

Institutionen för Informatik
Göteborgs universitet
Magisteruppsats 20 p
IA7400
Vårterminen 1999

Inhämtning av samhällsinformation via Internet – en fallstudie över medborgarna i Lundby

Författare:

Fredrik Arnevall
Magnus Gustavsson
Jonas Persson

Handledare:

Fil. Dr. Agneta Ranerup

Abstrakt

I uppsatsen har undersökts och diskuterats hur IT kan stödja inhämtning av samhällsinformation över Internet. Uppsatsen genomfördes m.h.a. kvantitativ metod med kvalitativa inslag. Författarna har, m.h.a. en enkätundersökning, studerat hur medborgarna i stadsdelen Lundby i Göteborg utnyttjar Internet för att inhämta samhällsinformation och kontakta/kommunicera med politiker och andra myndighetspersoner. Uppsatsen behandlar även olika relevanta faktorer, t.ex. risken för segregation, i samband med spridning av samhällsinformation via Internet. Resultatet visade att IT i dagsläget inte skall ersätta befintliga kanaler för att inhämtning samhällsinformation utan endast ses som ett komplement till dessa. Uppsatsen visar en profil över vilka personer som inhämtar samhällsinformation via Internet. Den typiske inhämtaren av samhällsinformation via Internet är (något förenklat) en högutbildad svensk man i 25-54 år. Författarna har utformat en metod för evaluering och komparation av kommunala webbplatser. Genom tillämpning av metoden har författarna kommit med förslag till förbättringar av Lundby SDF:s elektroniska medborgarkontor/webbplats. Några av förslagen är införandet av diskussionsforum och en lokal föreningssida.

Förord

Främst vill vi tacka Malou Frejme, samordnare vid Lundby medborgarkontor vid Lundby Stadsdelsförvaltning (SDF), som givit oss en hjälpande hand genom uppsatsens gång och med glädje ställt nödvändiga resurser till vårt förfogande. Vi vill även tacka Sten-Åke Jönsson, chef för information, fritid och kultur vid Lundby SDF, för initiering av denna magisteruppsats.

Fil. Dr. Agneta Ranerup, vår handledare vid institutionen för Informatik, har givit oss en allt igenom utmärkt handledning, goda råd och givande diskussioner – tack!

Vi vill också tacka alla som korrekturläst och kommit med synpunkter på innehållet i denna magisteruppsats.

Sist men inte minst vill vi tacka alla de invånare i stadsdelen Lundby som tagit sig tid att besvara vår enkät.

Författarna 1999-05-19

Innehållsförteckning

1	Introduktion	7
1.1	Bakgrund.....	8
1.2	Syfte och problemställning.....	9
1.3	Definitioner.....	10
1.3.1	Samhällsinformation.....	10
1.4	Disposition.....	10
2	Metod	12
2.1	Primärdata.....	12
2.1.1	Kvantitativ forskningsmetod.....	12
2.1.1.1	Enkätundersökning/frågeformulär.....	13
2.1.1.2	Frågetyper.....	13
2.1.1.3	Utformning av enkät och frågor.....	14
2.1.1.4	Styrkan med enkätundersökningar.....	15
2.1.1.5	Svagheten med enkätundersökningar.....	15
2.2	Sekundärdata.....	16
2.2.1	Litteraturstudie.....	16
2.2.2	En not om källkritik.....	17
3	Teoretiskt ramverk	18
3.1	Demokrati.....	18
3.1.1	Medborgarkontor.....	19
3.1.1.1	Vad är ett medborgarkontor?.....	20
3.1.1.2	Medborgarkontorets uppgifter.....	22
3.2	Den elektroniska demokratin.....	23
3.2.1	Elektronisk demokrati och makt.....	25
3.2.2	Vad innebär svensk elektronisk demokrati i praktiken?.....	26
3.2.2.1	Den offentliga sektorns roll.....	27
3.2.2.1.1	Kommun- och stadsdelsreformen.....	27
3.2.2.1.2	Praktiska (IT-)resultat inom den offentliga sektorn.....	28
3.2.2.1.2.1	SverigeDirekt.....	30
3.2.2.1.2.2	Samhällsguiden.....	30
3.2.2.1.2.3	Kommunala webbplatser.....	31
3.2.2.1.2.4	Debattfora.....	32
3.3	Rättsliga aspekter vid den offentliga sektorns informationsspridning via Internet.....	33
3.3.1	Personuppgiftslagen.....	35
3.4	Elektroniska medborgarkontor.....	36
3.4.1	Vad är ett elektroniskt medborgarkontor?.....	36
4	Enkätresultat	38
4.1	Enkäten.....	38
4.2	Felkällor.....	38
4.2.1	Urvalsfel.....	38
4.2.2	Icke-urvalsfel.....	39
4.2.2.1	Täckningsfel.....	39
4.2.2.2	Bortfallsfel.....	39
4.2.2.3	Mätfel.....	39
4.2.2.4	Bearbetningsfel.....	40
4.2.2.5	Det totala felet.....	41

4.2.3	Urvalsstorlek och statistisk säkerhet.....	41
4.2.4	Vad visar resultatet?	41
4.3	Kort notis	42
4.4	Demografisk grundfakta	42
4.4.1	Officiell statistik	42
4.4.1.1	Statistik Lundby SDN.....	42
4.4.2	Demografisk grundfakta om urvalspopulationen	42
4.4.2.1	Respondenterna	43
4.5	Internettillgången i Lundby	44
4.5.1	Kön.....	45
4.5.2	Ålder.....	45
4.5.3	Utbildning.....	45
4.5.4	Ursprung.....	46
4.6	Hur används Internet?	46
4.6.1	Tillgång och användning	47
4.7	Personer utan tillgång till Internet.....	47
4.8	Besök till Lundby SDF:s webbplats	47
4.8.1	Grad av tillfredsställelse bland webbplatsens besökare	48
4.8.2	Motiv till besöket.....	48
4.8.3	Webbplatsens existens.....	49
4.8.4	Förtroende för elektroniskt presenterad information	50
4.8.5	Kontaktform med Lundby SDF.....	51
4.9	Medborgarnas internetkontakter utanför Lundby	51
4.10	 Vilka personer inhämtar samhällsinformation?	52
4.10.1	Personlig kontakt med medborgarkontoret.....	53
4.10.1.1	Kön	53
4.10.1.2	Ålder	54
4.10.1.3	Utbildning.....	54
4.10.1.4	Ursprung	55
4.10.1.5	Summering.....	55
4.10.2	Medborgarnas kontakt med Lundby SDF och andra offentliga institutioner genom Internet	56
4.10.2.1	Kön	56
4.10.2.1.1	Besökt Lundby SDF:s webbplats och e-postat till SDF	56
4.10.2.1.2	Samhällsinformation och e-post utanför Lundby SDF.....	57
4.10.2.2	Ålder	58
4.10.2.2.1	Besökt Lundby SDF:s webbplats och e-postat till SDF	58
4.10.2.2.2	Samhällsinformation och e-post utanför Lundby SDF.....	59
4.10.2.3	Utbildning.....	60
4.10.2.3.1	Besökt Lundby SDF:s webbplats och e-postat till SDF	60
4.10.2.3.2	Samhällsinformation och e-post utanför Lundby SDF.....	61
4.10.2.4	Ursprung	62
4.10.2.4.1	Besökt Lundby SDF:s webbplats och e-postat till SDF	62
4.10.2.4.2	Samhällsinformation och e-post utanför Lundby SDF.....	63
4.10.2.5	Personprofil.....	64
5	Lundby SDF:s webbplats i jämförelse med liknande webbplatser	65
5.1	Evaluerings- och komparationsmetod	65
5.1.1	En informell metod.....	67
5.2	Evaluerings- och komparationsresultat.....	67
5.2.1	Verbal beskrivning av observationsfasen	68
5.2.1.1	SDF Lundby	68
5.2.1.2	SDF Skarpnäck	68
5.2.1.3	SDF Majorna	69

5.2.1.4	SDF Oxie	70
5.2.1.5	Tanums kommun	71
5.2.2	Utvalda kriterier	72
5.2.2.1	Funktioner som kan vara behjälpliga i ett demokratiperspektiv	72
5.2.2.2	Övriga kriterier (som t.ex. användarvänlighet och design).....	72
5.2.2.3	Definitioner.....	73
5.2.3	Utvärdering och jämförelse	73
5.2.4	Förslag till förbättringar av Lundby SDF:s elektroniska medborgarkontor.....	75
6	Generell diskussion	77
6.1	Segregation	77
6.1.1	Tillgång och kunskap om användning.....	77
6.1.2	Åldersaspekten	78
6.1.3	Ursprungsaspekten	78
6.2	Det politiska intresset	79
6.3	Framtidsutsikter	80
7	Summering.....	81
8	Referenser/källor	82
8.1	Litteratur	82
8.2	Tidskrifter	84
8.3	Radioprogram	84
8.4	Internet	84
8.5	Inspirationskälla	84
9	Appendix	85
9.1	Följebrev 1	85
9.2	Följebrev 2	86
9.3	Enkätformulär	87
9.4	Enkätkommentarer	92
9.5	Toppledarforums krav för webbplatser inom offentlig sektor	102

1 Introduktion

De senaste årens utveckling inom informationsteknikområdet har gett världen många nya möjligheter. Utvecklingen har närmast varit revolutionär och det är nu bara fantasin som sätter gränser. Fler och fler svenskar får tillgång till Internet vilket ger oanade möjligheter att inhämta information från olika källor. Rätt och klokt använt kan informationsteknik (IT) vara ett medel för att skapa ett öppnare samhälle där information och åsikter flödar fritt.

IT kan främja demokratin i samhället genom att fler kan göra sina röster hörda, information blir mer lättillgänglig och aktuell. Även det offentliga Sverige har observerat detta och flera olika satsningar på IT för medborgare har gjorts. Ett exempel är SverigeDirekt, en webbplats¹ som drivs av det offentliga Sverige och innehåller länkar till det mesta en medborgare kan behöva veta om samhällets olika funktioner och myndigheter (SverigeDirekt 1999).

På kommunal nivå har också en del satsningar gjorts. De flesta kommuner har egna webbplatser med information till kommunens invånare. Göteborgs kommun har även gjort en större satsning på IT genom att erbjuda alla hushåll gratis internetuppkoppling samt en CD-ROM med diverse information om kommunen (Göteborgs stad 1998b).

På lokal nivå fick vi i slutet av 80-talet och början av 90-talet se en ny företeelse inom offentlig förvaltning när det första s.k. medborgarkontoret öppnades. Ett medborgarkontor är en central samlingsplats, där invånare kan ta del av samhällsinformation och få information om kommunal, statlig och annan offentlig verksamhet (Sahlsten 1995). Medborgarkontoren använder i stor utsträckning IT som stöd för verksamheten, både för intern information men även för extern information. Stora mängder information läggs ofta ut på Internet så att medborgarna lätt kan ta del av information.

Det finns dock vissa risker med denna snabba utveckling. Det kan t.ex. skapas klyftor mellan de medborgargrupper som har kunskap och möjlighet att utnyttja IT. Vad händer med de som inte har tillgång till en dator? Vad händer med de som inte kan hantera en dator?

Under de senaste åren har en mängd företag, kommuner och institutioner börjat använda Internet för att göra information tillgänglig för allmänheten för att underlätta frågor och diskussioner med intresserade medlemmar, medborgare, journalister, politiker m.m. Detta har lett till att gemene man kan använda Internet som ett medium för att inhämta information och även kunna påverka saker och ting i dagens samhälle, t.ex. genom att vara med och debattera i elektroniska debattfora. Genom detta kan demokratin i samhället öka och möjligen locka nya grupper till att delta i samhällsdebatten. I uppsatsen undersöks om, och i så fall hur, befolkningen i stadsdelen Lundby i Göteborg använder Internet för att informera sig om och påverka bl.a. lokala samhällsfrågor, demokratiska beslut och liknande i samhället.

¹ En webbplats är den mängd information om ett visst ämne som någon presenterar via World Wide Web (Internet). Jmf webbsida: den informationsmängd på en webbplats som man kan nå utan att behöva gå via en länk (Svenska Akademiens ordlista 1998).

Uppsatsen innehåller också en jämförelse mellan ett antal olika webbplatser som sprider samhällsinformation. Detta gjordes för att finna idéer till förbättringar av Lundbys elektroniska medborgarkontor².

Inom Lundby stadsdelsförvaltning (SDF) har vi bl.a. varit i kontakt med Sten-Åke Jönsson, chef för information, fritid och kultur på Lundby SDF samt Malou Frejme, samordnare vid Lundby medborgarkontor. Handledare för uppsatsen är Fil. Dr. Agneta Ranerup, institutionen för Informatik vid Göteborgs universitet, som forskar om IT och demokratifrågor.

Uppsatsen riktar sig främst mot kommunala tjänstemän som vill informera sig om området i fråga, men även till andra intresserade. Innehållet kräver inte att läsaren har stora tekniska kunskaper. I de fall tekniska termer förekommer förklaras dessa ingående.

1.1 Bakgrund

Den nya informationsteknikens snabba utveckling har nått så långt att det har blivit intressant att se hur IT kan utnyttjas för att öka medborgarens deltagande i det demokratiska samhället. Att få fram information från myndigheter, att kontakta de folkvalda politikerna eller diskutera samhällsfrågor tillsammans med andra medborgare som kanske befinner sig miltals från ditt eget hem kunde tidigare vara besvärligt och tidsödande. Med hjälp av IT kan detta nu ske snabbt och smidigt. Samtidigt ställer det också vissa krav på medborgarna och samhället i övrigt. Risken för segregation är i det här fallet uppenbar. Det kan lätt uppstå en klyfta mellan de som har tillgång till och kan hantera IT och de som inte har tillgång till det och kunskap om det. Samtidigt måste man också komma ihåg att vissa människor helt enkelt inte är intresserade av att aktivt delta i samhällsdebatten, inte intresserade av att kontakta och diskutera med politiker och inte har något behov av att erhålla information från myndigheter.

IT ger det offentliga Sverige på alla nivåer, från riksdag till lokal stadsdel, stora möjligheter att sprida samhällsinformation och skapa forum för debatt mellan medborgare och mellan medborgare och politiker. Sverige har kommit långt i detta arbete. Regering och riksdag har båda omfattande information upplagd på Internet, kommunerna lika så. Även på lokal stadsdelsnivå har arbetet kommit långt. Göteborg har exempelvis ett flertal stadsdelsförvaltningar (däribland Lundby) som har egna webbplatser där samhällsinformation publiceras.

I slutet av 80-talet och början av 90-talet fick vi i Sverige se en ny organisationsform inom det offentliga Sverige när det första s.k. medborgarkontoret öppnade. Ett medborgarkontor är en plats där flera olika delar av statlig och kommunal verksamhet samverkar (Sahlsten 1995). För vissa ärenden som tidigare krävde besök hos flera olika myndigheter/förvaltningar kan det nu räcka med att besöka ett medborgarkontor.

Två huvudtyper av medborgarkontor i Sverige kan urskiljas. De medborgarkontor som är belägna i glesbygden och de som är belägna i (stor)städerna. I glesbygd är huvudsyftet med medborgarkontoren framför allt att man skall kunna behålla en mängd olika servicefunktioner

² Ett elektroniskt medborgarkontor kan sägas vara ett elektroniskt service- och informationssystem som medborgarna själva kan använda, med hjälp av en dator ansluten till Internet. Definitionen av "elektroniskt medborgarkontor" är något omtvistat varför vi valt att själva förklara begreppet, vilket görs i kapitel 3.4. Begreppen "Lundby SDF:s webbplats" och "Lundby SDF:s elektroniska medborgarkontor" används därför om vartannat i texten men innebörden är dock densamma.

på den lokala orten. I övre Norrland kan det vara långt till närmaste centralort och då kan ett medborgarkontor med flera servicefunktioner vara ett alternativ till en lång resa. I storstäderna är syftet annorlunda. Här är det snarast fråga om en allmänt förbättrad och förenklad service för medborgarna. Genom stadsdelsreformen i många städer har stadsdelsuppdelningen blivit en naturlig geografisk avgränsning för medborgarkontoren. Tanken är att varje stadsdelsförvaltning skall driva ett medborgarkontor även om det ännu är långt kvar till realisering av detta mål (Statskontoret 1993a). I Göteborg finns det t.ex. medborgarkontor i stadsdelarna Lundby, Majorna och Bergsjön.

Medborgarkontoren använder i stor utsträckning IT som hjälpmedel. De interna datorsystemens uppbyggnad är ofta komplicerad eftersom det rör sig om en sammanslagning av flera olika datorsystem från olika verksamheter. Detta är en hel vetenskap i sig och denna uppsats handlar inte om den interna delen av IT-stödet på medborgarkontor. Denna uppsats behandlar istället det externa IT-stöd som finns hos många kommunalar medborgarkontor. I praktiken rör det sig om webbplatser som publicerats på Internet. Dessa webbplatser har naturligtvis varierande innehåll, allt från allmän information till möjligheter att diskutera och debattera med politiker och andra medborgare. De flesta kommunala webbplatser uppnår en funktionsnivå vilket gör att de närmast kan kallas elektroniska medborgarkontor (se diskussion senare).

1.2 Syfte och problemställning

Syftet med denna magisteruppsats är att undersöka hur invånarna i stadsdelen Lundby använder Internet till att inhämta samhällsinformation. Vi skall särskilt titta på utnyttjandet av Lundby stadsdelsförvaltnings (SDF:s) webbplats. Vi skall dessutom se hur medborgarna utnyttjar Internet vid inhämtning av samhällsinformation från andra källor än Lundby SDF. Huvudfrågan för denna uppsats blir därmed följande:

Hur utnyttjar medborgarna i Lundby stadsdel Lundby SDF:s elektroniska medborgarkontor och andra webbplatser på Internet inom den offentliga sektorn vid inhämtning av samhällsinformation?

Följande underfrågor kommer att behandlas i uppsatsen. Vilka slags människor som använder IT för detta ändamål? Ökar eller minskar IT i detta fall segregationen och i så fall: mellan vilka grupper av människor? Kan en typisk användare av samhällsinformation över Internet urskiljas? För att få svar på dessa frågor skall en enkätundersökning genomföras.

Utifrån enkätundersökningen skall vi ta fram siffror (åt Lundby SDF) som visar hur attraktivt Internet är som kontaktmedium för invånarna inom stadsdelen.

Författarna skall även jämföra Lundby SDF:s elektroniska medborgarkontor med andra liknande webbplatser. För att kunna genomföra detta på ett enkelt och effektivt sätt har författarna utformat en egen metod. Med denna som underlag, tillsammans med författarnas kunskap inom IT området samt eventuella kommentarer och önskemål från medborgarna, skall vi generera förslag till möjliga förbättringar vad gäller Lundby SDF:s elektroniska medborgarkontors utformning, innehåll etc. Vi hoppas att undersökningen skall ligga till grund för en (om så behövs) förbättrad och mer lättillgänglig samhällsinformation och samhällsservice på Internet inom stadsdelen Lundby på Hisingen i Göteborg. Vi hoppas även

att vår egenutvecklade metod kommer att utnyttjas av andra förvaltningar som önskar utvärdera och förbättra sin webbplats.

För att erhålla en bredare kunskap om ämnet i fråga skall författarna genomföra en omfattande genomgång av befintlig litteratur inom området. Detta gör också att läsaren får en god grund att stå på inför det enkätresultat som kommer att presenteras.

Lundby SDF har ett relativt väl utvecklat fysiskt medborgarkontor, jämfört med övriga medborgarkontor i Göteborg. Även Lundby SDF:s elektroniska medborgarkontor är väl utvecklat. Genom att studera medborgarna i Lundby kan man också få en viss uppfattning om hur andra, liknande populationer i Sverige, utnyttjar Internet som verktyg för inhämtning av samhällsinformation.

Det har tidigare inte gjorts någon undersökning angående medborgarkontor och IT och hur väl detta används inom Lundby, vilket gör att vi inte har något tidigare material att bygga undersökningen runt. Det råder därför enligt författarna och även Lundby SDF, ett stort behov av att få en undersökning av denna typ genomförd. Enkäten utförs i Lundby SDF:s regi.

Denna undersökning är inte gjord ur en programmerares synvinkel och syftet är inte att utveckla något eget/nytt IT-stöd för verksamheten. Syftet är inte heller att försöka hitta lösningar till att ersätta den personliga service som finns vid medborgarkontoret idag utan istället presentera möjliga förbättringar till det befintliga externa IT-stödet, då behovet av personlig kontakt alltid kommer att finnas.

Huvudsyftet med uppsatsen är istället, som tidigare angivits, att kartlägga utnyttjandet av det elektroniska medborgarkontoret, samt presentera möjliga förbättringar, för att på så sätt underlätta för medborgarna att enkelt få tillgång till den information och service de önskar.

1.3 Definitioner

1.3.1 Samhällsinformation

I uppsatsen används på flera ställen begreppet samhällsinformation. Det är ett mycket vitt begrepp, samhällsinformation kan röra sig om allt möjligt, t.ex. barnomsorgsregler, miljöinformation, lagar, skatteregler etc. Denna information kan naturligtvis inhämtas från flera olika källor men i denna uppsats riktas intresset framför allt på den samhällsinformation som sprids ifrån svenska offentliga institutioner såsom regering, riksdag, kommun, myndigheter och liknande. Då begreppet används i texten syftar det alltså på samhällsinformation vars ursprung är **svenska offentliga institutioner** och inget annat.

1.4 Disposition

Strukturen på uppsatsen är som följer:

Uppsatsen börjar med en kort sammanfattning där problem, metod och resultat sammanfattas. Därefter följer ett introduktionskapitel med teoretisk motivering, i vilket bakgrund, syfte samt disposition ingår. Kapitel 2 är ett metodkapitel där den metod (kvantitativ forskningsmetod) som vi utgått ifrån under arbetets gång behandlas. I detta kapitel ingår också de arbetsätt vi använt oss av (litteraturstudie och enkätundersökning).

I första delen av kapitel 3 ”*Teoretiskt ramverk*” behandlas begreppen demokrati samt medborgarkontor, vad det är, hur det uppkommit etc. I följande underkapitel presenterar vi den elektroniska demokratin och vad detta innebär. Därefter följer en kort beskrivning av rådande lagstiftning inom området. Slutligen i detta kapitel förklarar vi vad som menas med elektroniska medborgarkontor samt presenterar vår egen definition av det.

Kapitel 4 ”*Enkätresultat*” innehåller en presentation av enkätundersökningen med statistik och det resultat undersökningen givit. I kapitlet förklaras också felkällor vid enkätundersökningar, på vilka den statistiska säkerheten beror. Vi försöker också utröna hur den typiske inhämtaren av samhällsinformation över Internet ser ut. Kapitlet innehåller också diskussion kring resultatet.

En jämförelse mellan olika webbplatser och en kort diskussion om detta samt förslag till förbättringar av Lundby SDF:s elektroniska medborgarkontor är innanmätet i kapitel 5.

Kapitel 6 består av en generell diskussion om det som behandlats i uppsatsen.

Summering återfinns i kapitel 7.

Källförteckning och referenslista är innehållet i kapitel 8.

Kapitel 9 innehåller ett antal appendix. Appendix 1 och 2 består av de två följebrev som bifogades enkäten vid utskick till medborgarna. Enkätformuläret återfinns i appendix 3. I appendix 4 återfinns kommentarerna från de svarande vid enkätundersökningen. Sist följer ett appendix med Toppledarforums krav för webbplatser inom offentlig sektor.

2 Metod

Enligt Wiedersheim-Paul och Eriksson (1991) kan de uppgifter som en författare vill ta med i en rapport, uppsats eller undersökning vara av två slag; data som måste samlas in (primärdata) och data som redan finns (sekundärdata). Denna uppsatsen är till stor del en kvantitativ studie, även om kvalitativa inslag förekommer. Med kvantitativt inriktad forskning menas sådan forskning som använder sig av statistiska bearbetnings- och analysmetoder (Patel & Davidson 1994). Vi kommer i detta metodkapitel mer ingående förklara begreppen primär- och sekundärdata.

2.1 Primärdata

Enligt Befring (1994) är primärdata information eller data som samlats in med det primära syftet att bilda analysunderlag i en undersökning. Det innebär att författaren genom datainsamling och inhämtande av information absorberar ny kunskap som ligger till grund för det resultat som rapporten skall visa. Primärdata finns alltså inte tillgänglig i förväg. I denna uppsats utgörs primärdata av det som framkommer under enkätundersökningen. Den information som erhållits via den genomförda enkätundersökningen ligger till grund för det resonemang som förs i resultat och diskussionskapitlen i slutet av uppsatsen. Denna information är helt ny eftersom det inte tidigare gjorts någon enkätundersökning inom detta ämnesområde i Lundby.

2.1.1 Kvantitativ forskningsmetod

Författarna har i uppsatsen valt att göra en enkätundersökning för att på så sätt få in den data/information som behövs för vidare studier. Att utföra enkätundersökningar tillhör det arbetssätt inom forskningen som brukar benämnas kvantitativa forskningsmetoder.

