheten till det nya kan också visa på hur det ännu inte har en självklar plats i förvaltningens och samhällets ögon. Många av förvaltningarna och empirin visar också på att kommunerna är olika långt komna i användningen av digital medborgardialog, från de som inte har det alls till de som nu börjar försöka effektivisera den process de har. I Albert Meijers (2015) modell över faserna så framkommer det att kommunerna i Sverige faller olika i vilken fas de är i sin digitala medborgardialog. Barriären kunskapsbrist och olika uppfattning om vad digital medborgardialog är kan tyda på att en kommun är i första steget av innovation, när man försöker innovera och definiera vad ämnet faktiskt är. Meijer (2015) visar på att resistens för att man inte vill ta emot en förändring är vanligt i denna första fas. Men vissa kommuner har ändå gått vidare och fått till viss del förankring och medel för att bedriva digital medborgardialog vilket indikerar att de har passerat den andra fasen av idé val när idén måste bli vald framför andra aktiviteter som konkurrerar om samma resurser, och gått vidare till idé testingsfasen. Det skulle inte osannolikt då kommuner och konsulter sa att man just nu testar olika implementerade saker för att se vad som funkar.

Dock verkar ingen av respondenterna, varken kommun eller organisation, visa på barriärer som indikerar att man skulle vara i den fjärde fasen idéavancemang. Ingen av kommunerna eller organisationerna hade barriärer som visade på en stabil process som hindrades av uppskalningsutmaningar eller barriärer till att andra delar inom samma förvaltning inte skulle vilja ta del av innovationen, vilket är den huvudsakliga aktiviteten den fjärde fasen. Faktiskt så nämner konsulten att de projekt som Digidem Labs deltar i är ofta små och att det saknas stöd att implementera större projekt, som är mycket av just den tredje fasen. Den femte och sista fasen handlar om att lösningen är bra nog för att marknadsföra och distribuera den till



andra ställen. Vi ser här inte några tecken eller barriärer som indikerar att en typ av digital medborgardialog har fått fäste hos förvaltningen eller samhället. Ingen av kommunerna diskuterar en specifik förebild inom Sverige eller internationellt som skulle då skulle vart en innovation i den femte fasen.

## 6 Slutsats

Digital medborgardialog har tidigare internationellt visat på positiva effekter för legitimitet, effektivitet och demokrati. Sen några år tillbaka har det använts i Sverige för att uppnå liknande mål. Men digital medborgardialog är ett område som står inför ett antal barriärer, och därmed ett antal utmaningar som måste överkommas i Sverige. Med hjälp av forskningsfrågan; *Vilka barriärer och utmaningar finns det för IT-stödd medborgardialog i Sverige?* så har vi identifierat 15 barriärer i Sverige och systematiserat dem över tre perspektiv, två uppkomst områden och av två orsaksdimensioner.

Vi ser därför att den som vill implementera digital medborgardialog möts av en svår utmaning, då det för varje perspektiv av digital medborgardialog kan finnas både barriärer som uppstår i medborgarsektorn och barriärer som uppstår i förvaltningen. Dessutom så behöver den som har satt ut att använda digital medborgardialog vara medveten om barriären kan uppstå på grund av strukturella eller kulturella orsaker. Den som ska lösa dessa barriärer måste därför hitta sätt att överkomma brister i den fysiska miljön eller använda tekniker för att övervinna barriärer baserade på individers värderingar och uppfattningar om digital medborgardialog, samtidigt som den då applicerar lösningen i rätt område. Digital medborgardialog kompliceras ytterligare av den stora mängd intressenter som på något sätt påverkar förvaltningsarbetet. Medborgare, tjänstepersoner, förtroendevalda och hela organisationer har alla inflytande över efterfrågan, tillgången och innovationen av digital medborgardialog.

Den här studien pekar på att det största antalet barriärer kan finnas inom projektperspektivet och att barriärerna för närvarande är mestadels strukturella barriärer. Detta tyder på att områdets barriärer orsakas till störst del av begränsningar i den fysiska miljön och inte av uppfattningen av digital medborgardialog. Att så många barriärer identifierades inom projektperspektivet kan vara av den anledning att digital medborgardialog än så länge inte har givits tillräckligt med uppmärksamhet i Sverige för att skapa en stabil standardprocess som kan användas i digitala medborgardialogsprojekt.

Implementationen av digital medborgardialog som en förbättring och utveckling av förvaltningsarbete för alltså med sig utmaningar som behöver åtgärdas under arbetets gång. Vår studie har använt etablerade modeller för e-government och e-governance som utgångspunkt för att utveckla förståelsen för barriärerna till digital medborgardialog. Vi har kommit fram till att med implementeringen av digital medborgardialog så behövs nya processer, nya system och en ny syn på digital medborgardialog som kan vara helt skild från det som tidigare existerat.

### 6.1 Förslag till vidare forskning

Denna studie har fokuserat på de barriärer som uppstår hos förvaltningen genom kvalitativa intervjuer med intressenter och engagerade inom sektorn. Därför har få medborgarbarriärer

identifierats, något som är en del av hela området digital medborgardialog. Framtida forskning på ämnet bör ta detta i beaktning. Forskning finns till viss del redan om faktorer av medborgarnas acceptans till e-government och e-governance system men för digital medborgardialog så behöver området utökad förståelse för barriärerna till medborgarnas efterfrågan på digital medborgardialog.

En annan del som skulle berika området digital medborgardialog är att undersöka sätt att förstå vilken signifikans varje barriär har i begränsandet av tillgången, efterfrågan och innovationen av digital medborgardialog. På så sätt stötta utövare att effektivt bestämma i vilken ordning barriärer ska hanteras.

## Referenser

- Arnstein, Sherry R. (1969). A Ladder of Citizen Participation, *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), s. 216–224.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*, Stockholm:Liber.
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S. and Flores, F., 2012. Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government information quarterly*, 29(2), pp.123-132.
- Digidem Labs. (2020). Tillgänglig online: <https://digidemlab.org/> [Hämtad 4 Maj 2020]
- Dwivedi, Y.K., Rana, N.P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M.D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*, 34(2), s. 211-230.
- Eynon, R., & Margetts, H. (2007). Organisational solutions for overcoming barriers to eGovernment. *European Journal of ePractice*, (1), s.1-13.
- Eynon, R., & Dutton, W.H. (2007). Barriers to networked governments: Evidence from Europe. *Prometheus*, 25(3), pp.225-242. Tillgänglig via Ekonomihögskolans biblioteks hemsida <https://www.ehl.lu.se/biblioteket> [Hämtad 11 Maj 2019]
- Fung, A. (2015). Putting the public back into governance: The challenges of citizen participation and its future. *Public Administration Review*, 75(4), s.513-522.
- Gaber, J. (2019). Building “A Ladder of Citizen Participation”, *Journal of the American Planning Association*, 85(3), s. 188-201.
- Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., Del Giudice, M., Dimitriou, S., & Michael, P. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager's perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 152.
- Grönlund Å. (2010) Ten Years of E-Government: The ‘End of History’ and New Beginning. In: Wimmer M.A., Chappelet JL., Janssen M., Scholl H.J. (eds) *Electronic Government. EGOV 2010*. Lecture Notes in Computer Science, vol 6228. Springer, Berlin, Heidelberg
- Grönlund, Å., & Horan, T.A. (2005). Introducing e-gov: history, definitions, and issues. *Communications of the association for information systems*, 15, s.713-729.
- Göteborgs Stad (2019). Befolkningsstatistik från 31/12 2019. Tillgängligt online: [http://statistikdatabas.goteborg.se/pxweb/sv/1.%20G%c3%b6teborg%20och%20dess%20delomr%c3%a5den/1.%20G%c3%b6teborg%20och%20dess%20delomr%c3%a5den\\_\\_Kommun\\_\\_Befolkning\\_\\_Folkm%c3%a4ngd\\_\\_Folkm%c3%a4ngd%20hel%c3%a5r/10\\_FolkmangdHelar\\_BO.px/table/tableViewLayout1/](http://statistikdatabas.goteborg.se/pxweb/sv/1.%20G%c3%b6teborg%20och%20dess%20delomr%c3%a5den/1.%20G%c3%b6teborg%20och%20dess%20delomr%c3%a5den__Kommun__Befolkning__Folkm%c3%a4ngd__Folkm%c3%a4ngd%20hel%c3%a5r/10_FolkmangdHelar_BO.px/table/tableViewLayout1/) [Hämtad 11/5 - 2020]
- Guba, E.G. and Lincoln, Y.S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. *Handbook of qualitative research*, 2(163-194), s.105-117
- Höchtel, J., Parycek, P., & Schöllhammer, R. (2016). Big data in the policy cycle: Policy decision making in the digital era. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 26(1-2), s.147-169.
- Kim, S. and Lee, J., 2012. E-participation, transparency, and trust in local government. *Public Administration Review*, 72(6), s.819-828.
- Klein, H., & Myers, M. (1999). A Set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information Systems. *MIS Quarterly*, 23(1), pp.67-93.

- Kvale, S. (2007) *Doing interviews*. [Elektronisk Bok]. SAGE, Tillgänglig via Ekonomihögskolans biblioteks hemsida <https://www.ehl.lu.se/biblioteket> [Hämtad: 19 maj 2020]
- Lincoln, Y. S. and Guba, E. G. (1985) *Naturalistic inquiry*. Sage.
- Lippa, B., Aichholzer, G., Allhutter, D., Freschi, A. C., Macintosh, A., Moss, G., & Westholm, H. (2008). eParticipation Evaluation and Impact. *DEMO-net Consortium*.
- Macintosh, A., & Whyte, A. (2008). Towards an Evaluation Framework for eParticipation. *Transforming Government: People, Process & Policy*, 2(1), s. 16-30.
- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital-era governance: a quasi-paradigm for government on the Web. *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, 371(1987), s. 1-17.
- Meijer, A. (2014). From Hero-Innovators to Distributed Heroism: An in-depth analysis of the role of individuals in public sector innovation. *Public Management Review*, 16(2), s.199-216
- Meijer, A. (2015). E-governance innovation: Barriers and strategies. *Government Information Quarterly*, 32(2), s.198-206.
- Muhlberger, P., Stromer-Galley, J. and Webb, N. (2011). Public policy and obstacles to the virtual agora: Insights from the deliberative e-rulemaking project. *Information Polity*, 16(3), s.197-214.
- Olofsson, J. (2018). Lokalt demokratiarbete vanligt i kommunerna. SCB online. Tillgänglig online: <https://www.scb.se/hitta-statistik/artiklar/2018/Lokalt-demokratiarbete-vanligt-i-kommunerna/> [Hämtad 3 april 2020]
- SKL - Sveriges Kommuner och Landsting (nu Sveriges Kommuner och Regioner) (2019). Medborgardialog i styrning. Tillgänglig: <https://webbutik.skr.se/bilder/artiklar/pdf/7585-780-0.pdf> [Hämtad 9 April 2020]
- Sturges, J. E., & Hanrahan, K. J. (2004). Comparing Telephone and Face-to-Face Qualitative Interviewing: a Research Note, *Qualitative Research*, 4(1), s. 107–118
- Swedish Center for Digital Innovation (2020). Status report about the state of the art of digital maturity in the Swedish public sector 2020, Tillgänglig online: <https://scdi.se/2020/05/status-report-digital-maturity/> [Hämtad 19 Maj 2020]
- United Nations (2014). E-government for the future we want. *United Nations E-Government Survey 2014*. Tillgänglig online: <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202014.pdf> [Hämtad 19 Maj 2020]
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), s.425-478

# Bilagor

## Intervjuschema (bilaga 1)

Formalia

Fått vårt formulär. Hur anonym vill du vara?

### 1. Bakgrund om Dig

Kan du beskriva vad du jobbar med och hur det relaterar till digital medborgardialog?

### 2. Projektspecifikt

Kan du ta oss igenom hur planeringen och implementeringen av digital medborgardialog burkar ske? - *Tidsplanen/faserna*

Vad låg bakom ert metodval för digitalt dialogprojekt/en?

### 3. Sociotekniskt

Stödde verktygen ni valde alla behov projektet hade?

### 4. Demokratiskt

Hur ville ni att deltagandet skulle se ut och hur blev det?

Vad tror du projekten/t gett för effekter? (*demokratiska, feedback*)

### 5. Utmaningar

Vilka utmaningar stötte ni på under adoptionen av digital medborgardialog?

Vilka utmaningar stötte ni på i användandet av digital medborgardialog?

Känner du projekten möts med tillräckligt engagemang, och/eller hade ni mycket motstånd?

### 6. Avslutning

Finns det något mer som du tycker är viktigt för ämnet digital medborgardialog?

## Samtyckesformulär (bilaga 2)

### Samtyckesformulär för deltagande i forskningsintervju

#### *En kritisk studie av IT-stöd för medborgardialog*

#### **Bakgrund**

Vi heter Alex Alarud och David Lindahl, denna studie är vår kandidatuppsats i informatik på Systemvetenskapliga programmet vid Lunds Universitet. Arbetstiteln på vår uppsats är *En kritisk studie av IT-stöd för medborgardialog*. Vi ämnar att ut av intervjuer få höra erfarenheter av hur digital medborgardialog använts på olika platser i Sverige.

Vi kommer att intervjua dig och ytterligare 4-5 personer som alla har, likt dig, erfarenhet av digital medborgardialog.

Vi kommer behandla all information i enlighet med GDPR.

#### **Aspekter av deltagande**

Läs igenom nedanstående rättigheter och och meddela några eventuella ändringar eller tillägg.

1. Jag har frivilligt gått med på att medverka i studien.
2. Jag kan när som helst dra tillbaka min medverkan eller avböja att svara på en fråga.
3. Jag kan dra tillbaka mitt godkännande att använda data från min intervju.
4. Jag förstår att medverkan i studien inte direkt kommer gagna mig.
5. Jag godkänner att intervjun ljud-inspelas.
6. Jag förstår att informationen jag ger kommer att behandlas konfidentiellt.
7. Jag har rätt till att ta del av transkriptionen av min intervju och korrigera felaktig transkription.
8. Jag förstår att extrakt av min intervju kan komma att citeras i uppsatsen.
9. Jag kan välja hur anonymiserad min information ska vara:
  - a. Fullständigt namn, roll och organisation
  - b. Roll och organisation
  - c. Roll med anonymiserad organisation
  - d. Anonymiserad roll och organisation



## 1 V1 - Transkribering intervju Stefan 28/4 (Bilaga 3)

2 David: Men vi börjar såklart om dig och vill jättegärna veta vad är din roll och vad jobbar du  
3 med i nuläget?

4 Just nu jobbar jag i göteborgs stad på den enheten som har fått fullmäktiges uppdrag att  
5 fördjupa demokratin kan man säga. Staden har varit 20 stadsdelar och blivit 10 stadsdelar och  
6 nu så tar man bort stadsdelarna i någon slags effektivitets tanke. Det ska vara lika över  
7 staden. Det är egentligen inte dialogerna som är förmån för detta utan det handlar om  
8 kärnverksamheten, alltså vård och omsorg...att det ska vara lika i det vi gör då. Det innebär  
9 att det stora förväntan på min, det är egentligen jag och en kommunikatör som jobbar med det  
10 här för hela Göteborg. Vilket är oerhört få men med det sagt så finns det stadsdelar som gör  
11 sånt jobb också så man ska inte tolka det som att det är bara två personer i hela Göteborg. Det  
12 finns en förväntan från politiken, och vi har ett uppdrag från staden på uppdrag som vi fått  
13 som handlar om att fördjupa demokratin, digital delaktighet Medborgarpanel, utveckla  
14 göteborgsförslaget, om man tittar på det digitala. GIS. Det fanns många delar som politiken  
15 då säger till oss att vi ska göra, jag tillhör ju förvaltningen. Det kommer ni höra mig säga  
16 ganska mycket det är att som jag försöker sträva efter och det är en ojämn kamp man för...  
17 Alla förstår inte det perspektivet men det är att politiken måste vara med och ha ärligt uppsåt  
18 och en vilja med de ambitionerna. Det man säger att man vill göra måste vila någonstans som  
19 politisk församling, nån form av beslut. Det är det perspektiv jag har om man tittar på staden  
20 och sen så tittar man på det som våra förvaltning har, som det handlar om  
21 medborgarperspektiv någonstans, att ha medborgarnas perspektiv i saker och ting. Tex så kan  
22 det vara om man pratar Göteborgsförslaget, e-förslag, då kan det vara att tolka saker till  
23 förmån för medborgaren så att säga. Att man försöker om det som har kommit in i förslag  
24 från medborgare, att man då ser till att läsa det på ett sånt sätt...Det måste ju vara kommunal  
25 befogenhet och alla de här uppfyllda rekvisiterna gäller, men i den mån att det handlar om  
26 flera sakfrågor, ja då skickar vi ett meddelande till medborgarna: ja men nu är det många  
27 olika delar så det är svårt att rösta på detta förslaget, kan du göra om förslaget så att det blir  
28 så vi kan hantera det, så att politiken vet vad det är som människor röstar på. För ofta är de så  
29 att man har en yta t.ex som man vill någonting och så kan det va: vi vill få tryggare och vi ska  
30 ha badhus, och dessutom så ska det finnas en hundrastplats på den ytan. Då är det väldigt  
31 svårt för organisationen att hantera det. De är ju olika facknämnder som gör det...men nu har  
32 det gått för långt fram. Mitt uppdrag är ju att hjälpa dig framåt i medborgarengagemang  
33 medborgarinflytande någonstans.

34 David: Vi har ju öppna frågor och det är jätteintressant att höra och vi kommer ju dit så  
35 småningom. Hur hamnade du hamnade du i denna rollen som du är idag? Det låter ju som en  
36 bred roll låter det som.

37 Jag pluggade en gång i tiden juridik och hamnade ner i Geneve och jobbade med  
38 upphovsrättsfrågor och ursprungsbefolkningens rättigheter i FN, och sen så trodde jag att hela  
39 världen var min. Kom sen tillbaka till Sverige och nä det var den inte. Jag började i Nässjö,  
40 jobbade som jurist där, kommunjurisisk bakgrund, och sen jobbade jag med demokratifrågor  
41 och fick då upp ögonen för det och gjorde massa spännande projekt med ungdomar. Sen så  
42 blev min frus pappa kommunalråd där och då blev det svågerpolitik och då kunde jag inte  
43 vara där. Då blev det Ale kommun, och då var Ale kommun var med i SKLs  
44 demokratiberedning, och gjorde mångs spännade projekt och hade där några fantastiska år, och

45 testade på medborgarpaneler ortsutvecklingsmöten, olika typer av verktyg för att få igång  
46 lokal demokrati. Då blev det då Göteborgs stad, vi träffade dem någon gång. Sen så jobbade  
47 jag fram det som handlar om principerna, det var så man trodde under den tiden en stund,  
48 principer för medborgardialog. Vi ska veta hur man ska göra, det ska finnas en tanke bakom  
49 det, och det tog gnaska lång tid, nästan 3 år tog det. Då jobbade jag både centralt och i  
50 stadsdelen, och kom sen till SKL och jobbade där med Anders och Lena. Då blivit pappa och  
51 kände att det här funkar inte, hans abrahamsson och barnuppfostran citat, så det var ganska  
52 enkelt, så det var ganska enkelt. Så efter 1 år så flyttade jag till Göteborg och till denna  
53 tjänsten, den tjänsten som jag skrev fram. När jag föreslog till fullmäktige att vi måste jobba  
54 med detta på ett sätt blev det sendan utfallet att jag sökte det jobbet själv när jag jobbade på  
55 skl. Det var inte mening från början men så kom det att bli och det har varit fyra år sen dess.

56 D- Min nästa fråga är: hur jobbar ni med IT generellt just nu? För att vi ska få en insyn i vad  
57 ligger din känsla för IT och och sen vidare digital medborgardialog.

58 Staden har ju mängder med appar vi har 'min stad' heter en app man kan faktiskt gå in och  
59 använda GPS för att för att lämna förslag till staden. Vi använder nätet relativt mycket ska  
60 sägas och det digitala ska sägas. Om ni frågar någon annan på mitt bygge så trycker man så  
61 tycker de att vi använder öppnar data på ett bra sätt, vi gör en digital tvilling, och det görs  
62 ganska många storslagna tankar om hur man ska använda då. Samtidigt som det gäller att  
63 vara, i den myllan, att fatta att alla inte har tillgång till detta och att det triggar vissa delar av  
64 eliten eller vissa delar av människor som redan har plats i samhället. Det gäller för oss både  
65 då "smörgåsbordet måste bestå av flera olika saker, det kan inte bara vara skinka för om man  
66 nu är köttätare.

67 David: Ah just det, det är intressant perspektiv. Om vi fördjupar oss där, digital  
68 medborgardialog vad innebär det för dig?

69 Man kan tänka på olika sätt där. Dels kan man tänka att de använder verktyg själva, alltså  
70 som är digitalt. Du kan ju tänka att du har fysiskt möte där du går till kommunens härliga  
71 lokaler klockan 16.30 på onsdag eftermiddag och så är du där och så möts du, och så matar  
72 du in saker i något slags digitalt redskap. Eller så kan man tänka sig på plats också jobba fram  
73 digitala anteckningar. Du kan ha en digital komponent med i processen som egentligen är  
74 fysisk. Det behöver inte bara vara en rå digitalt lösning där vi sätter upp en en en  
75 webblösning någonstans eller en applikation i någon i iTunes Cloud eller vad det nu är och så  
76 går människor där och så har de en diskussion. Det är både det som handlar om ibland  
77 platsbundet att vara på plats en viss tid, och ibland kan det vara att man faktiskt inte har tid  
78 med det och då kan de digitala också passa det som i tiden när människor jobbar skift eller  
79 vad det nu är. Som man inte kan komma då 16.30, men det är både de som är fysiska, det  
80 platsbundna, och det och det är metoder för det digitala.