Enligt Nationalencyklopedin (1997) är kvantitativ metod ett samlingsbegrepp inom samhällsvetenskaperna för de arbetssätt där forskaren systematiskt samlar in empirisk och kvantifierbar data och sammanfattar dessa i statistisk form. Utifrån dessa bearbetade data analyseras utfallet med utgångspunkt i testbara hypoteser. De kvantitativa arbetssätten är som regel formaliserade med varje steg i forskningsprocessen, väl definierat och avskilt från de övriga. Forskaren utgår från representativa urval i en befolkning eller grupp (population) och undersöker dessa med olika former av mätinstrument som skall fånga samband, fördelning och variation i den population som studeras. Kvantitativa metoder och därtill kopplade tekniker såsom postenkät är något av ett villkor vid studerande av stora populationer. Att använda sig av kvantitativa metoder förutsätter inte att forskaren själv deltar i det som studeras, vilket uppfattats som en fördel ur objektivitetssynpunkt. Ett viktigt kännetecken för kvantitativa forskningsmetoder är, enligt Easterby-Smith et al. (1997), att processen med att samla in data skiljs från analysen.

Easterby-Smith et al. (1997) urskiljer fyra olika sätt att samla in kvantitativ data. Dessa fyra sätt är: frågeformulär/enkäter, test/mätning, observation och intervju. Ett frågeformulär består av ett antal skrivna frågor vilka används för att samla in information från en viss population. Denna population skall agera som en representativt del av en större population (se mer nedan). Test/mätning brukar, enligt Easterby-Smith et al. (1997), utföras med en serie skrivna frågor, mellan 50-100 stycken, med Ja- och Nej-svar. Svaren bildar ett mönster som sedan

jämförs med mönstren från tidigare svar. På detta sätt kan man se om de nya svaren är ”normala”, d.v.s. om de följer mönstret eller om personen/populationen har förändrat sitt beteende sen senaste undersökningen. Observation används oftast som en kvalitativ teknik, men kan standardiseras och systematiseras på ett kvantitativt sätt. Observation innebär att ett visst fenomen eller objekt studeras för att på så sätt få ny kunskap om fenomenet i fråga. Att använda intervjuteknik vid kvantitativ datainsamling innebär ofta att intervjuerna är strukturerade med ett antal svarsalternativ på varje fråga (likt enkäter). Däremot sitter intervjuaren med hela tiden och kan ställa följdfrågor etc. som vid intervjuer i allmänhet.

För att samla in den volym och typ av data som krävs för detta arbete är det egentligen bara frågeformulär/enkäter som passar riktigt bra. Detta främst för att urvalspopulationen är relativt stor (1200 st.). Att få in lika stort antal svar med någon av de andra metoderna skulle vara mycket tidsödande. Test/mätning skulle dock kunna varit ett alternativt arbetssätt om det funnits tidigare undersökningar angående medborgarna i Lundby och deras förhållande till medborgarkontor och IT. Då det inte gjorts några undersökningar av detta slag innan i Lundby kan denna metod inte användas. Metoden används dessutom oftast på enskilda personer och inte på så stora populationer som den aktuella. Att intervju eller observera är i detta sammanhang uteslutet.

2.1.1.1 Enkätundersökning/frågeformulär

Ett frågeformulär används för att samla in information från en viss population (Easterby-Smith et al. 1997). När populationen som skall undersökas är liten (mindre än 500 st.) bör enkäten skickas till alla personer. Är populationen mycket större kan ett urval av populationen undersökas som är representativ för hela populationen. På detta sätt kan data från urvalsundersökningen användas för att dra statistiska sannolikheter på hela populationen. Den vanligaste formen av urval är slumpmässigt urval.

2.1.1.2 Frågetyper

Easterby-Smith et al. (1997) skiljer på olika typer av frågor, nämligen faktafrågor och åsiktsfrågor. Exempel på faktafrågor kan vara angivande av ålder, kön, utbildning etc. Det kan finnas en risk med att fel svar ges, men för det mesta är svar av denna typ korrekta. Åsiktsfrågor är lite annorlunda. På dessa frågor kan inte ”rätt” svar ges då meningen med dem just är att belysa de olika sätt människor svarar och det är just därför de är användbara.

Vidare skiljer Easterby-Smith et al. (1997) mellan öppna och låsta frågor. Skillnaden mellan öppna och låsta frågor kan sägas vara längden på de tänkta svaren. Öppna frågor inbjuder till att svara med egna ord på ett antal rader. En öppen fråga skulle kunna lyda: ”På vilket sätt är detta en intressant fråga?”. En låst fråga syftar däremot till att begränsa svaret till ett ”Ja” eller ”Nej” eller annat fördefinierat svar. En låst fråga skulle kunna vara: ”Är detta en intressant fråga?”, med svarsalternativen ”Ja” eller ”Nej”. Det går dock även att styra de öppna frågorna. Detta kan göras genom att formulera dem så att den svarande t.ex. ombeds lista, i ordning, de fem viktigaste orsakerna till att frågan är intressant. Även de låsta frågorna kan formuleras så att mer uttömmande svar än ”Ja” och ”Nej” ges.

En vanligt förekommande form på detta är den s.k. Likertskalan. Den svarande ombeds att ringa in det alternativ (av ett antal givna) som bäst stämmer överens med hans/hennes egen åsikt, d.v.s. till vilken grad den svarande samtycker eller ej. Exempelvis:

Är denna fråga intressant?	Samtycker starkt	1
	Samtycker	2
	Ingen åsikt	3
	Samtycker ej	4
	Samtycker absolut inte	5

Styrkan hos låsta frågor är, enligt Easterby-Smith et al. (1997), att det går snabbare och lättare att sammanställa och analysera dem än vad det gör med öppna frågor. Nackdelen är att den data som erhålls kan vara ytlig. Med öppna frågor kan djupare svar erhållas som kan innehålla oväntade perspektiv på frågan. Nackdelen är naturligtvis att öppna frågor är svårare och mer tidskrävande att sammanställa och analysera.

2.1.1.3 Utformning av enkät och frågor

Som man frågar får man svar! För att få ett relevant och informationsrikt resultat vid enkätundersökningar krävs det att enkäten och dess frågor utformas på ett så bra sätt som möjligt. Det finns en mängd aspekter att ta hänsyn till. Exempelvis: Vet den tillfrågade vad det är han/hon svarar på? Det finns enligt Wiedersheim-Paul och Eriksson (1991) många studier där man låtit folk uttala sig om hur de använder produkter som inte existerar – och ändå erhålles svar.

Enligt god enkätpraxis skall ett kort avsnitt/brev beskriva syftet med undersökningen och varför/hur den svarande valts ut (Easterby-Smith et al. 1997). Innan själva frågedelen börjar skall en kort instruktion förklara hur frågorna skall besvaras.

Rubenowitz (1980) menar att enkäten bör innehålla sparsamt med frågor. Problemet är sällan så omfattande att det inte kan belysas med ett relativt ringa antal frågor. Om frågeantalet blir för högt riskeras dels att deltagarna blir oengagerade, dels att det statistiska materialet blir för omfattande och ohanterligt att arbeta med. Wiedersheim-Paul och Eriksson (1991) anser att det inte bör finnas mer än 20 frågor i enkäten om de har fria svar och inte mer än 60 frågor om bundna svarsalternativ utnyttjas.

Svarsalternativen bör också formuleras så lika som möjligt samt att de verkligen ömsesidigt utesluter varandra (Rubenowitz 1980). Om möjligt bör innehållet i enkäten disponeras på så sätt att de enklaste och minst kontroversiella frågorna placeras först. Man bör också betänka respondentens behov av att (i de flesta fall) få vara anonym. Detta gör att svaren oftast blir ärligare om namn ej krävs.

Om enkäten är utformad med endast låsta/bundna svarsalternativ bör enkäten, enligt Rubenowitz (1980), avslutas med ett utrymme för övriga kommentarer/synpunkter. Dessa övriga kommentarer har två syften. De kan dels ge kompletterande information av värde för utredaren, dels fungera som tension releaser³ för de deltagare som känner ett behov av att få uttrycka sin mening utöver de bundna svarsalternativen.

Wiedersheim-Paul och Eriksson (1991) trycker på det essentiella i att tydligt klargöra vad som menas med olika begrepp. På frågan ”Vilken är din inkomst?” kan en mängd skilda svar ges

³ Ge utlopp för övriga tankar, åsikter och idéer.

t.ex. timlönen, årslönen eller veckolönen. Svaren blir inte jämförbara och då helt värdelösa för den undersökande. Frågorna skall vidare definieras i tid och rum. Frågan ”Hur länge har du bott här?” kan tolkas på olika sätt: I Sverige? I Göteborg? I detta område? I detta hus? etc. Wiedersheim-Paul och Eriksson (1991) anser vidare att man skall undvika att förutsätta något när frågan skall besvaras. På frågan ”*Har du ofta, ibland, nästan aldrig eller aldrig haft skuld känslor därför att du varit otrogen mot din fru?*”, erhöles svaren: *ofta* 1%, *ibland eller nästan aldrig* 14% medan 85% svarade att de *aldrig haft skuld känslor på grund av det*. Hade man inte insett det (i stort sätt) logiskt omöjliga i dessa svar kunde svaren lett till helt felaktiga slutsatser som resultat, d.v.s. att 100 procent av alla män är otrogen varav 85 procent aldrig haft några skuld känslor för det.

Att formulera enkätfrågor på ett enkelt och bra sätt är som sagt helt avgörande för vilket resultat hela enkätundersökningen ger. Det finns en mängd olika aspekter att ta i beaktande när enkäten skall komponeras. Det kan vara allt från att undvika slang till att inte negeta frågorna (Dahmström 1996). Vi går dock inte här in i detalj på hur frågor skall formuleras då det inte är av relevans för uppsatsen i stort.

2.1.1.4 Styrkan med enkätundersökningar

Wiedersheim-Paul och Eriksson (1991) tar upp en mängd fördelar med enkäter:

- Kan användas för frågor med långa svarsalternativ.
- Låg kostnad per uppgiftslämnare.
- Ingen intervjuareffekt⁴.
- Går ofta bra att ställa känsliga frågor.
- Bilder och skalor kan användas för att presentera en viss fråga.
- Graden av enhetlighet i vad som skall besvaras ökar.

Att enkäter används i så stor utsträckning beror, enligt Rubenowitz (1980), framför allt på att det är lättare att under en begränsad tidsperiod nå betydligt fler människor än vad som är möjligt genom t.ex. intervjuer eller observationer. Dessutom undviks risken att intervjuaren eller observatören medvetet eller omedvetet påverkar svaren. Materialet blir också lättare att bearbeta statistiskt. Det var främst urvalsstorleken och tidsaspekten som leder till att vi valde att genomföra en enkätundersökning.

2.1.1.5 Svagheter med enkätundersökningar

Det finns vissa svagheter med enkäter som informationsinsamlingshjälpmedel. En viktig och naturlig svaghet med enkäter (Rubenowitz 1980) är att bortfallet nästan alltid blir större än vid intervjuer. Detta kan bero på en mängd orsaker, t.ex. att människor finner det jobbigt att returnera svaren eller att de känner sig olustiga inför att redogöra för sina ställningstaganden skriftligt. Tidigare enkätundersökningar som gjorts i Lundby i andra sammanhang, har gett ett bortfall på ungefär 35-40 procent (enligt Sten-Åke Jönsson Lundby SDF). En annan svaghet hos enkäter är svårigheten med att kontrollera att frågorna uppfattas korrekt. Wiedersheim-Paul och Eriksson (1991) menar att enkäter ställer större krav på väl utprovade och korrekt formulerade frågor. Utredaren måste i förväg veta vad han/hon vill ha svar på, eftersom det inte ges någon möjlighet till förtydligande, om frågan missuppfattas. Vidare kan undersökaren

⁴ Otillbörlig påverkan, medvetet eller ej, från intervjuare (Dahmström 1996).

inte (som vid intervju) ställa följdfrågor och på så sätt få en sammanhängande och nyanserad beskrivning av en människas åsikt eller en situation (Rubenowitz 1980).

2.2 Sekundärdata

Sekundärdata är enligt Befring (1994) den data som redan samlats in för andra ändamål. Befring (1994) anser att användning av yrkesrelevant och professionellt baserad information leder till att rapporten innehåller valid och pålitlig data. Exempel på sekundärdata är litteratur, tidningar, tidskrifter, bibliografier, internetkällor och statistikkällor. Vi ansåg att det i början av vår studie var lämpligt att använda oss av sådan data som redan samlats in och på något sätt dokumenterats av andra undersökare för att sedan gräva oss djupare in i ämnet genom att samla in primärdata.

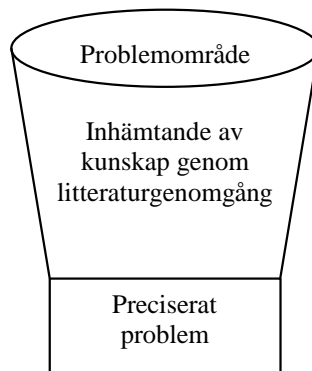
2.2.1 Litteraturstudie

När en uppsats skall skrivas bör författarna ha kännedom om det område som studeras. I rapporten har därför en teoridel utformats, där den litteratur som studerats beskrivs. Enligt Wiedersheim-Paul och Eriksson (1991) finns det flera syften med litteraturstudier, bl.a. att:

- ge en överblick över hur ett problemområde uppfattas i litteraturen,
- kartlägga olika synsätt på ett visst problem,
- ta fram data för den aktuella utredningen.

Dessa tre punkter stämmer bra överens med litteraturstudiernas syfte. Författarna har genom litteraturstudier försökt vidga sina kunskaper om hur IT kan användas ur ett demokratiperspektiv. Detta gav en bra grund att stå på när denna kunskap tillämpades vid utformning av enkäten.

De vanligaste källor från vilka kunskap inhämtats är böcker, artiklar publicerade i vetenskapliga tidskrifter samt rapporter och internetpublikationer, d.v.s. sekundärdata. Därför har författarna i den teoretiska delen av uppsatsen samlat in sekundärdata för att bygga upp en baskunskap inom det område som studerats. Genom en grundlig litteraturstudie ökade författarna sin kunskap om problemområdet och kunde därigenom precisera sitt problem. Detta visar Patel och Davidson (1994) i en modell:



Figur 1. Problemprecisering (Patel och Davidson 1994).

Enligt Befring (1994) är huvudprincipen vid litteratursökning att författarna skall börja med det som ligger närmast i tid och rum. Författarna bör leta efter något som publicerats den senaste månaden eller året i Sverige eller Norden. Därefter kan blickarna riktas utåt och åldern på litteraturen utvidgas samtidigt som relevant internationell litteratur studeras. Detta är viktigt ur den synpunkten att författarna får grepp om ursprungliga teorier och forskningsbidrag.

2.2.2 En not om källkritik

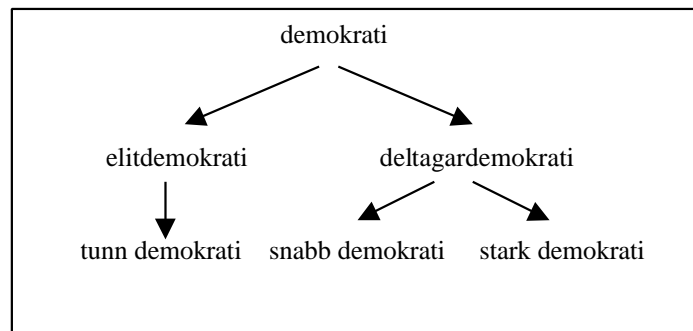
Författarna har i vissa fall använt källmaterial som finns på Internet. Att använda Internet som källa för akademiskt arbete är, åtminstone inom vissa kretsar, mycket omdiskuterat. Det material som författarna inhämtat på Internet kommer dock endast från välkända och betrodda källor och bör betraktas som vilket tryckt material som helst.

3 Teoretiskt ramverk

3.1 Demokrati

Demokrati är som bekant ett begrepp som framför allt bearbetas av statsvetare och liknande forskare. Trots att denna uppsats går under ämnet informatik kan man inte undgå att kort beskriva demokratibegreppet för att senare koppla detta till IT.

De flesta vet säkert att demokrati betyder folkstyre. Demokratibegreppet kan emellertid delas upp i två huvuddelar; elitdemokrati och deltagardemokrati (Åström 1998). I en elitdemokrati styrs samhället av en elit och befolkningen deltar endast vid allmänna val. I en deltagardemokrati styrs samhället genom kommunikation och diskussion mellan politiker och medborgare. Dessa doktriner kan sedan delas upp i ytterligare delar; tunn demokrati, snabb demokrati och stark demokrati (Premfors i Åström 1998).



Figur 2. Demokratibegreppet.

I den tunna demokratin finns en individualistisk syn. Medborgaren är föga politisk och är inte intresserad av att delta i ett djupare medborgarstyre. Istället förverkligar medborgaren sina mål inom det civila samhället. Statens uppgift är starkt begränsad och det civila samhället och marknaden är de styrande faktorerna. Medborgarna bestämmer politikernas uppgifter vid allmänna val men annars är deltagandet i den politiska debatten i det närmaste obefintlig (Åström 1998).

Den snabba demokratin har en mer kollektivistisk syn där en politisk grupp står mot den stora massan av medborgare. I den snabba demokratin är det folkmajoritetens vilja som måste tillåtas att slå igenom på alla väsentliga områden. Medborgarnas åsikter måste vara styrande, inte bara genom allmänna val utan även genom opinionsundersökningar och folkomröstningar (Åström 1998). Masuda (i Åström 1998 sid. 23) förklarar snabb/direkt demokrati på följande sätt:

...direkt demokrati i vilken medborgarna själva är med om att fatta de politiska besluten, både när det gäller staten och självstyrelsen.

Den snabba respektive tunna demokratin kan verka som idealdemokratier med kollektiv enhet och individuell frihet som kännetecken. Men de kan också ses som farliga illusioner. Hårt draget kan den snabba demokratin leda till totalitärt styre (där den enskilde villkorlös måste

underkasta sig kollektivet) medan den tunna demokratin kan urarta till anarki (normupplösning och ett allas krig mot alla). En viktig del av demokratiseringen är därför, enligt Åström (1998), att finna en balans mellan kollektivism och individualism. Detta kan uppnås då den starka demokratisynen råder. Här ses människan som en social och politisk varelse. Genom att aktivt delta i samhället antas människan bli mindre egoistisk och mer allmänorienterad (Premfors et al. 1994 i Åström 1998). Det finns en stark skepsis mot både den "råa" folkopinionen och den politiska elitens möjligheter att fatta goda beslut. Demokratin skall istället förverkligas genom att "människorna samtalar om och agerar i gemensamma angelägenheter" (Åström 1998 sid. 23).

Den starka demokratin betonar bland annat vad som händer i olika processer och dialoger där lokala aktörer möts, oavsett deras formella institutionella tillhörighet (Premfors et al. 1994 i Montin 1998). Därmed blir t.ex. inte frågan om åtskillnaden mellan "politik" och "förvaltning" något i sig eftersträvansvärt. Det handlar snarare om att betrakta en hel stadsdel som en politisk gemenskap där gemensamma problem hanteras av olika aktörer. Samtalen mellan medborgare och förtroendevalda kanske inte är så många, men de ökar förtroendet mellan medborgare och politiker på lokal nivå. Politiker med lokal kännedom om medborgarnas behov har lättare att föra dialog än politiker utan denna kännedom. Om dessa möten ökar förståelsen för varandras synsätt m.m. och bidrar till att gemensamma problem löses har demokratin förbättrats.

Den svenska demokratin kan närmast placeras under den starka demokratin (Åström 1998). För att skapa en förvaltning som ligger närmare medborgarna har kommuner, landsting och statliga myndigheter under de senast årtiondena infört en ny organisationsform genom införandet av medborgarkontor. Ett medborgarkontor kan i bästa fall skapa en central punkt för kommunikation med politiker och förvaltning, och fungera som ett verktyg för medborgarna i det starka demokratisamhället.

3.1.1 Medborgarkontor

Huvudtanken med medborgarkontor är att förenkla kontakten mellan myndigheter och medborgare samt att samhällsinformation skall bli mer lättillgänglig. Detta skall underlätta för allmänheten att få tillgång till samhällets service och på så sätt lättare få svar på sina frågor. Det har vuxit fram en ökad insikt om att samordning och samverkan över sektorsgränser kan nå en ökad effektivitet samtidigt som besparingar kan uppnås, främst på regional nivå (Inrikesdepartementet 1997a).

Den offentliga verksamhetens uppgift är att hantera medborgarnas samlade behov och önskemål. De verksamheter som sköts av den offentliga verksamheten har politiskt definierats som lämpligare att åtgärda kollektivt än individuellt. Demokratiskt beslutsfattande rörande kollektiva behov och önskemål måste ha sin grund i att besluten utgör en rimlig återspeglning av den allmänna viljan hos samhällsmedborgarna. Detta avser inte bara innehåll utan också formerna för dess genomförande, där medborgarkontor kan speglas.

Tankar om en mer kundorienterad offentlig förvaltning, där statliga myndigheter och kommuner i större utsträckning samverkar över sektorsgränser, är ingenting nytt. Sedan mitten av 1980-talet har det bedrivits ett flertal utredningar och projekt som behandlat denna problematik.

Statskontoret fick 1986 i uppdrag att som en del i ett större projekt om statlig informationsförsörjning utreda de statliga databasernas betydelse för medborgarnas informationsförsörjning, kontakter med statsförvaltningen och medverkan i förvaltningsprocessen (Civildepartementet 1993). Den grundläggande frågan var om medborgarnas insyn och medverkan i förvaltningsprocessen kunde ökas med hjälp av ADB (Automatisk Data Behandling). I februari 1989 anordnade Civildepartementet och Statskontoret ett seminarium om datorn och demokratin (Civildepartementet (red.) 1989). Vid seminariet påpekades att en viktig FoU⁵-uppgift vore att se hur olika typer av mellanhänder kan organiseras för att fungera i ett framtida informationssamhälle. Det berör alltså frågan om medborgarkontor, informationsbutiker, bibliotek m.m. Det berör också frågan om vem som skall hjälpa medborgaren att hitta den information de söker, om det ska vara folkrörelser och intresseorganisationer eller kommunala tjänstemän.

I juni 1992 beslutade regeringen att tillsätta en arbetsgrupp med uppgift att följa utvecklingsarbetet med medborgarkontor och liknande insatser för att förbättra medborgarnas kontakter med den offentliga förvaltningen. Denna utredning specificerade de allmänna syftena med att inrätta ett medborgarkontor. Dessa är (Segerlund 1997):

- Att på ett ställe i kommunen och under ett tak samla samhällsinformation och service på ett för medborgarna lättillgängligt sätt.
- Att effektivisera förvaltningarnas centrala verksamheter genom att avlasta dessa från ren informations- och serviceverksamhet samt från hantering av enklare ärenden.

Förutom målen att öka och förenkla servicen för medborgarna samt effektivisera handläggningen av ärenden finns det, enligt Åström (1998), ytterligare två mål med medborgarkontor. Det ena handlar om att bibehålla och öka servicen i glesbygdssområden. Genom att myndigheter kan samordna sin service på ett bättre sätt med hjälp av medborgarkontor kan servicen behållas då de annars vore tvungna att slå igen verksamheten eller flytta den till någon tätort. Det andra målet är ett mer allmänt demokratimål. Det går ut på att utöka och förenkla dialogen mellan medborgarna och de offentliga institutionerna (Svenska Kommunförbundet 1996 i Åström 1998).

Statskontoret genomförde 1992 en enkätundersökning (Statskontoret 1993b) angående medborgarkontor och informationscentraler. Informationscentraler kan ses som ett sorts förstadium till medborgarkontor. Medborgarkontor fanns då i 13 av 255 kommuner/landsting samtidigt som det fanns 79 informationscentraler. 98 av Sveriges 264 kommuner anmälde under våren 1993 intresse av att delta i någon form av aktivitet rörande medborgarkontor. 1995 var antalet medborgarkontor 47 stycken runt om i landet. Tre år senare, 1998, hade antalet medborgarkontor ökat till 101 stycken fördelat på 50 kommuner (Åström 1998). Enligt Inrikesdepartementet (i Åström 1998) planeras ytterligare ett 80-tal nya medborgarkontor de närmaste åren.

3.1.1.1 Vad är ett medborgarkontor?

Medborgarkontor är en organisationslösning som har till uppgift att förbättra servicen för medborgarna (Bostedt 1993). Enligt Sahlsten (1995) kan medborgarkontor sägas vara en samlingspunkt för flera myndigheters verksamheter. Syftet med medborgarkontor är enligt

⁵ Forskning och Utveckling.

Abrahamsson och Björklund (1994), att åstadkomma en bättre och mer rationell offentlig service till medborgarna genom samverkan över traditionella förvaltnings- och myndighetsgränser. Idén är att den enskilde medborgaren skall kunna tillgodose en större del av sitt servicebehov på ett och samma ställe, d.v.s. att under ett tak samla samhällsinformation på, ett för medborgarna, lättillgängligt sätt. För att tidigare uträtta detta antal olika ärenden hade det krävts besök hos flera olika förvaltningar eller befattningshavare.

Samtidigt skall förändringarna för personalen vad gäller arbetsform och arbetsinnehåll ge ökad motivation i arbetet samt bättre utvecklingsmöjligheter. Medborgarkontor skall också avlasta förvaltningarnas verksamheter från ren informations- och serviceverksamhet samt från hantering av enklare ärenden och på detta sätt effektivisera förvaltningarnas centrala verksamheter.

Ett medborgarkontor kan, enligt Abrahamsson och Björklund (1994), innebära en samverkan mellan statlig och kommunal verksamhet eller enbart samverkan mellan olika förvaltningar inom en kommun för att skapa mer rationella service- och kontaktpunkter för medborgarna. Det bygger på en samverkan över sektorsgränser i personal- och verksamhetsfrågor. Personalen blir något av generalister som har bred kunskap i den mening att han/hon behärskar många olika kunskapsområden. Generalister skall kunna hantera både kommunala och statliga uppgifter och har dessutom kompetens att söka kompletterande information via olika databaser. Generalisterna skall enligt Bostedt (1993) med hjälp av specialister, kunna ge information, rådgivning och service över ett brett fält samt lotsa den enskilde medborgaren vidare i mer kvalificerade ärenden och förfrågningar som personalen vid medborgarkontoret inte klarar av att handlägga. Generalisterna måste vara serviceinriktade och särskilt utbildade för området. Att vara en kundorienterad generalist, är även det en form av specialist, där det ställs höga krav på kompetens inom ett brett område.

Medborgarkontor kan alltså sägas innebära att det finns en lättillgänglig och serviceinriktad verksamhet som direkt "över disk" kan ge information, handlägga ärenden och inte bara hänvisa till andra förvaltningar. Medborgarkontorets bredd i verksamheten begränsas egentligen av hur bred kunskap en och samma person kan upprätthålla. En fördel med generalister som personal på medborgarkontor är, enligt Statskontoret (1993a), att det medför att verksamheten kommer bedrivas integrerat, d.v.s. samma handläggare utför arbetsuppgifter åt flera av de myndigheter och organisationer som lämnat uppgifter till medborgarkontoret.

Civildepartementet (1993 sid. 7) definierar medborgarkontor enligt följande:

... ett serviceställe för "allt-i-ett-förvaltning", där tjänster som utförs av kommunala, landstingskommunal och statliga förvaltningar eller andra organ, skall kunna erbjudas. Det kan gälla t.ex. bostadsförmedling, försäkringskassa, arbetsförmedling, skattefrågor och socialtjänst.

Hur ett medborgarkontor är utformat beror i hög grad på hur de lokala förutsättningarna ser ut samt hur den behovsanalys som, enligt Abrahamsson och Björklund (1994), alltid bör göras innan verksamheten startas ser ut. En form av medborgarkontor kan bildas genom samlokalisering av olika lokala myndigheter i samma lokaler, däremot kan knappast ett kommunalhus som rymmer flera förvaltningar kallas medborgarkontor. På vissa håll i landet har man uppfört eller iordningställt en särskild byggnad för medborgarkontorsverksamheten.

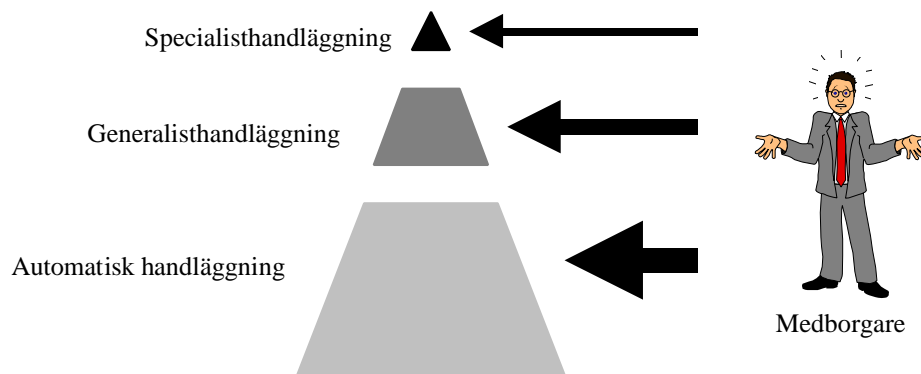
Ofta finns dock medborgarkontor i anslutning till ett bibliotek eller som en utvidgad reception i kommunhuset.

På flera håll i landet har medborgarkontoret vuxit fram som ett led i försöken att behålla viss service i glesbygden även om ett lokalkontor till en myndighet dras in som när t.ex. postkontor hotas av nedläggning. En utveckling av medborgarkontor kan ske i ett antal steg (Civildepartementet 1993):

- Gemensam intern och extern service och information förs samman till en gemensam servicefunktion.
- Viss beslutanderätt förs över från nämnder till personalen på medborgarkontor, dels till specialisthandläggare, dels till generalisthandläggare.
- Medborgarkontor kompletteras med service och ärendehantering från icke-kommunal verksamhet, t.ex. polis, skattemyndighet, försäkringskassa och arbetsförmedling.
- Datorterminaler ställs till förfogande så att medborgarna själva kan söka information och göra ansökningar.
- Medborgarna kommunicerar med kommunala och icke-kommunala myndigheter direkt från hemmen med hjälp av datautrustning.

3.1.1.2 Medborgarkontorets uppgifter

Man kan inte definiera exakt vad som skall gälla för alla medborgarkontor. Arbetsuppgifterna måste enligt Statskontoret (1993a) variera med behov, lokala förutsättningar, personalens kompetens, huvudmännens intresse m.m. Gemensamt är dock att det handlar om service av enklare slag. Den enskildes behov beror på en mängd olika faktorer som t.ex. livssituation och personlig kapacitet. Var någonstans i landet medborgaren är bosatt kan också spela in när det gäller behovet av samhällsservice t.ex. i glesbygd eller storstad. För enklare service finns det ofta ett antal olika tillvägagångssätt för medborgaren. Han/hon kan besöka personligen, ringa, skicka brev/e-post eller kanske få hjälp av någon anhörig. På ett elektroniskt medborgarkontor eller kommunal webbplats kan ärenden av mindre komplicerad grad utföras på ett enkelt och tidseffektivt sätt.



Figur 3. Medborgarkontorets olika kontaktnivåer.

Figur 3 visar de tre olika nivåer på vilka medborgarna kan utnyttja medborgarkontorets tjänster. De allra flesta ärenden sker genom s.k. automatisk handläggning, vilket t.ex. kan innebära utlämnande av blankett. Vissa ärenden kräver generalisthandläggning (se tidigare i

texten). En mycket liten del av ärendena till medborgarkontoret kräver specialist-handläggning.

Statskontoret gjorde 1993 en utredning om vilka arbetsuppgifter de olika medborgarkontoren runt om i landet arbetade med (Statskontoret 1993b). På en övergripande nivå kan uppgifterna på ett medborgarkontor definieras som:

- 1. Receptionsuppgifter**
 - utlämning av material
 - allmän information
- 2. Informationsuppgifter**
 - vägledning och hänvisning
- 3. Fackvägledningsuppgifter**
 - hänvisning per post och telefon
 - val mellan olika regelverk
- 4. Lag- och regeluppgifter**
 - lättare ärendebehandling
 - expeditionsgöromål
- 5. Utredningsuppgifter**
 - rådgivning om möjligheter
 - regeltolkningar
- 6. Specialistuppgifter**
 - tyngre och komplicerade ärenden
 - ärenden som kräver viss kompetens

3.2 Den elektroniska demokratin

Vad har nu detta med IT att göra? Demokrati syftar oftast inte på själva styrandet i sig, utan på det förhållandet att medborgarna skall ha möjlighet att delta i styrandet. För att främja folkets möjligheter att ”styra” kan de kanaler och uttrycksformer som finns för att formulera och förmedla den folkliga viljan vidgas. Här kan den nya informationstekniken öppna nya vägar för att öka medborgarnas deltagande och delaktighet i samhällsutvecklingen (Ohlin 1998).

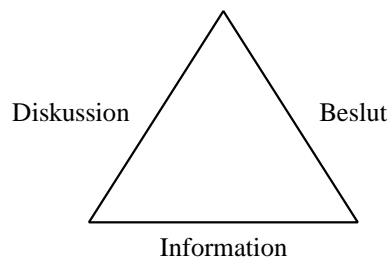
Åsikterna om huruvida demokratin förändras i ett samhälle som i allt större utsträckning genomsyras av IT är många och starkt skiftande. Olsson (1999) urskiljer två ytterligheter vad gäller dessa åsikter; maximal optimism samt oreserverad pessimism. Optimisterna anser att den sanna, medborgerliga viljan inte längre kan hejdas eller manipuleras när alla får tillgång till Internets aldrig sinande informationsströmmar. Pessimisterna hävdar att vår tids starkaste samhällsaktörer (EU-kommissionen, staten, kapitalet genom Bonniers, Microsoft m.fl.) nu utformar IT-samhället i eget intresse. Resultatet av det som pessimisterna förutspår resulterar i alla fall inte i något som kan kallas demokrati. De menar till och med att vi går mot en allmän norm- och samhällsupplösning av det mest hotfulla slag.

Att den samhälleliga utvecklingen inte bara ”uppstår” utan formas/styrs av människorna är ett självklart påstående. Det är en politisk fråga om och hur ny teknik ska utnyttjas för att stärka/förbättra demokratiska processer. Den elektroniska demokratin blir, enligt Olsson (1999), avhängig en rad faktorer: hur demokrati definieras, vilken typ av tekniskt stöd som

sedan väljs för denna typ av demokrati, hur stora resurser man är beredd att investera i de tekniska systemen och i utbildningen av medborgarna etc.

IT-samhället bygger på föreställningen att information är en vara bland andra varor. Förutsättningen för en fungerande demokrati är samtidigt att medborgarna har tillgång till information om sitt samhälle. Här uppstår en motsättning. Ju större del av den politiskt relevanta informationen som köps/säljs på marknadens villkor och ju starkare kontroll "ägaren" till sådan information erkänns, desto svårare blir det för ekonomiskt svaga medborgare att hävda sig i den demokratiska processen.

Åström (1998) identifierar tre aspekter i förhållandet mellan IT och demokrati. Dessa illustreras i figur 4.



Figur 4. Demokratitriangeln (Åström 1998).

IT kan ur demokratiperspektivet vara behjälpligt framför allt vid informationsförsörjning, diskussion och beslut.

Medborgare kan på ett enkelt sätt få tillgång till information om offentliga organ och vad som händer inom dessa. Det kan t.ex. gälla kommunala protokoll, regler för att få en viss samhällsservice och blankettutskrift.

Tekniken har också potential till att skapa nya former för demokratisk dialog mellan medborgarna själva samt mellan geografiskt spridda lokala organisationer (horisontell dialog). Den ger också möjlighet till ökad dialog "nerifrån och upp" (vertikal dialog), d.v.s. medborgarna har möjlighet att kommunicera med folkvalda representanter. Något som kan underlätta en sådan dialog är elektroniska debattfora, vilka tillåter en grupp människor att diskutera ett visst ämne, för samhällsdiskussioner på lokal och kommunal nivå. Detta för att kunna låta medborgare uttrycka sina idéer (Segerlund 1997).

IT kan också användas för beslutsfattande, t.ex. genom opinionsundersökningar och folkomröstningar (Åström 1998).

De olika demokratidoktriner som presenterades i kapitel 3.1 lämpar sig olika väl för IT-användning. Alla tre doktriner anser att IT kan användas vid informationsförsörjning. Den snabba demokratin ser dessutom IT som ett utomordentligt hjälpmedel vid beslutsfattandet (t.ex. genom omröstningar), medan den starka demokratin framför allt poängterar de diskussionsmöjligheter som finns genom IT.

Enligt Ohlin (1998) har Internet utvecklats till en plats där demokratisk kommunikation känner en naturlig hemhörighet. Genom att trösklar av olika slag på nätet är så låga kan

kontakter enkelt byggas nedifrån. Ej endast de starka och etablerade organisationerna och deras företrädare har därmed ordet.

I SOU 1996:162 (i Inrikesdepartementet 1997b) betonas att demokratin förutsätter fri information, fri debatt och kunniga medborgare. Medborgarna måste ha vissa kunskaper, veta vad som händer i samhället och ha en möjlighet att diskutera detta om hon/han skall kunna vara delaktig i samhällsutvecklingen och ha inflytande. För att kunna ge medborgarna denna möjlighet krävs att det underlättas för medborgare att få tillgång till offentliga handlingar och samhällsinformation. Användning av modern informationsteknik är ett sätt att underlätta för medborgarna att få tillgång till denna information. I SOU 1996:162 (i Inrikesdepartementet 1997b) nämns främst tre saker som den nya informationstekniken kan göra för att främja demokratin. Dessa är:

- Medborgarna kan snabbt söka **information** som de sedan kan använda för att påverka eller för att agera på något sätt.
- Medborgarna kan utan insyn **kommunicera** och skapa nätverk.
- Medborgare som bor på landsbygden kan söka information och kommunicera på **samma villkor** som de som bor i huvudstaden eller kommunens huvudort.

I Sverige har vi många exempel på informationsspridning genom IT samt även flera exempel på diskussionsföra genom IT. När det gäller beslutsdelen finns det i Sverige ännu inga exempel på bindande folkomröstningar eller opinionsundersökningar (Åström 1998).

3.2.1 Elektronisk demokrati och makt

Målsättningen med elektronisk demokrati är, enligt Olsson (1999), större politiskt inflytande för medborgarna. Detta visar att maktfrågan är central. Samhällelig makt kan inte ökas eller minskas men däremot koncentreras till få personer eller spridas till många. Den beslutsmakt som flyttas till en högre nivå måste tas någonstans ifrån, nämligen från en lägre nivå och vice versa. Detta innebär att elektronisk demokrati innebär en maktförskjutning, liten eller stor, från parlamentet till medborgarna (Olsson 1999).

Ett ofta debatterat problem är att demokratin tenderar att snedvridas som en följd av den socialt ojämlika fördelningen av resurser. Även om elektronisk demokrati inte erbjuder någon direkt lösning på ojämlikhetsproblemet så kan den möjligen rymma en indirekt dynamisk effekt (Olsson 1999). Medborgare växer med ansvaret. Om en person vet att hon/han får vara med och bestämma i en viss fråga leder det troligtvis till att personen införskaffar större kunskap om ämnet samt diskuterar det i större utsträckning än om hon/han inte får vara med och bestämma.

Problemet är dock hur man skall kunna motivera de individer som idag inte intresserar sig för eller informerar sig om politik till att bli aktiva och delaktiga. I Demokratirådets rapport 1998 (Peterson et al. 1998, sid. 86) konstateras följande:

”Den nya tendensen är således att de unga, trots stigande utbildningsnivå, föredrar att inte engagera sig. Allt fler bland de unga välutbildade väljer bort politiken.”

Hur problemet skall lösas vet emellertid få om ens någon.

3.2.2 Vad innebär svensk elektronisk demokrati i praktiken?

”All offentlig makt i Sverige utgår från folket” (Regeringsformen (RF) 1 kap. 1 §). Detta är inledningen i den svenska grundlagen. Demokratin bygger på tanken att medborgarna själva skall styra sina levnadsförhållanden och samhällsutvecklingen i stort. De skall också kunna utöva inflytande över de offentliga tjänsternas utformning och inriktning.

Den svenska demokratin kan närmast placeras under den starka demokratin (Åström 1998), som utmärks av samarbete, diskussion och förståelse. Sverige har traditionellt sett haft en relativt god demokratigrund att stå på. Enligt Segerlund (1997) finns det några särdrag i den svenska demokratiska modellen som kan vara av värde att framhålla som bakgrund till elektronisk demokrati.

- Sverige har en internationellt sett relativt jämn fördelning av ekonomiska och sociala resurser bland befolkningen. Denna jämställdhet anses utgöra grunden för individernas möjlighet att agera i demokratiska sammanhang.
- Sverige är ett internationellt sett genomorganiserat samhälle där demokratins former bygger på starka och aktiva partier, folkrörelser och andra organisationer. På lokal nivå har svenska kommuner en stor grad av självständighet, men är i många fall mycket stora geografiska och organisatoriska enheter.
- Sverige är ett internationellt sett öppet samhälle där det genom offentlighetsprincipen är relativt lätt att skaffa information om den politiska elitens agerande och om samhällsutvecklingen.

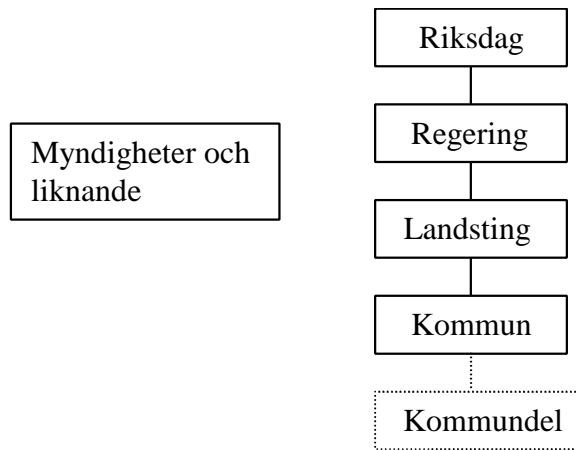
Sverige har också en hög andel av befolkningen som använder Internet. Hela 49,6 procent av svenskarna (cirka 3,5 miljoner) i åldern 12-79 år ”surfade” på Internet under april 1999. 43,5 procent av dessa var kvinnor. Ungefär 2 miljoner svenskar surfar i stort sett dagligen på Internet (Sifo 1999).

Internet möjliggör att de demokratiska intentionerna i den svenska offentlighetsprincipen kan förverkligas för gemene man. Offentliga handlingar kan bli mer tillgängliga och den offentliga förvaltningen mer öppen och påverkbar, d.v.s. medborgare kan på ett effektivare sätt själva föra en dialog med sina valda representanter i olika organisationer och parlamentariska organ. IT:s möjlighet till användning på detta sätt speglar väl den svenska demokratiska traditionen (Segerlund 1997).

Ohlin (1998) ställer sig frågan hur man ska se på begreppet ”tillgänglighet” i offentlighetssammanhang. Ett dokument eller en uppgift kan förvisso vara mer eller mindre praktiskt tillgängligt. Genom att vidga tillgängligheten via elektroniska medier av olika slag, vidgas kunskapstillgången för dem som har tillgång till de aktuella medierna. Samtidigt är det möjligt att man ökar kunskapsavståndet till dem som väsentligen är utan kontakt, d.v.s. ”medielös”.

3.2.2.1 Den offentliga sektorns roll

Den svenska offentliga sektorn kan ses som hierarkisk, vilket figur 5 vill illustrera.



Figur 5. Den svenska offentliga sektorn.

Man kan se ett antal nivåer: riksdag, regering, landsting och kommuner. Dessutom finns ett antal myndigheter och liknade institutioner (SverigeDirekt 1999). Författarna vill också framhålla ytterligare en nivå, den lokala stadsdelsnivån. Denna nivå är vanligast i storstäderna och skapades i samband med stadsdelsreformen under 1980-talet.

3.2.2.1.1 Kommun- och stadsdelsreformen

Under 80-talet började kommuner runt om i landet införa kommundelsnämnder/ stadsdelsnämnder (KDN/SDN). Argumenten för att inrätta KDN/SDN handlar om demokrati, effektivitet, lokal anpassning och förtroende. Enligt Montin (1998) är argumenten följande:

- Meningen med KDN/SDN är att dessa skall leda till att antalet förtroendevalda ökar och därmed också antalet kontaktytor mellan politiker och medborgare.
- En sektorsövergripande nämnd och förvaltning skall skapa effektivitetsvinster genom samordning av resurser. De politiska beslutsfattarnas närhet till förvaltning och verksamhet skall medföra en effektivare styrning.
- KDN/SDN skall leda till bättre anpassning av servicen till lokala behov.
- Den politiska decentraliseringen ska skapa ett mer förtroendefullt förhållande mellan politiker och medborgare. Sambanden mellan övergripande och lokala politiska beslut ska bli klarare om människor i kommundelarna kan samlas till bred samverkan och sammanhållning.

Införandet av KDN/SDN blev inte så lyckat. Efter ett par år med KDN/SDN uppgav ett antal kommuner att de inte längre var intresserade av lokala organ av flera skäl. Några av argumenten mot KDN/SDN var att kommunens struktur inte passade för en sådan territoriell uppdelning, politisk oenighet, att det fanns en rädsla för ökade kostnader, motstånd från tjänstemän eller att det saknades erfarenheter från andra kommuner med KDN/SDN. Sammanlagt åtta kommuner avvecklade sina kommundelsnämnder. Skälen var bl.a. risk för

ökad byråkrati och försvårad beslutsprocess, svagt intresse bland kommuninvånarna, risk för minskad kompetens, hot mot likställighetsprincipen⁶ och att de inte gav tillräckliga effektivitetsvinster. Men intresset för KDN/SDN försvann inte helt. Det har inte tillkommit något stort antal kommuner med lokala organ, men landets tre största kommuner har startat fullskalem modeller. Göteborg inrättade 21 stadsdelsnämnder 1989, Stockholm 24 nämnder 1997 och Malmö 10 nämnder 1996 (Montin 1998).

En omfattande utredning av stadsdelsnämnderna gjordes ett par år efter det att Göteborg infört KDN/SDN (Jönsson et al. 1997 i Montin 1998). I utredningen framkommer det såväl positiva som kritiska resultat. Bland de kritiska resultaten är att medborgarnas kontakter med politikerna bara ökat marginellt mellan åren 1989 och 1993. Kontakterna med politikerna hade ökat från en till två procent mellan mättillfällena men skillnaderna kunde inte statistiskt säkerställas. Göteborgarnas attityder till den kommunala servicen förändrades i positiv riktning under de fyra åren. Kostnadseffektiviteten hade ökat. Slutligen hade politikernas inflytande över verksamheterna ökat, bl.a. genom deras lokala kännedom (Montin 1998).

Som demokratireform i termer av medborgardeltagande och utvecklade relationer mellan medborgare och förtroendevalda förefaller inte kommunfels-/stadsdelsreformerna varit speciellt framgångsrika (Pettersson 1998 i Montin 1998). Flertalet utvärderingar av KDN/SDN visar att ur effektivitetssynpunkt och politisk styrningssynpunkt har reformen i flera avseenden varit mer framgångsrik än ur medborgardeltagarsynpunkt.

3.2.2.1.2 Praktiska (IT-)resultat inom den offentliga sektorn

Regeringen överlämnade 1996 en proposition, den s.k. IT-propositionen (Regeringens proposition 1995/96:125) till riksdagen där de redovisade åtgärder för att bredda och utveckla användningen av informationstekniken. Staten, kommunerna, landstingen, näringslivet och arbetsmarknadens parter måste alla bidra till att informationstekniken får ett brett genomslag i Sverige. Statsmakternas roll är att vara pådrivare och att underlätta utvecklingen och med åtgärder försöka förhindra att IT-utvecklingen skapar klyftor i vårt samhälle. I IT-propositionen lämnade regeringen förslag till tre områden som skall prioriteras i syfte att främja utvecklingen av informations- och kunskapsområdet. Dessa områden är rättsordningen, utbildningen och samhällets informationsförsörjning.

I propositionen diskuteras behovet av en sammanhållen informationsstruktur, som ger hög tillgänglighet till basinformation. Det betonas att tidigare åtskilda informationssystem successivt växer samman till ett mer enhetligt och samverkande nätverk för hela samhällets informationsförsörjning (Ohlin 1998).

Enligt Segerlund (1997), sid. 16, skall regeringens mål för IT-strategin bl.a. vara:

- Att värna allas lika möjligheter så att IT kan bli ett medel för ökad kunskap, demokrati och rättvisa.
- Att skapa bred tillgång till information för ökad delaktighet och kunskapsutveckling.

⁶ Kommunallagen SFS 1991:900 1 kap 2§: *Kommuner och landsting skall behandla sina medlemmar lika, om det inte finns sakliga skäl för något annat.*

- Att använda IT för att öka effektiviteten och kvaliteten i offentlig verksamhet och förbättra servicen till medborgare och företag.

I mars 1994 tillsatte den dåvarande regeringen en IT-kommission vars uppgift är att fungera som rådgivare i IT-frågor åt regeringen samt att arbeta för att sprida information om de problem och möjligheter som utveckling och användning av IT innebär (IT-kommissionen 1999-05-04). Under sommaren 1996 kom det ett tilläggsdirektiv till IT-propositionen. Först och främst skall kommissionen beakta de uppgifter som följer av IT-propositionen. Tilläggsdirektiven anger att kommissionen skall inrikta sitt huvudsakliga arbete på frågor som berör IT-användningens möjligheter att bidra till ökad tillväxt och sysselsättning. Vidare skall kommissionen fokusera på ökad tillgänglighet till informationsteknik samt konsekvenserna av och framtidsscenario för utvecklingen av den i samhället alltmer integrerade informationstekniken. En bred tillgänglighet till informationsteknik är av väsentlig betydelse för att öka demokratin i samhället. Ju fler som får tillgång till information, desto fler kan aktivt delta i samhällets utveckling. Att med hjälp av informationstekniken öka medborgarnas tillgång till samhällsinformation utgör därför en viktig del i IT-strategin. Detta är en viktig aspekt när det gäller demokratifrågor. Människor kan inhämta information och diskutera saker för att i sin tur kunna påverka beslut hos myndigheter och kommuner (IT-kommissionens Dir. 1996:46).