81 David: Vad har du för mål med digital medborgardialog?

82 Alla är inte lika upplysta som jag, alla förstår inte. Många människor tänker "det här är något  
83 slags informationsinhämtande bara", och att det är en en kommunikativ pryl som vi gör. Det  
84 måste man ändå förstå att kommunen har den rollen också. Det är jätteviktigt att orka med  
85 dra i det snöret. Samtidigt som dialogen, om man tar mitt perspektiv om det jag försöker mata  
86 in i staden....Nu när vi fått de här A till N uppdragen, då tänkte jag så här att våran korvfabrik  
87 eller våran demokrati fabrik måste ha någon form av ingångsvärde och någon form av  
88 utgångsvärde. Jag vill inte på någon given fråga: "kan ni inte köra lite dialoger här för staden  
89 behöver hjälp att facilitera eller vi behöver hjälp i detta? Jag vill inte att det ska vara så, jag

90 vill i sådana fall att beställningen ska vara: vi har behov av att lyssna av människor och så  
91 återkommer vi med någon form av ”men vi tänker så här skulle man kunna göra”. Vi tar  
92 metoden medborgarbudget, asså politiken vill nånting, vi matar in något innehåll, människor  
93 är med, och och sen är politiken med. Hitta en process på något sätt som gör det tydligt, som  
94 gör att vi hela tiden kan hitta något att leverera på. Det tror jag något som är mitt perspektiv i  
95 staden handlar om. Snarare än att vi tackar ja, och det gör vi, vi hjälper staden framåt bakom i  
96 kulisserna i hur ska vi designa dialogerna, vilka målgrupper och hur ska vi tänka, men när  
97 man på en beställning från staden, när vi ska skapa det som är nytt, då behöver politiken vara  
98 med, vi som förvaltning behöver ha, iochmed att vi är en otroligt stor stad, vi är 55000  
99 anställda i vår stad, det är en jätte organisation, så ska vi göra någonting då måste det vara få  
100 fast bra saker. Nu har vi till exempel tagit fram e-förslaget som är ett sätt att göra det. Det är  
101 nämligen att försöka paketera någonting, att vi att vi erbjuder någonting som är...det finns ett  
102 löfte från politiken...det finns också någon slags ödmjukhet, att vi startar igång någonting, vi  
103 testar och vi utvecklar tillsammans med politiken, medborgare, och, kan man kalla det  
104 media...Det handlar lite om det, både det ska handla om att det politiska finnas med, vi måste  
105 veta hur vi ska beskriva någonting så att det inte bara blir hållbar utveckling eller mänskliga  
106 rättigheter i allra högsta grad. Där finns saker att djupdyka i, där är det förtvivlad svårt ibland.  
107 När jag jobbade tre år med det här utredningsförslaget ”hur man ska jobba med demokrati i  
108 staden”, det var ju väldigt många grupper som ville vara med och alla hade gemensamt att de  
109 inte gillade egentligen huvudförslag såg ut. Det var nästan kamp att få så många som möjligt  
110 att tycka så lite så illa om de som egentligen tog fram som möjligt. För alla perspektiv  
111 kommer inte orka med. Du kan inte ta det, om de barn och unga eller mänskliga rättigheter,  
112 hållbart eller jämlikhet, eller vilket perspektiv du har i detta. Då blir det väldigt svårt att göra  
113 något annat än att misslyckas sedan när du sedan ska göra detta. Så därför försöker jag hela  
114 tiden ganska hårt att styra mot att vi kan förklara det vi det vi gör på något sätt, beskriva det.  
115 Då behöver man ha hänga upp det på nånting, och i det ska man inte stå att det är tänkt att  
116 medborgardialog är bara är metoder, att vi ifrån KOM (konsument och medborgarservice) där  
117 jag jobbar. Vi serverar metoder för medborgardialog, utan det måste vara ett innehåll som  
118 gör...det innehållet jag vill åt, det är därför en metod finns...för att vi ska klara av det som  
119 handlar om medborgarnytta. Det som handlar om människor, att destillera demokratin, att få  
120 demokratin att bli mer levande. Det är egentligen det som allting syftar till i en tid när när när  
121 60-talets lösningar inte kanske kan appliceras på 20-talet problem. Utan vi måste hitta nya  
122 sätt att tänka här. Vi har en del medborgarkontor i Göteborgs stad. Det är en gammal fysisk  
123 plats, men som också då blir: ”vi staden tycker ju att det känns bra”. 27 % av göteborgarna är  
124 födda någon annanstans än Sverige och då blir vårt erbjudande till de här 27 procenten: ”titta  
125 här, vi går ut med en massa information vi har massa information på Medborgarkontoret”,  
126 och vi har ingen aning om av det här 27 % så kanske det 99 % som aldrig satt sin fot på över  
127 huvud taget på ett Medborgarkontor. Men det blir som ett dåligt samvete att vi ska, vi  
128 försöker någonstans i vår iver, att täcka alla kanaler som vi tänker är lämpliga gentemot olika  
129 grupper, i detta fallet då människor som flyttat till Sverige.

130 David: Vi fortsätter lite mer på projektspecifika frågor, och medborgardialog som projekt  
131 men hur brukar en medborgardialogprocess se ut, hur kan en tidslinje se ut?

132 Ja det är förtvivlat svårt, jag gör inventeringar av stadens dialoger varje år för att se hur  
133 jobbar staden med medborgardialog i Göteborgs stad. Där kan man ju se att det är svårt, om  
134 man tittar på det praktiska arbetet medborgardialog, och då lyfter vi in, om man tar detta året,  
135 om man tar ett steg ifrån det som handlar om den politiska dimensionen... Nu har jag efterlyst  
136 det som handlar om aktiviteter där politiken eller ett uppdrag eller där agerande människor  
137 känner att det finns ett sammanhang, och det behöver inte utesluta eller vara så att det finns

138 ett problem som vi ska lösa tillsammans med medborgarna, utan det kan vara så att man ska  
139 träffas för en plats eller vad det nu är. Men i de fallen kan man ju ändå säga att, från staden så  
140 tycker man det är jobbigt att det tar tid, ibland är det oklart syfte, varför, man vet egentligen  
141 inte vilken anledningen att man träffas, man har inte gått igenom vad man ska ha dialogens  
142 innehåll till. Under dialogen så är det vanligt att man vill ha närvaro av politiker om man då  
143 tittar på den delen av dialogen som handlar om politiker. Om man talar om ämnet  
144 medborgardialog, ämnet är ju så otroligt komplext, men min bild av medborgardialog är att  
145 det ska finnas en dimension av politik som befruktar den på något sätt. Trots det är svaret  
146 utifrån den inventering som vi gjorde, men det ska ses i ljuset av att vi behöver veta alla  
147 arenor som vi i är på när vi går från 10 stadsdelar till 0, att vi kan inte glömma massa  
148 engagemang som växer i olika delar av staden. Så därför är det så. Det tar ju olika lång tid,  
149 om man ska titta på tidshorizonten. T.ex om man tar en väldigt lång medborgardialog, våra e-  
150 förslag, som egentligen är...med politik är det sagt att vi ska göra något. Man har ett löfte,  
151 man ser till att det finns en digital plats där människor lämnar sitt förslag och andra  
152 människor röstar på dessa förslagen, politiken tar det till diskussion, och sen så gör man  
153 antingen ja eller nej beroende på innehållet i det, i förlängningen är det en medborgardialog.  
154 Alla förslag ska ju ligga i t.ex tre månader innan någon gör något överhuvudtaget med det.  
155 Här har vi ju gjort saker för att 'gamifiera' processen så att inte människor känner sig  
156 utelämnade till det "kommunala svarta hålet". Så det tar olika lång tid. Ibland tar det för lång  
157 tid. Det som är viktigt är att vi i förvaltningen har tid och lyssna och vänta på att politiken vill  
158 någonting. Den tiden, får i min åsikt, ta hur lång tid som helst. Så länge det landar i de  
159 politiska partierna, i olika läger, det kan ta olika lång tid, MP eller FI så är väldigt inne i att  
160 "nu ska vi göra det här" medan andra partier i vår stad har mycket längre till de här  
161 processerna, och vi måste vara beredda på att vänta på alla för annars kommer det inte gå att  
162 göra. Vinner någon annan valet 11 sep 2022 då sitter vi illa till.

163 David: Du säger att saker måste ta tid, men är det svårt att få engagemanget eller är det bara  
164 att de kommer dit men i olika takt?

165 Det är tufft, det är en stor stad med stuprörstänk, och det är ganska långt till politiken om man  
166 tar centralt. Jag jobbar nära politiken för att vi är en liten nämnd och mitt behov av politiken  
167 är stort, så de är nära och där jobbar vi mycket, men generellt i staden om man tittar på SLK  
168 och kommunstyrelse nivå då är det längre till politiken och i det så tar det längre tid och mer  
169 lager som man ska ta sig igenom.

170 David: Vi stannar kvar lite vid projekt, hur brukar det funka med resurser?

171 Man kan ju säga att...även när det är inventering så är det en en fråga om hur mycket pengar  
172 kostar kalaset. Någonstans måste man fundera över nytta versus pengar, och i vissa fall  
173 kommer man landa i att det är värt. Om man har ett funktionshinderråd, ja och måste betala  
174 de arvoden eller vad det är för något annars får vi aldrig de rösterna. Men om vi har ett  
175 stadsbyggnadsråd så kan man tänka att man får de rösterna ändå. Så på sätt kan man värdera  
176 sakerna i förhållande till varandra. Ibland kan man landa i att det kostar mer än vad man får  
177 ut tror jag. Samtidigt beror det på i vilken dimension det handlar om, är det socialt kapital det  
178 handlar om eller vad är det egentligen som vi ska få ut av det. Då är det ju tillbaka till syftet,  
179 vad är det vi vill med denna processen till, om det är att det ska kännas gott i den  
180 "kommunala kroppen" eller "medborgar kroppen" då måste man ställa olika frågor.

181 David: Vad menar du lite tydligare med vad som känns gott i "kommunal kroppen" eller  
182 "medborgar kroppen"?

183 Om man tittar på hur vi jobbar, det är väldigt svårt att som tjänsteperson, det är jobbigt att  
184 vara i en medborgareprocess där man inte kan ta hänsyn till alla perspektiv. Det gör "ont" i  
185 det som jag menar kommunalkroppen då. Att vara i ett rum där du har 25 personer och du vet  
186 att 10 av dem, och det som sägs av dem, finns inte möjlighet för oss att landa i. Det är jobbigt  
187 när man tittar på vad människor känner när man jobbar professionellt med dessa frågor. Vad  
188 jag menar med medborgarkroppen är egentligen att medborgarna ska känna att det är  
189 meningsfullt. Ungefär som barnkonventionens 12 artikel någonstans, att man går ifrån mötet  
190 med en känsla av att detta har varit bra, och att det är något man skulle vilja återvända till, då  
191 har det varit meningsfullt och då har det varit mödan värt ur ett medborgarperspektiv.

192 David: Du diskuterar flera olika perspektiv och att ta vara på dem, men vad gör ni med de  
193 perspektiven då?

194 Här kommer ni in på pur kärnan med hela det här ämnet. Vem är det som har makt, vem som  
195 sitter på informationen, och när sitter man på informationen och vad gör man med den  
196 informationen? Här kan man nog inte att tro att all medborgardialog är en enda  
197 produkt... Utan det skiljer lite om det handlar om ett självpåtaget initiativ eller om det är  
198 stadsplanering... Här får man nog skilja på frukterna lite ...I det som handlar om  
199 stadsplanering då behöver man vara väldigt noga med typ sakägare eller inte, all den  
200 formalian måste finnas med där och de måste man bära på kontoret så man har förmåga.  
201 **\*\*ohörbart 25:59\*\***. Man har ganska mycket makt som tjänsteperson i båda de processerna  
202 och då kanske det är mer skadligt om man ska värdera i det då som är stadsbyggnad. Därför  
203 där finns ju en lag och process som man ska gå igenom. Medan i det som är hitte på, det jag  
204 jobbar med, demokratiska innovationer, där kan vi ju egentligen sätta vilka ramar vi vill. Och  
205 det är egentligen bara upp till oss själva att ha ett innerligt perspektiv och verkligen mena det  
206 som vi avser. Det är det som gör skillnad. På vilket sätt, vem har sagt vad och hur har det  
207 tagits hand om det materialet. Här kan man tänka olika saker, att man bygger olika  
208 minnesanteckningar tillsammans eller att man är överens om ett innehåll, det finns olika  
209 metoder där. Det är lite olika saker man frågar efter tänker jag, och på vilket sätt ska man  
210 göra detta.

211 David: Det handlar lite om hur man tolkar det som sägs?

212 Det är ju förtvivlat svårt. Där finns ju många som tänkt på detta, på vilket sätt ska detta göras,  
213 kan verkligen kvinnor och män sitta i samma rum? Och ska vi "läkarefiera" hela denna  
214 medborgardialogskonsten och sätta på oss vita rockar och: "ni som har barn ska gå in här, ni  
215 som har kvinnoroll ska gå in här"...jag rallierar...men jag menar att det blir ohållbart för vi har  
216 begränsade resurser. Vi måste klara av att ta reda på något som är medborgarnas perspektiv.  
217 Det blir en kompromiss mellan de olika perspektiven, och det är klart att man går tillbaka  
218 till frågan kring resurser, vilket man har i vissa fall när det handlar tex om stadsplanering när  
219 man ska stå och du vet att vi är i ett område i göteborg där många har åsikter, då behöver  
220 besätta det projektet på ett sätt som gör att du kan ta hand om det på ett bra sätt.

221 David: Jag försöker ju förstå vad du menar här och hitta det gemensamma perspektivet, är det  
222 rätt?

223 Det handlar om att man ska kondensera ner någonstans, vi lever ju i teorier för man måste  
224 komma ihåg att medborgardialog är ett ungt ämne, och man måste ha med sig ödmjukheten  
225 att komma ihåg detta. För att det är så ungt så kan man göra ganska mycket utan en  
226 vetenskaplig grund egentligen. Man kan hitta på, och det här testar vi nu. Rätt eller fel men så  
227 blir det, när vi är där vi är, när det gäller tid och ämne.



- 228 David: Vi går in på olika metoder för digital medborgardialog och vilka brukar ni använda?
- 229 För digital medborgardialog så har vi digitala medborgarpaneler i vissa stadsdelar och fysiska  
230 medborgarpaneler. Medborgarbudgetar som är digitala och olika delar som man kan lyssna  
231 men det är kanske mer än en monolog än en dialog, man kan ta del av det som kommunen har  
232 att erbjuda i form av fullmäktigemöte. Vi har appar som tex “min stad” som gör att vi kan  
233 lyssna av människor, vad de tycker om olika platser, man kan promenera i staden och lämna  
234 förslag där man är. Det som jag jobbar med också är E-förslag, det som vi har tagit fram. Det  
235 bygger ju på en digital komponent av medborgarförslag, där vi har “e-fierat” den, det har  
236 varit ganska häftigt tänker jag. SOM institutet ställer frågor själva och vi gör uppdrag till dem  
237 och betalar för den. Men den vetenskapliga höjden är hos dem så att säga. Där kan vi ju se att  
238 medborgare i Göteborg idag har uppfattat att man kan påverka mer idag. 14 procentenheter  
239 tyckte att man hade god eller mycket goda möjligheter att påverka politiska beslut i göteborg  
240 och idag står det står på 19 procent idag, att påverka politiska beslut. Jag tror det vi gör har  
241 betydelse, jag har sett i Ale också, där jag jobbade långsiktigt och kontinuerligt med saker,  
242 det går att förändra medborgarnas perspektiv och då menar jag menar medborgarna som stort.  
243 Inte bara de som redan har mycket makt och koll. Detta är ju det bästa sättet att vi kan ställa  
244 frågor. Det är ju SOM som gör det, den kan vara belastad fel och man är låg i vissa områden,  
245 ja du vet. Så att det är så man förstår. Men något bättre sätt att ta reda på hur medborgarna  
246 kollektivt tycker om de verktyg som vi har eller erbjuder eller sätt att påverka vet jag inte.  
247 Vi försöker följa dem så vi har en någorlunda koll på hur landet ligger. E-förslag tycker jag  
248 har vitaliserat våran demokrati i staden på ett sätt som jag inte kunde ana innan.
- 249 David: Hur väljer ni metoderna och processerna du pratar om?
- 250 Det finns en omvärld där vi ser att saker fungerar, och där ska man inte ducka för att förstå att  
251 om hade inte medborgarbudget börjat i brasilien så hade vi kanske inte gjort det. Någonstans  
252 tillhör vi en hel värld och vi ser saker som är påväg. Sen händer det ibland, det kan vara  
253 civilsamhället, olika organisationer eller initiativ som vill något som vi behöver lyssna på,  
254 som också är viktigt att vara med i, som gör att vi hamnar där vi gör. Det kan vara politiska  
255 initiativ att man vill utveckla lokala nav för medborgarinflytande, digitala lösningar vilket  
256 man då gör i staden Göteborg. Som tidigare fråga så är det digitala medborgarpaneler som  
257 seglar upp överallt i staden som vi kommer använda för att pejla vad folk tänker. Det är  
258 fantastiskt snabbt. I Ale så var det häftigt att se att man kunde ställa en fråga på Fredag och  
259 det fanns som en längtan från medborgarna “åh nu kommer frågorna från kommunen”, och så  
260 kunde de gå från jobbet och svarar på frågorna och har liksom hälften av svaren på till  
261 Lördag. Det var väldigt väldigt snabbt. Det var ett häftigt verktyg för det gick så himla snabbt  
262 om man tittar i förhållande till det som är ofta kommunens problem att det tar väldigt lång tid.  
263 Byråkrati...när det ska vara rätt och riktigt, och det ska vara ordning. Men så e-förslagen är en  
264 ganska intressant produkt just nu och den är på riktigt också, likadant som medborgarbudget  
265 också är på riktigt. Det är det två som vi ser för ögonen.
- 266 David: Hur känner du kring initiativen och var de kommer ifrån?
- 267 De kan komma från medborgarsidan, där kan man bli ännu duktigare på att lyssna av. Vad  
268 gör vi när människor vill något i staden. Det kan vi alltid utveckla ännu mer. Att hitta en  
269 beredskap för det. Jag brukar säga att “när civilsamhället knackar på dörren hur ska vi svara  
270 då, hur ska vi öppna? Bjuder vi in dem?” Ibland så har vi ju gömt, om man tar webben och  
271 vår webbmiljö, vi har gömt det som är demokrati. Så man måste som medborgare veta , du  
272 ska liksom ha varit hemma hos mig flera gånger för att veta var någonstans i detta på webben,  
273 för att kunna hitta dessa instrumenten, och detta sättet måste vi utveckla då tänker jag. Vi har

- 274 ett spännande projekt, när man röstar till ungdomsfullmäktige i vår stad som är helt digital  
275 när man gör det i skolan. Som också är en digital produkt som funkar...
- 276 David: Vad är verktygen som införlivar digital medborgardialog?
- 277 På vilket sätt gör vi detta?
- 278 David: Ja precis.
- 279 Jag måste säga att dialog handlar inte om metoder, det måste finnas ett innehåll som är på  
280 riktigt, men med det sagt, så gör vi ofta metoderna när vi ska göra saker. Vissa metoder är ju  
281 bra på vissa sätt och syftar ju på att få människor trygga eller sänka garden. När man har  
282 runda bord eller inte att ha "skyttegravs möte" där man har satt ett podium där politiken står  
283 och "nu ska vi på frågor där" och människor kommer längre ner och sitter i liksom horder.  
284 Och det blir "vi och dom" av det. Det finns ju metoder att motverka dessa saker. Det handlar  
285 ju om hur man designar för att differentiera och få människor att känna att detta är på riktigt.  
286 Typ "visserligen är vi förbannade över detta kommande beslut men de har ändå gjort det på  
287 ett anständigt sätt". Men jag vet inte hur du menar riktigt i din frågeställning?
- 288 David: Jaha, vi letar ju lite efter vad som gör den dialog du pratar om digital.
- 289 Jaha, jo på olika sätt, vi har ju fysisk information \*visar pamflett\* 'har du bättre  
290 förslag'...eller så finns det web information eller så är det ju information i skallen på  
291 medarbetare. En väldigt bra grej som folk inte tänker på är att vi är 55000 anställda, vilket  
292 gör att det jag ofta gör är att ta de kommunala APT(arbetsplatsträffarna) som är runt i staden  
293 och skickar: "nu vill vi att ni på ert kommunala APT pratar om det här"...Det gör jag när det  
294 handlar om t.ex valstärkande. Vi har ju gjort sms utskick när det gäller valet, för att stärka  
295 förstagångsväljare. Ta ett samtal om det här på APT och i det tänk på att det är 55000  
296 anställda som pratar med någon människa runt om någonstans, då kommer det hända saker.  
297 Så hitta internt i organisationen sätt att nå ut som gör att du når ut längre. Men fysisk  
298 information på medborgarkontor, webbinformation, vi har även information på stan,  
299 affischering, bioreklam, facebookreklam, information på facebook, information som i  
300 pressmeddelanden och får även en del press på det vi har planerat. Nu är problemet det  
301 här...nu ska vi göra det här...fullmäktige har tagit beslut som handlar om den här  
302 prylen...Problemet som är när du ställer frågan på information är att jag, förvaltningen, vill  
303 inte ta perspektiv att vi står för något speciellt förslag. Det gör att vi går aldrig ut egentligen  
304 och pratar. Det finns fantastiskt många bra göreborgsförslag som för en tynande tillvaro för  
305 att vi inte kan hitta ett sätt att informera upp dem på något sätt. Det måste vara lika, alla ska  
306 få sin del av ljuset. Om vi kan hitta ett sätt att randomisera, hitta då att man kan spegla upp då  
307 kommer vi använda webbkanalen för att visa tex månadens eller veckans eller timmens  
308 förslag är det här. Det hade varit ett sätt att jobba. Annars, information till nämnder så de har  
309 koll, hur ska man jobba med dessa förslagen, information till fullmäktige två gånger om året  
310 som handlar om vilka förslag har kommit och vad har de innehållit. Många har gått igenom  
311 men många har inte gjort det, alltså medvetandegöra då. Vara på plats på konferenser och  
312 prata om, ta t.ex "är detta en viktigt fråga?"... Om ja det är en viktigt fråga, då måste vi prata  
313 om detta för att få ännu fler...i det så blir det något, om fler och fler kommuner gör detta så  
314 kommer det finnas en förväntan att folket "vi tror att detta funkar". Om man tittar på det  
315 innehållet så är det ju en del förslag som går igenom. Om man tar vårt e-förslaget,  
316 information på många olika sätt och på många olika språk, vi har nio eller tio olika språk som  
317 vi har gett ut på. Så att vi ser till att det inte bara finns på svenska. Ja men då kan man ställa  
318 frågan: hur skickliga är vi? Hur många som heter Mohammud eller Achmed har vi nu fått in?



319 Och där är vi lägre, detta måste man ändå vara ärlig att säga...många heter Mathias, Peter,  
320 Malin och Johanna av de som lämnar förslag. Men samtidigt ger det oss en förståelse, att då  
321 är vi ute på stadsdelsdagar och pratar, ställer upp bord runt om i staden för att prata om: "nu  
322 har vi det här, vi är ju intresserad av det som ni som medborgare tycker, och du har som  
323 medborgare chanserna att påverka och vart fjärde år är det här"...att förklara landet då, det är  
324 ju ett arbete som vi måste göra och i synnerhet i de områden där man är låg och där man inte  
325 deltar lika mycket.

326 David: Har du sett det eller känns det som den här digitala medborgardialogen ger mer  
327 deltagande?

328 Det där är ju en bra...37000 personer 38000 snart har ju gått in och registrerat en användare i  
329 ett otroligt krångligt system, det är ju inte enkelt och det är inte snyggt, det är som ett långt  
330 excelark. Det handlar egentligen inte om utseendet eller intuitionen, utan människor har gjort  
331 detta därför de har känt att det går att påverka genom detta verktyget. Det ser ut på ett sätt  
332 som inte motsvarar 2020 talets drömmar, det är kanske 90-talets drömmar, trots det så är det  
333 ett stort antal människor som har hittat detta systemet och är i den offentliga miljön och  
334 lämnar förslag och diskuterar varandras förslag. Det har ju gjort att media har snappar ju upp  
335 många av dessa förslagen och beskriver dem i tidningen, tittar man på media nedslag och hur  
336 media beskriver förslag från medborgare, då är det ju ökat antal....det är något som man  
337 använder som ett sätt att påverka politiken, ibland kan det vara rörelse betonat också. Jag har  
338 ju sagt att man ska vara en person, men vi gör ju ingen bakgrundskoll, "nu är du ju med i röda  
339 korset David och du kan inte lämna förslag som handlar om röda korset". Så kan vi inte hålla  
340 på. Utan det räcker att det står "David Lindahl" som avsändare, då är det ett förslag från  
341 medborgare. Men vad vi har gjort i Göteborg är att alla kan lämna förslag, barn kan lämna  
342 förslag, man behöver inte ens vara bosatt i göteborg ens för att lämna förslag. Vi tänker ju att  
343 vill vara göteborgare. Och alla förslag då som kommer som handlar om att man ska utveckla  
344 staden göteborg så är det något gott i det, och har de 200 röster som håller med så är det  
345 tillräckligt bra för att kvala in, och de förslagen som inte är det kommer inte få några röster.  
346 Det är själva ambitionen så. Det funkar på så oändligt många sätt, men jag tycker det, ja,  
347 vissa verktyg vitaliserar demokratin upplever jag. Det blir diskussion om du vill du utveckla  
348 Göteborg, och den syns i tidningen, och min bild är att det handlar om människor, det är klart  
349 att någon kan vara arkitekt som lämnar ett förslag. Det är allt ifrån små små frågor: som  
350 handlar om 'sätt ögon på soptunnorna till bygg en solcellspark för 80 miljoner'. Det är väldigt  
351 väldigt stora skillnader så och det är väldigt rart.

352 David: Om vi tittar på det verktyget som har så många användare vilka typer av förändringar  
353 hade du velat göra på det?

354 Vi har gjort en inventering, Ja det låter som att vi bara gör inventeringar hela tiden, men en  
355 enkätundersökning som ett enkätföretag gjorde, då de ställer frågor till alla användare och  
356 alla som använder systemet, till de tyngre förtroendevalda, ordförande i nämnder som hade  
357 fått några förslag, till tjänstepersoner....Då fick vi ett utfall som vad ska man göra och det  
358 handlar till exempel om återkoppling, på vilket sätt är vi tillräckligt skickliga på att  
359 återkoppla så att människor begriper det som sägs. Vad var det för beslut som togs och varför  
360 togs beslutet? Där har vi arbete att utveckla ganska mycket. Vi har också arbetat på att  
361 utveckla interna processer i staden. På vilket sätt ser vi till att inte förslagen studsar. T.ex "det  
362 här var ju en fråga... ni där, ni förvaltar det här området då får ni ta... ja men vi är ju  
363 stads...alltså det här som medborgaren inte har så mycket glädje av att veta...att minska de  
364 transaktionskostnaderna. Det är ju jobbigt, det tar tid och resurser och vi måste göra det  
365 smart. Om du jobbar på ett trafikkontor så har du 900 ärenden så kommer det här 901

366 ärendet, så är det ett e-förslag som kommer från sidan, nu har en medborgare skickat in ett  
367 förslag, och vad jobbigt...då ska man sätta sig med det här förslaget. Då måste vi förstå att vi  
368 är inte tillräckligt...det är nytt, det är någonting som jag hittat på själv. I det arbetet behöver vi  
369 förklara för t.ex Trafikkontoret...Då kan man ju tro att det här är Mölndalsbo eller Partillebo  
370 som lämnat förslaget då behöver inte jag bry mig om det. Då är vi inne på det som att  
371 handlar om att vem som helst kan lämna förslag, och att det inte är ett medborgarförslag. Vi  
372 har massa saker att utveckla, och ja, jag säger inte och att vi är klara. Vi har ju utvecklat till  
373 exempel det som handlar om en del av återkopplingen, som var att man känner sig  
374 utlämnad...Du vet man lämnar första månaden ett förslag och sen får man återkoppling  
375 månad 4 och sen kommer månad 8 något beslut. Vad händer mellan den här tiden, där har vi  
376 ju gjort det jag kallar gamifierat. Vad vi har gjort är att vi ser till att människor som har, säg  
377 att jag lämnat ett förslag, efter de 50 första rösterna så får du: "Kul, nu har du 50 röster  
378 fortsatt kämpa. Sen efter 100 röster så får du: "Nu 'är du halvvägs, grymt jobbat. Sen efter  
379 150: "Nu är du nästan där, och efter 200 så får du mailet: "Nu gick det, härligt! Sen så är man  
380 inte utlämnad till sitt öde. Sådana små grejer som gör att det faktiskt känns mödan värt, att  
381 man får en påminnelse om någonting och en kraft då att göra mer såklart. 'Nuging' kanske  
382 det kallas. Det har varit bra och göra att man även de som stöttar ett förslag som de röstat  
383 på...t.ex att Alex röstar på Davids förslag då får du när det är 200 röster kommer du få: "Nu  
384 har det här förslaget gått vidare du kan följa det här", så är så inte heller de lämnade till sitt  
385 öde.

386 David: Det låter som exempel på transparens och feedback och att man är mer insatt i  
387 processen.

388 Men det finns saker att utveckla, jag vill ju inte sitt här och säga att det är fantastiskt. Det  
389 finns massa saker som är svåra med den här typen av digitala verktyg.

390 David: Ja du får jätte gärna utveckla på det.

391 Men det finns ju, jag tycker om du inte har läst men du kanske gjort det, Magnus Adenskogs  
392 avhandling på Malmöinitiativet, jag tycker den gav ganska mycket, vilka är det som triggas  
393 av det och vilka svårigheter finns, det som vi måste vara uppmärksamma på. Han ställer ett  
394 par frågor om relationer mellan demokratiska innovationer och de som har varit med om detta  
395 och om de sedan supportar systemet. Han har också frågor om demokratiska innovationer i  
396 förhållande till andra politiska system. På vilka sätt kan de vara substitut och det var  
397 intressanta slutsatser, och i det handlar det om att vi måste...att det är ett svagt stöd ändå. Det  
398 var lika i Ludwig Beckmans utredningen..., ja det är ett svagt stöd, det var ju därför vi gjorde  
399 detta från början, det finns ju stöd för att vi gör rätt saker som ändå har vetenskaplig grund,  
400 sen måste vi ju vara medvetna om att trots det riskerar att väga snett. Det måste vi ju justera  
401 det med olika kanaler, att göra det vi pratar om. Om det handlar om kommunikation,  
402 transparens, om vi ska vara på olika skolor, bostadsområden, bostadsrättsföreningar... och  
403 den typen av insatser behöver vi göra mer. Det finns saker som är...Jag gjorde en bild...\*visar  
404 bild på ett korsord fyllt med namn där namnet Ali är fränkopplat och utanför den  
405 sammanhängande strukturen av andra namn\*. Lite så är det med den här typen... Om man  
406 jämför vanliga namn i Göteborgsstad, man och kvinnonamn om 400 vanligaste namnen, och  
407 sen jämför jag de med de som har lämnat förslag. Hur det ser ut egentligen? Nu är det en  
408 väldigt svår jämförelse för vissa namn heter man i alla typer av världsdelar men det ger ändå  
409 ett hum om att vi inte är breda när det gäller "Ali" eller "Mohammed", jag tror de var på  
410 under 87e plats på vanliga namn i förslagslistan. Det finns ett underskott av vissa typer av  
411 personer tror jag i detta som gör att vi måste vara verksamma i vissa stadsdelar mer, det

412 kanske inte ens är så att det är inom det här digitala systemet vi kan arbeta, utan det är andra  
413 kompletterande metoder vi måste jobba med.

414 David: Menar du digitala kompletterande eller demokratiska metoder där?

415 Det kan vara båda. Dels kan det vara fysiskt, vi har en demokratibuss i östra göteborg. Det  
416 kan vara så att vi måste ta oss ut ifrån vårt kontor och vara på plats och prata med människor  
417 och visa att vi har intresse. Det kan vara från det, till även digitala lösningar som kan vara en  
418 del av lösningen, medborgarpaneler. T. ex i västra Hisingen så har vi en invånarpanel kan  
419 man säga, fast den heter inte så, och det handlar om att stadsdelsdirektören har samlat ett  
420 antal människor som bor där, i biskopsgården, för att diskutera viktiga frågor, så äter man  
421 middag och diskuterar om vissa saker som är viktiga för området då. Det är på olika sätt, det  
422 kan handla om interreligiösa dialoger, men då blir det ofta mer fysiskt, men det blir sånt här  
423 smörgåsbord jag pratade om från början, man måste hitta olika delar, vi är allätare, alla äter  
424 t.ex inte gris.

425 David: Nä all digital medborgardialog funkar inte för alla?

426 Nej, så är det, och det är naivt om vi tror att vi ska nå alla genom ett enda verktyg, men  
427 samtidigt så måste vi...vi måste förstå att de inte har hur mycket resurser som helst. Så att  
428 det finns en sån ekvation, så småningom att fundera över hur ska vi jobba så smart som  
429 möjligt i en stad som är stor.

430 David: Menar du hur man ska effektivt förvalta resurserna och få ut det effekter som du säger?

431 Ja, men någonstans handlar om, oavsett om vi pratar om...om vi tar Göteborgsförslaget och  
432 med den digitala...där finns ett löfte, där finns någonting: ”vi ska göra på det här viset, ni  
433 lämnar förslag, och vi tar ställning till”. Likadant medborgarebudgetar, där finns det löfte  
434 någonstans som är i potten då, och sen så kommer det ut något innehåll. Om vi tar det här  
435 som är smalare, dialogerna som inte finns ett löfte i det, där vi faktiskt vi bara har en önskan,  
436 att gillas, eller ha en diskussion, eller att folk ska få bättre förståelse för kommande politiska  
437 beslut. Där har vi ett arbete att göra, där finns det inte en riktigt bra metod för att: “nu står vi  
438 inför det här”...Man måste komma ihåg att vi står på politikens planhalva när man diskuterar  
439 frågeställningarna, det är det inte jag som tjänsteperson som är “in charge”. Det är så, och vi  
440 måste någonstans skilja på de här graderna. Så att vi faktiskt...politiken är de som syns och de  
441 som frontar, alltså de är de som ska vara så angelägna att det är någon som röstar på dem i  
442 nästa val. Då måste vi se till att ta ett steg tillbaka och bjuda in politiken på ett bra sätt. Jag  
443 brukar prata om att det sättet som vi ibland bjuder in våra politiker idag att vi bjuder in dom  
444 för armbågen. Vi säger till dem att: “Vi har en dialog här och vi är jätteintresserad av att ni  
445 som politiker är med, och vi vill gärna du att du står för det här perspektivet här, vi har tagit  
446 fram det här beslutsförslagen och det innehåller dessa perspektiven, och ta inte så mycket  
447 partipolitik för det är inte ett sånt möte”. Så har vi ett par politiker, och vad vi gör egentligen  
448 är att vi avklarar dem det som handlar om att vara politiker. Det är något som vi måste vara  
449 varsamma, och det är något som vi måste belysa och fundera över...är det klot? Var är det  
450 politiska? Var finns det? Som jag sa innan, när du hälsar på hos mig och letar efter det  
451 politiska. Idag krävs det ganska mycket förståelse för den politiska organisationen för att fatta  
452 att det är en politisk organisation en kommun. Det är tjänster, leenden, glada barn och  
453 simhallar med filter...och det är ganska långt ifrån det som handlar om en politiskt styrd  
454 organisation, och det är något som vi måste fundera över. På vilket sätt ska vi klara av att  
455 visa detta och det måste man göra tillsammans med förtroendevalda.

- 456 David: Alex har du något som du skulle vilja säga medans jag orienterar mig i frågorna?
- 457 A – hmm...jag funderar på det vi täckt än så länge
- 458 Har ni kommit in på något om motiven varför att de har dialog, vad är anledningen till att de  
459 har dialogen? Är det en beställning från politiken, är det en allmän önskan, vad är det för take  
460 där ni har tänkt att belysa?
- 461 Alex: det är väldigt intressant!
- 462 David: Det som vi har diskuterat är att det finns både de som ser det som en möjlighet till en  
463 effektivare process i att man kan få in förslag fortare, man kan vara mer säker på att förslagen  
464 reflekterar vad medborgarna vill ha, och det finns andra som säger, kanske mer från  
465 politikens sida, att de letar efter en stabilare regering eller mer långvarigt godkännande, där  
466 saker som läggs fram också har stödet från dem som röstar, och på så sätt lägger fram och  
467 därmed etablerar en mer långsiktigt välmående offentlig administration. Sen finns det ju  
468 såklart det här perspektivet om "god governance" kan man väl kallad det, en responsiv  
469 administration som bryr sig om sina medborgare och en förvaltning som försöker göra goda  
470 demokratiska processer.
- 471 Det jag tänker som har varit lite synd i medborgardialogens utveckling i Sverige är att vi har  
472 hamnat i rena informationsinsatser... som vi klär i någon slags medborgardialogskostym. Det  
473 är synd för det innebär att vi pratar om olika saker upplever jag. Alltså, jag har ju perspektivet  
474 att jag skulle vilja att man har impact, att det finns någonting man skulle vilja ta reda på  
475 tillsammans, det finns en anledning att ha ett möte med staden från medborgarnas håll...att  
476 man som medborgare "jag bär klokskap som ska in och befrukta något som sedan ska bli  
477 något annat". Det måste man skilja mot det som handlar om den rena informationen som  
478 måste ut när man står inför ett beslut. Det finns ett perspektiv att kommuner i Sverige vill  
479 skapa nöjda medborgare och som inte är egentligen, det kan vara olika perspektiv på, men om  
480 det är om att skapa nöjda medborgare då kan man ha vilken typ informationsinsats som helst  
481 där människor känner att det har varit lite mysigt att vara tillsammans med staden. Då finns  
482 det ett innehåll där som kommer falla väl ut, alltså där man har en relation till staden. Men  
483 om vi menar att vi vill något med engagemanget, att vi ska satsa en krona eller göra ett  
484 innehåll eller göra en åtgärd. Då måste det finnas ett löfte någonstans, någonting som  
485 politiken: om det här infinner sig så lovar vi att ta det "in considerations". Där har vi två  
486 delar, "kommuniaktionsskrået" och "demokratiskrået" som har olika roller i detta för att få  
487 detta att hända. Det är egentligen ingen som har rätt. Vi har olika perspektiv att se på detta.  
488 Vad är ambitionen med det vi gör tillsammans med medborgarna? Och varför gör vi det  
489 tillsammans med medborgarna? Om ambitionen är att få en relation....om vi tar en  
490 jämförelse: att du kommer hem till mig David och vi har bara ett snack och det kan ju vara  
491 jättetrevligt men vi kan lika gärna äta middag eller göra middagen tillsammans....det är olika  
492 delar men allt bygger på att relationen stärks, om jag då inte "stänger dörren". Om vi har en  
493 upplevelse att vi ska göra nöjda medborgare och det är det som faller avgörandet då kommer  
494 vi kunna hamna längre ner på Arnsteins trappa för liksom vad vi ska göra. Men om  
495 ambitionen är att vi ska ta det människor säger och faktiskt göra något med det, tillsammans  
496 med politiken, för det är det som krävs, då måste vi förstå att vi hamnar någon annanstans.
- 497 David: Och det är en av era motivationer och varför ni gör detta?
- 498 Ja, då har de i fullmäktige sagt på: vilket sätt, varför gör vi detta...Vi har ju demokratiska  
499 principer för: varför, och vad är det som ska hända. I det finns ju alla det här...det är klart att

500 min ambition är att befrukta förslag eller beslut och att vi ska göra något tillsammans och det  
501 kommer innebära ett starkare socialt kapital och alla dessa följdverkningarna. Men om vi  
502 nöjer oss med information så kommer vissa av de här inte bli resultatet. Jag tror man  
503 egentligen skulle ha skiljt dialog trappan från början, man skulle gjort något slacks hack i  
504 den, men det visste vi inte 2016.

505 David: hm , vad menar du med ett hack i trappan?

506 Om man har en sammanhållen trappa eller stege, så vill man ju alltid upp så högt upp som  
507 möjligt på den där, ”vi är inte tillräckligt bra”, och vad man gör tänker jag för mig själv är att  
508 man sneglar uppåt...”Nu har vi ju haft en informationsträff här, men innehåller det inte lite av  
509 det här också? Jamen jo det gör det”. Sen så har man tjuvat lite av det ovanstående  
510 trappsteget och så pågår det där och så är inte informationsinsatsen det den var från början.  
511 Då tar man lite av det från trappan ovanför och puttar ner det, och det betyder att man inte gör  
512 det man egentligen säger att man gör. Tex “ det ska bli fullt med bostäder på Heden och nu  
513 ska vi ha dialogmöte om detta”. Sen så kommer ett vi med ett fyrfärgstryck med: ”så här blev  
514 det”. Alltså då kallar vi det något som det inte är och människor känner att de inte har varit  
515 med i processen och inte kunnat bidra till hur det ska bli. Där behöver vi hålla rätt i munnen  
516 vad det här är för något. Jag har ju valt i staden Göteborg att vi har inte den här stegen som  
517 SKR beskriver den. Till exempel av rädsla för detta perspektivet, att man hela tiden försöker  
518 ta mer. Samtidigt allt som vi gör tillsammans bidrar till någon form av helhet. Det är klart att  
519 vissa informationsinsatser är jätteviktiga för att man ska bygga förståelse för kommande  
520 beslut. Det var det jag menade.

521 David: Varför tror du att det blir så att man går mellan dessa steg?

522 Alla vill väl se så bra ut som möjligt. Det finns en politisk önskan att ”nu ska vi ha en  
523 dialog ”, men sen så har man inga resurser att göra det där, att tiden rinner ut eller sådär. Det  
524 kan vara okunskap att man inte vet de här stegen. Vissa ord i dessa disciplinerna, ta  
525 kommunikationsvetenskap, så använder man ju alla dessa sända budskapen, så orden i sig  
526 själv känner man igen från det man varit med om. Så det är nog inte lätt att bara: “den  
527 teoretiska referensramen för dialogtrappan ser ut så här”. Det är nånting som man är  
528 medveten om, och i det kanske det finns en begreppsförvirring eller “de menar nog det här  
529 med kommunikation , information eller med konsultation”....så kan det vara tänker jag.

530 David: Vem är det som är ansvarig för att sätta igång dialogen då? Om man hade behövt  
531 bidra med den kunskapen till någon vem hade behövt få den då?

532 På fråga ett så: Har det någon betydelse? Det är ju väldigt få människor i Sverige har den  
533 diskussion och tycker att den är meningsfull....Men om man tycker att den har betydelse då  
534 får man ha en diskussionen t.ex “vad menar vi med...ska man ha en demokratistrategi i staden  
535 som säger med det här avser vi detta och med detta avser vi detta som man gör typiskt  
536 sett...Men med medborgardialog så avser vi en relation där politiken har gett oss uppdrag att  
537 som säger att “medborgare inte ska exkludera invånare”...den typen av beskrivningar och det  
538 får man ha internt. I takt med att nya discipliner har kommit in i ämnet dialog så har man ju  
539 känt igen saker och förändrat innehållet tänker jag. Som gör att vi är där vi är. Missförstå mig  
540 rätt, det kanske är jättebra att många är på med bollen, det kanske inte alls var rätt det som  
541 SKL hade från början eller när vi tolkade detta. Det kanske är något annat som är rätt....Det  
542 kanske är ni som är på och kommer till en fantastisk slutsats. “Det här behöver man göra, den  
543 här lilla delen skulle göra jättemycket.”



- 544 David: Ja kanske...det hoppas vi ju på.
- 545 Alex: Känner du att det finns en utmaning med medborgardialog som vi inte har täckt in?
- 546 Ja men hur beställer man medborgardialog, på vilket sätt ska det ske? Det är lite svårt veta  
547 när det handlar om det digitala dimensionen, alltså de verktygen som är digitala, eller saker  
548 som är fysiska, men generellt så kan vi nog bli bättre på vad är det vi ska åstadkomma inom  
549 ramen av medborgardialogen i staden det tror jag, och det gäller säkerligen över Sverige  
550 också. Det behöver man fundera på, om man inte har ett bra syfte så kommer man inte få ett  
551 bra resultat.
- 552 David: det är inte bara hur utan också vad, vem och varför som behöver listas ut för att man  
553 ska komma någonstans.
- 554 Vad jag lurar på är, det som jag pratade om förut, är innerligheten, alltså den ärliga uppsåten  
555 från politiken, att det finns är viktigt. Om vi pratar i stort, verktyg, ja då finns ett ärligt uppsåt  
556 från början, vi vill någonting med detta...Men sen om vi pratar kontinuerliga  
557 medborgardialoger där man gör det här som en del i vardagen, veckovis eller månadsvis, då  
558 blir det väldigt viktigt att det finns en väg in i styrsystemet. Att t.ex en stadsdirektör eller en  
559 stadsdelsdirektör eller att en sektorchef är med och kan föra in det som sägs på olika platser i  
560 staden. Det krävs också att staden har funderat, vilken infrastruktur ska gälla för att hantera  
561 det här dialogsorganet eller vad det nu är, att det finns en person som skickar ut anteckningar  
562 eller kallelse, alltså det som handlar om det veckovisa slitet. Sen från medborgarperspektivet  
563 måste det ändå finnas att man kan säga något och att man kan argumentera för sin sak, den  
564 delen av dialogen behöver finnas i detta. Att argumentera för sin ståndpunkt och kunna lyssna  
565 på andras. I det jag sa om e-förslaget, återkopplingen är A och O...i det som vi ska dömas på  
566 så småningom. Jag tror vi behöver förstå att vi kan göra innehållet på olika sätt. Då är vi inne  
567 på det som handlar om: vem har makt egentligen? Hur ska vi förstå det som har sagts på  
568 mötet tillsammans, det kan man tänka sig att medborgarna står för en del av anteckningarna,  
569 ska vi anteckna tillsammans i någon plattform? Det där behöver vi också djupdyka i, på vilket  
570 sätt ska vi jobba så det blir transparent det systemet vi har.
- 571 [Snack om tack för intervjun och återkoppling med transkript]
- 572 David: ja tack säger vi för din tid och din kunskap

## 1 **V2 - Transkribering intervju Anders Nordh 28/4 (Bilaga 4)**

2 Alex: Vi vill gärna börja höra lite mer bakgrund om vad du jobbar med och hur det relaterar  
3 till digital medborgardialog.