I IT-kommissionens arbetsrapport 1995-1996 framhåller kommissionen bl.a. att kommunerna har ett ansvar för att den kommunala förvaltningen i ökad utsträckning utnyttjar IT som ett led i att öka effektiviteten men också för att öka kommunmedborgarnas möjligheter till insyn. För att lyckas krävs framsynta satsningar som binder samman informationsflöden i kommunen. Samverkan inom kommunerna med statliga och regionala förvaltningar och landsting är därför nödvändig liksom med det lokala näringslivet.

Ett mål för IT-kommissionen var bl.a. att medborgarnas och företagens kontakter med myndigheter och annan offentlig verksamhet skulle bli enklare och öppnare. IT:s möjligheter att främja allmänhetens insyn i förvaltningarna skulle tillvaratas. Detta kan enligt kommissionen ske på olika sätt (Inrikesdepartementet 1997b):

- Offentliga publikationer och annan offentlig information bör göras tillgänglig i databaser. Det gäller även offentlig information från EU.
- Myndigheterna bör utveckla informationstjänster för personatorer i bostäderna. Tjänsternas innehåll skall vara enhetligt och lättillgängligt.
- De offentliga biblioteken bör utnyttjas för att information om bl.a. samhällsfrågor skall kunna nås av alla. Men även genom medborgarkontor skall medborgare och myndigheter med IT:s hjälp kunna närma sig varandra.

Riksdagen har under de senaste årtiondena vid flera tillfällen behandlat de principer som gäller för samhällsinformation (Inrikesdepartementet 1997b sid. 13). Principerna är att samhällsinformationen skall:

- göra det möjligt för medborgarna att hävda sina idéer och intressen i den demokratiska processen, samt
- göra medborgarna medvetna om deras rättigheter och skyldigheter.

Den första punkten syftar till att främja demokratin genom att förklara myndigheternas, kommunernas och landstingens plats i den svenska folkstyrelsen, deras roll i förhållande till andra samhällsinstitutioner, deras uppgifter, organisation, arbetssätt och hur besluten kan påverkas genom demokratiska kanaler. Den andra punkten syftar till att underlätta för medborgarna att ta del av förmåner och rättigheter och att uppfylla sina skyldigheter. Den ger information om vart man vänder sig för att kunna ta del av dessa och om vilka regler som gäller. Det är främst myndigheterna, kommunerna och landstingen som är ansvariga för denna information.

Med hjälp av den nya informationstekniken kan alltså medborgarnas insyn i den offentliga förvaltningen öka. Detta leder till att medborgarna kan utöva sina demokratiska rättigheter på ett mer aktivt sätt. Det kan även skapas ett mervärde för medborgaren, då handläggarna på ett enkelt sätt även kan ge information om det som finns utanför organisations- och kommungränsen. Det är inte bara enskilda som kan dra nytta av den nya IT-användningen utan det kan även medföra förbättringar för myndigheter (t.ex. kortare handläggningstider och förbättrad service till medborgarna).

3.2.2.1.2.1 SverigeDirekt

En av de största satsningarna på Internet inom den svenska offentliga sektorn är webbplatsen SverigeDirekt (<http://www.sverigedirekt.riksdagen.se>). Webbplatsen fungerar som en gemensam ingång till de flesta delar av den offentliga sektorn. I februari 1999 fanns länkar till 282 kommuner, 18 landsting och två regioner samt 237 myndigheter och liknande (SverigeDirekt 1999-02-28). SverigeDirekt länkar till institutioner inom alla nivåer inom den offentliga sektorn (se figur 5), utom kommun- eller stadsdelar i städerna, vilket gör sidan till en mycket bra ”ingång” till den offentliga sektorn på Internet.

För att hitta till kommun- eller stadsdelars webbplatser får man istället gå till respektive kommuns webbplats. Det är dock tämligen ovanligt att kommun- eller stadsdelar har egna hemsidor eller webbplatser. Det är vanligast i storstäderna, vilket är naturligt då dessa städer är de som kommit längst i kommun/stadsdelsreformen.

SverigeDirekt skapades genom Toppleदारforums⁷ projekt ”WWW för offentlig information”, vars syfte är att ”främja användningen av Internet och förenkla åtkomsten av offentlig information i Sverige”. Projektet är ett samarbete mellan Information Rosenbad, Landstingsförbundet, Svenska Kommunförbundet och riksdagen (SverigeDirekt 1999-02-28).

3.2.2.1.2.2 Samhällsguiden

Samhällsguiden är en översikt över och en presentation av den offentliga sektorns verksamhet. Samhällsguiden är den enda handboken i sitt slag och ger besked om vilka regler som gäller och vart medborgare skall vända sig i olika situationer då man t.ex. skall söka byggnadslov, byta efternamn, ta körkort, starta eget eller upprätta testamente. Syftet med samhällsguiden är, enligt Abrahamsson och Björklund (1994), att på ett enkelt och överskådligt sätt ge information om medborgerliga rättigheter, skyldigheter samt möjligheter.

⁷Toppleदारforum är en informell samverkansgrupp mellan ett tiotal myndigheter samt kommun- och landstingsförbunden för förnyelse av offentlig förvaltning med stöd av IT. Gruppen leds av finansministern (Åström 1998). <http://toppled.nutek.se/>

Samhällsguiden är uppdelad i dryga 20 ämnesområden som t.ex. utbildning, försvar, trafik och fordon. 1979 kom den första utgåvan av samhällsguiden på initiativ av byråkratiutredningen. Ursprungligen var samhällsguiden tänkt till den ”breda allmänheten”. Institutioner och vidareinformatörer⁸ utgjorde sekundära målgrupper. Det har på senare år skiftat till att institutioner och vidareinformatörer numera är den primära målgruppen för samhällsguiden. Samhällsguiden trycks årligen i cirka 15.000 – 20.000 exemplar (Abrahamsson och Björklund 1994) men finns sedan några år tillbaka även publicerad på webbplatsen SverigeDirekt⁹.

Underlaget för samhällsguiden samlas in från myndigheter och departement med hjälp av ett stort antal kontaktpersoner hos riksdagen, departementen, myndigheter samt hos kommuner och landsting.

Utvecklingsarbetet har grundat sig på att en utvecklad demokrati bygger på en aktiv dialog mellan medborgare, förtroendevalda och myndigheter. Den demokratiska dialogen förutsätter att medborgarna vet vart de skall vända sig för att få mer information om de offentliga verksamheterna och få kunskaper om sina rättigheter och skyldigheter (Inrikesdepartementet 1997b). Denna dialog bygger på att medborgarna får tillgång till information om verksamheter, tillgång till offentliga handlingar samt information om beslut som fattas. Medborgare, småföretagare och andra grupper kan via nya service- och informationssystem i större utsträckning själva lämna och hämta uppgifter elektroniskt från kommunala och statliga förvaltningar. Det kan ske via datorer anslutna till Internet.

3.2.2.1.2.3 Kommunala webbplatser

Idag har de flesta av Sveriges kommuner, i skiftande utsträckning, information publicerad på Internet. Det finns enligt Åström (1998) tre olika inriktningar på de kommunala webbplatserna: de som informerar medborgarna, de som vill locka turister samt de som riktar sig till företagen.

De flesta kommunala webbplatser tillhör idag minst två av dessa kategorier. Några av dessa har endast en annons där de försöker locka personer till besök i kommunen eller för att få företag att etablera sig i kommunen. Andra kommuner har omfattande tjänster på Internet där informationen görs tillgänglig för medborgaren. Ofta kan medborgaren kommunicera med representanter för kommunen.

Kommunernas internettjänster för **medborgarinformation** kan i sin tur grovt indelas i två kategorier (Inrikesdepartementet 1997b):

- Information om kommunens serviceutbud.
- Information om kommunens verksamhet för att stärka den demokratiska processen.

Den första kategorin innebär att medborgaren kan inhämta information om kommunens serviceutbud, öppettider, regler, telefonnummer etc. Denna information kan i de flesta fall hittas i telefonkatalogens gröna sidor, i annonser och i annan tryckt information. Den kommunala internettjänsten kan därför sägas vara ett slags bibliotek där medborgaren kan

⁸ Vidareinformatörer betyder i detta sammanhang personer i offentlig eller privat sektor som yrkesmässigt ger allmänheten vägledning i samhällsfrågor.

⁹ <http://www.sverigedirekt.riksdagen.se/sg/>

finna den information som kommunen givit ut. Den andra kategorin, information om kommunens verksamhet, är ett försök att göra information tillgänglig för medborgaren via Internet. Syftet är att stärka den demokratiska processen och göra fler delaktiga i kommunens verksamhet (Inrikesdepartementet 1997b).

För att säkerställa kvaliteten bl.a. på de kommunala hemsidorna och webbplatserna har Toppledarforum fastställt ett antal minimikrav och rekommendationer för hemsidor och webbplatser inom offentlig sektor. För att få sin länk publicerad på SverigeDirekt måste webbplatsen bl.a. uppfylla följande krav (för komplett lista, se appendix 5):

Webbplatsen:

- är godkänd för publicering av den statliga myndigheten, kommunen eller landstinget.
- har uppgifter om när informationen senast uppdaterades.
- har länkar och innehåll som regelbundet kontrolleras.
- har en välkomstsida med en tydlig organisationsmarkering med logotyp eller motsvarande och har uppgift om informationsansvarig med åtminstone en e-postadress som klickbar länk.

Toppledarforum har även formulerat mål och riktlinjer för hantering av e-post i offentlig sektor (Åström 1998). Ett av målen är att alla statliga myndigheter, kommuner och landsting ska kunna nås med e-post. Många av de politiker och tjänstemän i de kommunala förvaltningarna som har kontakt med allmänheten kan idag nås med e-post, så detta mål är på väg att nås.

3.2.2.1.2.4 *Debattföra*

En annan funktion som börjar bli alltmer vanlig på kommunala, lokala och andra webbplatser är s.k. debattforum. Någon enkel definition av elektroniska debattföra är svår att hitta. Det finns en mängd olika sorters elektroniska debattföra. De har dock det gemensamt att de tillåter en grupp människor att diskutera ett visst ämne trots att gruppen är fysiskt åtskild. Man skiljer ofta mellan modererade (anpassade, dämpade) och omodererade (öppna) debattföra (Åström 1998). I ett modererat debattforum läses alla inlägg i debatten av en moderator (även kallad infomaster eller debattledare) innan de publiceras. Detta görs för att kunna bedöma inläggets relevans för det ämne som diskuteras. Om inlägget kan verka stötande för övriga deltagare eller om det förekommer svordomar eller påhopp tas dessa ofta bort. Motsatsen till detta är ett omoderat debattforum. Där finns ingen debattledare som kontrollerar inläggen i debatten.

En annan typ av elektroniska debattföra utgörs av s.k. BBS:er¹⁰. Då det traditionella sättet att nå en BBS inte är via Internet (utan linjärt via modem) anser vi inte det vara intressant att behandla det vidare i uppsatsen. Nämnas kan dock göras att ett flertal myndigheter och organisationer använder sig av BBS:er, bl.a. samtliga riksdagspartier, Regeringens informationskanal och Information Rosenbad (Åström 1999).

På Internet finns också de s.k. chat-programmen. De fungerar mer som "heta linjen" där deltagarna kommunicerar med varandra direkt genom att använda tangentbordet. När någon skriver något får alla övriga som för tillfället deltar i "chatten", del av detta med en gång.

¹⁰ BBS står för Bulletin Board Service och är ett meddelandesystem som kan liknas vid en elektronisk anslagstavla.

”Chatterna” används ofta mer till småprat än att föra seriösa ämnesdiskussioner, vilket gör att många drar sig för att installera dem (Åström 1998).

I Sverige finns det bara ett fåtal kommuner som har upprättat debattforum på Internet där lokala frågor kan diskuteras (Åström 1998).

Möjligheten för medborgare att göra sina åsikter tillgängliga för omvärlden via elektroniska debattfora är därmed i det närmaste obegränsade. Vad som dock ofta saknas är institutionella ramar för yttranden på dessa fora, d.v.s. att många engagerade människor verkligen ”lyssnar”, där ställda frågor verkligen besvaras och diskuteras i ordnade former och där argument får brytas mot varandra. Kort sagt: platser på Internet där det spelar någon roll vad medborgaren säger. Eller som Olsson (1999), sid. 22, säger:

”Företagsdemokrati uppstår inte när ledningen låter sätta upp en företagsbrevlåda bredvid stämpelklockan. Ett första steg mot demokrati vore att ledningen verkligen läser och offentligt kommenterar de inlämnade förslagen”

I bästa fall kan diskussionsfora öka människors förståelse för varandra, och därmed kanske minska motsättningarna i samhället, men risken finns att resultatet istället blir en ”balkanisering”, d.v.s. att människor bara kommunicerar med andra med samma intressen och åsikter. Då kommer de istället att odla sina egna åsikter och argument och helt ignorera motståndarsidan. I så fall kommer resultatet knappast bli ett öppnare samhälle med mindre motsättningar, snarast motsatsen (Olsson 1999).

3.3 Rättsliga aspekter vid den offentliga sektorns informationsspridning via Internet

Att den offentliga sektor sprider samhällsinformation över Internet är naturligtvis positivt. Möjligheterna att öka tillgängligheten för medborgarna är stor men publiceringen regleras av ett flertal lagar. De flesta juridiska hinder är lätta att lösa medan ett fåtal är av mer komplicerad art. I följande avsnitt presenteras de grundläggande juridiska faktorer som påverkar spridningen av samhällsinformation på Internet.

En av grunderna i den svenska demokratin är den s.k. offentlighetsprincipen. Denna rättighet är skyddad genom grundlagen och tryckfrihetsförordningen. Tryckfrihetsförordningens andra kapitel, första paragraf (TF 2:1) säger följande:

1 § Till främjande av ett fritt meningsutbyte och en allsidig upplysning skall varje svensk medborgare ha rätt att taga del av allmänna handlingar.

Denna princip har flera väl definierade undantag (TF 2:2), som specificeras i bl.a. sekretesslagen (Sekretesslagen SFS 1980:100), men rent allmänt har svenska folket stor möjlighet att få ta del av offentliga handlingar. IT och framför allt Internet skulle här kunna vara ett utmärkt sätt för medborgarna att lätt få tillgång till offentliga handlingar.

Toppledarforum har publicerat en handbok och en rapport, ”Det offentliga Sverige på Internet” (1996 a/b), där man bl.a. redovisar de juridiska faktorerna som förvaltningarna måste tänka på vid publicering på Internet. Toppledarform konstaterar att de juridiska hindren

knappast är svårbemästrade¹¹ men att det ändå finns en del saker att tänka på. Det finns ett antal lagar som är relevanta i detta fall (Toppledarforum 1996a):

- Tryckfrihetsförordningen, 2 kap. ("Offentlighetsprincipen")
- Förordningen (SFS 1980:900 omtryckt i SFS 1992:193) om statliga myndigheters serviceskyldighet
- Förvaltningslagen (SFS 1986:223)
- Sekretesslagen (SFS 1980:100 omtryckt i SFS 1992:1474), 7 kap. och 15 kap.
- Arkivlagen (SFS 1990:782)

Toppledarforum konstaterar att syftet med myndigheters informationspublicering på Internet är att "med hjälp av ett nytt medium och på ett nytt sätt kunna beskriva och berätta om verksamheten" (Toppledarforum, 1996b sid.61). Även om publiceringen innebär en ökad öppenhet och ett stöd för demokratin skall detta inte förväxlas med offentlighetsprincipens syfte i betydelsen handlingsoffentlighet (TF 2). Publiceringen skall alltså endast ses som ett komplement till ordinarie informationsverksamhet. Detta då endast ett urval av allmänna handlingar väljs ut och publiceras på Internet (Toppledarforum 1996b).

Vidare tillfredställer inte heller publiceringen "Förordningen om statliga myndigheters serviceskyldighet", utan även här måste man se publiceringen som ett komplement till ordinarie verksamhet (Toppledarforum 1996b).

Förvaltningslagens 4 § säger följande:

*4 § Varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen skall lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndigheters verksamhet.
Frågor från enskilda skall besvaras så snart som möjligt.
Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, bör myndigheten hjälpa honom till rätta.*

Dessa regler tar sikte på en direkt kommunikation mellan medborgare och myndighet, men eftersom en webbplats endast är en form av envägskommunikation så tillfredställer inte publiceringen kraven på myndigheters serviceskyldighet. Möjligen kan ett e-postsystem tillgodose delar av dessa regler (Toppledarforum 1996b).

Sekretesslagens regler om allmänna handlingar är naturligtvis också applicerbara vid publicering över Internet. Detta gäller bl.a. registreringen av upprättade och inkomna handlingar (SkrL 15:1-2). En kommunal webbplats är i praktiken en av myndighet upprättad handling. När det gäller inkomna handlingar kan det i detta fall gälla inkommande e-post till myndigheten (Toppledarforum 1996b).

Genom Arkivlagen omfattas alla allmänna handlingar av arkiveringsplikt. Det innebär i detta fallet att webbplatser som publiceras av myndigheten skall arkiveras och skyddas från

¹¹ Toppledarforums rapport skrevs innan införandet av den nya personuppgiftslagen, PUL, som är ett potentiellt stort hinder för informationsspridning via Internet. Se vidare i kap. 3.1.1.

framtida ändring så snart de färdigställts. Även inkommande e-post kan omfattas av denna ”arkivplikt” (Toppledarforum 1996b).

För att summera kan man återigen säga att myndigheters informationspublicering på Internet i ett juridiskt perspektiv ingalunda kan ersätta den ordinarie (informations)verksamheten. Dettas skall istället ses som ett komplement till den ordinarie verksamheten.

3.3.1 Personuppgiftslagen

Sedan Toppledarforums rapport 1996 har den juridiska arenan förändrats något. Den 24:e oktober 1998 trädde den s.k. Personuppgiftslagen, PUL (SFS 1998:204) ikraft. PUL baseras i grunden på ett EU-direktiv.

PUL innebär att kommuner (och andra) i praktiken inte kan lägga ut material innehållande personnamn på Internet (Svenska Kommunförbundet 1999). För att kunna göra detta skulle man vara tvungen att inhämta tillstånd (PUL 10 §) från varje person som nämns vid namn vilket torde vara både svårt och opraktiskt. Så kallade debattforum är också i princip ett brott mot PUL (Widebäck, radiointervju 1999). För att kunna nämna ett namn i ett debattforum måste man inhämta tillstånd från vederbörande vilket naturligtvis är mycket opraktiskt.

Fram till den 30 september år 2001 gäller dock vissa undantagsregler (PUL, Ikraftträdande- och övergångsbestämmelser, punkt 2). Kommuner (och andra), som innan lagen trädde i kraft den 24 oktober 1998, hade internetverksamhet där material innehållande namn lades ut på Internet, d.v.s. behandling av personuppgifter, kan fram till 2001-09-30 lugnt fortsätta med detta.

Denna lag har utsatts för kraftig kritik från många instanser och vi har knappast sett slutet på debatten. Man kan också notera att PUL är applicerbar på all behandling av personuppgifter, inte bara på Internet, men i IT/demokratiperspektivet är lagens inverkan på personuppgiftsbehandling på Internet det mest intressanta.

Datainspektionen (DI) lämnade den 1:a mars 1999 in en rapport till regeringen där vissa lättnader i PUL föreslogs. Harmlösa uppgifter på Internet skall undantas från lagen, likaså all information från kommuner och landsting, så länge den inte är integritetskränkande (Ottoson i ComputerSweden nr. 22 99-03-03). Även om detta förslag blir verklighet innebär det knappast en dramatisk förbättring. Man kan dock fråga sig vad icke integritetskränkande och harmlös information är för något. Ulf Widebäck, Datainspektionens generaldirektör exemplifierade begreppet harmlös information i en intervju i Sveriges Radio (se källförteckning). Om Datainspektionens förslag blir verklighet, skulle det bli möjligt att nämna att Göran Persson är statsminister men det skulle inte vara tillåtet att skriva något värderande omdöme om honom. Detta är dock en relativ *förbättring* jämfört med dagens regler som helt förbjuder publicering av namn. Det är alltså i dagsläget inte tillåtet att skriva att Göran Persson är statsminister utan att först be om lov.

För att kunna förändra lagen ytterligare så påpekar Widebäck att detta endast kan göras genom en omarbetning av det underliggande EU-direktivet. Tills detta sker får ”samhällsdebatten vara förbehållet de grundlagsskyddade medierna”.

Widebäck påpekar också att en annan möjlig lösning är att låta Internet omfattas av de grundlagsskydd som vanlig massmedia arbetar under. Man skulle t.ex. kunna ha en ansvarig utgivare för en webbplats. Dessa lösningar diskuteras nu inom politiska kretsar.

Konstitutionsutskottet uppmanar regeringen att inom EU verka för en ändring av det EU-direktiv som ligger till grund för PUL. KU uppmanar också regeringen att inom direktivets ram istället fokusera på missbruk av personuppgifter och inte på vanlig hantering (Nilsson i ComputerSweden nr. 23 99-03-05).

Hur detta till slut kommer att sluta vet ännu ingen. Debatten kommer att gå vidare. Klart är dock att PUL är ett stort hinder för informationspubliceringen på Internet. Kommunala (och andra) webbplatser vars syfte egentligen är att öka informationstillgängligheten och stärka den demokratiska processen kommer om inget görs att bli olagliga och tvingas stänga. Det är därför uteslutet att ny teknik skall kunna stärka den demokratiska processen om man inte har reell yttrandefrihet vid användning av ny teknik (Olsson, radiointervju 1999).

3.4 Elektroniska medborgarkontor

IT-lösningar har hela tiden varit integrerade och viktiga delar av medborgarkontorsidén. I och med att begreppet elektroniskt medborgarkontor är så pass nytt finns det ingen allmängiltig definition av det. Vi har endast funnit en författare (Åström) i litteraturen som gett en någorlunda täckande, om än diffus, definition av elektroniska medborgarkontor.

Ett elektroniskt medborgarkontor kan enligt Åström (1998), sägas vara ett elektroniskt service- och informationssystem som medborgarna själva kan använda via en offentlig dator, datorn på jobbet eller från sin hemdator med hjälp av modem eller liknande. På detta sätt kan medborgarna i allt större utsträckning själva lämna och få uppgifter från kommunala och offentliga förvaltningar utan att behöva göra ett personligt besök.

På grund av att denna definition kan sägas vara aningen tunn har författarna valt att själva utveckla en definition av eller hur vi ser på elektroniska medborgarkontor.

3.4.1 Vad är ett elektroniskt medborgarkontor?

Vad är ett elektroniskt medborgarkontor? För att besvara denna fråga är det nödvändigt att backa tillbaka och se på de fysiska medborgarkontoren. Här är definitionerna och förklaringarna många men entydiga.

- Medborgarkontor är en organisationslösning som har till uppgift att förbättra servicen för medborgarna (Bostedt 1993).
- Medborgarkontor sägs vara en samlingspunkt för flera myndigheters verksamheter (Sahlsten 1995). Den skall med andra ord vara sektorsövergripande.
- Idén är att den enskilde medborgaren skall kunna tillgodose en större del av sitt servicebehov på ett och samma ställe, d.v.s. att under ett tak samla samhällsinformation på, ett för medborgarna, lättillgängligt sätt. För att tidigare uträtta detta antal olika ärenden hade det krävts besök hos flera olika förvaltningar eller befattningshavare (Abrahamsson & Björklund (1994).
- Ett medborgarkontor är "ett serviceställe för "allt-i-ett-förvaltning", där tjänster som utförs av kommunala, landstingskommunal och statliga förvaltningar eller andra organ, skall

kunna erbjudas. Det kan gälla t.ex. bostadsförmedling, försäkringskassa, arbetsförmedling, skattefrågor och socialtjänst” (Civildepartementet 1993 sid. 7).

Alla dessa punkter ger en liten vink om att medborgarkontor i grunden är en organisatorisk lösning. Går detta koncept att överföra till tanken om elektroniska medborgarkontor? Vårt svar måste, möjligen något kontroversiellt, bli nej. Idéerna om elektroniska medborgarkontor likt de fysiska är felaktig. Elektroniska medborgarkontor kan och kommer endast att kunna fungera som informationskällor för *lokala* frågor såsom t.ex. barnomsorg, skola och liknande. Elektroniska medborgarkontor fungerar inte som och kommer inte att kunna fungera som gemensamma serviceställen för flera olika förvaltningar på annan nivå än den lokala. Skälet är de nya organisatoriska möjligheter som finns när det gäller Internet.

En av huvudtankarna med fysiska medborgarkontor är den geografiska centraliseringen. Medborgaren skall slippa åka till flera olika förvaltningar som kanske är belägna milts ifrån varandra. Istället skall det räcka med att gå till *en* plats. Om man tänker sig ett elektroniskt medborgarkontor på Internet blir den geografiska faktorn oväsentlig. Medborgaren kan genom ett par musklick förflytta sig mellan Riksskatteverket till Arbetsförmedlingen till Försäkringskassan osv. Varför ha ett elektroniskt medborgarkontor i varje stadsdel som ger generell icke lokal information när det istället finns möjlighet att gå direkt till källan och få mer detaljerad information? Naturligtvis kan det elektroniska medborgarkontoret ha en länk till RSV, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan men det finns knappast något motiv till att själva lägga upp information om skattefrågor och liknande såvida informationen inte är av lokal art.

Summerat kan alltså sägas att ett elektronisk medborgarkontor fungerar bäst (eller snarare endast) för att sprida lokal information inom stadsdelen (eller motsvarande). För annan information bör medborgaren vända sig till originalkällans webbplats. För att underlätta detta bör också de lokala elektroniska medborgarkontoren innehålla länkar till myndigheter och förvaltningar, vilket gör det enkelt för medborgaren att hitta adresser. Ett elektronisk medborgarkontor är därmed inte olik många stadsdelars befintliga webbplatser. Faktum är att de flesta stadsdelars och kommuners webbplatser enligt ovan definition måste ses som elektroniska medborgarkontor. De har redan en sektorsövergripande, informerande uppgift. Vi anser att det inte finns någon anledning att utveckla webbplatserna till en stor central webbplats med information från alla möjliga myndigheter och förvaltningar (bortsett länkar), såvida det inte gäller lokal information som inte kan hittas någon annanstans på Internet. Då majoriteten av stora myndigheter, förvaltningar, företag etc. har både logiska och mycket enkla webbadresser tror vi inte detta skapar några problem i framtiden.

Bortsett från det elektroniska medborgarkontoret som adressangivare till olika ärenden utanför den egna stadsdelen kan med fördel SverigeDirekt och Samhällsguiden användas för detta ändamål. För att underlätta för medborgarna kan det kanske behövas en e-postfunktion eller liknande till det elektroniska medborgarkontoret där medborgaren kan ställa frågor om adresser och vart han/hon skall vändas sig i olika ärenden.

4 Enkätresultat

4.1 Enkäten

Författarna vill med en enkätundersökning ta fram information om hur medborgarna uppfattar det befintliga IT-stödet för spridning av samhällsinformation och hur de anser att detta kan stödja demokratiprocessen. Enkäten består av en blandning av öppna och låsta frågor. I enkäten har författarna försökt få med fördelarna av både låsta och öppna frågor. Då enkäten skickades ut i ett stort antal exemplar skulle det varit mycket opassande med enbart öppna frågor. Enkäten är utformad på så sätt att låsta frågor används i den mån det är möjligt. Vid de frågor som kan ge intressanta svar har dock öppna frågor tillämpats. De låsta frågorna syftar till att få fram statistik om medborgarna och om deras vanor vad gäller inhämtning av samhällsinformation genom Internet. Genom de öppna frågorna vill vi få in önskemål och synpunkter från Lundbys medborgare angående Lundby SDF:s internetservice. Detta för att få ett bra underlag för att i framtiden kunna ge medborgarna i Lundby ett förbättrat serviceutbud.

Enkätundersökningen är en s.k. urvalsundersökning där enkäten skickades ut till 1200 personer bosatta inom Lundby stadsdel i åldern 15-75 år. Dessa personer kallas med statistiska termer den s.k. målpopulationen. Adressregistret fanns hos ADB-kontoret som slumpmässigt valde ut 1200 personer bland de cirka 31 000 invånarna. Detta adressregister kallas med statistiska termer för rampopulation.

Efter ett andra utskick med påminnelse inkom slutligen 540 svar. 34 brev återsändes av Posten då adressaten var okänd och 17 returnerade svar kunde av olika anledningar inte användas. Detta gav en svarsfrekvens på cirka 47 procent vilket får betraktas som acceptabelt då Lundby stadsdelsförvaltnings egna officiella enkäter normalt har en svarsfrekvens runt cirka 60 procent. Man kan dessutom tänka sig att ämnet är mindre intressant för vissa grupper, t.ex. äldre vilket kan ha bidragit till den låga svarsfrekvensen.

4.2 Felkällor

Vid sammanställning av en enkätundersökning måste man tänka på att det inte är några exakta siffror och resultat som framtas. Det finns ett antal felkällor som måste beaktas. Det finns två huvudgrupper av fel, nämligen urvalsfel och icke-urvalsfel (Dahmström 1996).

4.2.1 Urvalsfel

Urvalsfel innebär att det slumpmässiga urvalet inte blivit representativt för den undersökta populationen. Man kan t.ex. haft otur att få alldeles för många ungdomar eller pensionärer relativt den verkliga proportionen mellan åldersgruppen i populationen. Detta kan mätas genom att jämföra en variabel som man vet det riktiga värdet på, med det erhållna resultatet i undersökningen. Detta fel går inte att undvika vid en urvalsundersökning, för att helt eliminera detta fel måste en totalundersökning göras (Dahmström 1996).

4.2.2 Icke-urvalsfel

I gruppen icke-urvalsfel finns ett antal olika feltyper: täckningsfel, bortfallsfel, mätfel och bearbetningsfel (Dahmström 1996).

4.2.2.1 Täckningsfel

Täckningsfel kan vara av två typer, undertäckning och övertäckning (Dahmström 1996). Täckningsfelen beror på felaktigheter i det använda registret över personer som skall undersökas, d.v.s. adressregistret som användes. Vid undertäckning finns en del personer inom målpopulationen (d.v.s. lundbybor 15-75 år) som inte finns i adressregistret och följaktligen inte har en chans att bli utvald. Att en person inte finns i registret kan ha olika orsaker, han/hon kan t.ex. vara nyinflyttad, inte ha fast adress eller någon annan anledning. Vid övertäckning är problemet det motsatta. Då finns det ett antal personer i registret som inte ingår i målpopulationen. De kan t.ex. ha flyttat eller avlidit. Detta fel uppstod vid denna undersökning eftersom 34 enkäter återsändes av posten p.g.a. att adressaten var okänd och en enkät återsändes då personen avlidit. Övertäckningsproblemet är inte komplicerat utan är lätt att lösa. Dessa stryks helt enkelt ur undersökningen och resten av svaren analyseras. Undertäckningen är däremot inte lika lätt att lösa. Det går inte att avgöra hur många nya personer som tillkommit eller hur deras svar skulle ha påverkat undersökningen (Dahmström 1996).

4.2.2.2 Bortfallsfel

Bortfallsfel uppkommer då vissa personer inte svarat på enkäten (s.k. individbortfall) eller om personen bara svarat på vissa frågor (s.k. partiellt bortfall). Orsakerna till detta kan vara flera. Personen kanske inte bryr sig om att svara på enkäten, han/hon kanske tycker att vissa frågor är känsliga eller inte förstår frågorna p.g.a. språksvårigheter eller liknade (Dahmström 1996). Detta riskerar att snedvrider resultatet och vid analysen måste detta beaktas. Problemet är att den undersökande aldrig kan veta vilka egenskaper de enheter har som utgör bortfallet och ej heller om de skiljer sig från det urval som inkommit. Dahmström (1996) menar att det är troligt att bortfallet skiljer sig från övriga svar och därmed riskerar att snedvrider resultatet.

Att försöka förklara eller komma fram till hur bortfallet kan tänkas se ut skulle endast leda till en spekulativ diskussion, varför författarna avstår från detta. Dahmström (1996) hävdar dock att det är sannolikt att bortfallet mest troligt motsvarar svaren från den sista svarsomgången (om flera utskick genomförts). Bortfallsfel uppkommer alltid då en undersökning av denna karaktär genomförs och det bör därför beaktas. Det bästa botemedlet mot bortfallsfel är att redan vid planeringen försöka vidta olika åtgärder för att minska omfattningen och konsekvenserna av bortfallet.

4.2.2.3 Mätfel

Validitet handlar om huruvida resultatet stämmer överens med verkligheten. Mäter eller studerar forskaren verkligen det som han eller hon tror sig mäta eller studera? Validitet kan betecknas som frånvaro av systematiska mätfel medan reliabilitet innebär frånvaro av slumpmässiga sådana.

Enlig Dahmström (1996) är mätfel skillnaden mellan erhållet och sant värde. Wiedersheim-Paul och Eriksson (1991) delar upp mätfel i tre huvudkällor:

- Respondent
- Instrument
- Intervjuare

Den sistnämnda faktorn blir inte aktuell för denna undersökning.

Respondenten kan ge upphov till fel i resultatet om han/hon inte svarar sanningsenligt. Anledningen kan vara att han/hon inte kan eller vill svara (Wiedersheim-Paul & Eriksson 1991). Troligtvis är vissa frågor i denna undersökning nya för några av de tillfrågade. Respondenten kan känna att den tvingas svara på sådant som han/hon inte har någon åsikt om.

Instrumentet omfattar bl.a. frågornas utformning. Frågornas innehåll, struktur och ordning påverkar tillförlitligheten i undersökningen (Wiedersheim-Paul & Eriksson 1991). För att se hur frågorna i enkäten uppfattades och om de var relevanta för enkätundersökningen fick en testgrupp besvara enkäten och kommentera enkätens uppbyggnad. Denna provenkät reducerade förhoppningsvis mätfelet.

Reliabilitet handlar om i vilken utsträckning som undersökningen kan upprepas med samma resultat. Människans beteende är inte statistiskt utan föränderligt vilket leder till problem med reliabilitet inom samhällsforskningen. Det är i princip omöjligt att upprepa en fallstudie inom samhällsforskning och få samma resultat, det är inte heller önskvärt att göra detta. Istället för att eftersträva reliabilitet bör man eftersträva att resultaten har någon mening, att de är konsistenta och beroende (Merriam 1994). Skulle en ny undersökning genomföras är författarna övertygade om att resultatet skulle bli annorlunda, eftersom både omgivningen och personerna har förändrats. Trots det skulle både den första och den andra undersökningen vara intressanta och riktiga.

4.2.2.4 Bearbetningsfel

Bearbetningsfel uppkommer vid bearbetningen av data. Enligt Wiedersheim-Paul och Eriksson (1991) kan bearbetningsfel bidra till att felaktiga slutsatser dras. Felen härrör enligt Wiedersheim-Paul och Eriksson (1991) från hanteringsfel och analysfel. Det kan t.ex. röra sig om felinmatade siffror i datorn, felaktig kodning av svaren eller annat (Dahmström 1996). Materialet bearbetades i statistikprogrammet SPSS samt Excel och även om vi anser att säkerheten vid inmatningen var hög kan man aldrig vara säker på att allt är korrekt. Troligtvis innehåller dock undersökningen inte några större hanteringsfel.

Analysfel är fel som uppstår genom felräkningar, feltolkningar eller olämpliga analysmetoder (Wiedersheim-Paul & Eriksson 1991). Författarna tror emellertid att analysen av resultatet från uppsatsen består av få analysfel. Detta eftersom resultatberäkningarna kontrollerats flera gånger. När det gäller feltolkningar går det aldrig att gardera sig helt.

4.2.2.5 Det totala felet

Det totala felet motsvarar urvalsfelet + täckningsfelet + bortfallsfelet + mätfelet + bearbetningsfelet. Att mäta det totala felet är förhållandevis svårt. Det är en blandning av mer eller mindre svårsmätbara fel och att få ett sannolikt svar är svårt (Dahmström 1996).

4.2.3 Urvalsstorlek och statistisk säkerhet

Enkäten är uppdelad i tre nivåer. Den första nivån består av fråga 1 till och med 12 och dessa har besvarats av alla som returnerat enkäten, d.v.s. 540 personer. Den andra nivån består av fråga 13 till och med 19 och dessa frågor har besvarats av de personer som har tillgång till Internet, d.v.s. 337 personer eller 62,4 procent. Den tredje nivån består av fråga 20 till och med 25 och dessa har besvarats av alla som varit inne på Lundby SDF:s webbplats, d.v.s. 33 personer eller 6,1 procent av det totala antalet respondenter. Siffrorna för nivå två och tre är approximativa, d.v.s. de kan variera något mellan olika frågor beroende på hur olika personer besvarat enkäten (se partiellt bortfall i kapitel 4.2.2.2 Bortfallsfel). Att urvalsstorleken varierar kan t.ex. bero på följande: Om en person t.ex. har angivit att han/hon kontaktat Lundby SDF genom e-post men inte angivit sin ålder i enkäten kan denne person följaktligen inte räknas med i resultatet där både ålder och e-post ingår som variabler. Därför blir urvalet i detta fall mindre.

Vid vissa frågor varierar dessutom urvalsstorleken mellan olika grupper. Vid vissa frågor där en viss aktivitet studeras med avseende på t.ex. ålder varierar antalet respondenter *inom* varje åldersgrupp.

Som alltid när det gäller statistik beror säkerheten på resultatet på många olika faktorer (se felkällor ovan). Hur stor säkerheten blir beror mycket på urvalet. På grund av de variationer i urvalsstorleken som beskrivits ovan är det svårt att exakt presentera urvalsstorleken för varje analyserat resultat. Det skulle bli mycket ohanterligt och inverka på textens läslighet. Därför kommer urvalsstorleken endast att kommenteras i den löpande texten vid särskilt utsatta resultat med låg urvalsstorlek. Läsaren bör dock beakta att den statistiska säkerheten även kan variera vid andra resultat.

4.2.4 Vad visar resultatet?

Enkätundersökningen är som bekant genomförd bland medborgarna i stadsdelen Lundby i Göteborg. Frågan är emellertid om resultatet också säger något om andra populationer än medborgarna i Lundby. Det är inte helt lätt att svara på. Kan man anta att andra populationer visar liknande resultat? Troligen är svaret, med viss reservation, nej. Resultatet kan med acceptabel säkerhet endast visa lundbybornas åsikter i ämnet. Möjligen kan också resultatet ge en vink om liknande populationer, t.ex. medborgare i liknade stadsdelar i någon av Sveriges storstäder. Det skulle exempelvis vara olyckligt att tro att detta resultat skulle kunna appliceras på en mindre kommun i övre Norrland då förutsättningarna där är markant annorlunda. Ett exempel på att förutsättningarna är markant olika är t.ex. användningen av Internet. Sifo (maj 1999) visade att användningen av Internet är märkbart högre i storstadsregionerna än på landsbygden.

4.3 Kort notis

Då bilderna inte trycks i färg utan i svart och vitt kan det vara bra att veta att cirkeldiagrammen bör läsas med början ”klockan 12”, d.v.s. från norr och medsols, detta för att få respektive förklaring vid sidan i rätt ordning.

4.4 Demografisk grundfakta

4.4.1 Officiell statistik

Lundby är en stadsdel i Göteborg som är belägen på Hisingen. Folkmängden är cirka 31 000 vilket kan jämföras med hela Göteborgs kommun med ett invånarantal på cirka 457 000. Då en enkätundersökning genomförts i Lundby är det intressant att se hur representativt området är jämfört med Göteborg i övrigt.

4.4.1.1 Statistik Lundby SDN

Källa: Göteborgsbladet 1998a

Folkmängd: 31 082 inv. (Göteborg 456 506)
Utländskt ursprung: 19,5 % (Göteborg 17,9%)

Högsta erhållna utbildning: (Göteborg inom parentes)

Grundskola	24,3 % (20,2 %)
Gymnasium -2 år	30,3 % (25,3 %)
Gymnasium 3 år	19,2 % (18,1 %)
Eftergymnasial -2 år	14,8 % (18,3 %)
Eftergymnasial 3- år	8,8 % (15,4 %)

Jämförelseindex (Göteborg = Index 100)

Barn 0-6 år	83.2
Barn 7-15	69.7
Ålderspensionärer 65- år	115.8
Utländska medborgare	102.3
Utländsk anknytning	109.7

Lundbyborna har allmänt sett en något lägre utbildningsnivå än göteborgsgenomsnittet. Åldersfördelningen är markant annorlunda, med färre barn och fler pensionärer. Antalet medborgare med utländsk bakgrund eller utländskt medborgarskap är något över genomsnittet i Göteborg.

4.4.2 Demografisk grundfakta om urvalspopulationen

I följande underkapitel presenteras fakta om den urvalspopulation som enkätresultaten representerar. Detta för att bilda en uppfattning om hur sammansättningen av människor ser ut i Lundby vilken sen kan användas när diskussion skall föras.

När statistiskt material presenteras i följande kapitel och då det uttrycks som t.ex. ”åldersfördelning i Lundby” menas naturligtvis, att det i själva verket är urvalspopulationen

vid enkätundersökningen som åsyftas och inte hela Lundbys befolkning. Denna förenkling görs för att underlätta läsandet av texten (då det annars skulle bli en mängd upprepningar och långa förklaringar). På de ställen där det dock explicit uttrycks att det är *hela* Lundbys befolkning som avses gäller naturligtvis inte ovanstående.

4.4.2.1 Respondenterna

Andelen svarande män och kvinnor vid enkätundersökningen är relativt lika. 49,8 procent av de svarande är män medan 50,2 procent är kvinnor.

	Procent
15-24	14,1
25-34	27,2
35-44	15,2
45-54	14,6
55-64	12,8
65-75	16,1

Tabell 1. Åldersfördelning i urvalspopulationen

Tabell 1 visar åldersfördelningen bland respondenterna. Den största gruppen är personer i åldern 25-34 år.

Undersökningen visar på en stor representation av personer med hög utbildning (se tabell 2). Ungefär 65 procent av de som har svarat på enkäten har folkhögskola/gymnasieutbildning (35,1 procent) eller högre utbildning (30,6 procent).

I jämförelse med lundbysnittet utskiljer sig de med eftergymnasial utbildning markant. Den officiella statistiken visar att 49,5 procent av befolkningen har någon form av gymnasieutbildning och 23,6 procent har en eftergymnasial utbildning (Göteborgsbladet 1998). Orsaken till överrepresentationen av eftergymnasialt utbildade i enkätundersökningen kan bero beror på att många av dem som använder Internet är högutbildade, vilket tidigare undersökningar¹² om IT har visat. Gissningsvis kommer detta att förändras i framtiden då fler och fler får tillgång till Internet.

	Procent
Folkskola/grundskola eller liknande	21,3
Yrkesskola/realexamen eller liknande	13,1
Folkhögskola/gymnasium eller liknande	35,1
Universitet/högskola	30,6

Tabell 2. Högsta erhållna utbildningsnivå bland respondenterna

När det gäller ursprung visar det sig att personer som ursprungligen kommer från andra länder än Sverige utgör 16,6 procent (tabell 3). Jämfört med Lundbysnittet, vilket ligger på 19,5

¹² Se t.ex. Österman och Timander (1997).

procent (Göteborgsbladet 1998), visar det sig att dessa personer är underrepresenterade i undersökningen. Vad kan det bero på? ArbetsKraftsUndersökningen (AKU) (i Dahmström 1996 sid. 205), har visat att det är invandrare respektive yngre män som är svårast att få kontakt med och få svar ifrån vid enkätundersökning. Detta verkar också stämma i denna enkätundersökning. I den yngsta åldersgruppen (15-24 år) har nämligen nästan 34 procent fler kvinnor än män besvarat enkäten.

	Procent
Göteborgs kommun	42,6
Västsverige	16,4
Annan del av landet	24,4
Annat land	16,6

Tabell 3. Urvalspopulationens ursprung

4.5 Internettillgången i Lundby

Befolkningen i Lundby verkar känna till Internet väl. 61,3 procent svarar att de känner till Internet ganska väl eller mycket väl, medan 35,9 procent svarar att de endast känner till Internet lite grann. 2,8 procent svarade dock att de aldrig hört talas om Internet. De allra flesta av dessa personer var dock över 55 år.

När det gäller tillgången till Internet visar resultatet att totalt 62,4 procent av lundbyborna har tillgång till Internet, antingen hemma, på jobbet, i skolan eller på annan plats. Att det är så pass många tror författarna beror på att många av de personer som inte svarat på enkäten inte har tillgång till Internet och ser det därmed som relativt ointressant att besvara enkäten. Detta gör att antalet personer med tillgång till Internet ökar i undersökningen.

Diagram 1 visar hur Lundbybornas tillgång till Internet är fördelad på olika platser. Notera att en och samma person kan ha svarat på fler än ett svarsalternativ varvid den sammanlagda procentsatsen blir högre än de 62,4 procent som angav att de har tillgång till Internet.

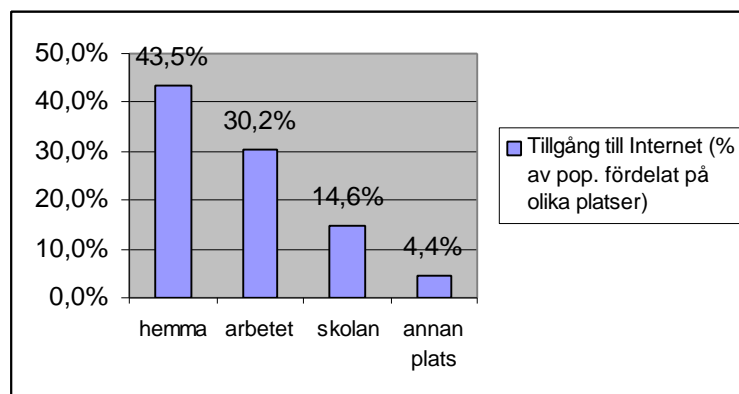


Diagram 1. Urvalspopulationens tillgång till Internet.

Diagram 1 visar att 43,5 procent av invånarna i Lundby har tillgång till Internet i den egna bostaden. Noteras bör också att ett antal respondenter angav att de har tillgång till Internet på t.ex. arbetsförmedling och bibliotek. Dessa personer har inte tagits med i beräkningarna då

detta i praktiken betyder att alla har tillgång till Internet. Det intressanta är dock att flera av de personer som angav detta svar faktiskt använder denna möjlighet regelbundet och på så sätt faktiskt har möjlighet att inhämta samhällsinformation och annat genom Internet.

4.5.1 Kön

Andelen män och kvinnor som har tillgång till Internet (oavsett plats) är förhållandevis jämn. Bland de som har tillgång till Internet är 47,8 procent kvinnor och 52,3 procent män. Annorlunda uttryckt har 60,0 procent av alla kvinnor och 66,2 procent av männen tillgång till Internet.

4.5.2 Ålder

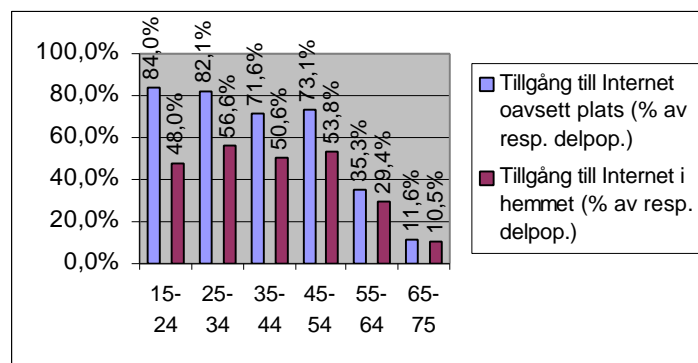


Diagram 2. Tillgång till Internet (alla platser och i hemmet) fördelat på åldersgrupper.

Diagram 2 visar att andelen personer med tillgång till Internet oavsett plats är (ungefärligen) något minskande med ökande ålder. När det gäller tillgången i hemmet är däremot tillgången mer varierande men fortfarande är tillgången i de högre åldersgrupperna något begränsad.

4.5.3 Utbildning

Undersökningen uppvisar ett tydligt mönster mellan vilken utbildning den svarande har och om han/hon har tillgång till Internet.

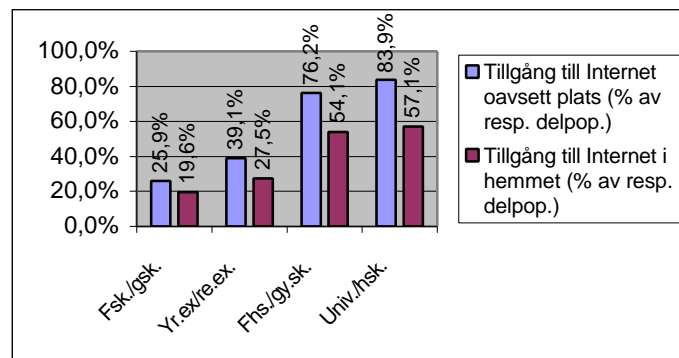


Diagram 3. Tillgång till Internet (alla platser och i hemmet) fördelat på utbildningsnivå¹³.

¹³ Fsk./gsk. = folkskola/grundskola eller liknande ; Yr.ex./re.ex. = yrkesexamen/realexamen eller liknande ; Fhs./gy.sk. = folkhögskola/gymnasium eller liknande ; Univ./hsk. = universitet och högskola

Ju högre utbildningsnivå, desto större andel har tillgång till Internet. Detta gäller både oavsett plats och i hemmet.