4 Okej, då kan jag väl säga såhär att jag jobbar på Sveriges Kommuner och Regioner, som vi  
5 heter nu, och jag har jobbat med frågor som rör dialog med medborgare sen någonstans 2007  
6 - 2008. Vi arbetar med de frågorna utifrån uppdrag som vi får från vår kongress och vi har  
7 haft uppdrag inom området sedan... jag tror sedan 2003-4 någonstans. Och de här upptagen  
8 ändras lite grann över tid, men grunden är att man vill från förtroendevalda, då som verkar ute  
9 i kommuner och regioner, vill att vi som medlemsorganisation ska hjälpa våra medlemmar att  
10 utveckla dialoger med medborgare. Och det man pratar om där är mer och mer nu att skapa ett  
11 socialt hållbart samhälle. Det riktar in sig väldigt mycket på det här som man kallar för  
12 mellanvaldemokrati, det som sker mellan valen. Och det som kan vara viktigt att påpeka  
13 också från vårt håll sätt är ju att all den här typen av aktiviteter och dialog som vi har det  
14 syftar till att vara ett stöd till vårt representativa system. Det handlar inte om, vi främjar  
15 liksom inte någon form av direkt demokrati, det finns andra som driver dem [skratt i rösten]  
16 frågorna så att säga.

17 Och i det här arbetet nu under de här åren så har vi haft lite olika samarbeten, haft av och till,  
18 samverkan med regeringen i olika uppdrag och bland annat gjorde vi runt där 2009-10  
19 någonstans hade vi stöd från dem för att just titta lite särskilt på digitala verktyg för  
20 medborgardialog så då hade vi möjlighet att ta fram några så att säga prototyper för verktyg  
21 för att kunna använda i dialog och några av dem, har liksom, används fortfarande på lite olika  
22 håll i mer bearbetad form.

23 Och i övrigt så så kan man säga någon så här grundtanke som vi har från vårt sätt att jobba  
24 med de här frågorna...det är ju att det digitala dialogen ersätter inte den fysiska mötena eller  
25 tvärtom utan det behövs en samverkan däremellan. Man behöver som kommun eller region  
26 använda sig av färdighet i att både erbjuda digitala och fysiska mötesformer så att säga. Jag  
27 kan stanna där till vår första fråga.

28 Alex: ja... och hur mycket som ni sysslar med har med liksom It och det digitala att göra?

29 Ja det går ju inte att sätta någon sån här procentsiffran på det men i vårt arbete med att  
30 uppfylla det här uppdraget vi har från, det kongress uppdrag vi har, så är naturligtvis digital  
31 dialog, det är ju en del som vi jobbar med parallellt med den andra så att det ingår som en  
32 naturlig del i vårt arbete att prata med våra medlemmar om att de behöver göra det här både  
33 på nätet och i fysiska mötesformer.

34 Alex: Mm... Hur liksom nära själva typ specifika dialog projekt jobbar du?

35 Vi som organisation vi jobbar ju med våra medlemmar. Det innebär att vi är inte ute och  
36 möter medborgare i dialogmöten ute på stan. Det får kommunerna göra själva men så att vårt  
37 arbete är väl kanske mer fokuserad på att jobba med att hjälpa våra medlemmar med att skapa  
38 system och struktur i hur de ska jobba med olika dialogformer. Så kan man väl säga. För det  
39 är de som måste göra verkstaden så att säga.



40 Alex: Ja precis så ni hjälper mer till. Skulle du vilja ta oss igenom lite hur såhär planering och  
41 implementering brukar gå till när man gör nåt dialog?

42 I en kommun?

43 Alex: Ja eller lite så; hur mycket av det ni har insyn i?

44 Ja asså. Man kan väl säga det här har ju utvecklats lite grann över tid. När vi började, eller när  
45 jag kom med, 2007 - 2008 där någonstans, då var det ganska vanligt att vi mötte företrädare  
46 från våra medlemmar i form av antingen någon entusiastisk tjänsteperson eller någon  
47 entusiastisk förtroendevald som hade hört talas om nån metoder som de tyckte att de skulle  
48 ha. Alltså man sa "Ja vi ska göra medborgarpanel eller vi ska ha fokusgrupper eller vi ska  
49 göra någonting annat". Och då vill man ju liksom testa, man ville pröva metodiken men det  
50 man såg då det var ju att man, när de kom tillbaka till sina andra kompisar, speciellt till sin  
51 fullmäktigenämnd, och sa att nu har vi haft en jättebra dialog så ställde man som fråga men  
52 vad sjutton har ni gjort då och varför har ni gjort det här? För man hade liksom inte, man hade  
53 inte skapat en plattform eller man va inte överens om att det här var något viktigt att jobba  
54 med. Det var bara lite så här entusiast drivet om man säger, och då valde man metod och då  
55 såg vi att det här behövde vi fundera över och då när vi tittade lite grann, vi har ju tittat  
56 väldigt mycket kan jag säga under de här åren också på hur man gör på andra håll i världen,  
57 för just det här är ett område där vi ligger inte alls längst fram som nation.

58 Och då kunde vi se det fanns länder som hade någon form utav mer systematik och struktur  
59 kring dom här frågorna och det gjorde att vi... Jag vet inte hur mycket ni har kikad på de som  
60 ligger på vår hemsida? Men vi har ju en så här styr karta där vi prata väldigt mycket om att vi  
61 har en form av principer; Varför är medborgardialog viktigt i vår kommun? Man har en djup  
62 diskussion bland, i första hand bland de förtroendevalda, för det är de som måste äga...ska jag  
63 säga frågan, och står för inbjudan, att om man har tagit beslut i fullmäktige att vi ser  
64 medborgardialog som ett arbetssätt som är viktigt som vi tillämpar enligt de här principerna.  
65 Där vi ser en viktig fråga som vi behöver lyssna in och utifrån det sen så kan man ju då välja  
66 de metod man vill ha för att diskutera de olika frågorna. Det vi liksom pratar väldigt mycket  
67 med våra medlemmar om idag och sen har vi ju naturligtvis, vi har ju haft nätverk där vi  
68 bjudit in. I och med att vi är en medlemsorganisation så kan ju inte vi gå in och peka med hela  
69 handen och säga att nu ska ni ha det här och det här, utan vi måste jobba mer på att ni som är  
70 intresserad av att lära er mer om medborgarbudget eller e-förslag eller någonting annat ni kan  
71 vara med och anmäla er till det här nätverket. Men där har vi också varit tydliga i att ska ni  
72 vara med i ett sånt nätverket då måste ni ha ett beslut hemma från en politisk nämnd eller  
73 styrelse att det här är någonting som kommunen står bakom och att då ska ni också åta er att  
74 under ett par års tid få prova olika olika arbetssätt och metodiker för skapa erfarenheter som  
75 andra kan ha nytta utav. Så försöker vi jobba.

76 Vi ser att ska det här blir någonting på riktigt så krävs det ett åtagande från de förtroendevalda  
77 inte minst för att du och jag ska ta vår tid och svara på enkäter eller gå på ett möte så vill vi ju  
78 veta också; Vad ska ni göra med det där? Var kommer resultatet att hamna någonstans? Och  
79 det spelar ju ingen roll då om det är en digital dialog eller ett fysiskt möte.

80 Alex: Mm, så; Det ska komma vilja och syfte först innan metod valen?

81 Ja, alltså, det finns hur mycket som helst att välja på så det är ju det man får göra liksom när  
82 man väl har bestämt sig för; Vad är det för fråga vi vill ha dialog om? Är den här frågan  
83 påverkbar? Är jag som förtroendevald påverkbar? Svarar man nej där då är det ingen mening

84 att ha dialog. Men då kan man ju säga, bestämma sig för att; jo men den här frågan vill vi  
85 konsultera våran medborgare om. Tycker ni a, b eller c, högt eller lågt, stort eller brett? Då  
86 passar ju vissa former och vissa metoder bättre för det. Eller säger vi så att vi vill öppna upp  
87 fönstret och låta medborgare få komma med idéer och förslag då är det något annat vi vill  
88 göra. Eller att dem får faktiskt vara med och hjälpa oss att prioritera då kanske vi går mer mot  
89 medborgarbudget hållet så att säga. Så där finns ett antal steg innan man kommer till att man  
90 välja vilken metod, eller vilka metoder, man ska använda.

91 Alex: så vi undrade lite just vad som ligger bakom metoder, metodval och det har du ju  
92 kommit in lite på redan

93 Ja, dels är det ju att; vi brukar också säga att ni måste ju välja, som en enskild kommun kan  
94 ni sannolikt inte ha kompetens och förmåga att använda att tillämpa alla de hundratals  
95 metoder som skulle, om vi skulle göra en lång lista, ni kan inte vara bra på allt. Då måste ni så  
96 att säga välja några metoder för lite olika steg i den här, kanske delaktighetstrappan eller  
97 något annat, som säger då att om vi kan jobba med konsultation, ja okej då ska vi ha en digital  
98 medborgarpanel och vi kan bjuda in till konsultativa möten eller fokusgrupper eller  
99 någonting. Och sen kanske vi säger; Ja men vi vill låta folk vara med och komma med ideer,  
100 då kan vi ha e-förslag eller e-petitioner. Så det är så man behöver jobba och liksom se att för  
101 varje steg så kanske vi kan välja mellan en handfull olika både fysiska och digitala metoder  
102 som vi har förmåga att använda.

103 Alex: spännande, tycker du att de som ni hjälper till med sånt här med är bra på att typ så här  
104 välja metoder som passar?

105 Ja hörudu, det var en bra fråga hehe. Ja men det tror jag, alltså jag kan inte sitta och säga att  
106 exakt där valde ni fel metod. Det som man däremot kan gå bet på ibland är att man kan vara  
107 otydliga i sin varudeklaration. Att man säger att kom till ett dialogmöte i stadshuset på onsdag  
108 klockan 19 och så kommer folk dit och tror att de ska få tycka till och så är det bara ett  
109 informationsmöte. Det är detta varudeklaration är ju något som vi trycker väldigt mycket på.  
110 Där finns det ju många som har liksom gått bet på att man är överentusiastisk och man är inte  
111 tillräckligt tydlig.

112 Alex: Då ska vi se, nästa tema i våra frågor är lite mer på de tekniska hjälpmedel man  
113 använder. Vi är lite såhär nyfikna på om de tekniska program eller så som används fungerar  
114 för behoven som finns? Och liksom så.

115 ja, du har inte något mer precis eller liksom tänker du mer om dem verktyg som finns till  
116 hands att välja på om de är tillräckligt bra eller?

117 Alex: Ja nu är det lite så du har kanske sett ganska många projekt, det kanske lite svårt att  
118 svara generellt.

119 Men om man säger så här. Jag tror att det är ganska sällan det är själva den tekniska lösningen  
120 som är ett problem, de funkar oftast för det de är tänkta att göra. Det är nog mer snarare om vi  
121 som använder dem; använder vi dem på rätt sätt och vid rätt tillfälle och ger vi någon form av  
122 bra stöd kring dem? Om man bara tar ett sån här verktyg eller metod som hyfsat många har  
123 idag och som det tickar till nån då och då; det är den här möjligheten att lämna e-förslag alltså  
124 e-petitioner och det var ju något som 2008 var Malmö den första kommunen som införde det.  
125 De hämtade det från Bristol i England och körde på deras tekniska plattform som sen lyftes  
126 över till ett svenskt företag som har gjort en svensk version av. Och idag är det väl som jag

127 känner, jag har inte gjort någon enkät på det, men säg att det är någonstans mellan 40 och 60  
128 kommuner som erbjuder e-förslag i någon form.

129 Alex: Jag tycker jag har sett en siffra 170 någonstans.

130 Ja det vet jag inte, det kommer inte från mig iallafall. Men hursomhelst; när du använder en  
131 sån, om vi säger att nu ska vi starta och ha e-förslag i vår kommun, då är ju det ett system du  
132 inför som inte har någon reglering i lag. Utan du kan utforma det ganska väl själv vilket  
133 innebär att du som kommunen själv så sätter du om du vill ha en gräns som säger så här att  
134 om det är 10, 20 eller 50 som stödjer ditt förslag då lovar vi att vi tar upp det till diskussion i  
135 den nämnd eller styrelse som förslaget är kopplat till.

136 När Malmö startade första gången då hade de ingen sån gräns alls för det vill inte deras  
137 politiker. Dem sa att; ja men folk får vi lägga de här förslagen och så får vi titta på dem och se  
138 om det är något intressant så kanske vi plockar upp det. Och det blev ju ganska otydligt för  
139 mig som då tar av min tid för att lägga ett förslag, finns det någon form av limit i det här som  
140 gör att jag kan då kanske uppbåda ett visst intresse för mitt förslag så att det går vidare. Och  
141 där kan man ju då också sätta olika typer av inloggnings- och säkerhetspärar, allt från att du  
142 "likear" ett förslag med en tummen upp eller att du måste logga in med ett bankID för att  
143 lämna och så vidare. Och bara där har du ju liksom ett sånt tekniskt val, ett val i den tekniska  
144 lösningen kan ju göra att fler eller färre vill använda det. Man sätter upp olika trösklar som  
145 gör att det begränsar.

146 Det som vi har sett som skiljer när det gäller e-förslag i Sverige jämfört med bla England då  
147 som vi har tittat en hel del på, det som skiljer där är ju att, och det handlar väldigt mycket med  
148 tradition att göra, när engelsmännen lägger in e-petitioner då tar de också ett stort ansvar för  
149 att marknadsföra sitt förslag, för att samla underskrifter, för att samla röster man liksom  
150 promotade det och talar om att; här jag har lagt in en jättebra idé, vill inte ni, tycker inte ni  
151 den här bra, skriv under så att vi blir fler. Men här hos oss så är det så att jag lägger mitt  
152 förslag och sen är det någon annan som får hitta det. Vi har inte den traditionen helt enkelt att  
153 göra det och det är väl en kulturskillnad.

154 Men sen då den del som jag tycker att det ofta kan brista i, det är ju att när jag väl har lämnat  
155 mitt förslag och det kanske har blivit processat inom någon politisk institution så måste ju  
156 också de förtroendevalda ge en återkoppling; vad hände sen då? Vad händer med förslaget?  
157 Och det sköts på lite olika håll mer eller mindre bra, för vi har ju trots allt bett våra  
158 medborgare att ta av sin tid för att lämna, ge sina idéer och tankar, och då även om mitt  
159 förslag inte varit liksom accepterat så vill jag ju veta varför. Och jag vill ju ha liksom någon  
160 form av motiv för det, och där finns en hel del att göra. Men det har ju inte med den tekniska  
161 lösningen att göra, det har inte med det digitala verktyget, utan det har med den handhavande  
162 processen att göra. Så att det är väl en sån där, jag tror det är oftare i kring dem så att säga  
163 mjuka faktorerna som gör att saker kanske inte blir så bra som man hade hoppats i alla lägen.

164 Och vi ser också en... När vi har följt kommuner över ett antal tid så ser vi att helt plötsligt; ja  
165 nu har det gått 4 år och nu är det ett val och så byter vi ut väldigt mycket förtroendevalda, vi  
166 kanske byter majoritet, varje val så byter man ungefär hälften av alla förtroendevalda i en  
167 kommun idag, för de slutar och pensionerar sig, det kommer nya och så vidare. Men sen  
168 också att vid majoritetsskiftet så kan man ju säga att det där med medborgardialog det var ju  
169 inget intressant eller så säger man att ja men det där låter ju, det där måste vi jobba med, det  
170 där verkar ju intressant. Och det här blir ju också en situation för de som är tjänstepersoner att  
171 de måste vid vara, efter varje val, liksom börjar promota varför håller vi på med det här,

172 varför är det här viktigt, varför är det här bra. Och det upplever ju vi också ifrån vår roll att vi  
173 möter nya medlemmar, nya förtroendevalda, och efter varje val så vi måste ju också. Men det  
174 vi har sett, den förflyttning vi har sett över tid är ju att när vi startade då för tio femton år  
175 sedan då var det många som kommer och sa att vi har hört talas om det här med  
176 medborgardialog, vi vill veta vad det är för någonting. Nu idag så de som kommer till våra  
177 träffar och möten de säger att vi har ett uppdrag, hjälp oss vi ska göra det här. Så att där har  
178 det liksom där har det skett en gradvis förflyttning till mycke mer tydliga beställningar  
179 uppdrag på att man ska jobba med de här frågorna.

180 Sen kan man väl också lägga till där att vi har ju en väldigt, det är en väldig skillnad i  
181 förutsättningar för våra kommuner beroende på kommunstorlek. Median-kommunen har en  
182 16-17 tusen invånare och de har ju inte samma resurs som de stora städerna. Dels i att lägga  
183 pengar på att skaffa olika mer eller mindre kostsamma digitala lösningar, och dels att de har  
184 inte heller kompetensen och förmågan att alltid hantera dem. Så att där ser vi en stor skillnad  
185 men det är inte detsamma som att våra stora städer är bäst i klassen på det här för det är de  
186 inte heller va.

187 Göteborg är väl den stad och Malmö de gör ju mer idag än vad vår huvudstad gör till exempel  
188 på det här området. Sen finns det ju delområden i Stockholm där man är bra när det gäller  
189 stadsplanering och sånt här att jobbar mycket med olika digitala lösningar men rent generellt  
190 kan man väl säga så. Och det här gör ju också att... det här blir ju ofta någonting som måste  
191 finansieras via en budget som ligger på nån som är ansvarig för demokratifrågor eller  
192 någonting annat och dom är inte så stora. Då kan ju en digital lösning blir ganska dyr i den  
193 lilla kommunen. Så där har vi ju sett att man har väl varit mer benägen att hyra det som  
194 molntjänster för specifika projekt. Så man säger att nu ska vi köra en medborgarbudget ett  
195 halvår då vill vi ha tillgång till den här lösningen, och sen har man ju också problematiken  
196 med att flera utav de här dialog-plattformarna och verktygen är ofta open-source lösningar.  
197 Och de IT-enheterna är inte alltid så där jätte-roade av att sätta in en open source lösning i sin  
198 servermiljö. Så att där finns det också såna, ska vi säga, såna stöttestenar som det kan vara.  
199 Så därför, det vi har sett hittills är ju att fler vill tycka att om vi hyr det som en molntjänst, då  
200 blir det inget vi behöver host:a själva utan då kan nån annan, då köper vi bara som en tjänst.

201 David: Om jag bara får smyga in en fråga; när du säger att eventuellt IT-avdelningarna. Har ni  
202 fått någon respons eller har du någon tanke om varför det kan vara så att de är så... inte  
203 motståndskraftiga kanske, men varför de känner att de kanske inte är någonting de vill  
204 implementera i sin miljö?

205 Ja om man säger så här. Sitter du som IT-chef i en kommun idag och har ansvaret för att 3-  
206 400 verksamhetssystem ska snurra och ska fungera dagligen, så är du rätt försiktig med att  
207 stoppa in någonting som du inte är bekant med, som det inte finns ett företag som du kan slå  
208 på fingrarna för att det varit fel [skratt]. Hittills, det är möjligt att det kanske blir någon  
209 generationsväxlingen där men, väldigt många har ju liksom växt upp i de här, har ju suttit i de  
210 här stordator miljöerna, det ska vara Unix servrar eller Microsoft lösningar och så här. Man är  
211 trygg med det som fungerar, den här community världen är man [skratt] lite fundersam. Det är  
212 nog där kan man säga att skon klämmer. Kommer du då till de här kommunerna som ligger,  
213 alltså median kommunerna, de mindre, så har du ofta väldigt små IT-avdelningar och de har  
214 inte möjlighet att ha resurser och kompetens inom den här typen av områden.

215 Men man kan se att det är jätte många kommuner idag som implementerar en sån här e-  
216 tjänsteplattform, som heter open e-plattform, som är helt open source baserad och det är väl  
217 en 120-130 kommuner som kör den plattformen idag. En del kör den med egna installationer

218 och andra kör den som molntjänster, men där har man ju, i och med att den är så stor  
219 community så har man sett att det här är intressant och den här grund-plattformen var också  
220 utvecklad av kommuner som tog fram det från början. Och där har man väl också sett att när  
221 man har gjort större mera upphandlingar och där har man inte ens, ofta inte vetat om att det är  
222 en open source plattform när man handlar upp man har bara sett den här har den bästa kvaliteten  
223 och också det bästa priset, så man har liksom inte specifik sökt efter det eller sett det har varit  
224 och då har man liksom sagt att jamen det här det funkar ju. Så visst det kan ju hända att det  
225 kommer, att det här är en successiv förändring över tid så att säga.

226 David: Om du orientera dig på nästa fråga Alex så kan jag bara fråga lite snabbt där eller  
227 klargöra med dig Anders; du sa ju då att folk kommer tillbaka med kanske lite tydligare att  
228 det är det här vi vill göra då, mer när det kommer till ämnet digital medborgardialog. Skulle  
229 du säga att det är mindre motsträvigt, motståndskraftigt nu kring de här digitala  
230 medborgardialogerna än vad det har varit till exempel?