Lågutbildade har dessutom mindre tillgång till Internet på arbetet. Endast drygt 10 procent av personer med lägre utbildning än gymnasium har tillgång till Internet på arbetet medan 42,9 procent av de universitets- och högskoleutbildade har tillgång till Internet på arbetet.

4.5.4 Ursprung

53,9 procent av befolkningen med ursprung i annat land har tillgång till Internet. Bland de personer med ursprung i Sverige har 63,8 procent tillgång till Internet. Skillnaden är ännu större då man tittar på internettillgången i hemmet. Där har 32,6 procent av befolkningen med ursprung i annat land tillgång till Internet medan hela 45,5 procent av personer med svenskt ursprung har det.

4.6 Hur används Internet?

Vi har också tittat närmare på hur befolkningen använder Internet. Hur mycket surfar de och hur ofta använder de e-post?

	Procent
Ja, dagligen	22,4
ja, några gånger/vecka	35,8
Ja, men sällan	34,6
Nej, aldrig	7,2
Total	100,0

Tabell 4. Surfar Ni på Internet?

Tabell 4 visar hur ofta personer med tillgång till Internet surfar. Noteras bör att hela 7,2 procent aldrig surfar på Internet trots att de har tillgång till det. Resultatet visar också att män surfar mer (oftare) på Internet än kvinnor. I åldersgruppen 25-34 år är det också en stor andel som ofta surfar på Internet. Detta gäller också högutbildade som ofta surfar på Internet. Resultatet visar också att personer med utländskt ursprung surfar mer sällan än personer med svenskt ursprung.

Bland dem som svarat att de har tillgång till Internet ställde vi också frågan om de använder e-post. Resultatet visas i tabell 5.

	Procent
Ja, dagligen	31,9
Ja några gånger/vecka	26,9
Ja, men sällan	25,7
Nej, aldrig	15,5

Tabell 5. Använder Ni e-post på Internet?

Enkätresultatet visar ingen större skillnad mellan män och kvinnors användning av e-post. Möjligen använder män e-post något oftare än kvinnor. Vidare är tendensen att ju yngre personerna är, desto oftare använder de e-post. När det gäller utbildning tycks personer med hög utbildning använda e-post oftare än andra. Vi har också sett att personer med ursprung i annat land e-postar mer sällan än personer från Sverige. Intressant att påpeka är att hela 15,5 procent inte använder e-post, trots att de har möjligheten till det.

Att nästan 60 procent av alla som har tillgång till Internet även använder e-post några gånger i veckan eller mer, tycker vi är positivt. Detta betyder att det är relativt många som om de vill, har möjlighet och kunskap om hur t.ex. politiker kontaktas elektroniskt. Detta under förutsättning att e-postadresserna är allmänt tillgängliga. Lundby SDF kan dra nytta av detta, om de förbättrar det befintliga e-postsystemet på webbplatsen så att medborgarna i Lundby på ett lättare sätt kan kommunicera direkt med sina lokalpolitiker. Detta för att öka medborgarnas chans att kunna påverka hur besluten tas i Lundby SDF.

4.6.1 Tillgång och användning

Som resultatet i det tidigare stycket visade är det skillnad mellan att ha tillgång till Internet och att faktiskt använda det. Det är ett mycket intressant resultat. Det visar att det inte alltid bara är tillgången som inverkar på en persons beslut att använda Internet. Även om möjligheten finns utnyttjas den inte alltid.

4.7 Personer utan tillgång till Internet

Till de som *inte* har tillgång till Internet ställde vi frågan om de skulle kunna tänka sig att använda Internet till att kontakta/kommunicera med Lundby SDF om de fick tillgång till det. Till detta är de flesta tveksamma, 66,7 procent vet inte om de skulle utnyttja denna möjlighet om de fick möjlighet till det. 24,7 procent kan inte tänka sig att använda detta. Endast 8,6 procent ser Internet som ett tänkbart sätt att kontakta/kommunicera med Lundby SDF. Det är främst personer över 65 år som inte kan tänka sig att utnyttja detta (endast 4 procent av denna åldersgrupp kan tänka sig att använda det). Under genomgången av enkätkommentarerna framkom det tydligt att en stor del av de äldre personerna inte anser sig behöva använda Internet. En person uttryckte detta på följande sätt: "Föredrar personlig kontakt, tydligen en generationsfråga". Vi tror att detta är en uppfattning som stämmer bra överens med verkligheten.

4.8 Besök till Lundby SDF:s webbplats

Då Internet som kontaktmedium med Lundby studeras fås följande resultat. 26,4 procent av de som har tillgång till Internet vet också att Lundby har en webbplats. Detta får anses vara en hög siffra och det är positivt att se att så många känner till webbplatsens existens. Av de som visste att webbplatsen existerar är det hela 36,3 procent som besökt webbplatsen, och utslaget på alla de som har tillgång till Internet motsvarar detta 9,8 procent av personerna. Utslaget på hela urvalspopulationen är det dock bara 6,1 procent som varit inne på webbplatsen. Vi tycker ändå att siffrorna är positiva för Lundby. Detta tal kan jämföras med de 19,7 procent (ovan) som har varit i kontakt med Lundbys fysiska medborgarkontor.

När det gäller medborgarnas e-postande till Lundby visar siffrorna att de flesta aldrig har använt e-post för att kontakta Lundby. Endast 3,4 procent av de som har tillgång till Internet har använt e-post i kontakt med Lundby SDF och, oroväckande nog, är det bara hälften av dessa som fått ett svar tillbaka från Lundby. Utslaget på hela urvalspopulationen motsvarar detta 2,1 procent. Dessa siffror är dock något osäkra beroende på litet urval. Orsaken till det låga resultatet kan vara det, enligt vår mening, dåligt uppbyggda e-post systemet på Lundbys webbplats. Det går exempelvis inte att e-posta till en specifik person i Lundby SDF utan all post går via ett s.k. formulär på webbplats där man kan välja mellan att skicka post till medborgarkontoret, biblioteket, politiker eller ”ansvariga för dessa sidor”. I praktiken går dock all post till en person som sedan skickar vidare meddelandet till lämplig person.

4.8.1 Grad av tillfredställelse bland webbplatsens besökare

Som diagram 4 visar så är majoriteten av besökarna nöjda med vad webbplatsen erbjuder vad gäller information och tjänster.

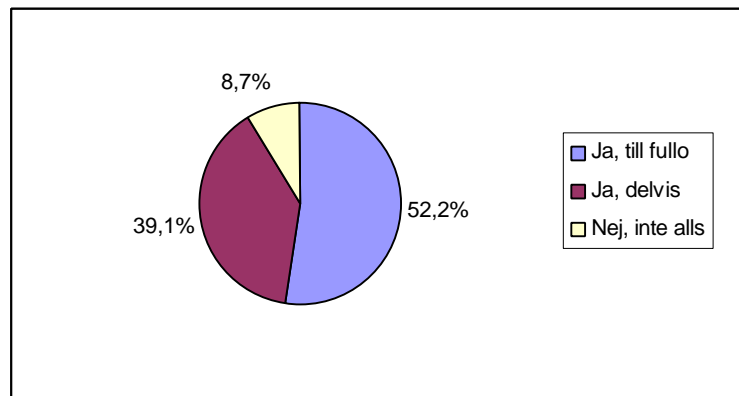


Diagram 4. Kunde Ni uträtta Era ärenden på webbplatsen?

Siffrorna talar till Lundby SDF:s fördel även om den statistiska säkerheten är relativt låg. Då det ännu inte finns möjlighet att uträtta några mer ”avancerade” ärenden på webbplatsen, kan man anta att de ärenden som går att uträtta har lägre sannolikhet att ”bli fel” för besökaren. När andelen ”avancerade” tjänster ökar tror vi även att risken att besökaren blir missnöjda ökar. För att undvika detta måste lösningarna vara väl genomtänkta.

Att ha grundläggande information om hur information och tjänster nås från webbplatsen kan vara ett mycket viktigt kriterium för om webbplatsen är ”bra” eller ”dålig”. Detta kan vara svårt för vana användare att förstå. Tillvägagångssätt för att t.ex. få fram en blankett, kan verka banala och givna för vana användare men är inte alltid så enkla och självklara för ovana användare. Ett möjligt sätt att få denna feedback i dagsläget är att låta ett antal ”ovana testpiloter” uträtta ett antal ärenden på webbplatsen för att på så sätt få en bredare och kanske mer rättvisande bild av webbplatsens kvalitet och utbud.

4.8.2 Motiv till besöket

Det finns en mängd olika orsaker till varför en webbplats besöks. I diagram 5 presenteras invånarna i Lundbys anledning till att besöka SDF:s webbplats.

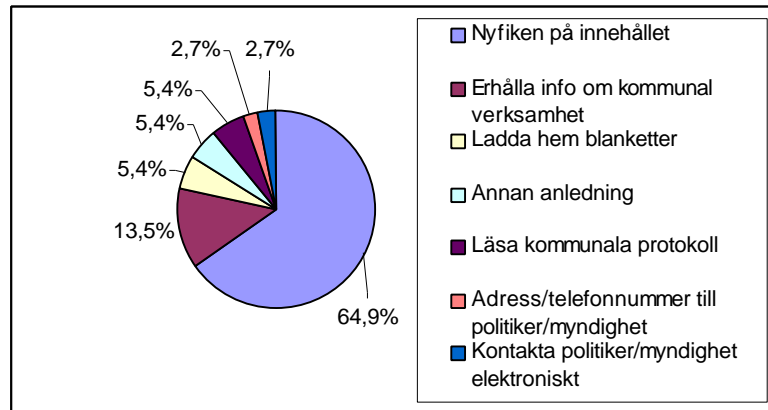


Diagram 5. Varför besökte Ni Lundby SDF:s webbplats?

Det visar sig att de flesta som besöker webbplatsen inte har något direkt ärende utan är nyfikna på vad som finns där. Vi antar att det finns fler ”nyfikna” internetanvändare än potentiella användare av samhällstjänster från Lundby SDF:s webbplats, men att dessa ”nyfikna” personer kan tänka sig att använda webbplatsens tjänster när de i framtiden kan behöva dem. Att så många som 64,9 procent av besökarna inte haft något direkt ärende kan tyda på att andelen potentiella användare i framtiden kommer att öka kraftigt. Förutom detta är det mest frekventa ärendet att erhålla information om den kommunala verksamheten (13,5 procent).

4.8.3 Webbplatsens existens

Till de som har besökt Lundby SDF:s webbplats ställde vi frågan: Hur fick Ni reda på att webbplatsen existerar? Resultatet visar att de flesta har fått reda på att webbplatsen existerar via samhällsinformation (cirka 50 procent). Något som är oroväckande i resultatet (Diagram 6) är att inga personer via länk/hänvisning har fått reda på att webbplatsen existerar. Vi har förståelse för att endast ett fåtal webbplatser/webbsidor har en länk till just Lundby SDF:s webbplats, eftersom kommunala webbplatser är en relativt ny företeelse .

Positivt är att Göteborgs stad har gjort en stor satsning på sin webbplats där medborgarna informeras och där länkar till stadsdelsförvaltningar finns tillgängliga. Denna kampanj leder till att medborgarna får reda på att denna service finns och att de i sin tur kan inhämta information för att kunna påverka sin närpolitik.

En stor andel av dem som har besökt Lundbys SDF:s webbplats har fått reda på dess existens genom olika sökmotorer¹⁴ på Internet. Att på detta sätt få reda på att webbplatsen existerar kan tyda på en viss vana av att använda Internet och dess möjligheter. För att lyckas få personer att vilja använda Internet och våga använda det måste det till stora resurser för att göra mediet enkelt att lära sig och mer lättillgängligt än vad som gäller idag. Vi tror att många personer idag drar sig idag från att använda Internet eftersom de inte har kunskapen eller

¹⁴ En sökmotor är en funktion på Internet som användaren kan nyttja för att finna en specifik webbsida, utan att tidigare känna till adressen.

tillgång till det. Därför är det viktigt att Internet ses som ett kompletterande medium och inte något som skall ersätta de traditionella medierna.

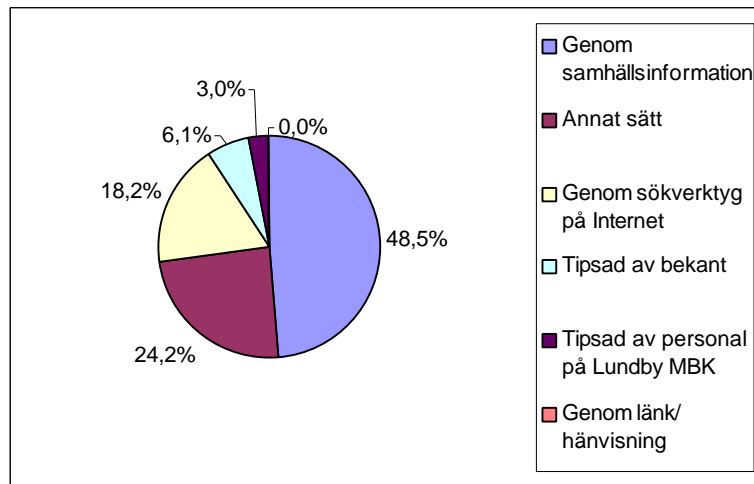


Diagram 6. Hur fick Ni reda på att Lundby SDF:s webbplats existerar?

4.8.4 Förtroende för elektroniskt presenterad information

När det gäller förtroendet för informationen som Lundby SDF presenterar har majoriteten av medborgarna (cirka 62 procent) lika stort förtroende för information presenterad på Internet som de har för information presenterad via de traditionella kanalerna. Cirka 24 procent av medborgarna har mindre förtroende för den elektroniskt presenterade informationen. Denna siffra kanske skulle kunna minska om de personer som är negativt inställda presenteras för det nya mediet och på så sätt se att det nya forumet är lika förtroendeingivande som information via traditionella medier. Detta är naturligtvis svårt att genomföra i praktiken. Det ställs också stora krav på de ansvariga för webbplatsen. Webbplatsen måste innehålla aktuell information och skötas på ett korrekt sätt. Om inte webbplatsen regelbundet uppdateras innebär det att personer som inte har förtroende för webbplatsen inte heller i framtiden kommer att få det, om t.ex. informationen är inaktuell. Även de personer som först haft förtroende för webbplatsen kan tappa detta förtroende om den inte sköts på ett tillfredsställande sätt. För att ge Internet ökat förtroende som informationskanal krävs det att informationen är korrekt, up-to-date och presenterad på ett bra sätt.

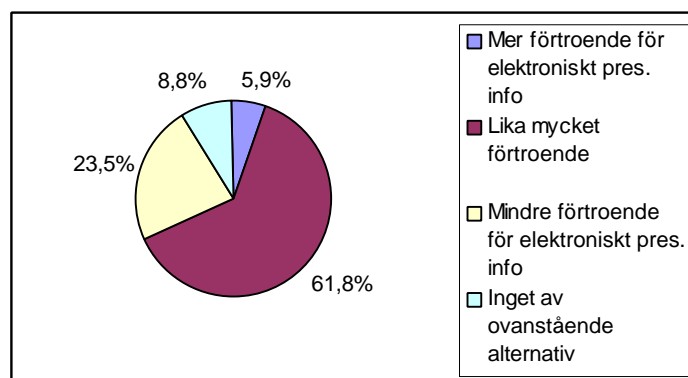


Diagram 7. Urvalspopulationens förtroende för elektroniskt presenterad information.

4.8.5 Kontaktform med Lundby SDF

I tabell 6 kan vi se att medborgarna i Lundby föredrar att personligen kontakta Lundby SDF gentemot att elektroniskt ta kontakt med dem.

	Procent
Personligen	42,9
Elektroniskt	8,6
Båda sätten	48,6

Tabell 6. Hur föredrar urvalspopulationen att kontakta Lundby SDF?

Resultatet visar att flertalet föredrar personlig kontakt eller en kombination av båda beroende på situationen. Endast ett fåtal föredrar enbart elektronisk kontakt.

Tabell 7 visar på att personer som föredrar att kontakta Lundby SDF elektroniskt, hellre än personligt, endast består av personer som dagligen använder e-post på Internet (9,4 procent). Detta kan möjligen påvisa att förtroendet för den elektroniska informationen inte har slagit igenom i samhället, då endast de som är erfarna användare av Internet och e-post föredrar att kontakta Lundby SDF på elektronisk väg. Situationen idag är sådan att medborgare hela tiden får höra hur nya virus ställer till problem och även hur människor får felaktig information över Internet. Genom att försöka öka förtroendet för det nya mediet kanske fler personer i framtiden kan våga sig på att kontakta myndigheter elektroniskt. Detta medför i sin tur att Internets demokratiserande effekt kan öka, genom att människor på ett lättare sätt kan kommunicera med aktuella myndigheter och lättare kunna påverka sin situation.

		Använder Ni e-post (elektronisk post) på Internet?				Total
		Ja, dagligen	Ja några gånger/vecka	Ja, men sällan	Nej, aldrig	
Hur föredrar Ni att kontakta Lundby SDF och personer verksamma där?	Personligen	12,5%	6,3%	12,5%	12,5%	43,8%
	Elektroniskt	9,4%				9,4%
	Båda sätten	25,0%	12,5%	9,4%		46,9%
Totalt		46,9%	18,8%	21,9%	12,5%	100,0%

Tabell 7. Hur e-postanvändare föredrar att kontakta Lundby SDF

4.9 Medborgarnas internetkontakter utanför Lundby

Bland andelen medborgare med tillgång till Internet är det hela 52,7 procent som någon gång använt Internet till att inhämta samhällsinformation från andra källor än Lundbys SDF:s webbplats. Utslaget på hela populationen, inte bara de med tillgång till Internet, så har hela 32,2 procent inhämtat samhällsinformation utanför Lundby SDF:s webbplats över Internet. Diagram 8 visar antalet procent som använt de angivna källorna till att inhämta samhällsinformation. Observera att en person kan ha svarat jakande på flera alternativ vilket gör att den totala procentsatsen är högre än 52,7 procent.

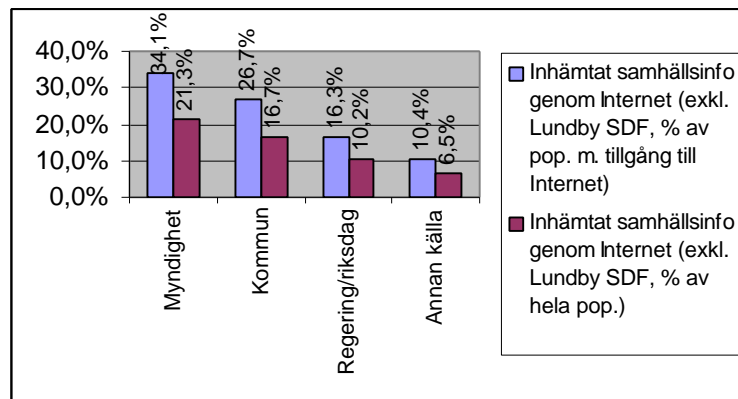


Diagram 8. Urvalspopulationens inhämtning av samhällsinformation via Internet.

I diagram 8 kan man se att de vanligaste källorna för inhämtning av samhällsinformation är olika myndigheter, följt av kommun. Regering och riksdag är en mindre vanlig källa.

Att mer än varannan med tillgång till Internet har använt det till att inhämta samhällsinformation från någon eller några av ovanstående källor måste betraktas som positivt. Det visar att många har sett möjligheten att använda Internet till att informera sig om samhällsfrågor och annan liknande information.

När det gäller kontakt med politiker eller myndigheter via e-post utanför Lundby så har 9,1 procent av internetanvändarna skickat e-post till politiker eller myndigheter. Detta är några procent mer än de som e-postat till Lundby och det är dessutom en statistiskt säkrare uppgift då urvalet är större.

4.10 Vilka personer inhämtar samhällsinformation?

Att aktivt inhämta samhällsinformation och kommunicera med politiker och tjänstemän kan alla ses som aktiviteter som syftar till att skaffa information, påverka samhället, sin egen situation etc. Det är, om än något grovt, en form av indikator på hur medborgaren deltar i den demokratiska processen. Att det skulle råda någon skillnad mellan olika gruppers behov av att inhämta samhällsinformation och kommunicera med förvaltningar och liknande är tämligen sannolikt. Hur dessa skillnaderna ser ut lämnar författarna emellertid därhän. Istället skall skillnaderna i tillvägagångssättet studeras.

Att inhämta information eller kommunicera med förvaltningar och liknande kan ske på flera olika sätt. Någon besöker kanske sitt lokala medborgarkontor för att informera sig om ett visst politiskt beslut inom stadsdelen. En annan sitter istället hemma vid sin dator och läser det senaste nämndprotokollet. Båda får samma information men genom olika kanaler.

Vilka grupper föredrar en viss kanal? Är det så att det bara är de yngre männen som använder Internet som ett verktyg i detta fall? Är det så att en äldre lågutbildad kvinna hellre personligen kontaktar medborgarkontoret för att få informationen eller struntar hon blankt i att informera sig?

För att svara på dessa frågor analyseras vilka personer som varit aktiva i någon av de tre aktiviteterna. Analysen utgår från fyra variabler: kön, ålder, utbildning och ursprung. Enkäten innehåller också en fråga om sysselsättning. Då svarsalternativen till denna fråga var för grovt uppdelade har författarna valt att bortse från denna faktor. Inget intressant resultat utifrån denna faktor har kunnat identifieras.

4.10.1 Personlig kontakt med medborgarkontoret

Enkäten visade att 56,4 procent av lundbyborna vet vad ett medborgarkontor är för något. Vidare vet 57,9 procent att Lundby har ett medborgarkontor men bara 19,7 procent har varit i personlig kontakt med det (d.v.s. kontakt genom besök, telefoning eller brev).

		Känner Ni till att Lundby har ett medborgarkontor?		Totalt
		Ja	Nej	
Har Ni personligen besökt, ringt eller skrivit till Lundby medborgarkontor?	Ja	19,7%		19,7%
	Nej	38,2%	42,1%	80,3%
Totalt		57,9%	42,1%	100,0%

Tabell 8. Urvalspopulationens kännedom om och kontakt med Lundby medborgarkontor

Nedan följer en närmare analys av de personer som stått i personlig kontakt med Lundbys medborgarkontor. Fyra demografiska faktorer (kön, ålder, utbildning och ursprung) kommer att studeras.

4.10.1.1 Kön

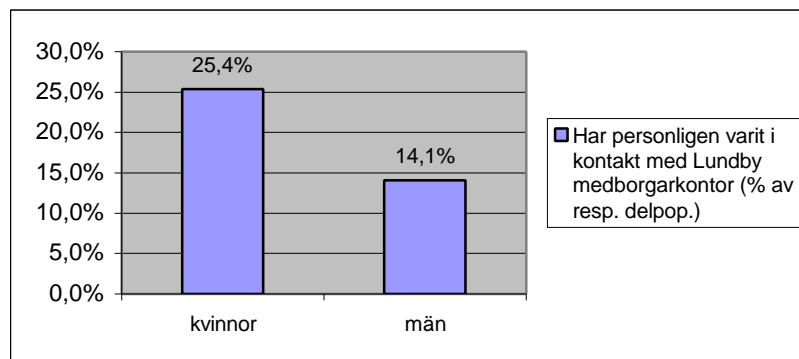


Diagram 9. Andel av kvinnor och män som varit i kontakt med Lundby medborgarkontor.

När det gäller kön har en större andel kvinnor än män besökt medborgarkontoret. En större andel av kvinnorna än männen känner också till att Lundby har ett medborgarkontor.

4.10.1.2 Ålder

Om en person väljer att besöka Lundbys medborgarkontor (eller webbplatsen) beror, förutom på nyfikenhet, naturligtvis på om personen har något ärende som kan uträttas där. Vi tror att behovet av information om t.ex. olika samhällstjänster varierar mellan olika åldersstadier i livet. Vilken åldersgrupp som är i störst respektive minst behov av detta kan vi dock naturligtvis inte säkert säga.

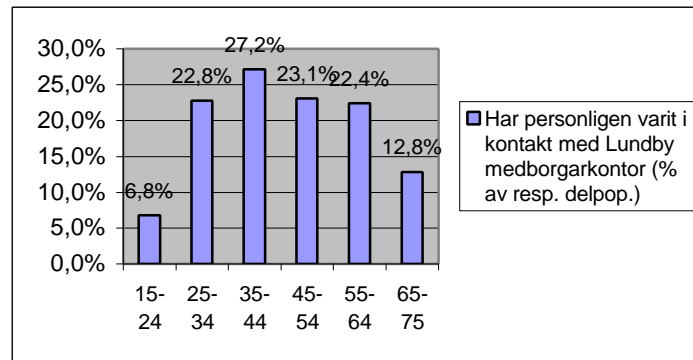


Diagram 10. Andel personer i åldersgrupperna som varit i kontakt med Lundby medborgarkontor.

Resultatet visar dock att en större andel av medborgare mellan 25 och 64 år har besökt Lundbys medborgarkontor, jämfört med andelen i andra åldersgrupper. Detta kan bero på ett antal orsaker. Det är inom stora delar av dessa åldersintervall de flesta föräldrar med relativt unga barn befinner sig. Detta kan sägas vara en "aktiv ålder" när det gäller kontakter med förvaltningar. Dessa föräldrar utför inte bara egna ärenden utan uträttar också ärenden å barnens vägnar. Det kan t.ex. röra sig om att söka dagisplats eller inhämta annan barnrelaterad information.

När det gäller kännedom om medborgarkontoret visar emellertid resultatet (grovt räknat) att den ökar med ökande ålder.

4.10.1.3 Utbildning

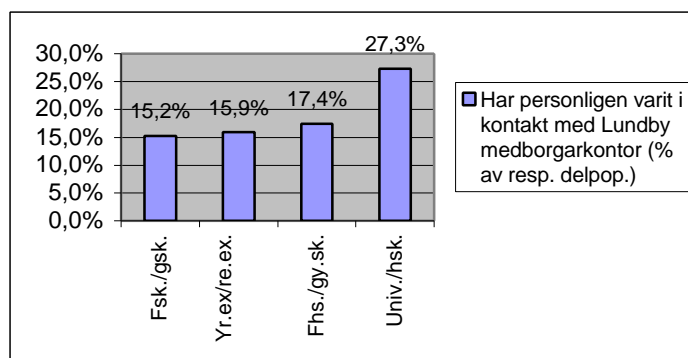


Diagram 11. Andelen personer inom utbildningsgrupperna¹⁵ som varit i kontakt med Lundby medborgarkontor.

¹⁵ Fsk./gsk. = folkskola/grundskola eller liknande ; Yr.ex./re.ex. = yrkesexamen/realexamen eller liknande ; Fhs./gy.sk. = folkhögskola/gymnasium eller liknande ; Univ./hsk. = universitet och högskola

När det gäller utbildning är kännedomen om Lundbys medborgarkontor ungefär lika stor i alla utbildningsnivåer, men bland personer med universitets och högskoleutbildning är andelen som varit i kontakt med medborgarkontoret relativt stor. Det visar att de som är mest aktiva i att inhämta information och påverka sin situation är högutbildade (se diagram 11). Andra undersökningar har tidigare visat liknande resultat (Peterson et al. 1998).

4.10.1.4 Ursprung

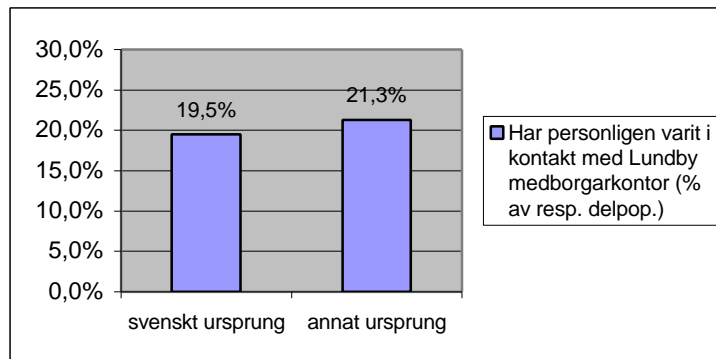


Diagram 12. Andelen personer uppdelat på ursprung som varit i kontakt med Lundby medborgarkontor.

En större andel bland svenskarna än andelen bland personer med ursprung i annat land kände till att Lundby hade ett medborgarkontor men när det gäller kontakt ses en något högre andel bland personer med annat ursprung, jämfört med andel bland personer med svenskt ursprung.

4.10.1.5 Summering

Något förenklat visar resultatet följande. En större andel av kvinnorna än männen har personligen varit i kontakt med Lundbys medborgarkontor. När det gäller ålder är andelen personer i åldersgrupperna 25-64 högre än andelen i de yngsta och äldsta åldersgrupperna. Ju högre utbildningsnivå, desto större andel har också varit i kontakt med medborgarkontoret. Slutligen visar resultatet att en något mindre andel av personer med svenskt ursprung än andelen personer med annat ursprung varit i kontakt med medborgarkontoret.

4.10.2 Medborgarnas kontakt med Lundby SDF och andra offentliga institutioner genom Internet

	Procent av urvalspopulationen med tillgång till Internet	Procent av hela urvalspopulationen
Besökt Lundby SDF:s webbplats	9,8%	6,1%
Kontaktat Lundby SDF genom elektronisk post	3,4%	2,1%
Inhämtat samhällsinfo utanför Lundby SDF:s webbplats	52,4%	32,2%
Kontaktat myndighetspersoner / politiker utanför Lundby genom e-post	9,1%	5,6%

Tabell 9. Del av urvalspopulationen som inhämtat samhällsinformation/kommunicerat via Internet

Tabell 9 visar antalet procent av urvalspopulationen med tillgång till Internet som utfört någon av de fyra aktiviteterna. Som jämförelse finns också procenttalen för hela urvalspopulationen. Dessa personer skall nu närmare analyseras utifrån kön, ålder, utbildning och ursprung.

Notera att diagrammen både visar procentuell andel av hela populationen och procentuell andel av delpopulationen med tillgång till Internet. Det finns dessutom en stapel som anger medelvärdet likt det i tabell 9.

Vidare bör noteras att med ”Inhämtat samhällsinformation utanför Lundby SDF:s webbplats” menas internetkällor såsom regering, riksdag, kommun, landsting/region, myndigheter etc.

4.10.2.1 Kön

4.10.2.1.1 Besökt Lundby SDF:s webbplats och e-postat till SDF

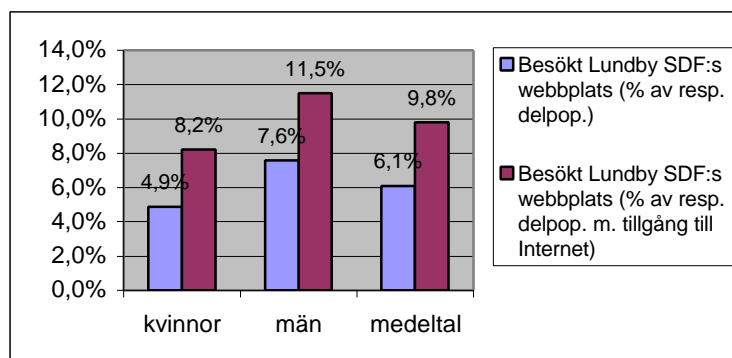


Diagram 13. Procentuell andel av urvalspopulationen som besökt Lundby SDF:s webbplats fördelat på kön.

Som diagram 13 visar har en större andel av männen än kvinnorna besökt hemsidan. När det gäller e-post till Lundby SDF är resultatet emellertid det motsatta, vilket diagram 14 visar.

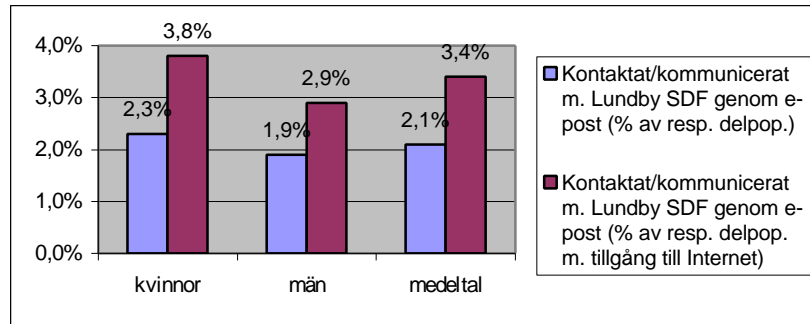


Diagram 14. Procentuell andel av urvalspopulationen som använt e-post för att kontakta Lundby SDF:s fördelat på kön.

Dessa siffror måste emellertid beaktas med en viss reservation då urvalsstorleken är mycket begränsad.

4.10.2.1.2 Samhällsinformation och e-post utanför Lundby SDF

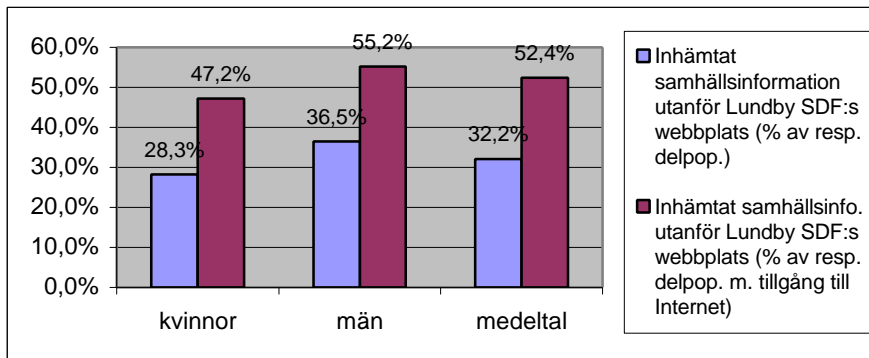


Diagram 15. Procentuell andel av urvalspopulationen som inhämtat samhällsinformation via Internet (exkl. SDF:s webbplats) fördelat på kön.

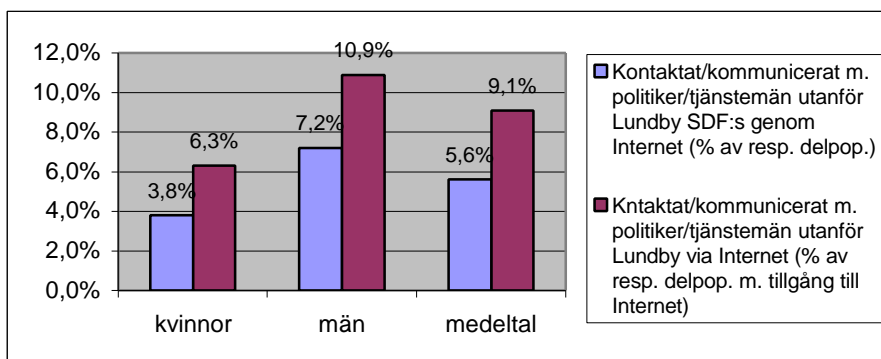


Diagram 16. Procentuell andel av urvalspopulationen som kommunicerat med politiker/tjänstemän utanför Lundby SDF fördelat på kön.

Diagram 15 och 16 visar ett entydigt resultat. Andelen bland männen är större än andelen bland kvinnorna i båda fallen.

4.10.2.2 Ålder

4.10.2.2.1 Besökt Lundby SDF:s webbplats och e-postat till SDF

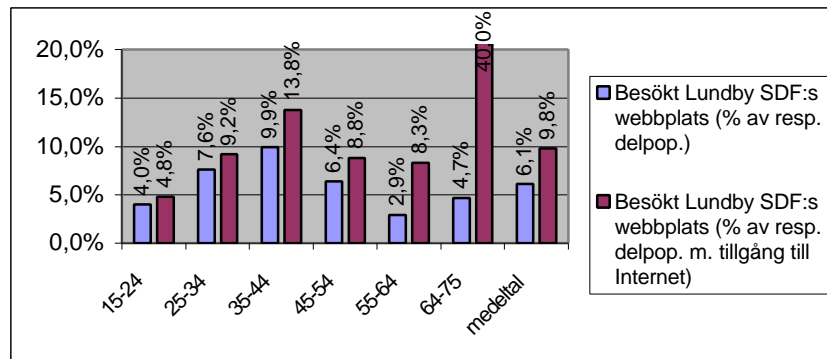


Diagram 17. Procentuell andel av urvalspopulationen som besökt Lundby SDF:s webbplats fördelat på ålder.

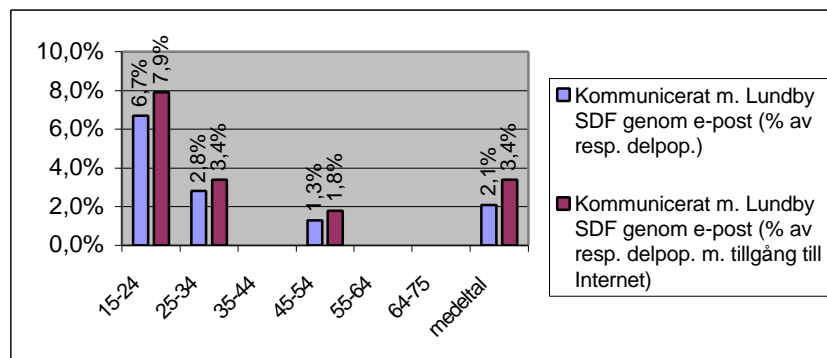


Diagram 18. Procentuell andel av urvalspopulationen som använt e-post för att kontakta Lundby SDF:s fördelat på ålder.

Diagram 17 visar att en större andel av befolkningen i åldrarna 25-54 år, d.v.s. den ”aktiva åldern” har besökt Lundbys webbplats, jämfört med andelen i den yngsta och de äldre åldersgrupperna. Diagram 10 visade ett liknande resultat när det gäller personlig kontakt med Lundby medborgarkontor, utom när det gäller åldersgruppen 55-64 år. Inom denna grupp är andelen som besökt Lundbys medborgarkontor relativt hög medan andelen som besökt webbplatsen är förhållandevis låg.

En annan intressant aspekt vad gäller åldersfördelningen är att andelen personer i åldersgruppen 15-24 år är mindre än andelen i många andra åldersgrupper när det gäller besök till Lundbys webbplats. Då åldersgruppen 15-24 år har den största andelen personer med tillgång till Internet (oavsett plats) i urvalspopulationen (se diagram 2) skulle det inte verka underligt om denna grupps representation varit betydligt högre här. Orsaken till detta kan kanske bero på att många under 20 år fortfarande bor kvar i föräldrahemmet, vilket gör att de inte i lika hög utsträckning är i behov av olika samhällstjänster och information om dito som om de skulle bott ensamma.

Ytterligare en intresseväckande iakttagelse är att andelen personer i åldersgruppen 35-44 år som besökt Lundbys webbplats är hög jämfört andelen i gruppen som använt e-post till att kontakta Lundby (vilken är 0 %!).

Resultatet visar också att den största andelen som e-postat till Lundby återfinns i åldersgruppen 15-24 år. Då urvalet på denna fråga är så pass litet vågar författarna dock inte dra några slutsatser om detta utan konstaterar det bara. Betyder detta att äldre personer inte är lika benägna att använda e-post? Tabell 10 visar att så är fallet då den största andelen e-postande internetanvändare (d.v.s. inte bara till Lundby) återfinns i åldersgrupperna under 54 år.

		Använder Ni e-post (elektronisk post) på Internet?				Total
		Ja, dagligen	Ja några gånger/vecka	Ja, men sällan	Nej, aldrig	
Ålder	15-24	8,2%	5,0%	3,5%	2,8%	19,6%
	25-34	13,6%	10,1%	9,1%	3,5%	36,3%
	35-44	4,4%	5,4%	5,0%	1,6%	16,4%
	45-54	5,0%	4,1%	3,8%	4,1%	17,0%
	55-64	,9%	1,6%	1,9%	3,2%	7,6%
	65-		,3%	2,2%	,6%	3,2%
Totalt		32,2%	26,5%	25,6%	15,8%	100,0%

Tabell 10. Åldersfördelningen bland e-postande och icke e-postande bland internetanvändare

4.10.2.2 Samhällsinformation och e-post utanför Lundby SDF

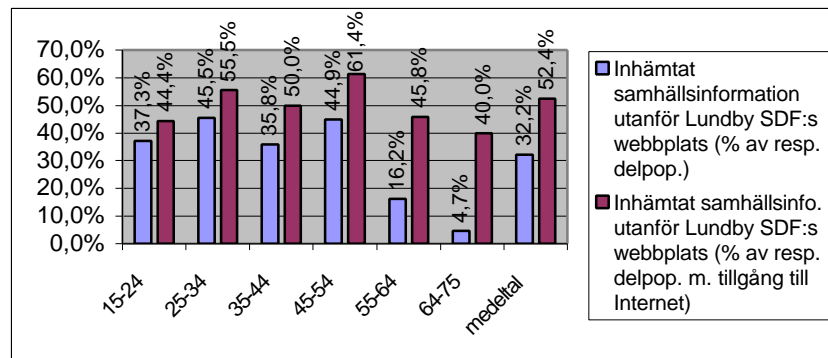


Diagram 19. Procentuell andel av urvalspopulationen som inhämtat samhällsinformation över Internet (exkl. SDF:s webbplats) fördelat på ålder.

I diagram 19 kan vi se att andelen personer i de yngre åldersgrupperna (upp till 54 år), som utnyttjar möjligheten att använda Internet till att erhålla samhällsinformation, är större än i äldre åldersgrupper. Endast en mindre andel av de äldre personerna har utnyttjat möjligheten.

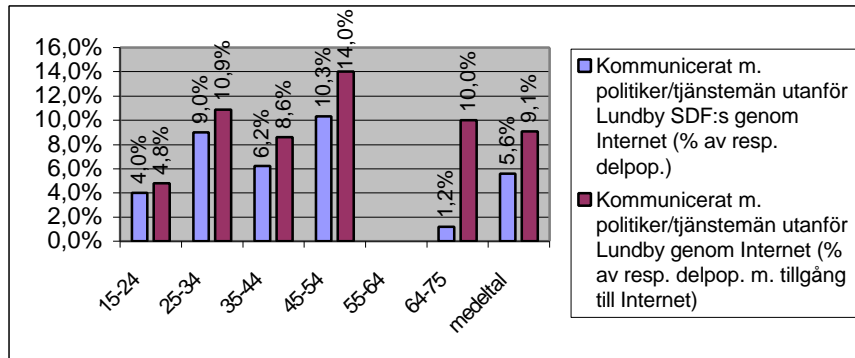


Diagram 20. Procentuell andel av urvalspopulationen som kommunicerat med politiker/tjänstemän utanför Lundby SDF fördelat på ålder.

Även diagram 20 visar på en relativt stor andel av de yngre personerna (25-54 år) som utnyttjat e-post i kontakt med politiker och tjänstemän utanför Lundby SDF.

4.10.2.3 Utbildning

Förkortningar som används i diagrammen är följande:

Fsk./gsk. = folkskola/grundskola eller liknande

Yr.ex./re.ex. = yrkesexamen/realexamen eller liknande

Fhs./gy.sk. = folkhögskola/gymnasium eller liknande

Univ./hsk. = universitet och högskola

4.10.2.3.1 Besökt Lundby SDF:s webbplats och e-postat till SDF

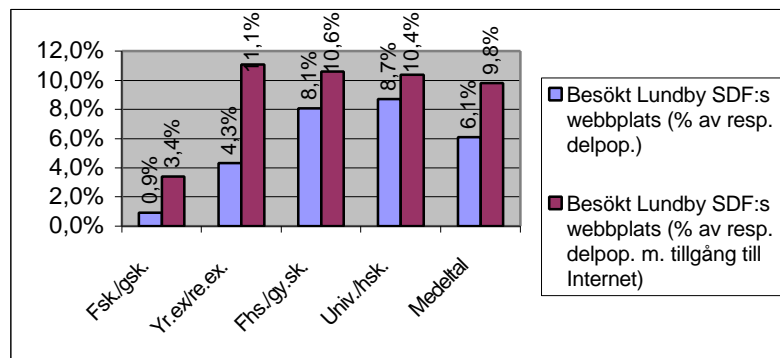


Diagram 21. Procentuell andel av urvalspopulationen som besökt Lundby SDF:s webbplats fördelat på utbildningsnivå.

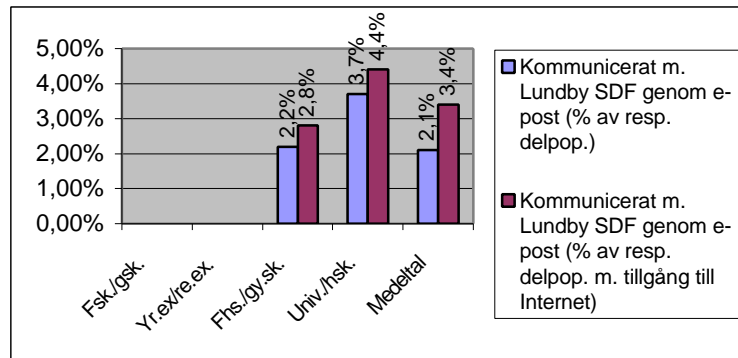


Diagram 22. Procentuell andel av urvalspopulationen som använt e-post för att kontakta Lundby SDF:s fördelat på utbildningsnivå.

Diagram 21 och 22 visar ett tydligt resultat. Stapeln Yr.ex/re.ex. (procent av respektive utbildningsgrupp med tillgång till Internet) i diagram 21 visar emellertid ett avvikande värde. Detta kan möjligen bero på relativt låg urvalsstorlek. I övrigt visar resultatet att ju högre utbildningsnivå, desto större andel har besökt Lundby SDF:s webbplats och e-postat till Lundby SDF. Som tidigare angivits är dock urvalsstorleken liten när det gäller e-postandet till Lundby SDF vilket bör beaktas.

4.10.2.3.2 Samhällsinformation och e-post utanför Lundby SDF

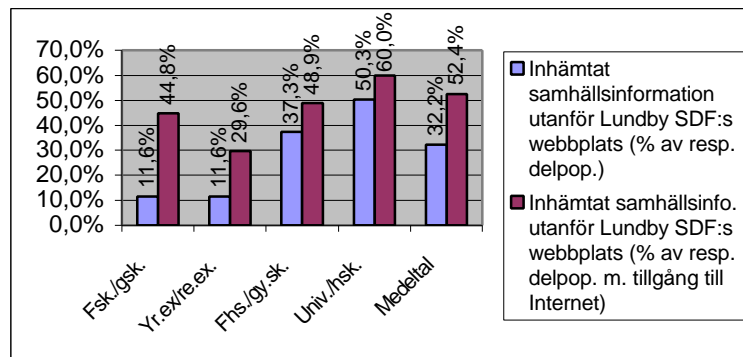


Diagram 23. Procentuell andel av urvalspopulationen som inhämtat samhällsinformation över Internet (exkl. SDF:s webbplats) fördelat på utbildningsnivå.

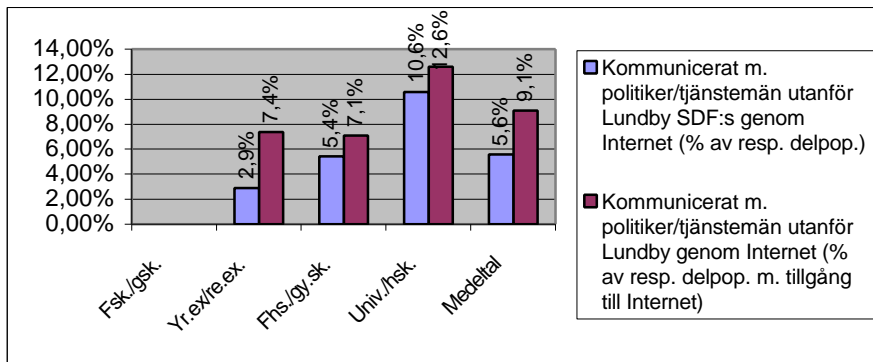


Diagram 24. Procentuell andel av urvalspopulationen som kommunicerat med politiker/tjänstemän utanför Lundby SDF fördelat på utbildningsnivå.

Även när det gäller inhämtandet av samhällsinformation och e-post som kommunikationsmedel utanför Lundby SDF är resultatet entydigt. Ju högre utbildning, desto större andel har utnyttjat möjligheterna.

4.10.2.4 Ursprung

4.10.2.4.1 Besökt Lundby SDF:s webbplats och e-postat till SDF

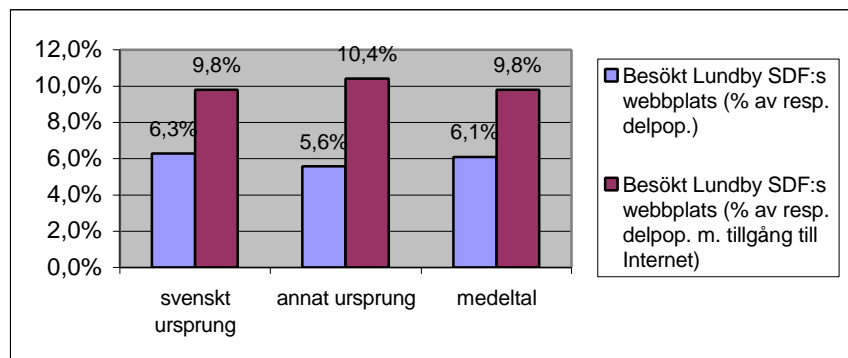


Diagram 25. Procentuell andel av urvalspopulationen som besökt Lundby SDF:s webbplats fördelat på ursprung.