231 Ja jag tror att den minskar. Sen har vi inte liksom nått nån sån här tipping point som jag kan  
232 se liksom. Men jag kan tänka mig, möjligen, att när vi har liksom kommit ur den här Corona  
233 krisen här då kanske det kan vara så att det finns en ökad möjlighet för att pröva lite nya  
234 former. För att nu har ju alla tvingats in att pröva olika digitala metoder mer eller mindre. Det  
235 är så att den största liksom tveksamheten sitter nog mer i huvudet, att man det där har vi inte  
236 gjort förut och det där känns inte så tryggt och bra, det är viktigare att vi möts ansikte mot  
237 ansikte och kan prata med varandra. Och det handlar inte om att man ska sluta göra det, för att  
238 vissa grupper tycker det är det absolut bästa sättet att ses över en kopp kaffe och sitta och  
239 diskutera medan andra har inte ens möjlighet att komma till detta mötet som man bjuder in  
240 till, av geografiska skäl eller andra tidsmässiga skäl. Och just, måste säga att de digitala  
241 verktygen de har fördelen att de är oberoende av tid och rum och det vi har använt hittills har  
242 ju varit väldigt mycket konsultativa verktyg, eller lämna ett förslag eller tyck till om  
243 någonting. Det har ju inte varit så att man har försökt kopiera fysiska dialogmöten med  
244 gruppdialoger på nätet. Och det kanske vi inte ska göra heller eller så kan vi prova det och det  
245 är väl lite grann det vi kan se nu när vi har många som testat just de här plattformar som zoom  
246 eller annat. Och ser att det funkar i alla fall till en viss del, sen kan du aldrig lägga upp ett  
247 digitalt möte på samma sätt som du gör vid ett fysiskt möte för du orkar ju liksom inte sitta  
248 lika länge som om du sitter och pratar på Folkets hus eller någonting.

249 Vi behöver jobba mycket mer med parallella metoder och det som en del uttrycker som  
250 "blending" att vi får dom att växa ihop. Jag brukar säga ibland att om vi till exempel skulle ha  
251 en digital medborgarpanelen i en kommun så kan vi skicka ut ett antal frågor där vi säger att  
252 ja, vad tycker ni? Tycker ni a, b eller c? Si eller så, högt eller lågt? Sen kan man ta den  
253 sammanställningen av dem resultaten till en fysisk fokusgrupp och diskuterat det här sa  
254 medborgarpanelen som bestod av 500 invånare i vår kommun; hur tycker ni kring det? Om ni  
255 vill fördjupa er; ja men, såhär tycker vi i fokusgruppen, och då kan man skicka tillbaka det till  
256 medborgarpanelen. Att man liksom får en, skapar en, växelverkan mellan det som sker i  
257 fysiska möten och det som sker digitalt. Men där finns det jättemycket att göra. Men alltså  
258 sånt där kräver ju att man har tid och tycker det är spännande och vill testa.

259 Vi ser ju det inom en del kommuner som provar det här med medborgarbudget att där  
260 kombinerar man ju fysiska möten med att presentera och samla in och rösta på förslagen på  
261 nätet. Där hittar man ju sådana kombinationer.

262 Alex: Det är spännande att just kunna nyttja alla möjligheter vi har.



- 263 Ja och vid några tillfällen har vi titta på när de har haft såna här paneler och annat att på  
264 tidsloggarna ser man ju folk som är inne och svarar på en digital enkät de gör ju det när  
265 kontoret är stängt, det är sen kväll eller tidig morgon, det är inte när man har ett möte i  
266 Folkets Hus.
- 267 Alex: Det är väl då andra som har jobbat gå till på dagarna har tiden kanske.
- 268 Ja, men sen, det är ju så att tittar vi på genomsnittsåldern på politiker i fullmäktige så är ju det  
269 en generation som inte har den vana. Och liksom förlitar sig väldigt mycket på de traditionella  
270 mötesformerna, känner sig trygga där. Och är det ett stort kliv för dem att ta och pröva andra  
271 nya former så att säga.
- 272 Alex: det kan väl leda in oss lite på nästa fråga. jag bara funderar på om vi ska ta skapa ett  
273 nytt möte så att det inte blir avbruten här är för zoom
- 274 Ja men gör det så hinner jag gå och gör en sak också. Då mejla ni en ny längd eller hur gör ni?
- 275 Alex: Ja vi hörs om nån minuter.
- 276 *Från andra halvan av intervjun där det missades spela in*
- 277  *Davids anteckningar:*
- 278 Demokrati
- 279 Vad är de demokratiska effekterna?
- 280 De demokratiska effekterna är ett område som är svårt att mäta, man måste i sverige hitta nya  
281 sätt att mäta och ompröva nyckeltal. Det kanske är bättre att utforska ifrån story telling....
- 282 När man i vissa kommuner har börjat med medborgarpanel och behandlade folk i  
283 medborgarpanelen som "VIP", lät dem möta förtroendevalda och på lite bussresor så var det  
284 deltagare som sa att de kunde tänka sig börja engagera sig.
- 285 Poängen med medborgardialog är att skapa tillit, ett ökat medborgardeltagande. Och det  
286 måste inte heller vara att en medborgares förslag måste gå igenom, det kan räcka med att  
287 förslaget har blivit diskuterat och medborgaren ser att det de säger faktiskt blir hört.
- 288 Det finns många smarta i samhället och vi borde ta tillvara på dem.
- 289 Det är spritt i kommunerna om hur och när saker mäts, vissa inom SKRs nätverk har man sett  
290 har mätt men annars är det upp till de enskilda kommunerna.
- 291 I införandet av digital medborgardialog så händer det att folk frågar om det är representativt.  
292 Svaret på det är frågan om de fysiska mötena är särskilt representativa.
- 293 När man har skapat en medborgarpanel där de som får möjligheten att delta inte är frivilliga  
294 har man dock sett att det är ett större bortfall än om man frågar personer som självmant söker  
295 sig till att delta i demokratin via medborgarpanel.



- 296 Det är viktigt att förstå också att medborgarpanel är en ögonblicksbild, och kan användas för  
297 att se läget just nu, med insikten att läget kan komma att ändra sig. Ett annat problem är även  
298 om Sverige har ett bra nät så kan nätverks tillgången vara begränsad.
- 299 Men det som är värt att poängtera ur det demokratiska perspektivet är ju inte att folk kommer  
300 sitta hemma på kammaren med sitt digitala verktyg utan att man kan även ha med dem till  
301 fysiska möten. Eller att man har en dator vid varje "runt" bord och jobbar med digitala  
302 anteckningar istället för klisterlappar eller paper.
- 303 När det kommer till engagemang så från medborgarsidan så handlar det om marknadsföring,  
304 det är inte "ett självspelande piano".
- 305 Man måste också jobba internt i organisationen för att det man vill göra förankras i  
306 verkligheten och att alla internt måste vara engagerade.
- 307 Man kan även be de som möter mycket människor i sin vardag att lyfta de deltagande  
308 möjligheter som finns. Tex att den som jobbar på dagis eller skola och möter en missnöjd  
309 förälder säger att det finns rum för att personen tar upp detta i någon form av  
310 medborgarförslag.
- 311 Internt kan förtroendevalda visa lite motstånd i att "vi är valda i fyra år" jag har därför den  
312 mandat eller auktoritet att ta de beslut som jag kan, och behöver inte bli ifrågasatt i det.
- 313 Även stadsplanerare eller liknande med utbildning kan man tänka sig ha inställningen att tack  
314 vare den utbildning de har så finns det inte möjlighet att någon medborgare skulle ha förslag  
315 eller input som kan vara av mer vikt eller insikt än mina.
- 316 Anders tror att om man tittar på tex miljonprojektet så kunde ett samrådsprocess varit bra för  
317 att undvika de dåliga miljöer som uppstod.
- 318 Det är också viktigt att inse att många av de utmaning vi står inför när det kommer till  
319 hållbarhetsfrågor inte kommer att klaras av på egen hand. Enskilda aktörer såsom näringsliv  
320 eller kommun kan inte utveckla det på egen hand.
- 321 Även komplexa frågor som rör upp mycket känslor, som att lägga ner en skola, vårdcentral  
322 eller sjukhus kan gagna från medborgardialog. Då behövs olika former av dialog som kan  
323 utföras med digitala verktyg för att bygga tillit och relation.
- 324 Sverige är dåligt på att plocka geografiska data, tex hade man kanske kunnat göra så att om  
325 man var i ett område så får man en notifikation i telefonen som frågar om vad man tycker om  
326 den miljö man är i.
- 327 Det har även jobbats med att låta ungdomar bygga sin ideer om stads utrymme i Minecraft.  
328 Eller man kan göra saker där man "går upp i level". Det ska alltså bli roligare att delta.
- 329 Grunden i det hela är att det måste finnas ett genuint intresse hos den administrativa sidan.  
330 För vad som kan hända är att om man bjuder in till en "konsultation" så kanske inte  
331 medborgarna nöjer sig med det, de vill ha mer.
- 332 Medborgardialog behövs för ett mer representativt system.

333 Anders tycker att det är konstigt att inte fler politiska aktörer gör mer av möjligheten som  
334 finns här.

335 Om man tittar på E-förslag kan man lämna det på många platser utanför sverige om man vill,  
336 tex tyskland. Men det är inte en del av vår kultur, inte en del av vår tradition, och det är det  
337 man måste förändra.

338 Paris gör medborgarbudget för ganska stora belopp och de hade inte kunnat göra det utan de  
339 digitala verktyg som de använder.

340 *Alex anteckningar:*

#### 341 **4. Demokratiskt**

##### 342 **Vad tror du projekten/t gett för effekter? (demokratiska, feedback)**

343 Svår mätt område. Kanske mer ”storytelling” än traditionella nyckeltal. Vi är så fast i  
344 nyckeltal.

345 Men det man kunnat se; en del tidigare kommuner som provade digital medborgarpanel och  
346 sen bjöd in deltagarna i panelen till fysiska möten för att träffa politikerna, och såhär gav  
347 någon bussturer runt kommunen, då såg man bland dem deltagarna att folk tog steget att  
348 engagera sig politiskt.

349 Medborgardialog handlar mycket om att bygga tillit och skapa förtroende. Men det är ju  
350 svårämbar, en del kommuner kan se i mätningar att förtroende för kommunen gått upp,  
351 ibland att valdeltagande gått upp.

352 Mer nöjda medborgare får man, mycket folk som uppskattat att kunna lämna förslag. Har sett  
353 att folk ofta inte blir ledsna när deras förslag inte går igenom utan känner sig lyssnade på och  
354 att deras förslag blivit taget seriöst, i att förslaget blivit behandlat av fullmäktige. Att det  
355 betyder oavsett om själva förslaget går igenom.

356 Vi har många smarta människor ute i samhället. [något mer sades här]

357 Men återgå till frågan så har vi inga procent.

358 Alex: gör ni uppföljningar av kommuners dialogprojekt?

359 Vi följer upp de kommuner som med sina projekt deltar i våra nätverk. Men inte allmänt.

#### 360 **5. Utmaningar**

##### 361 **Vilka utmaningar stötte ni på under adoptionen/användning av digital 362 medborgardialog?**

363 En fråga som nästan alltid kommer upp är om representativitet, hur representativt blir en  
364 dialog om folk får anmäla sig själva? Men då svarar jag [från SKR]: hur representativt är  
365 mötena i folketshus då? De längst fram är alltid (lite raljant) för tidigt pensionerade  
366 ingenjörer, som man i värsta fall redan kan namnet på. Hur representativt är det när de gör sig  
367 till talespersoner för alla samlade i folkets hus?

- 368 Några kommuner har jämfört medborgarpanel där vem som helst kan anmäla sig genom att  
369 ställa kontrollfrågor på ålder, kön och var bor, och har då sett att man har fått bra spridning.  
370 De har nå ungefär samma målgrupper som SCB gör i sina undersökningar.
- 371 Några kommuner anlitar företag, Malmö och Region Skåne till exempel, för att göra random  
372 urval till medborgarenkäter. Bortfall bli mycket större då än vid frivilligt anmälda till panel.
- 373 Men medborgarpanel är ögonblicksbilder, ett sätt att känna vindarna, att stämma av en fråga i  
374 stunden.
- 375 En annan utmaning är bredbandstillgång, att det varierar. Därför måste man alltid ha parallella  
376 dialoger, finns alltid risk att alla inte kan delta om man bara kör digitala. Var dialog om en  
377 specifik fråga bör ha flera vägar för medborgare att kommunicera om.
- 378 Språktillgänglighet är alltid en risk, ställer man för mycket frågor på en gång så går det för  
379 långsamt att svara på. Det är ju likadant som pappersenkäter.
- 380 Samhällsbyggnadssektorn gör en del dialogprojekt med kartor som man kan lämna respons  
381 via där man är, blir lite svårtillgängligt för digitalt ovana.
- 382 Man kan också ta med digitala verktyg till fysiskt möte, till exempel ha dator vid var bord på  
383 stormöte och då hoppas alltid någon vid bordet har tillräcklig datorvana för att hantera det.  
384 Det blir lättare att hantera än att samla in anteckningar på papper, gäller att tänka smart [med  
385 var när hur man använder digitala verktyg].
- 386 **Känner du projekten möts med tillräckligt engagemang, och/eller hade ni mycket**  
387 **motstånd?**
- 388 Från var?
- 389 Alex: ja både medborgare och medarbetare.
- 390 Medborgare: som allt annat handlar det om att marknadsföra, man måste tala om att det sker  
391 många gånger på olika sätt, brett. Det är en utmaning.
- 392 Sen att jobba internt tar mycket kraft. Det gäller att inte bara demokratisamordnare och  
393 kommunikatörer jobbar med det [digital medborgardialog] utan genomgående i hela, alla  
394 förvaltningar behöver vara med på det. Och alla som möter medborgare kan berätta om det –  
395 den som möter upprörd förälder på förskolan kan hänvisa till e-förslag.
- 396 Sen kan förtroendevalda ha inställningen att de har fått mandat och ska då vara de som  
397 bestämmer och tycker medborgarna annat kan de visa det i nästa val.
- 398 Även tjänstepersoner kan ha liknande inställning – jag är arkitekt och vet bäst i mitt område,  
399 medan andra tjänstepersoner tycker det är spännande att lyssna på medborgare.
- 400 Många [anställda] behöver ökad förståelse. Det behövs politisk vilja som säger till anställda  
401 att nu ska vi göra det här.
- 402 Alex: någon mer utmaning?

- 403 Det finns utmaningar som är mer relaterat till specifika sakfrågor, som [t.ex.] bostadsbehov,  
404 behöver gå fort nu tycker politiker och marknaden, så då är det utmaning att ta tiden att fråga  
405 medborgare hur de vill. [Något om att vi inte vill ha nya miljonprogram]
- 406 Vi kommer behöva föra mycket dialog kring klimatläget, hållbart samhälle behöver involvera  
407 många. Kraven i Agenda2030 behöver många tillsammans, inte något som kan lösas bara från  
408 kommun eller av intresseorganisationer.
- 409 Komplexa frågor är alltid utmaningar. Frågor som ”ska vi stänga en vårdcentral eller skola”  
410 som rör mycket känslor och inte heller har lätta svar eller för den delen rätt eller fel svar.  
411 Kräver att man använder olika former av dialog, då det där handlar det mycket om fysiska  
412 möten o bygga tillit.
- 413 Vi i detta land dåliga på att nyttja mobilen [i medborgardialog]. Bara fantasin sätter gränser  
414 för vad man kan göra.
- 415 Gameifikation [av medborgardialog] kan komma mer. Har testats att låta unga bygga sin  
416 drömstad i minecraft. Kanske alternativ att göra deltagande som man kan levla up i för att  
417 göra det roligare.
- 418 **6. Avslutning**
- 419 **Finns det något mer som du tycker är viktigt för ämnet digital medborgardialog?**
- 420 David: [sade något om status que]
- 421 Grunden i medborgardialog är att det måste finnas genuint intresse från förtroendevalda, är  
422 man väl överens om det så finns det hur mycket tillvägagångssätt som helst.
- 423 Kommun kan säga ”vi nöjer oss med konsultation” men då kanske medborgare vill bidra mer  
424 och blir missnöjda om de bara får frågan om t.ex. hur högt ett hus ska bli, när det också  
425 väcker åsikter om mer saker som kommunen inte är öppna för att höra.
- 426 [något om:] Vem äger en dialog?
- 427 Från kommunsida vill vi ta del av och ta vara på den vardagskunskap om närsamhälle som  
428 medborgare har.
- 429 Sen tänker jag också om jag kan ta på mig min medborgarhatt: att det är märkligt att politiska  
430 partier inte ägnar sig mer åt sånt här.
- 431 Du kan lämna förslag till parlamentsnivå i Skottland och Tyskland, och till  
432 Europaparlamentet, men inte här i Sverige. Tror det kommer ur tradition att vi här har haft så  
433 stora partier, så många engagerade i partier förr, så man kunde få medborgarförslag till  
434 parlamentsnivå via engagemang i politiska partier. Ett tankesätt som sitter kvar fast det inte  
435 stämmer med idag.
- 436 Paris har medborgarbudget, om många hundra miljoner euro, med mycket folk involverade.  
437 Där är borgmästaren intresserad av vad medborgarna vill. Det är med digitala verktyg det är  
438 möjligt att genomföra så stor dialog.

- 439 Generellt så bör medborgardialog börja med varför och sen fråga sig hur man kan genomföra  
440 dialog på schysst och transparent vis och först därefter kommer metodval.  
441

### 1 **V3 - Transkribering intervju Pierre 5/5 (Bilaga 5)**

2 Alex [00:01:15] Ok, tack för det. Då sätter vi igång. Kan du beskriva lite vad du jobbar med  
3 och hur det relaterar till digital medborgardialog.

4 Pierre [00:01:25] Ja alltså jag jobbar för en förening som heter Digidem lab som är ett  
5 demokrati labb och inom detta...det vi gör är olika grejer. Det vi gör mest just nu det är att  
6 hjälpa kommuner och andra organisationer till exempel bostadsbolag eller skolor, men då är  
7 det fortfarande i skolförvaltningen inom kommunen. Vi jobbar med olika kommuners och  
8 organisationer för att hjälpa dem med dialogprocesser och att organisera dialogprocesser. Det  
9 betyder till exempel att hjälpa dem med processdesign, att designa en bra process. Det kan  
10 handla om att hjälpa dem att designa en outreach strategi, alltså kommunikationsstrategi som  
11 kan få processen att lyckas, att nå olika grupper av medborgare, t.ex minoriteter eller  
12 underrepresenterade grupper. Det kan handla om att utbilda tjänstepersoner med en process  
13 och hur man ska genomföra en process. Det kan handla om att organisera workshops med  
14 medborgarna själva och en del är också att hjälpa kommuner eller ohörbart\*\*\* att hitta  
15 digitala verktyg som kan stödja en process, att installera det om de vill installera det på sina  
16 egna servrar.

17 Pierre [00:02:43] Vi kan också kan installera det själv på våra egna servrar om de vill ha de  
18 inte vill ha det på sina servrar, och sen kan vi utbilda dem i att använda det, så olika grejer  
19 som vi gör. En del i analogt. En annan digitalt. Men det vi ser nu med pandemin att det blir  
20 mer digitalt för att kommunerna vägrar att göra fysiska möten. Vi anpassar oss efter behov vi  
21 ser.

22 Alex [00:03:13] Ni programmerar faktiskt inte verktygen?.

23 Pierre [00:03:15] Det är en bra fråga. Så när vi jobbar med digitala verktyg så vi tycker att det  
24 är inte bra att uppfinna hjulet, och att utveckla nya verktyg när det finns faktiskt jättebra  
25 verktyg som används redan av hundratals kommuner runt om i världen. Så vi kan göra någon  
26 anpassning, vi kan utveckla olika grejer för att anpassa efter en lokal kontext. Men vi tycker  
27 alltid, alltså att vi bygger väldigt mycket på open source på Digidem Labs. Först för att vi  
28 tycker att det är viktigt för transparens när man jobbar med demokrati, men också för att vi  
29 tycker att det är också så man kan bygga på internationell kompetens och kunskap. Det vi gör  
30 mest är att göra en kartläggning av alla verktygen i världen, mest open source, men inte bara,  
31 som finns och sen testar vi dem. Vi tittar hela tiden på nya verktyg, t.ex i morse testade jag ett  
32 nytt verktyg för kartbaserad dialog och vi tittar på dem själva. Vi kör användartester med  
33 olika mindre grupper, i Göteborg och i Stockholm, och sedan när vi tror att ett verktyg kan  
34 faktiskt funka. Sedan använder vi det i en viss kontext så vi testar i till exempel med en  
35 kommun som Stockholm och Göteborg. Sedan om vi ser att det funkar kan vi erbjuda det  
36 kanske på ett mer fritt sätt. Och som sagt, alla verktyg som används hittills är open source. Då  
37 betyder det att vi kan låta kommunen använda det själva och installera det på sina egna  
38 servrar eller vi installerar det på våra egna servrar och då har vi en mer software as a service  
39 erbjudande. Där de bara får plattformen direkt utan att behöva göra något tekniskt.

40 Alex [00:05:27] Spännande. Kan du ta oss igenom lite hur planering och implementering av  
41 då någon digital medborgardialog brukar ske?



42 Pierre [00:05:40] hm... Planering och implementering. Alltså det beror lite på behovet från  
43 kommunerna som kontaktar oss men egentligen brukar vara en kommun kontaktar oss, eller  
44 ett bostadsbolag. Någon kontaktar oss och har en process som inte gått hem. Då försöker vi  
45 att jobba med dem på hela paketet egentligen där vi jobbar med dem först med processdesign,  
46 så vi försöker att titta på deras process. Oftas så rekommenderar vi att förbättra processen på  
47 olika sätt. Vi jobbar samtidigt med en kartläggning till exempel områdets så vi kommer att  
48 jobba i. Så det kan vara en förort, till exempel jobbar vi i Skärholmen i Stockholm. Vi jobbar  
49 på Hisingen, i olika stadsdelar, i Göteborg. Då jobbar vi på en kartläggning av området för att  
50 kunna förstå vilken process skulle funka bäst. Det här är processdesign. Sedan kan det vara  
51 att vi kör kanske ett första år analogt för att kunna testa. Om det är första gången de kört  
52 medborgarbudget, där folk ska bestämma över en del stads budget. Vet ni vad  
53 medborgarbudget är?

54 Alex [00:07:05] Ja

55 Pierre [00:07:08] Jättebra. Så det är inte så många kommuner som gjort det i Sverige hittills.  
56 Det kan vara bra att köra en första pilots, kanske analogt, och sedan om det ser ut som att det  
57 finns ett behov av att använda digitala verktyg så kan vi köra det år 2, året efter, men vissa  
58 kommuner vill börja direkt så då kör vi. Eller så vi bedömer själva vad vi tycker är det  
59 klokaste och det är alltid rekommendationer vi ger till kommunerna och de brukar följa våra  
60 rekommendationer...

61 Pierre [00:07:39] våra expert råd egentligen. Så det är en diskussion med dem. Det är också  
62 en levande process för att vi lär oss väldigt mycket av de tjänstepersoner vi jobbar med att för  
63 de brukar känna till sitt område väldigt väl, där vi kommer lite med utanför perspektiv. Så vi  
64 kommer när vi faktiskt inte riktigt hur området funkar, vilka svårigheter de har, men de  
65 kanske inte riktigt vet hur man gör ett transparent och demokratisk process så vi lär oss av  
66 varandra. Vi når slutsatser för att ha en fungerande process. Ja sedan gör vi processen och  
67 under processen är vi...alltså innan processen så har vi definierat en framework egentligen, en  
68 forskningsframework, för att kunna mäta vad vi tycker är viktigt för att kunna bedöma hur  
69 framgångsrikt processen är och vilka indikatorer vi vill titta på. och under processen så tittar  
70 vi på det. Så det kan vara att vi deltar på olika studier eller är organiserar med medborgarna.  
71 Då kan vi väldigt lätt kan vi beräkna hur många kom på de fysiska men vi kan beräkna olika  
72 indikatorer när det gäller kön eller ålder eller kanske varifrån varifrån kommer. Vi har kanske  
73 enkäter för medborgarna och under den här processen försöker vi att mäta olika indikatorer  
74 för att kunna i slutet se vad kan förbättras. Det brukar vara de processer vi jobbar med är  
75 regelbundna och så pågår ett år och sedan kommer de tillbaka året efter, och då kan vi  
76 använda den här datan, dessa slutsatser, för att göra en bättre version av processen. Det är  
77 väldigt sällan att man gör rätt första gången. Så när det handlar om deltagande kan det vara  
78 efter ett år att vi märker att det är en viss kategori människor har inte kommit alls i processen  
79 och det är ett misslyckande. Så där kan vi förbättra det, så vi anpassar strategin för att  
80 kommunicera på ett annat sätt året efter. Det är lite det vi gör. Jag tror inte jag glömt något. Ja  
81 och vi kör utbildningar hela tiden för att utbilda tjänstepersonal för processen, för att sen  
82 bilda medborgare, kanske bilda föreningslivet för att utbilda dem i en plattform för att utbilda  
83 beroende på vad behovet är som.

84 David [00:10:10] Jag ville bara fråga, du sa ibland så att det inte alltid lätt att det blir rätt  
85 första gången, och eftersom vi tittar lite på den här uppsatsen: vad har varit svårt och vad kan  
86 vi lära oss om det är som är svårt liksom. Varför tror du att det inte blir rätt första gången, vad  
87 kan det bero på?

88 Pierre [00:10:30] Alltså vi har massa dåliga exempel på det man inte ska göra, och på det  
89 man har misslyckats med. Det är så många grejer som kan gå fel. Samtidigt är det också  
90 grejer som man inte tänkt på som faktiskt går bättre. Men en grej kan vara faktiskt att  
91 misslyckas att nå ut till en del människor. Ofta har man en bild i förhand och sedan blir det  
92 faktiskt lite annorlunda. Man tänker äldre personer kommer inte använda plattformen så vi  
93 kommer få vara där de är...De tar kanske fika i aktivitetshuset. Man har en bild som bygger  
94 på en karikaturer som bygger väldigt mycket på fördomar som tjänstepersoner själva kan ha i  
95 området. Vissa kan ha väldigt bra insikt i hur området fungerar och vissa har totalt fel och  
96 fördomar. Så vissa tjänstepersoner har en karikatyrrel syn på till exempel hur vissa  
97 minoriteter agerade i sin förort, och då blir det lite svårt. Så vi ibland när vi börjar jobba med  
98 olika tjänster personer ser vi "okej det kommer att bli svårt för att tjänstepersoner har så stora  
99 fördomar om hur de vill involvera i sin process. Men det blir så även när vi faktiskt försöker  
100 att bygga en bra kommunikationsstrategi. Då kan det bli så att en del människor inte kommer  
101 in. Det är ett problem. Ett annat problem kan vara att vi har inte förankrat processen  
102 tillräckligt mycket hos politiker eller beslutsfattare. Det är det som är svårt är att man är en  
103 välfungerande representativ demokrati, som man har förankrat väldigt starkt i en expertkultur  
104 där du har kompetenta duktiga tjänstepersoner och politiker som kommer ta beslut åt  
105 medborgare. Problemet då är att man vill göra en process eller dialog med den här känslan av  
106 att "jag kan bättre än medborgarna" och att "medborgarna är lite dumma i huvudet", och att  
107 den fortsätter. Vi har haft så många problem där vi börjar en process och sedan kommer  
108 kommunvalet och sedan kommer det en ny styrning i kommunen som tror bättre, och som  
109 helt förändrar hela processen eller faktiskt kasta bort alla resultat och säga: att vi har en ny  
110 ide och den kommer vara bättre, eller vi handlingsplanen som är 30 år lång, så vi vill inte ha  
111 någon input efter vi tagit fram den. Så vi här olika exempel där vi har politiker som frågar oss  
112 i efterhand, och det behöver inte vara så, men de som har sagt till oss efteråt: är det inte  
113 möjligt att ändra resultatet och processen? Och då när vi har ett val eller en omröstning där  
114 folk faktiskt röstar då måste vi komma tillbaka till dem och säga nej... vad skulle ni säga om  
115 ni skulle vilja påverka resultatet av kommunvalet? Det går inte! Men i deras huvud är det lite  
116 mer flytigt. Alltså för dem är det inte riktig demokrati utan det är mer ett spel eller lite mindre  
117 seriöst. Vi har olika problem att förankra...hur viktigt det är att inte spela med folks åsikter,  
118 att inte spela med folks deltagande. Då bygger man ingen tillit, man bygger faktiskt tvärtom  
119 någon oro eller någon tveksamhet hos folk med att delta, så det är ett annat problem. Ja alltså  
120 vi hade väldigt stora problem med kommunikation. Det känns som att kommuner kan inte  
121 riktigt göra kommunikation mot en del av sina medborgare, så vi jobbar mycket  
122 internationellt och där kan vi se olika kommuner till exempel i New York City eller i Madrid  
123 eller i Paris att de lyckats att ha rolig kommunikation som riktar sig mot t.ex ungdomar och  
124 minoriteter och som faktiskt känns empowering. Folk faktiskt deltar för att de fattar att det  
125 här är viktigt och i Sverige, jag har inte jobbat med så många kommuner, men ändå alla som  
126 jag jobbat med, det är väldigt sällan något vidare bra kommunikatör som är ung och  
127 passionerad och som faktiskt vet hur man gör en kommunikation där som kommer att locka  
128 folk. Oftast är de väldigt, jag vet inte uttråkade, de är inte så duktiga, alltså de gör seriös och  
129 ganska tråkig kommunikation och sedan kommer ingen till de fysiska eventen. De undrar  
130 sedan varför? Vi gjorde kommunikation, varför kom inte folk? I Sverige nästan alltid  
131 kommunikationen skitdålig. Ja det kan vara ett annat problem. Det är vårt problem  
132 egentligen här är att vi kan inte göra allt åt en kommun, så vi försöker att öka deras  
133 kunskapsnivå, vi försöker att jobba med dem, att ge de många rekommendationer, men sedan  
134 är vi fortfarande utanför och det är inte oss som är beslutsfattare. Vi försöker göra deras  
135 processer mer demokratiska, vi försöker att göra deras kommunikation mer bättre när det  
136 handlar om att nå ut till olika grupper. Ja vi försöker få dem att bli lite modigare när det  
137 handlar om att ge makt till medborgarna, men det går inte alltid. Vi försöker att göra oss

- 138 glada med det vi lyckas att göra. Vi lyckas inte alltid och ibland är det vårt fel, att vi provar  
139 någonting och det går inte.
- 140 Alex [00:16:48] Ska ta och gå vidare, vi undrar lite kring hur och om de själva tekniska  
141 verktygen ni väljer så brukar stödja behoven som finns och liksom fungerar?
- 142 Pierre [00:17:06] Ja jag vet inte....Frågan är om de verktygen som vi använder räcker till de  
143 behov som finns eller vilka begränsningar finns? Jag tror att det är så att det finns fler och  
144 fler verktyg och de är kraftigare och kraftigare, så man kan göra väldigt mycket med olika  
145 digitala verktyg, men det finns vissa grejer som är alltid bättre fysiskt. Det är lite samma med  
146 att köra med Zoom nu, från att köra fysiska, att ha en fysisk intervju. Det är vissa grejer som  
147 aldrig blir lika bra. Men jag vet inte hur konkret jag kan vara. Men alltså de verktyg vi  
148 använder, vi importerade dem. Alltså vi använder verktyg som är internationella och  
149 utvecklas av väldigt många olika länder. Så det som är intressant är alltså de som vi använder  
150 är 10 om inte 100 gånger och 1000 gånger bättre än de som finns på den svenska marknaden.  
151 Det är det som är lite konstigt är att Sverige har man försökt att uppfinna hjulet väldigt  
152 mycket. Det är få företag som levererar sådana webbplatser för att folk ska kunna lämna  
153 förslag och rösta, och de det lämnar är jättedåligt. Om du tittar på de stora exemplen som  
154 finns i Sverige till exempel Malmöinitiativet i Malmö Göteborgförslaget i Göteborg eller de  
155 olika små e-förslags formulär som finns i Sverige är jättedåliga. Det är för att de har byggt  
156 dem i Sverige och de har byggts av företag som är vanliga leverantörer IT-leverantörer som  
157 brukar leverera vad som helst. Vilka typer av verktyg som helst till kommuner. Så det är inte  
158 deras fel egentligen men det är bara de att de är "generalistic". De är it-företag som gör inte  
159 bara Democracy...Digital Democracy, utan de kan göra upphandlingsverktyg, de kan göra  
160 redovisningsverktyg och sedan kommer en kommun som vill ha ett formulär för sina e-  
161 förslag, och de gör det. Men problemet är att dessa verktyg är inte bra på nästan alla  
162 punkter...De är inte transparenta oftast, det är väldigt få där du kan se andras förslag, de är  
163 inte användarvänliga i ganska många fall och de tillåter inte djupdialog. Alltså en dialog där  
164 folk kan faktiskt bygga förslag tillsammans, där folk kan kommentera på varenda förslag, där  
165 där folk kan se mer komplicerade processer. Så de är väldigt enkla verktyg. Jag vet inte om ni  
166 gör en undersökning av marknaden med till exempel finns företaget imCODE på Gotland, det  
167 finns ett annat företag i Sundsvall, alltså dessa företag, jag träffat dem, de är bra människor  
168 men det är bara de har inte kunskapen för att utveckla verktyg som faktiskt kan leverera  
169 bra dialoger och avancerade dialoger. Det finns olika kritiker om Göteborgs förslaget som är  
170 intressant att läsa. Det finns forskning om dem, men det är fortfarande bättre än ingenting. Så  
171 när vi använder verktyg så använder vi verktyg som Consul, Decidim, your Priorities,  
172 Police... Som utvecklades av teams dedikerade till digital demokrati som används i stora  
173 kommuner till exempel Helsingfors, Madrid, Paris och så har väldigt mycket kunskap. Man  
174 har utvecklat dessa verktyg år efter år, alltså förbättra dem så skulle det kunna funka bra. så  
175 de skulle kunna undvika några bieffekter... t.ex näthat eller destruktiv dialog där folk börjar  
176 attackera varandra istället för att bygga något gemensamt. Alltså det är väldigt många  
177 mekanismer som inte finns i de verktyg som brukar finnas på marknaden i Sverige. Sen  
178 betyder det inte att de är perfekta eller kan göra allt. Vissa verktyg väldigt imperfekta  
179 egentligen och vi försöker hela tiden att jobba med deras begränsningar och se var gränsen  
180 finns var det är bättre att använda fysiska möten och var det är bättre att använda ett verktyg.  
181 Vi jobbar alltid med kommunerna att ha ett verktyg som ett stöd som hjälper dem väldigt  
182 mycket med dataflödet, med informationsflödet, med att dela kunskapen mellan olika  
183 tjänstepersoner, ett verktyg som hjälper dem väldigt mycket med transparens, så de behöver  
184 inte uppdatera sin webbplats hela tiden, utan varje förslag som kommer från medborgare  
185 automatiskt att syns på webbplatsen. Men vi jobbar också hela tiden med de begränsningar

186 som finns. Till exempel att bara en ganska stor del av befolkningen, vill inte gå till en  
187 webbplats för att prata om sitt område. De vill ha en diskussion med en riktig person, de vill  
188 ha en fika med andra personer och då jobbar vi väldigt mycket på att göra en process som  
189 inkluderar alla och som har alla dessa möjligheter. Det lite är svårare nu när det är en  
190 pandemi. Ja jag vet inte om jag förstod din fråga men begränsningar finns det många skulle  
191 jag säga. Men de verktyg vi använder är ändå mycket bättre än de som finns på den svenska  
192 marknaden samtidigt är våra verktyg open source, som nordic peak eller imCODE börjar  
193 installera open source verktyg så är det inget problem. Vi bygger inte på en sån affärsmodell  
194 som de vill börja installera dessa plattformar hos kommuner så är vi är jättenöjda. Det är så  
195 open source funkar, vi vill ha en gemenskap på folk som utvecklar dessa verktyg  
196 tillsammans, vi vill bygga kunskap tillsammans. Men det händer inte för att olika anledningar  
197 igen.

198 Alex [00:23:12] Vi har ju hört motstånd mot open source och lite sånt.

199 [00:23:16] I Sverige är det jättemycket. Jag jobbar inte bara med digital demokrati jobbar  
200 också med transparens och öppna data. Jag skulle säga att Sverige ligger långt efter vissa  
201 länder. Så jag kommer i från Frankrike och i Frankrike är det obligatoriskt för kommuner att  
202 köra open source och det obligatoriskt att publicera allt som öppna data. Alltså är den  
203 offentliga princip som innebär att all data ska vara öppna data, inte bara att du kan begära ut  
204 det utan att den ska vara öppen by default. Och det har gjorts[i Frankrike], det var lite svårt i  
205 början men det har gjort att det är mycket lättare nu med open source då folk fattar vilken  
206 nytta man får genom att samarbeta. I Sverige är det alltid så krångligt att förklara.... Man har  
207 inte en gemensam grund av kunskap. Det finns mycket mer i Finland och jag har lite svårt att  
208 förstå varför, men det är så.

209 David [00:24:09] En följdfråga på det här. De svenska verktygen är kanske inte upp till  
210 standard som de internationella men vet kommunerna att man ska fråga efter de här mer  
211 internationella standard på verktygen? Att man ska vara mer transparenta och mot motverka  
212 det här du säger?

213 Pierre [00:24:33] Nja, det är olika olika svar till din fråga. Den första är att man brukar inte  
214 undra. Vissa undrar om sådana frågor och då kommer de till oss kanske, men de flesta  
215 bara...men alltså det är svårt att upphandla. Jag vet inte om ni redan gjort en  
216 upphandlingsprocess, det är jättetråkigt. Så de flesta kunderna brukar ha ramavtal med sina  
217 leverantörer och då tänker jag att det är ett företag...T.ex om man tänker på Stockholm.  
218 Stockholm ska aldrig fungera...alltså de nästan inga IT människor själva utan de har  
219 underleverantör på allt till...vad heter det...Tieto tror jag det är. Det en miljard avtal som de  
220 har, så när de tänker på att använda någon teknologi för en dialogprocess. Så det är väldigt  
221 svårt att innovera för dem. De har ingen IT person som kan faktiskt göra en undersökning av  
222 vilka möjligheter det finns. De bara kollar hos IT företaget och Tieto säger att vi utvecklar det  
223 själva, så det är så det funkar. Sedan när det handlar om open source så kan det också vara  
224 svårare. De kanske letar efter ett företag som kan leverera verktyget. Det som är svårt med  
225 verktyget och open source verktyg är att det gör ni på nätet, man kan ladda ner källkoden på  
226 Github, men du måste installera det själv och då kan det vara lite svårare. Så det är det vi  
227 försöker att väcka, vi kan också installera det själv på egna servrar. Då när det är en liten  
228 kommun, när vi som jobbar med mindre kommuner. Ibland även större kommuner som  
229 Göteborg Stockholm, om de säger vi vill inte ta hand om installationen så kan vi säga vi gör  
230 det. Än större är svaret i din fråga: "vet dom inte om dessa internationella verktyg?". Jag  
231 skulle säga att det är ett problem med Sverige när det handlar om vissa grejer, exempel  
232 transparens eller deltagande demokrati eller medborgardeltagande, det är att Sverige är



233 väldigt mycket en förebild i världen om sådana grejer. Till exempel demokrati, jämställdhet,  
234 klimatförändringar och klimatkampen. Det är förebild men det också att man blir lite  
235 självsäker i Sverige att man gör bäst. Det blir så när man gör medborgardialog i Sverige att  
236 man undrar inte ofta hur gör de andra länder och jag åker till väldigt många konferenser  
237 deltagande demokrati, om open government, digital demokrati, och jag är ofta den enda  
238 svenska representanten och jag är inte ens svensk själv. Så det är ingen som kommer från  
239 Sverige. Jag kan ju med väldigt många exempel när jag var på en konferens som heter 'open  
240 government partnerships summit' i juni förra året i Kanada och jag var inbjuden av  
241 kanadensiska regeringen och jag nästan tvingade en person från regeringskansliet att komma  
242 med mig, men annars var det typ 5 - 6 från Danmark, 5 - 6 från Norge och lika många från  
243 Finland och bara oss två från Sverige. Det är ofta så att jag är ensam eller en till person, så det  
244 blir inte så mycket kunskap som man tar från andra länder kommer tillbaka till Sverige med.  
245 Till exempel på en sån konferens från Paris som skulle lära sig och utbyta erfarenheter. Det  
246 skulle aldrig att en person från Stockholms stad känner att "vi vill bygga kunskap i det här  
247 området" och därför att man gör inte så mycket medborgardialog i Sverige egentligen. Det är  
248 mycket mer en representativ demokrati som är starkast och man är när man ska göra det så  
249 känner man väldigt mycket ofta att man behöver inte...alltså...Jag tror att det är jättesvårt för  
250 en svensk person att känna att jag kan lära mig från Mexiko eller från Italien inom demokrati  
251 för det är inte idén man har om demokrati. Man har att de nordiska länderna är bäst på det  
252 och jag tror att det är sant på många sätt nordiska länderna är jättebra. Det finns en lång  
253 tradition av politiska partier och civilsamhällesorganisationer t.ex fackförbund som är stora  
254 och välorganiserade. Man har också en väl fungerande representativ demokrati och inte så  
255 mycket korruperade politiker men när det handlar om medborgardialog så är faktiskt  
256 Sverige väldigt efter. För på grund av dessa som jag nämnde innan. Men det är ändå inte så  
257 många som känner att de vill kolla utanför. Vi pratar med Uppsala kommun och deras  
258 borgmästare har gått till olika konferenser där han sett att medborgarbudget är en bra metod  
259 och han kom tillbaka till sin stad och sa: Okej nu vill jag göra medborgarbudget i Uppsala,  
260 och det är intressant att det är så det händer. Det är så i början. Men jämfört med Frankrike  
261 som har ungefär 200 medborgarbudgetar som pågår just nu. Alla större kommuner har  
262 medborgarbudet så det väldigt långt ifrån Sverige. Det är bara Annorlunda. Det är inte  
263 betydligt sämre. Det är bara en annan typ av demokrati.

264 Alex [00:32:43] Men nästa fråga vi ville fråga lite om handlar om demokratiska effekter, där  
265 vi vill fiska lite kring det är som du har nämnt lite grann, hur man får kontakt med  
266 medborgare och brukar deltagandet vara representativt över kön och ålder och så?

267 Pierre [00:33:17] Det är en stor fråga med effekterna...vi är bara 3 snart 4 år gamla på  
268 Digidem Labs och jag vet inte om processerna som vi jobbade med för tre år sedan, och det  
269 är fortfarande svårt att se effekter när det handlar om...Jag vet inte...om folk...hur glada de är,  
270 eller hur trygga de känner sig i sitt område men det är ändå grejer vi försöker att mäta. De  
271 resultat som vi använder mest är resultat vi tittar på i internationell forskning och processer  
272 som är större och hänt kanske i en längre tidsperiod. Det finns ganska mycket forskning om  
273 det, om vi tittar på processer som medborgarbudet så finns det ganska mycket forskning om  
274 hur det kan öka väldigt mycket förtroende för folkvalda och för institutioner. Det är intressant  
275 det får effekter på olika indikatorer som är väldigt olika. Det kan få t.ex det är forskning som  
276 säger öka skatteintäkter, att folk betalar sina skatter på ett bättre sätt. Du kan öka deltagande i  
277 vanliga val, typ kommunvalet eller riksdagsvalet, så det finns många olika effekter. Sedan är  
278 mycket av det inte bevisat i Sverige, så du får använda den här kunskapen försiktigt. Sen när  
279 det handlar om just digital demokrati så är det lite oklart, det är svårt att skilja det från just  
280 dialog. Men man kan säga ändå att digital demokrati ger väldigt mycket att kunna skala up

281 stora processer i städer som Paris, i ställen som Madrid där man har miljontals miljoner  
282 invånare, och det blir tillåtet att bygga ut processer till 250.000 medborgare som deltar i Paris  
283 till exempel. Det hade man inte kunnat göra utan en digital plattform. Frågan är stor. Om du  
284 vill ha forskningsartiklar om det så kan jag skicka er resurserna om effekterna om dialog. Om  
285 frågan är mer om effekterna om digitala verktyg, då man måste fråga mer konkret. Är du nöjd  
286 med svaret?

287 Alex [00:36:26] Ja.

288 David [00:36:29] Jag tänker nu när vi pratar om den demokratiska effekterna, lite... Är det  
289 här demokratiska effekterna som kommunerna är efter när de kommer till er eller?

290 Pierre [00:36:43] Nej, det är det som är intressant. Jag tror att kommunerna har olika  
291 intressen men, ja, alltså jag tror att kommunerna i Sverige jobbar...Jobbar mycket mer med  
292 olika frågor som inte är samma som i Frankrike eller Italien eller land där det finns lågt  
293 förtroende för förtroendevalda. Så dialog och medborgardialog är faktiskt ett sätt att öka  
294 förtroendet tidigt, för förtroendevalda också att skapa ett nytt sätt att ta beslut som faktiskt  
295 funkar. Det funkar inte längre, till exempel i Frankrike men jag vet inte om jag följt men vi  
296 har fått två år av protester, varje vecka, varje lördag, genom de gula västarna och då kommer  
297 landet till ett stopp typ så man är tvingad som förtroendevald att ha lite dialog annars funkar  
298 det inte. Sedan ja, det är så. Sen i sverige är det lite annorlunda. Vi jobbar i olika områden, så  
299 jobbar mer med andra önskemål och det kan vara till exempel ofta trygghet, oavsett vad det  
300 betyder. Politikerna vill ha mer trygghet, så de vill kunna ha en dialog som handlar om  
301 trygghet....Ja deras indikatorer kan vara ganska tråkiga. De vill bara mäta hur folk känner sig  
302 trygga i ett område och beroende på vilka politiska ideologier de har är deras lösning är att  
303 göra folk trygga kan vara olika. Det kan vara övervakningskameror eller mer polis, det kan  
304 vara att folk ska ha ett jobb och känner sig glada och vara lyckliga i skolan. Vi jobbar mycket  
305 med att kunna förstöra lite fördomarna de kan ha och hur folk känner sig trygga, och hur vi  
306 försöker att ha processer som är lite mer öppna, där folk faktiskt kan lösa vilka problem de  
307 har, att de kan göra verklighet vilka drömmar de har, inte bara en begränsad för att öka sin  
308 trygghet. Ofta är trygghet kopplat till allt. Men som sagt vi försöker alltid att mäta effekterna  
309 på en process och då behöver vi ofta begränsa oss i vad vi vill mäta. Det går inte att mäta allt.  
310 Det är en del du kan mäta med kvalitativa intervjuer som vi gör nu och då tar vi tid att  
311 intervju 10 personer eller kanske 15, det är inte mycket och 15 är redan mycket tid. Men vi  
312 är ganska korta intervjuer och det går inte att ta en person som hade i en process tagit en  
313 halvtimme i en process och säga ni ska vi i sätta en timme att prata med dig, så vi har korta  
314 intervjuer. Annars har vi ju kvalitativa indikatorer som är lite mer vem deltog, kanske enkäter  
315 där folk säga om det ökar deras förståelse i stadens utbud att till exempel delta, så där har vi  
316 olika frågor, men det är väldigt begränsad. I slutet svarar vi inte till frågan: är folk gladare  
317 efter processen. Redan att ställa frågan: "känner du dig tryggare i ditt område efter  
318 medborgarbudget"? Det känns jätte svårt att svara på den här frågan. Även ett två år efter..de  
319 projekt som vi genomför oftast är läxhjälp, idrott, kanske en fotbollsturneringen, filmkvällar  
320 för ungdomar, det är inte jättestora projekt, så att folk skulle känna sig tryggare efter det  
321 direkt det känns lite omöjligt. Men långsiktigt kan man byggt en bättre koppling mellan de  
322 förtroendevalda som startat processen och medborgarna. Så det har lett till andra bieffekter,  
323 kanske har man genererat en koppling mellan föreningslivet i förorter och staden centralt blir  
324 leder till andra initiativ...Det här är väldigt svårt att mäta men vi hoppas att genom att ha  
325 dialog hela tiden att ge ökade möjligheter. Ja vi har inte budgeten att forska, om ni vill göra  
326 forskning på det så, vi kan inte anställa, men det hade varit jättebra. Det finns väldigt mycket



327 internationell forskning som pekar på just positiva effekter om allt det vi gör och sen försöker  
328 vi göra samma sak.

329 Alex [00:41:33] Jag undrar lite kort om just när ni undersöker ålder och kön om det brukar  
330 vara representativ?

331 Pierre [00:41:38] Ja, det är en bra fråga. Det skulle kunna...jag hade just fått resultat från en  
332 process som slutade...det är svårt, det blir beror på vad du kallar representativ. Ja men det vi  
333 får som är bra, det vi har fått från processen, där vi var lite tveksamma, där får bättre  
334 valdeltagande eller process deltagande än i vanliga val. Det är intressant att vi fått till  
335 exempel ökat deltagande i vissa grupper men annars, alltså, det blir aldrig perfekt  
336 representativt, och sen året efter försöker vi att anpassa oss. Nej, alltså lite mer än...Det är lite  
337 mer ett recept där du...om du gör en soppa, det är en väldigt dålig metafor, och sedan smakar  
338 du soppan efter att du börjat den och du upptäcker det finns inte tillräckligt mycket salt. Det  
339 är väldigt mycket att man provar, och sen typ och det känns som att det inte kommer  
340 tillräckligt många unga pojkar så försöker man ha en utåtriktad strategi i mitten av processen  
341 för att få dem att bli lite involverade senare i processen. Så det är väldigt mycket anpassa och  
342 du försöker att förbättra det ständigt. I början av processen det kanske inte är perfekt och  
343 sedan i mitten är det bättre och sedan är det perfekt i slutet, men sedan märker du att hade  
344 glömt en annan grupp. Det jag kan säga är att det finns ganska bra exempel av processer som  
345 lyckats mycket bättre än i kommunalvalet i Paris eller Madrid. Då får man en bättre  
346 deltagande av just de grupper som är mest underrepresenterade i kommunvalet i  
347 medborgarbudgeten. Och det är ju intressant, och hur de gör det det är inte bara för att de har  
348 en digital plattform, tvärt om, det är för att de många fysiska initiativ, de använder väldigt  
349 mycket föreningar, lokala föreningar, för att förankra processen, för att involvera dem som de  
350 känner. De använder väldigt mycket ambassadörer, väldigt mycket skolan. De flesta barn i  
351 skolan, nästan alla i Frankrike och i Sverige så det är väldigt lätt också. Man brukar prata i  
352 Frankrike om att man håller på att skapa en 'Generation budget participatif' eller en  
353 medborgarbudget generation, för att alla skolor gör just medborgarbudget och de har det i  
354 fem år nu. Så det gör att alla barn som har gått i grundskolan har redan gjort en  
355 medborgarbudget och de vet vad det är. De går tillbaka till sina föräldrar och i sin läxa får de  
356 tänka på projekt som de ska genomföra, de får rösta med sina föräldrar. Så det utbildar en hel  
357 generationen med att göra dialog och det blir så att det blir mycket lättare och att man fånga  
358 nästan alla delar av befolkningen. I Sverige får vi nästan aldrig den här möjligheten när vi  
359 jobbar med en kommun, de begränsar till en förort, begränsar till en liten process, så det är  
360 mycket svårare att jobba globalt som de gör i Frankrike eller i Spanien eller i USA.  
361 Helsingborg är ett bra nordiskt exempel tycker jag. Tio procent av deltagande första året, det  
362 är det utmärkt. Det visar väldigt mycket...när jag pratar med Anders och andra, de ofta  
363 minskar förväntningarna och de säger "vi är olika i Norden" och jag tycker det är fel. Det är  
364 bara att politiker inte är modiga. Men det går också att göra storskaliga projekt processer i  
365 Norden eller i Sverige utan problem.

366 David [00:45:28] Jag tänker det här du sa då i Frankrike med medborgarbudget... Det är då  
367 ett samspel mellan de fysiska sakerna som är inom det då och de digitala menar du då?. Eller  
368 hade de hade man bara behövt de fysiska eller behöver man det faktiska digitala för att få så  
369 bra representation?

370 Pierre [00:46:02] I Frankrike röstar fler än 50 procent av alla deltagare i fysiskt. Det är så,  
371 och jag tror det skulle funka jättebra utan digital plattform men det är fortfarande mycket  
372 bättre med digital plattform, men det visar att processen funkar mest fysisk...Till exempel i  
373 Frankrike har man jättemånga möten för att bygga förslag, för att nå ut till folket, för att bara

374 lämna ideer, det möten att utvecklat förslag med olika föreningar, communities, med grannar.  
375 Sedan lägger staden väldigt mycket pengar och med resurser för att hjälpa medborgarna  
376 kanpanja för sina förslag. Så det är en miljard kronor som används varje år, så det är väldigt  
377 mycket pengar. Så om folk vill ha en cykelbana på sin gata. Det är det första de gör är att det  
378 är väldigt mycket föreningar som tar hand om att ta fram förslag med medborgarna, och det  
379 blir att kampanjar väldigt hårt. Det kan vara affischer på gatorna, staden har under en månad  
380 de har scener i hela stan, på varje Stortorg, då kanske 10 scener på de största torgen. Så när  
381 man kommer ur tunnelbanan så har man en scen där folk får pitcha om sitt projekt för  
382 medborgarbudgeten. De har stickers och pins, de är väldigt olika sätt att kampanja. Vi har  
383 ganska mycket material från Paris och vi har gjort en studieresa till just Paris. Sen är det  
384 omröstningssteget. Omröstningssteget är jättelångt, det är väldigt många fysiska röststationer  
385 och det är väldigt många mobila röststationer som är på lådcykel. Ni bor i Lund det måste  
386 finnas ganska många. Så cyklar med en låda med just en röststation så att de kan ta till olika  
387 områden och det är ett sätt att lyckas att involvera alla typer grupper. Staden gör faktiskt en  
388 "cocktail". De går till äldreboende och sedan går de till en skola. Sedan går de till en plats där  
389 de vet att det finns ganska många flyktingar, så de försöker att få lite olika typer av  
390 deltagande. Det är väldigt annorlunda till ett vanligt val, där man ska ha fysiska röststationer  
391 och sedan ska man ta sig till en röststation. I Paris, är det är mycket mer att staden har väldigt  
392 många mobilaröststationer och då kommer det ganska mycket folk. Sen är det i skolan så alla  
393 skolor gör det. 96 procent av skolorna gör det, så nästan alla grundskolor, högstadiet, och i  
394 gymnasiet deltar de i den vanliga medborgarbudgeten inte i skolbudgeten. Så det blir också  
395 väldigt mycket deltagande där. T.ex I Paris bor en tredjedel av befolkningen, 30 procent av  
396 befolkningen, 26 % tror jag, i sociala bostäder. Det är 600.000 medborgare bor i sina  
397 socialabostäder och det finns medborgarbudget för just sociala bostäder, alltså att förbättra  
398 dina bostäder. Det finns en process som är medborgarbudget för sociala bostäder, att det blir  
399 väldigt mycket deltagande. Jag tror det är en som har över 30 procent deltagande, så det är  
400 jättehögt för en dialog och där har de också väldigt många aktiviteter. Vi gör också  
401 boendebudget i Sverige i Göteborg och det är jättespännande. Det är lite annorlunda, det är  
402 lite enklare problematiker, man är lite närmare hyresgästerna. Men den digitala delen är inte  
403 så stor faktiskt, men den gör allt lite enklare, det är jätte transparent. Det enkelt för alla  
404 ungdomar som oss att rösta digitalt. Jag kunde rösta när jag bodde i Paris utan att gå då. Men  
405 jag tror att det mesta är fysiskt. Det som är jättebra är det tillåter att göra en process med  
406 tiotals tjänstepersoner involverade. I Paris plattformen integrerad med alla andra IT-tjänster i  
407 Paris stad. En grej som är ganska snygg är att genomförandet av alla projekt syns på  
408 webbplatsen så man kan se efter ett år hur långt de har gått fram, ar man kommit fram, till just  
409 den här cykelbanan som man ville bygga. De kan ha nått 50 % eller de kanske bara gjort  
410 upphandlingsdelen men det är ingen garanterat än, men det här uppdaterar de hela tiden på  
411 webbsidan, med bilder eller med text. Det är en del...alltså på admin sidan, så är det det  
412 vanliga verktyget som tjänster brukar användas för att uppdatera hur det går i deras projekt  
413 till deras deras chefer. Det är samma verktyg som man uppdaterar fortgången av projektet till  
414 sin hierarki och till medborgarna, det är lite transparens by default. Så det är ganska snyggt  
415 och där gör teknologin allt lite enklare. Annars skulle folk få så ofta uppdateringar.

416 David [00:51:43] Den infrastruktur som du säger som finns i Frankrike finns inte då i  
417 sverige?

418 Pierre [00:51:44] Nej, i sverige är transparensen lite annorlunda och jag jobbar med just den  
419 här frågan med min andra förening. Jag har försökt att förstå just den här kultur skillnaden. Ja  
420 precis, jag tror att det är man är väldigt nöjd med att ha den äldsta offentliga principen i  
421 världen i Sverige. Då är det en känsla att man behöver inte förbättra det. Man kan alltid

422 begära dokument, vilket man kan göra i nästan alla demokratier i världen. Sveriges principer  
423 är faktiskt ganska gammal och du behöver betala för dokument vilket man inte gör i  
424 Frankrike, så det är inte så lätt. Men sedan är det också det inte så man vill..alltså, om du är  
425 medborgare, och deltagit i en process och du vill ha det på ett lätt sätt på en webbplats. Så jag  
426 tror att de flesta verktyg som säljs i Sverige just nu är inte, alltså, de är de verktyg som brukar  
427 användas som tjänstepersoner som back office eller för deras vanliga uppgifter. De är inte  
428 byggda för att vara transparenta från början, det finns inget API eller ingen öppna data. Men  
429 även en vanlig funktion för som att kunna se alla andras förslag, det är väldigt många  
430 kommuner som har e-förslag på sin webbplats och det är bara ett formulär, du skickar in ditt  
431 förslag och sen kan du inte se det längre, och den kommer till tjänstepersoner som e-post.  
432 Det är bara ett ticketing system egentligen, det är inte mer än det...Det gör att det är inget  
433 nytta med teknologin då. Det är ingen nytta, det är faktiskt sämre än att ha en dialog med  
434 tjänstepersoner i fysiskt. Det blir mer ärendehanteringssystem, ticketing typ. Så man fattar  
435 inte skillnaden i sverige mellan lösningar som "fix my street", alltså "fixa min gata" där man  
436 ska faktiskt rapportera ett problem på en gata i belysningen, och ett faktiskt demokrativerktyg  
437 som ska ha garanterad transparens, där man ska kunna göra en co-konstruktion. För att ofta  
438 politiker tänker att det räcker med "fix my street" lösningar. Man behöver inte fråga vad de  
439 vill.

440 David [00:53:59] Spännande!

441 Alex [00:54:03] Verkligen. Det enda vi har kvar att fråga om är egentligen utmaningar och  
442 det har vi ju redan pratat en del om. Vi har den här frågan...Känner du att dialogprojekt möts  
443 med tillräckligt engagemang från både medborgare håll och anställda?

444 Pierre [00:54:35] Både och, det kan vara olika, jag skulle säga från tjänstepersoner kan det  
445 vara högt engagemang och det är de vi brukar göra det men för att vi försöker att leta efter  
446 kommuner som har det drivet. Vi jobbar väldigt mycket med eldsjälur, så det kan vara stort  
447 engagemang från tjänstepersoner som har en stor kunskap om sitt område som verkligen vill  
448 ge mer inflytande till olika grupper, som är socionomer. Där kan det vara intressant, men de  
449 är ofta undantag. Så jag tror att i väldigt många roller, alltså i hur man bygger systemet och i  
450 den offentliga förvaltningen, att dialog är en väldigt konstig grej och det gör allt lite svårare  
451 för det är inte inbyggt i allas roller och ansvar eller skyldigheter. De flesta tjänstepersoner  
452 som jobbar runt dessa människor som är eldsjälur som vill jobba med dialog ofta har ingen  
453 tid, har inga resurser, har ingen kunskap att göra det, så det blir lite tråkigt för dem. Det är  
454 den här kunskapen och förmågan att jobba med dialog som vi måste bygga. Att få dem att  
455 tänka att det här är något kul och alla mina projekt blir bättre faktiskt när jag gör det. Sen är  
456 det också så med förtroendevalda, förtroendevalda är jätterädda i Sverige för dialog, för att de  
457 har problem med näthat på sina sociala medier, som känner att det kommer att bli samma sak  
458 om vi gör en dialog. De är SD troll på min process, då är de är jätterädda för det. Vissa känner  
459 verkligen att folk är dumma i huvudet. Det märks när de ställer frågor. Men de flesta har  
460 aldrig tänkt att det går bättre med dialog och det finns inte behov av det, här behovet som det  
461 finns i Frankrike, där folk har så lite förtroende för politiker. Alla tycker alla är  
462 korrumpade. Att du är tvungen att göra dialog. Sedan när det handlar om medborgarna så  
463 tror jag att det ofta att tjänstepersoner märker är att folk inte är så intresserade, att svårt att nå  
464 dem, svårt att nå vissa grupper, de är helt ointresserade av vår dialog. När vi gör dialog har vi  
465 inte alls den här känslan, tvärtom vi hittar väldigt många medborgare och hyresgäster som är  
466 jätteintresserade, som jätteengagerade, som gör redan massa grejer i sitt område. Som skulle  
467 kunna ha en dialog för att påverka, de påverkar redan men på ett annat sätt. Det är inte att  
468 man får dem att tänka på något helt nytt, utan folk gör redan jättemånga grejer. De gör

469 läxhjälp, de gör en massa grejer...och sen när man kommer med medborgarbudget, eller med  
470 en ny handlingsplan så har de redan dessa idéer. De har redan börjat och det blir bara ett nytt  
471 sätt som man ger dem att påverka. Man får väldigt uttråkade medborgare egentligen när man  
472 faktiskt har väldigt tråkiga processer och det är det som är standard i Sverige. Man får väldigt  
473 tråkiga enkäter. Man får oftast tre gånger i sin mail, så man svarar alltså...Om du tänker på  
474 medborgarpaneler där man får folk att svara till samma fråga. Typ: "Hur trygg känner du dig  
475 på en skala från ett till sex och sen får du frågan varje år i tio år. Hur kan man bygga en  
476 dialog på det här sättet? Hur kan man tänka att folk...Sen är det väldigt många tjänstepersoner  
477 och politiker som klagar att folk är inte intresserade men om man gör så tråkiga dialoger i  
478 sverige, det är samma i alla länder faktiskt, men kanske mer i sverige om man jämför med de  
479 land jag bott i. Så man gör tråkiga dialoger, man gör dialoger där det finns inget sätt att få  
480 folk att faktiskt ha ett inflytande, man gör dialoger där man är inte tar hand om deras...Alltså  
481 man tittar inte på vad folk säger, man gör en dialog för sent, man ofta ger man bara en  
482 möjlighet till folk att överklaga beslutet. Det är alldeles för sent. Så klart att de flesta inte är  
483 intresserade och de som kommer är bara de professionella och klagare, folk är väldigt duktiga  
484 på att klaga. Sen men också dålig på att kommunicera, och man kommunicerar inte rätt. Så,  
485 så klart man får bara de som brukar komma, de vi brukar prata om som "the usual suspects".  
486 De som kommer till alla dina dialoger, dina fysiska möten men som har aldrig något  
487 konstruktivt att säga eller du vet redan vad de ska säga. Det är klart att blir väldigt många  
488 dialoger som görs på ett dåligt sätt i Sverige, så sen är det tydligt att man får en dålig dialog.  
489 Men vi säger inte det om den dialog som vill och lyckas bra. Det är inte alla, det är aldrig helt  
490 perfekt. Vi, alltså de studier som jag organiser tillsammans med mina kollegor är  
491 imponerande hur intresserade folk är, hur passionerade de är så snart de fattar processen. De  
492 ser varför gör man inte en sådan process för allt? Sverige är inte unikt, Sverige är väldigt likt  
493 andra länder, men folk vill också involvera sig, det är bara ofta har de aldrig fått denna  
494 möjligheten på det här sättet. Så de har hittat andra sätt, de har kanske gått till en förening  
495 eller ett parti men att kunna påverka i en dialog är väldigt konstigt för folk. De brukar svara  
496 på enkät och få aldrig någon transparens eller resultatet, och de brukar aldrig veta vad som  
497 händer med deras svar. Det är bara så de tänker på dialog. Det är lite trist känner jag för det är  
498 inte så engagerande.

499 David [01:00:19] Det låter inte som dialog, det låter bara som information, en sån "one way  
500 street".

501 Pierre [01:00:24] Ja precis. Man försöker att förenkla väldigt mycket en dialog till  
502 medborgare för att det finns den här känslan att folk är dumma i huvudet och om vi har en  
503 process som är lätt, med väldigt enkla frågor så kommer det att vara hanterbart för oss. Man  
504 måste ha lite förtroendet för folk att de faktiskt kommer att kunna komma på smartare idéer  
505 än som vi kan...som landskapsarkitekt. Och jag tror att det är jättesvårt för folk, och det finns  
506 ju en möjlighet att det blir fel när man provar nya sätt. Det är därför folk är lite rädda, de  
507 tänker: vi provar inget så kan vi inte misslyckas med något. Men jag tycker att det är  
508 ganska...Det finns väldigt katastrofiska exempel på icke dialog i Sverige om man tänker på  
509 Göteborg...Västlänken i Göteborg, region västa Götaland ville bygga ett nytt pendeltåg i  
510 Göteborg och förorterna under jorden, och i början var det majoriteten som ville göra det och  
511 opposition emot. Sedan blev det en kompromiss bakom stängda dörrar i kommunstyrelsen i  
512 kommunfullmäktige, så alla partier plötsligt överens om att de vill bygga den här nya linjen  
513 fast medborgarna var väldigt tveksamma. Men det var inget parti som ville ha en diskussion  
514 om det längre. Alla tyckte jag men nu har vi nått en kompromiss och det ska gå igenom. Så  
515 folk byggde ett folkinitiativ mot det här, de fick en folkomröstning om just det här.  
516 Folkomröstningens resultat blev ett nej till just Västlänken, folk ville inte ha det. Vad



517 bestämde kommunstyrelsen i stället? De bestämde att fortsätta med processen att köra över  
518 folks beslut.... Det som händer två efter i det senaste kommunvalet är att olika människor  
519 byggde ett nytt parti som heter Demokraterna i Göteborg, som bara en ett förslag. Det är att  
520 Västlänken inte ska inte genomföras. Det här partiet fick 18 % tror jag, så de har nu i  
521 kommunfullmäktige i Göteborg och har 18 % av alla ledamöten som har inget program, som  
522 är emot allt, i alla fall emot alla andra partier. De har SD som har 10 % och sen har de  
523 Demokraterna som nästan 20 procent. Det går inte att göra politik längre. Det är totalt kaos i  
524 kommunfullmäktige. Det är ett bra exempel på vilken katastrof man kan få när man gör ingen  
525 dialog. Jag tror att i Frankrike att det skulle vara lite mer Gula västarna. Men det är olika  
526 exempel och det kommer mer i Sverige. Jag tror partier som Socialdemokraterna och  
527 Moderaterna förstår vikten av att ha en bra dialog om två år, om Sverigedemokraterna  
528 kommer till makt på riksnivå, alltså det är en möjlighet, men det känns svårt att störa ett stort  
529 parti och gammalt parti som Socialdemokraterna. Det känns som att de har varit i makten så  
530 länge. De har lite svårt att tänka på ett annat sätt att göra demokrati. Men jag tror att det  
531 kommer snart. Det vore trist om det händer lite för sent, men man kan inte göra mycket åt  
532 det.

533 Alex [01:04:04] Ska vi fråga något mer?

534 David [01:04:08] När jag tänker på den generella frågan om det är någonting som du känner  
535 som kring utmaningar, kring just digital medborgardialog som vi inte har frågat efter eller  
536 som vi kanske inte har diskuterat än så länge? Det är extremt öppen fråga men...

537 Pierre [01:04:25] Jag tror att ni får.. Ni har intervjuat folk som är väldigt tveksamma mot  
538 digital medborgardialog. Ni har alltså en väldigt bra, väldigt akademisk lista på utmaningarna  
539 med digital medborgardialog, jag är överens med dem på det flesta. Det lite mer klassiskt, det  
540 är klart väldigt gamla människor har svårare med det digitala. Det är sant att inte alla en  
541 mobil i förorter. Det är den grund vi jobbar med när vi jobbar med digital medborgardialog.  
542 Sedan är det också väldigt många fördomar, så det vi jobbar med.. det är faktiskt att äldre  
543 faktiskt ganska duktiga på digital verktyg ibland, eller yngre har också lite problem med  
544 andra delar, så de utmaningar vi nämnde under denna intervjun är kanske lite mer dem som  
545 jag tänker folk internt inte nämner. Men jag har utmaningar som vi har, alltså...Det är det som  
546 vi försöker att göra med digitala verktyg som har mycket inbyggd kunskap och faktiskt  
547 principer. Vi använder verktyg som byggdes av kommuner som har försökt bygga väldigt  
548 direktdemokrati eller bygga radikala former av demokrati. Alltså medborgarbudget eller  
549 medborgarförslag som skulle vara bindande. Alltså plattformar som har mekanismer som  
550 förhindrar en chans till tjänstepersonerna att radera förslag. Man kan inte censurera, man kan  
551 ta bort ett förslag med den kommer finnas i en korg. Alltså du kan fortfarande hitta det  
552 någonstans på plattformen. Du kan se varför den raderades, det kan vara motivering för att  
553 innehållet var olämpligt och det kan vara så att personen själv ta bort ett förslag. Som  
554 medborgare kommer du aldrig undra....Alltså det var ett förslag för två dagar sen på den  
555 plattformen var har den försvunnit för att det finns sådana mekanismer. Det finns andra  
556 mekanismer som tillåter medborgarna att se över vad tjänstepensioner gör på plattformen på  
557 ett visst sätt. Det finns mekanismer som gör det väldigt lätt, för tjänstepensioner eller  
558 automatisk för tjänstepensioner att ha en öppen och transparent process och mycket svårare,  
559 om inte omöjligt, att ha en privat en process, en process som skulle vara lite mer secret. Det  
560 mycket svårare utmaningar. De utmaning vi kan ha är att tjänstepensioner eller  
561 förtroendevalda som egentligen har lite svårt med såna garantier. Så vi får förklara varför det  
562 är viktigt. Varför det är viktiga att ha en plattform som garanterar medborgarna att du kan  
563 inte censurera. Det är givetvis svårt för tjänstepersonerna att förstå, de känner att de har all

---

564 makt och de kan bättre. Så vi måste försöka förklara till dem att det kan öka tillit långsiktigt  
565 och då är det också långsiktigt bra för dem. Om de kan ge bättre tillit så är det en bättre  
566 relation de bygger med medborgarna. Det kan vara en utmaning, typ att de verktyg som vi  
567 använder är inte bara vanliga IT verktyg. Till exempel Decidim som vi använder i  
568 Stockholms stad nu har ett Social Contract, som har olika garantier så om du använder  
569 Decidim så måste du acceptera det här social contract. I praktiken inte nödvändigtvis men vi  
570 när vi jobbar med en stad så börjar vi med att introducera detta sociala avtalet med dem, och  
571 vi tycker det är viktigt att ni håller med det här och att ni alltså är överens med de här  
572 grunderna om integritet, om transparens, men inte bara om att göra riktiga demokratiska  
573 processer. Inte bara fejkdemokrati, inte bara kommunikation rakt av. Det kan vara en  
574 utmaning, att förankra detta. Ofta menar inte folk att vara negativa när de vill köra över folks  
575 beslut. De tänker jag vet bättre, jag kan bättre, men du måste förklara till dem det spelar ingen  
576 roll vad du känner, på ett snällt sätt.



## 1 **V4 - Transkribering intervju kommunsekreterare 12/5 (Bilaga 6)**

2 Alex [00:01:22] Vi vill börja med att höra lite om du kan beskriva vad din roll eller hur  
3 innehåller relaterat till just medborgardialog?

4 [00:01:36] [Stad]s kommun har en policy för medborgardialog och har under väldigt många  
5 år haft någonting med ett medborgarförslag. Den lagstadgade funktionen i kommunallagen  
6 som man som kommun kan välja att använda sig av i kommunen och det här hade [Stad]s  
7 kommun tidigare ända fram till och med 2015 eller i januari 2016. Det är också en form av  
8 medborgardialog där man med lagstadgade krav ger medborgare egentligen initiativ rätt in i  
9 kommunfullmäktige. Så att kommunens företrädare kan föra en dialog med medborgarna på  
10 det sättet och medborgarna har möjlighet att framföra förslag och så där. Man upplever väl  
11 dock att det här var ett ganska stelbent verktyg att föra dialog på. Lagen ställde så specifika  
12 krav på kommunens hantering av de här medborgarförslag som inkom. Att man kände att  
13 man ville ha en annan möjlighet att föra dialog på, och kanske ett mer alltså transparent sätt  
14 och någonting som krävde en snabbare hantering och dels så, om man liksom ska leda in det  
15 på min roll och sådär så vi har ju en.

16 [00:03:19] Man brukar kunna kalla oss demokratins väktare med ett väldigt fint begrepp när  
17 man jobbar som kommunsekreterare, det är ju en del i våran roll att liksom upprätthåller den  
18 demokratiska processerna utifrån så tjänstepersonsperspektiv liksom. Vi jobbar ju i processer  
19 kring ärendehantering med våra politiker och dialog med medborgare är en del i det och  
20 något som oftast eller nästan alltid är någonting som politikerna själva eller våra  
21 förtroendevalda tycker är viktigt. Och för att då kunna skapa ett snabbare mer transparent sätt  
22 att föra dialog på, bland annat ska jag väl säga, för vi har flera olika typer av  
23 medborgardialoger i [Stad]s kommun så införde man någonting 2016 som hette  
24 [Stad]sförslaget. Som bygger, det är ju ett e-förslag, som bygger på något som heter e-  
25 petitioner. Som inledningsvis började i Storbritannien har jag för mig, där man genom att  
26 lämna förslag till kommunen i, via hemsidan liksom, och sedan sedan gäller det att den som  
27 har lämnat förslaget själv ska få andra att tycker att det är bra förslag att man får liksom  
28 raggat röster på det, egentligen likes, och får ett visst antal likes så tar man in det i  
29 kommunen och gör en bedömning om det ska besvaras av tjänstepersoner eller om det ska till  
30 politisk beredning helt enkelt. Saken med dem här är ju då att här kan man som kommun  
31 själv välja hur man organiserar detta internt, alltså hur, hur många likes det krävs för att man  
32 ska liksom plocka in det, hur, om det ska vara ett svar från en politisk nämnd eller om det  
33 räcker med tjänstepersons svar, till exempel. Meningen är ju den att politikerna själva, eller  
34 våra förtroendevalda, kan gå in på hemsidan och kolla vilka förslag som ligger där, de  
35 redovisas, samtliga förslag till en grupp förtroendevalda i kommunen. Det finns  
36 kommentarsfält kopplat till de här förslagen så att man skulle kunna diskutera med  
37 medborgarna direkt då gällande förslaget till exempel.

38 [00:06:00] Och en del i... Jamen, medborgarförslag som vi hade tidigare då det var så starkt  
39 kopplat till de politiska processerna och de var alltid tvungna att anmäla sig i  
40 kommunfullmäktige och sen skulle de beredas av nämnd och sen till kommunstyrelsen och  
41 sedan besvaras i fullmäktige igen. Och den politiska, eller liksom den ärendeprocessen, för de  
42 ärendena, var vi som kommunsekreterare väldigt djupt involverad i då, så det i kombination  
43 med demokratiaspekten i våra roller har väl gjort att det här är någonting som har följt just  
44 kommunsekreterarrollen här hos oss tydligt.

45 Alex [00:06:41] Så förstår jag det rätt att ni bytte från medborgarförslag till [Stad]s förslaget  
46 för att kunna göra processen lite mer friare?

47 [00:06:50] Ja precis, mer transparent. Ökad öppenhet och transparens är väl liksom de ledord  
48 som vi har haft kring kring införandet av e-förslag då, för att bidra till det.

49 Alex [00:07:16] Då har vi egentligen tänkt redan på nästa fråga lite om varför ni valde en  
50 metod?

51 [00:07:24] Ja, nä det är som sagt var, just av den anledningen för att få den här mer öppna  
52 flervägskommunikationen som det här faktiskt bidrar till då. Och att det kan ske... Ja, just nu  
53 sker det ju via ett IT-stöds verktyg då via kommunens webbplats.

54 Alex [00:07:45] Fungerar det verktyget bra för det? Tycker ni?

55 [00:07:52] Det finns väl mer att önska. I grunden är det IT-stöd vi använder ett  
56 ärendehanteringssystem kan man säga. Jag är inte jättebra på själva IT-stöds verktyget men  
57 det är nog ganska enkelt att man lämnar in sitt förslag och så finns det kommentarsfält  
58 kopplat till det och sedan har vi en granskningsprocess där man granskar alla förslag som  
59 inkommer innan man publicerar ut dem och vi granskar även alla kommentarer som  
60 inkommer innan de publiceras ut så det sker en viss fördröjning av i kommentarsfältet  
61 liksom. Som jag uppfattat det, jobbar inte systemet direkt själv men min kollega som liksom  
62 administrerar allt detta, det är inte optimalt om jag säger så då, det är ett lite krångligt IT-stöd.  
63 Det är inte helt. Det är inte helt väl integrerat med vårt dokument och  
64 ärendehanteringssystem heller. Det går o, man kan skicka in saker i det men det blir ganska  
65 lite svår svår-administrera.

66 Alex [00:09:31] Hur tycker ni att själva deltagandet fungerar. Får ni in, delta folk så som ni  
67 hade förväntat er?

68 [00:09:42] Alltså, vi har, vi får in väldigt mycket förslag. Till och med, alltså jag... Under  
69 2014 så jobbade jag i samma roller i [Stad]s kommun sen har jag varit i vägen en sväng  
70 emellan och kom tillbaka här nu förra året. Men min erfarenhet är att vi hade väldigt väldigt  
71 mycket medborgarförslag i [Stad]s kommun men vi har nog ännu fler e-förslag, utan att säga  
72 någon liksom bekräftad siffra på exakt hur många vi har, för den statistiken har jag nog inte  
73 framme. Men vi har mycket förslag och det är ju en enklare process för de här ärendena som  
74 kommer in. Och vi har ju möjliggjort för våra förtroendevalda att ta del av alla förslagen och  
75 så på ett mer aktivt.

76 [00:10:36] Jag kan ju själv se rent privat att det dyker upp, såna här typer av [Stad]sförslag i  
77 mina sociala medier, till exempel att folk har lämnat in förslag och vill ha likes liksom. Men  
78 det är ju i mina privata kanaler som man ser det liksom. Men så att... Jomen jag tror att det  
79 blivit ändå ganska väl som man har förväntat sig.

80 Alex [00:11:12] Liksom funkar det med att få underskrifter, är folk bra för att sprida och  
81 samla underskrifter?

82 [00:11:23] Jo men jag tror att... ska vi se, jag ska plocka upp ett annat så att jag har lite  
83 statistik framför mig. Jo men, jag tycker ändå att, det är väl säkert upp och ner och så där, vad  
84 som berör mycket. Men jag tror nog att generellt sett är nog folk ganska duktiga på det. Jag  
85 ska inte svara exakt om jag skulle plocka fram statistik på antal likes i förhållande till beslut

86 över förslag så kan jag faktiskt inte säga vad det skulle bli per förslag liksom. Men vi ju satte  
87 en gräns på 100 likes för att det skall plockas in i kommunen och det trillar ändå in en del  
88 sådana förslag och vissa får ju flera hundra.

89 Alex [00:12:25] Roligt. Har ni funderat någonting på om projektet ger någon några  
90 demokratiska effekter?

91 [00:12:37] Det är väl där det syftar till överhuvud taget, nu det här, det här är ju en del av vår  
92 ordinarie verksamhet liksom, det drivs inte som i ett projekt längre. Eller det har det väl i  
93 princip aldrig gjort. Utan man införde det ju egentligen bara. Det syftar ju till det att hela  
94 tiden skapa, alltså skapa demokratiska förutsättningar för att föra dialog med våra invånare  
95 generellt. För att det är ju också en del av just e-förslag att...

96 [00:13:24] Där har ju [Stad]s kommun själva bestämt vilka som får lämna ett [Stad]sförslag  
97 till exempel, och vilka som kan gilla och där har man liksom inte satt någon gräns på att du  
98 ska vara folkbokförd i kommunen eller något sådant, det finns ingen åldersbegränsningar. Så  
99 att du kan ju ha varit här på besök i [Stad]s kommun och tyckt att; nämen det här borde  
100 verkligen förbättras i den här kommunen då skulle du kunna lämna ett [Stad]sförslag även  
101 fast du inte bor här. Eller pendlare till exempel som inte är bosatta i [Stad] men som är en  
102 väldigt aktiv del av [Stad]s kommun och [Stad]s stad kan också gilla och lämna förslag. Och  
103 det är ju också en sån alltså breddande aspekt, att det är inte bara [Stad]skommuns invånare.

104 Alex [00:14:27] Vad tycker du är de största utmaningarna med att föra en sån här digital  
105 dialog?

106 [00:14:41] Alltså de utmaningar som jag ser främst. Det är väl kanske våra interna processer  
107 för alltså beredningen av förslagen, att de processerna är kanske inte riktigt så effektiva som  
108 vi skulle önska. Och det i sin tur påverkar ju hur snabbt de som har lämnat förslag eller gillat  
109 förslag kan ta del av vad resultatet blev eller vad svarade kommunen då på mitt förslag. Att  
110 den, den effektiviteten är väl kanske inte, så god som man skulle önska.

111 Alex [00:15:34] Hur lång tid brukar det ta ungefär för ett förslag att få svar?

112 [00:15:42] Vi gjorde en mätning under förra året och då är handläggningstiden i snitt fem  
113 månader. Men två av de månaderna är den tiden som förslaget ligger publicerat på web-sidan.  
114 Det liksom ingår i handläggningstiden i mätningen så. För ett förslag ligger publicerad i 60  
115 dagar eller två månader på hemsidan, det är den tiden du på dig att generera likes liksom och  
116 sedan så påbörjas liksom handläggningen inne i kommunen så att säga. Och då blir tiden fem  
117 månader och det är ganska... Om man räknar bort de två månaderna som det ligger publicerat,  
118 så tre månader, det borde kunna gå snabbare men när man lever i den kommunala  
119 byråkratiska världen så är ändå tre månader ganska snabbt.

120 [00:16:46] Men det är inte så snabbt för en medborgare kanske, och speciellt inte om man då  
121 har väntat ytterligare två månader när det har legat publicera. Så det är väl en sådan aspekt  
122 som vi faktiskt håller på och ska jobba med under det här året och göra en genomlysning av  
123 hur vi kan förbättra de här interna processerna också, så att man svarar på fler förslag  
124 snabbare. Men det kommer en pandemi mellan så att

125 Alex [00:17:21] Ja, det gjorde ju det. Tycker du att den här processen har tillräckligt med  
126 engagemang från internt?

127 [00:17:48] Lite svårt att svara på den exakt utifrån att jag inte riktigt har hunnit jobba med  
128 detta sådär superlänge och att vi ska den här genomlysning då men. Jag tror ändå, man tycker  
129 ändå att det är bra på något sätt, alltså att man för en dialog med medborgarna och att det  
130 inkommer förslag man är ju positiv till att det lämnas förslag in till kommunen. Sen så är det  
131 nog. Jag vet inte riktigt vad jag ska säga, men i stora drag är det ju som sagt en positiv bild  
132 liksom att [Stad]s kommun vill ju att man ska lämna förslag.

133 [00:18:50] Men jag tror att, ah processerna blir kanske snabbare som från en sida kan eller  
134 skapa en viss frustration i att processerna blir långsamma men. Men det är någonting vi också  
135 ska titta på, för att göra det snabbare. För det är det jag kan tänka att medborgarna idag också  
136 förväntar sig överlag att en kontakt med den, oavsett vilken offentlig liksom en del av  
137 samhället det må vara om det är kommunen eller om det är en statliga myndigheten eller  
138 nånting så förväntar man sig betydligt snabbare svar idag, generellt sett. Det är ju inget nytt  
139 liksom. Och så blir det givetvis med såna saker också.

140 [00:19:42] Men kommunalbyråkratiska processer, som sagt var, är inte alltid jättesnabba och  
141 det är också en demokratiaspekt i sig att det måste få ta lite tid ibland också. Man ska inte  
142 göra för mycket förhastade saker och därmed, alltså, de pengarna vi som kommunen har att  
143 använda oss av är ju ändå skattemedel och där ska vi alltid ha, bära med sig vad det är för  
144 medel man har att använda och att man ska använda dem på ett så klokt sätt som möjligt.

145 Alex [00:20:39] Fundera på om vi, tyckte att det gick väldigt snabbt. Om vi har glömt att  
146 fråga...

147 [00:20:51] Fundera på ni, jag bläddrar lite i mina papper som jag hade liggandes här för att se  
148 om det är någonting annat som jag har glömt säga.

149 David [00:21:23] Vi tittade lite generellt över Sverige, vi har diskuterat lite med Göteborg,  
150 med SKR, med ett litet företag som engagerar sig med liksom konsultarbete av digital  
151 medborgardialog. För att vi ska få en bred bild av hur egentligen hur Sverige och hur vi ser  
152 på kanske utmaningen mer än såhär att tekniken funkar inte ungefär liksom. Vi tittar lite om.  
153 Det är svårt att säga när det är ett så ungt och nytt komplext ämne, men det känns som att  
154 inställningen till den skiftar väldigt mycket i kommuner vissa är väldigt positiva att  
155 digitalisera den demokratiska processen och vissa tycker att man tappar så mycket när, att  
156 man ska ha mer face to face kommunikation så att säga. Finns det något sådant motstånd just  
157 till demokratisk eller till e-förslag eller till digital medborgardialog. Vad tappar man, vad  
158 tappar man inte tänker jag lite såhär också?

159 [00:22:42] Nej jag tror inte, jag kan inte säga att den aspekten är så, att den som jag pratade  
160 om som [Stad]sförslagen är en form av medborgardialog som vi använder oss av. Vi har ju  
161 fler former av medborgare där man också träffar medborgarna mer alltså ansikte mot ansikte.  
162 Vi har ju till exempel under kommunfullmäktige har vi sju stycken utskott för  
163 medborgardialog och de sker ju i mer fysisk form, kan väl säga. Med olika metoder, så där  
164 möter ju kommunen och förtroendevalda medborgarna på ett annat sätt. Så att jag tror att man  
165 fortfarande ser det som att det kompletterar varandra snarare. Och sen, jag vet att man också  
166 har pratat om att digitalisera de delarna också av de medborgardialogerna, sen vågar jag inte  
167 svära riktigt på hur långt man har kommit i det. Skulle ni vilja veta mer kring detta så skulle  
168 jag kunna ge er alltså ytterligare kontaktuppgifter om ni skulle vilja höra av er till nån  
169 ytterligare min kollega här för att pratar mer om den aspekten. Men jag tror inte att man ser  
170 det som, att det ena utesluter det andra, generellt sett är man väldigt positivt till digitalisering

- 171 överlag. Men jag tror man fortfarande ser behovet av det fysiska mötet också. Men att man  
172 även så klart vill följa med i den enorma utveckling som pågår.
- 173 [00:24:32] Men det är också, att föra medborgare har väl alltid... Det är svårt att hitta riktigt  
174 bra former för det.
- 175 David [00:24:54] Vad menar du med att det är svårt att hitta former tänker jag?
- 176 [00:24:56] Alltså liksom hitta bra sätt där man kan nå, nå en bred representation av samhället  
177 som möjligt så. Att det inte blir för, att det är mer traditionella... Jamen, att nå alla delar av  
178 samhället, att det inte bara blir de delar som ofta brukar vara engagerade eller som  
179 traditionellt sett har engagerat sig. Man vill ju nå betydligt fler och det är väl mer formerna  
180 för att hitta det deltagandet som är.
- 181 Alex [00:25:38] En spännande aspekt att få med alla.
- 182 David [00:25:53] Precis intressant, skriver så pennan glöder här.
- 183 [00:26:00] Men det tror ju inte jag är specifikt för oss, utan det är väl generellt liksom.
- 184 Alex [00:26:15] Hur kommunicerar ni kring medborgarförslag, alltså behöver medborgare  
185 letar, komma till er och leta upp förslagen eller gör ni reklam för att det finns?
- 186 [00:26:32] De finns ju alltid tillgängliga via kommunens webbsida de här [Stads]förslagen.  
187 Via ingång där men sedan är det också en del i att skapa engagemang hos medborgarna att  
188 man själv också ska marknadsföra sitt förslag. Så det är ju liksom inget som kanske  
189 kommunen aktivt gör själv utan det är ju upp till den som har lämnat förslaget. Eller kanske  
190 någon som har gillat och tycker att det är bra. Alltså för att skapa det engagemanget också  
191 hos medborgarna att själva göra det finns det ju en poäng med.
- 192 Alex [00:27:32] Vi frågar någonting mer tror du David?
- 193 David [00:27:36] Jag tror vi är så. Jag tror inte det. Jag kan inte liksom känna att vi inte har  
194 fått mer kött på ben. Det fick så himla mycket information så himla snabbt så jag bara känner  
195 att jag måste sätta mig och, på ett jättebra sätt.
- 196 Alex [00:27:56] Kanske bara är att du är bra på att hålla dig kort och koncis.