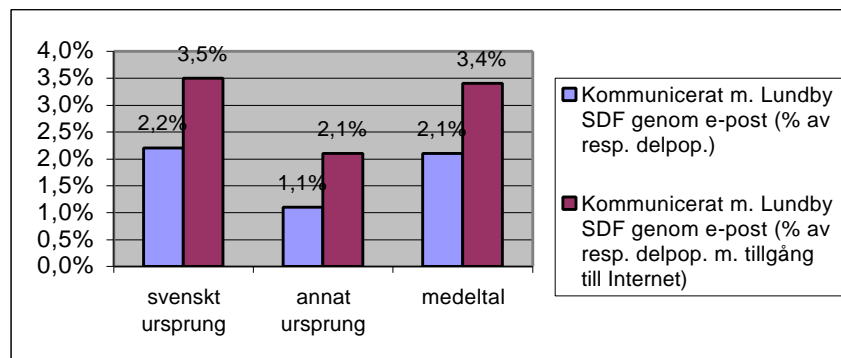


Diagram 26. Procentuell andel av urvalspopulationen som använt e-post för att kontakta Lundby SDF:s fördelat på ursprung.

När det gäller ursprung visar resultatet att en större andel av personer med svenskt ursprung, jämfört med andelen bland personer med annat ursprung, har utnyttjat möjligheten att besöka SDF:s webbplats och e-postat till Lundby SDF.

4.10.2.4.2 Samhällsinformation och e-post utanför Lundby SDF

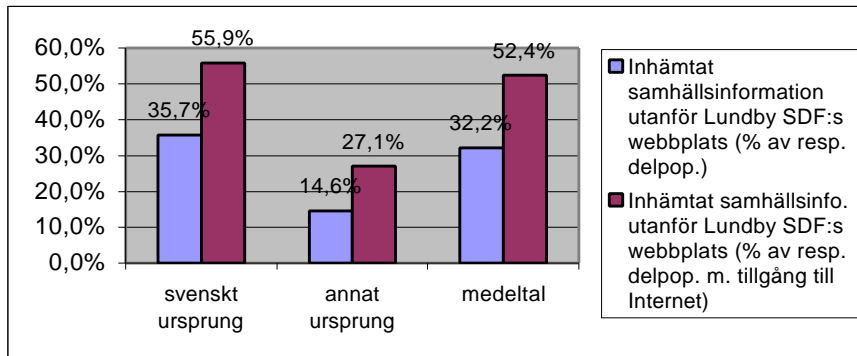


Diagram 27. Procentuell andel av urvalspopulationen som inhämtat samhällsinformation över Internet (exkl. SDF:s webbplats) fördelat på ursprung.

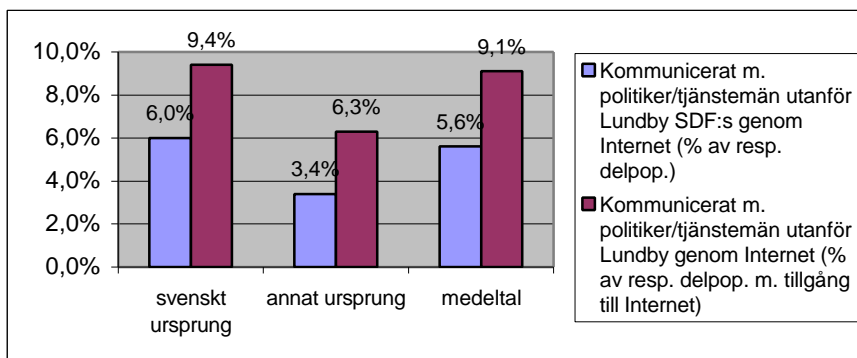


Diagram 28. Procentuell andel av urvalspopulationen som kommunicerat med politiker/tjänstemän utanför Lundby SDF fördelat på ursprung.

När det gäller inhämtandet av samhällsinformation på Internet och kommunikation med politiker/tjänstemän m.h.a. e-post visar diagram 27 och 28 ett tydligt resultat. Bland personer med svenskt ursprung finns en större andel som gjort detta jämfört med andelen bland personer med annat ursprung.

Vi tror dock att det kan vara lättare för personer som har svårt med språket att i lugn och ro sitta hemma och ta del av informationen, jämfört med att samtala med en fysisk person. Detta gör att personer från andra länder skulle kunna ha nytta av Internet i detta sammanhang.

4.10.2.5 Personprofil

Går det att utröna om det finns någon speciell profil på de personer som inhämtar samhällsinformation via Internet? Uttrycket "Inhämtning av samhällsinformation" betyder naturligtvis inte endast en enda aktivitet utan rymmer en mängd olika aktiviteter. Att ta fram en personprofil på detta är givetvis inte enkelt. Det beror självklart på vilken aspekt som betraktas. När det t.ex. gäller kontakt med politiker och tjänstemän via Internet är andelen bland männen som utnyttjat möjligheten större än andelen bland kvinnorna. Tittar man däremot på e-postande till Lundby SDF är resultatet emellertid det motsatta, d.v.s. en större andel kvinnor har e-postat Lundby SDF än andelen män. Det varierar alltså beroende på vilken aspekt som avses.

Det finns dock en del faktorer som kan behandlas för att få fram en, om än något osäker, personprofil på den typiske inhämtaren av samhällsinformation via Internet. En genomgående tendens är att utbildningsnivån spelar in på den möjliga profil som kan tas fram av resultatet. Ju högre utbildning, desto större andel har utnyttjat möjligheterna med Internet.

Tidigare diagram visar ett entydigt resultat när det gäller kön. Det är genomgående så att andelen bland männen är större än andelen bland kvinnorna, utom när det gäller e-postande till Lundby SDF. Då andelen "Ja-svar" var så pass liten på frågan om e-post till Lundby SDF (enkätens fråga 17) bör inte allt för stor vikt läggas vid den aspekten, vilket tonar ner kvinnornas representation ytterligare.

När det gäller ursprung visar resultatet att en större andel av personer med svenskt ursprung, jämfört med andelen bland personer med annat ursprung, har utnyttjat möjligheten att besöka SDF:s webbplats och inhämtat samhällsinformation etc.

Ytterligare ett tydligt mönster är att den typiske inhämtaren av samhällsinformation via Internet inte är över 54 år. Åldersgrupperna 55 år och uppåt ligger ständigt under medelvärdena (ibland är dessa grupper inte representerade i siffror överhuvudtaget då dessa i vissa fall är lika med noll). Personprofilen är snarare en yngre människa, vilket kanske inte är helt överraskande. Resultatet visar dock ett något tvetydigt resultat när det gäller den yngsta åldersgruppen (15-24 år). Inom denna grupp varierar andelen beroende på vilken aktivitet som avses. Vid två av fyra undersökta aktiviteter placerar sig andelen inom gruppen under medelvärdet.

Sammanfattningsvis kan alltså den typiske inhämtaren av samhällsinformation via Internet karaktäriseras som följande: En man i 25-54 års åldern med hög utbildningsnivå och svenskt ursprung. Detta är naturligtvis ett mycket diffust signalement, men det ger ändå en vink om vilka personer som använder de möjligheter Internet erbjuder.

Denna profil har stora likheter med profilen på vilka som personligen varit i kontakt med Lundbys medborgarkontor (se kapitel 4.11.1.5). Detta kan möjligen implicera att grupper som personligen varit i kontakt med medborgarkontoret nu istället använder Internet som komplement vid kontakt. I så fall skulle detta betyda att Internet endast underlättat för de redan aktiva grupperna, och att inga nya grupper genom Internet har lockats att delta.

5 Lundby SDF:s webbplats i jämförelse med liknande webbplatser

För att se hur Lundby SDF:s webbplats står sig i jämförelse med andra liknande webbplatser har författarna genomfört en komparativ undersökning. Genom denna hoppas författarna också att Lundby SDF kan få tips för hur webbplatsen kan utvecklas.

Man kan se en webbplats existens som en levande organism. En kvalitativ webbplats bör ständigt utvecklas, uppdateras och förbättras. Livscykel är en fortgående process som inte bör avstanna förrän webbplatsen uttjänat sitt syfte och skall läggas ner. Under livscykeln bör webbplatsen kontinuerligt utvärderas för att identifiera möjliga förbättringar och på så sätt kunna bibehålla en hög standard. Författarna har utformat en metod för utvärdering och jämförelse av kommunala webbplatser.

5.1 Evaluerings- och komparationsmetod

Metoden (se figur nedan) baseras på tanken att webbplatsen ständigt utvecklas under sin livstid. Att utvärdera en webbplats är med andra ord något som bör göras kontinuerligt då nya idéer och möjligheter ständigt utvecklas. Metoden riktar sig till kommunala webbplatser men författarna menar inte att alla kommunala webbplatser behöver utvecklas på detta sätt. Metoden är snarast en riktlinje för hur kommuner kan få idéer för utveckling av sin webbplats.

Metoden visar ett antal formaliserade steg under utvärderings- och förbättringsarbetet. Trots att metoden visar en ordnad sekvens av faser bör detta inte tolkas alltför bokstavligt. Verkligheten är sällan så enkel att en metod kan tillämpas så strikt som faserna i metoden implicerar. Nedan följer en djupare beskrivning utav metodens olika steg.

Steg 1

Lämpligtvis inleds arbetet med en inventering av den befintliga webbplatsen. Arbetet i steg ett bör endast ske på ett ytligt plan, eftersom huvudsyftet är att få en bra överblick över webbplatsens uppbyggnad och innehåll.

Steg 2

När man erhållit en bra bild av den befintliga webbplatsen övergår arbetet till steg två. Denna del av arbetet kräver emellertid en viss insikt i vilka behov som finns och vilka möjligheter som finns för att uppfylla dessa. Denna insikt kommer dock att öka varje gång detta steg genomförs.

Steg två inleds med att en annan liknande webbplats väljs ut som jämförelseobjekt. Det kan t.ex. röra sig om en annat stadsdelsförvaltnings eller kommuns webbplats. Under observationen framkommer ett antal positiva och negativa kriterier. Det kan röra sig om en bra funktion, en snygg layout eller något annat av intresse. Observationen kan även ge insikt i fallgrorpar som tidigare inte iakttagits. Dessa kriterier delas sedan upp i två grupper.

Under den första gruppen ”Demokratiperspektiv” (steg 2a) faller kriterier som på något sätt kan hänföras till den demokratiska processen och ett aktivt deltagande i samhället. Det kan t.ex. röra sig om presentation av politiker och information om kommunal service.

Under den andra gruppen ”Övriga kriterier” (steg 2b) placeras övriga kriterier såsom design, teknik och användarvänlighet.

Varje kriterie utvärderas efter sin relevans och möjlighet att genomföras på den egna webbplatsen. De relevanta kriterierna tas ut och placeras lämpligen i en matris för lättare översikt. Vissa kriterier är så pass diffusa att det inte är relevant att placera dessa i en matris. Dessa kan dock ligga till grund för förbättringar.

Därefter väljs en ny webbplats ut som studieobjekt och processen återupprepas. Denna iteration fortsätter tills tillräckligt många kriterier nedtecknats.

Metoden ger även möjlighet att ta med kriterier från andra källor som erhålles genom observation av icke kommunala webbplatser samt andra källor, t.ex. Toppledarforums krav (appendix 5).

Observation av andra webbplatser bör ses som en möjlighet att finna idéer för hur den egna webbplatsen kan utvecklas. Observationsfasen kan ses som en något formaliserad inspirationskälla för den fortsatta utvecklingen av den egna webbplatsen.

Steg 3

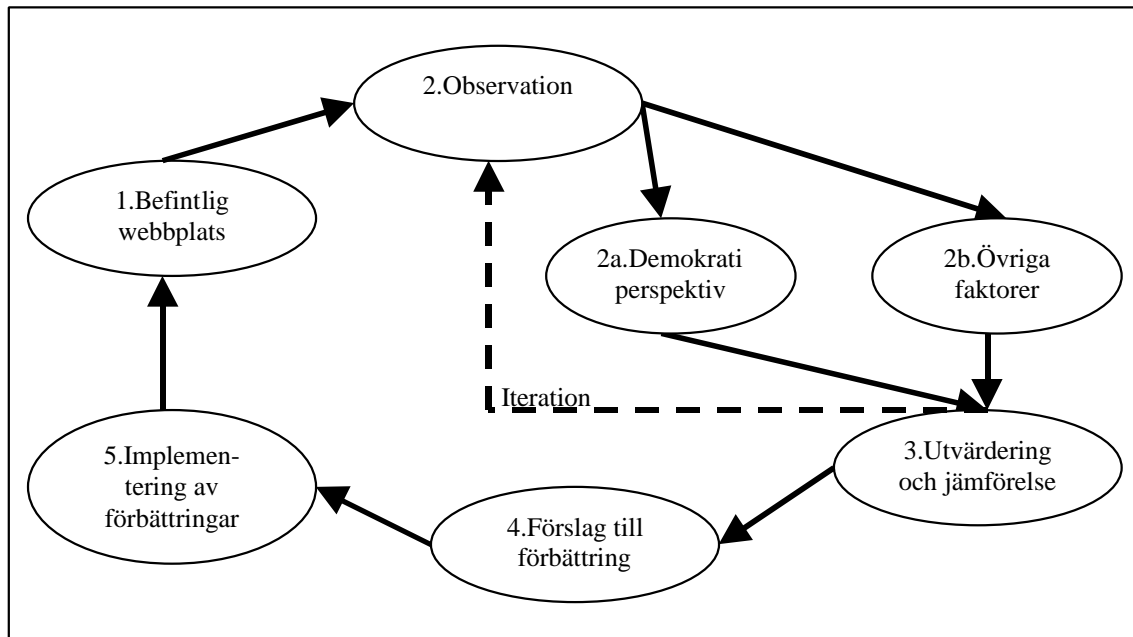
Då steg tre inleds bör alla önskade kriterier vara insatta i en matris. Under steg 3 finns två olika möjliga tillvägagångssätt beroende på önskemål. Det ena tillvägagångssättet innebär att bara den egna webbplatsen utvärderas i förhållande till hur väl den uppfyller de utvalda kriterierna. Alternativt kan den egna webbplatsen utvärderas och också jämföras med ett antal andra webbplatser utifrån kriterierna. På detta sätt kan en bild av hur väl den egna webbplatsen står sig i förhållande till andra skapas.

Steg 4

I steg 4 har ett antal förslag till förbättringar framkommit i form av de kriterier som inte uppfylldes i steg 3. Dessa bör tas i beaktande för att se om de är genomförbara på den egna webbplatsen. Sådant som bör beaktas är t.ex. juridiska och ekonomiska faktorer.

Steg 5

Här implementeras de förbättringar som slutligen valdes ut i steg fyra.



Modell 1. Evaluering och komparationsmetod

5.1.1 En informell metod

Valet av kriterier kan alltid diskuteras. Varför valdes vissa och inte andra? Metoden bör inte ses som en universal sanning, utan snarast som en informell metod för att utvärdera och jämföra webbplatser i ett demokratiperspektiv. Ju oftare metoden används, desto större insikt om hur metoden fungerar erhålls. För varje gång metoden används, erhålls en förbättrad webbplats och det ger en klarare bild av vilka områden som i framtiden kan behöva vidare utveckling.

5.2 Evaluerings- och komparationsresultat

Författarna har valt att applicera metoden på ett antal utvalda studieobjekt. Förutom Lundby har tre stadsdelsförvaltningar och en kommuns webbplats valts ut. I följande kapitel redovisas resultatet av denna jämförelse.

Urvalet har gjorts bland stadsdelsförvaltningars webbplatser i storstäderna Stockholm, Göteborg och Malmö. I Stockholm valdes Skarpnäck, i Göteborg Majorna och i Malmö valdes Oxie. Urvalet motiveras med att dessa stadsdelsförvaltningar har en liknande struktur som Lundby SDF. Framför allt gäller detta medborgarkontorens plats på webbplatsen. Varje vald stadsdel har ett fysiskt medborgarkontor som har en egen avdelning på stadsdelsförvaltningens webbplats, och inte under en egen domän. Vidare är huvudinriktningen på webbplatserna att informera medborgarna (jämför kapitel 3.2 figur 4).

Dessutom undersöks Tanum kommuns webbplats. Tanums webbplats har ryktet om sig att vara en av de bättre kommunala webbplatserna i Sverige. Tanum har dessutom inget fysiskt medborgarkontor, varför författarna ansåg det intressant att ta med Tanum i jämförelsen.

5.2.1 Verbal beskrivning av observationsfasen

Utvärderingsarbetet inleddes med att författarna studerade de utvalda webbplatserna för att erhålla idéer om relevanta kriterier. Nedan presenteras en verbal beskrivning av de utvalda webbplatserna såsom en dokumentation av observationsfasen.

5.2.1.1 SDF Lundby

Lundby SDF:s webbplats har adressen <http://www.lundby.goteborg.se>. Huvudsidan är enkel och ger en bra översikt över vad webbplatsen innehåller.

Länklistan är tydligt uppdelad efter verksamhetsområde, t.ex. ”barn & ungdom” med mycket information om barnomsorg och skolor, ofta med telefonnummer till verksamhetsansvarig eller annan kontaktperson.

Ett stort plus för Lundbys webbplats är att de har en länk till Göteborgs webbplats där blanketter (för t.ex. byggnadslov och daghemsplats) kan laddas ned till den egna datorn i hemmet eller till annan extern plats. Blanketterna kan sedan skrivas ut på skrivare för att därefter skickas med traditionell postgång till mottagande förvaltning eller liknande. För personer med ont om tid på veckodagarna, eller för personer med olika rörelsehinder är detta ett utmärkt sätt att få tillgång till blanketter. Genom att hämta blanketterna elektroniskt istället för personligen kan vederbörande både spara tid och pengar.

Webbplatsen har också en avdelning där den lokala informationstidningen ”Vårt Lundby” finns i en elektronisk version.

Huvudsidan innehåller dock inte någon som helst information om Lundby SDF:s officiella adress, telefonnummer, faxnummer etc. E-postfunktionen är dessutom väl gömd längst ner på sidan. Detta skulle kunna göras betydligt tydligare. Information om adress, telefonnummer etc. återfinns dock under medborgarkontorets egen del av Lundbys webbplats. Information av detta slag är ofta till nytta för medborgaren, varför vi anser att den bör ligga mer lättillgänglig på t.ex. huvudsidan.

Summerat kan sägas att Lundby har en bra sida med mycket information. Det som gör att Lundbys webbplats höjer sig över medlet är att den innehåller möjligheten att ladda hem blanketter och att det finns ett stort utbud av information om stadsdelen och verksamheter inom denna.

5.2.1.2 SDF Skarpnäck

Skarpnäck är en stadsdel i södra delen av Stockholms stad. Webbplatsen har ett eget domännamn: <http://www.skarpnack.se>. Som synes ligger inte webbplatsen under Stockholm stads domän <http://www.stockholm.se> utan de har en helt egen toppdomän¹⁶ vilket är ganska ovanligt för en stadsdelsförvaltning.

Efter att välkomstsidan dykt upp har besökaren flera valmöjligheter. Besökaren kan t.ex. klicka sig fram till en lokal sökmotor där det finns möjlighet att söka efter ett specifikt ord på

¹⁶ I normalfallet skulle Skarpnäck SDF:s webbadress varit www.skarpnack.stockholm.se. Eftersom Skarpnäck har en egen s.k. toppdomän blir adressen istället www.skarpnack.se.

webbplatsen. Sökmotorn fungerar bra och den är lättanvänd. Besökaren kan också navigera genom att klicka på indexknappen. Då framkommer ett överskådligt index över webbplatsen uppdelat på ämnesområden.

Webbplatsen innehåller mycket information om ett flertal verksamhetsområden såsom barnomsorg, skola och äldreomsorg. Informationen är bra presenterad och innehåller alltid telefonnummer och i vissa fall också e-postadresser till ansvarig person. Det finns t.ex. möjlighet att läsa en presentation av alla daghem, privata och kommunala, med information om deras inriktning och det finns alltid telefonnummer till en kontaktperson på daghemmen.

Vidare finns på webbplatsen en kort presentation av medborgarkontoret, med öppettider och telefonnummer, men förvånande nog ingen gatuadress. Den hittar man istället under sidan med politiker! Denna sida innehåller bilder på politiker och i vissa fall även e-postadress till dessa.

Skarpnäck SDF:s tidning ”Kontakt” har också en egen avdelning, där artiklar och reportage från den tryckta tidningen finns att läsa.

En annan mycket positiv sak är att webbplatsen innehåller en länksida till lokala föreningar och klubbar, t.ex. en fotoklubb.

Skarpnäcks webbplats saknar dock en del saker. Det största misstaget är att de inte på ett tydligt sätt gett ut gatuadressen till stadsdelsförvaltningen och medborgarkontoret. Platsen pekade visserligen ut på en av de otydliga och svartvita kartorna över Skarpnäck men annars är det svårt att få reda på gatu- och postadressen.

Skarpnäcks webbplats erbjuder heller ingen möjlighet att ladda ned blanketter eller liknade. Vidare finns inget debattforum tillgängligt.

Aktualiteten på informationen varierar kraftigt. Vi fann sidor med information om bidragsansökan till föreningar med sista ansökningsdag den 2:a mars vilket var två månader för sent.

Sammanfattningsvis är Skarpnäcks webbplats relativt bra. Det finns mycket omfattande information tillgänglig och i de flesta fall en hänvisning till verksamhetsansvarig eller annan kontaktperson. En del av informationen är dock inaktuell. Om webbplatsen innehållit tydligare adressangivelser till stadsdelsförvaltningen och medborgarkontoret skulle helhetsintrycket blivit bättre.

5.2.1.3 SDF Majorna

Stadsdelen Majorna i Göteborg har en bra webbplats (<http://www.majorna.goteborg.se>) med mycket information om stadsdelen och dess historia. Medborgarna kan lätt finna mycket information om barnomsorg, skola och andra verksamheter i Majorna. Detta är bra eftersom det ger medborgarna möjlighet att finna information på ett enkelt sätt, vilken de annars skulle fått införskaffa genom att t.ex. besöka medborgarkontoret. Positivt är också att Majorna publicerar demografiska siffror om befolkningen. Mycket bra är dessutom att medborgarna har möjlighet att ladda ner alla nämndprotokoll från 1996 och framåt. Detta medför att varje medborgare lätt kan se vad som tidigare hänt inom stadsdelen.

Kritik mot Majornas webbplats är att en stor del av den publicerade informationen är förhållandevis inaktuell och inte uppdaterad. Ofta saknas information om när sidan senast uppdaterades. Webbplatsen har heller ingen sökmotor, vilket gör det mycket svårare för medborgaren att finna den efterfrågade information. Besökaren kan istället behöva leta igenom stora delar av webbplatsen för att finna information.

Webbplatsen har inget debattforum, vilket skulle ge medborgarna en större möjlighet att uttrycka sina idéer och kanske kunna påverka de beslut som fattas inom Majorna. Medborgarna kan inte heller ladda ner blanketter via Majornas webbplats.

Ytterligare något som drar ner helhetsintrycket är webbplatsens meny- och välkomstsida. Den är utformad snyggt i en bild, men bilden utgör endast en liten del av skärmen. Detta gör att första intrycket blir en aning negativt.

Slutligen kan dock sägas att Majornas webbplats är en gedigen informationsplats, med stora möjligheter för medborgaren att informera sig.

5.2.1.4 SDF Oxie

Oxie är en stadsdel i Malmö. För att komma till Oxies webbplats måste besökaren, såvida han/hon inte kan den något kryptiska adressen: <http://www.kc.tjanster.enator.se/oxie/oxie.HTM> utantill, först gå in via Malmö stads webbplats (<http://www.malmo.se>). Därifrån kan besökaren gå tillväga på två sätt: Det ena sättet är att söka på Oxie i den sökmotor som finns och sen klicka på det svar motorn genererar. Det andra tillvägagångssättet är att klicka på något som heter ”webbkartan” för att sen gå in under stadsdelsförvaltningar och därifrån välja bland de tio stadsdelarna. Att komma fram till Oxies webbplats är alltså relativt komplicerat för en ovan användare och kräver ett antal ”musklickningar”.

Väl inne på Oxies webbplats möts besökaren av en välkomstsida innehållande en stor bild föreställande ett fält med ett vattentorn i bakgrunden. Härifrån kan besökaren klicka sig vidare till ett stort antal undersidor. Oxies webbplats är mycket omfattande med information inom de flesta områden.

Något som vi anser är utomordentligt bra med Oxies webbplats är att lokala politiker presenteras med bild, partitillhörighet, telefonnummer samt e-postadress. Dock fattas en del bilder på personer vilket gör att namntexten och bilderna inte stämmer överens, d.v.s. det står fel namn vid bilderna. Det finns även telefonnummer till alla anställda vid stadsdelsförvaltningen, vilket vi anser vara mycket positivt. Webbplatsen innehåller också en kalender om vad som händer varje vecka i stadsdelen.

En negativ aspekt med webbplatsen är att webbplatsens sökmotor inte fungerar. Då den är en relativt central del av webbplatsen (ligger hela tiden uppe i högra hörnet) anser vi att det är dåligt att den inte fungerar. Det finns heller inget debattforum. Däremot har webbplatsen en s.k. brevlåda där besökaren kan skicka in önskemål, åsikter och klagomål. Brevlådan är egentligen bara ett formulär som fungerar som en vanlig e-postfunktion och det finns ingen specifik e-postadress till stadsdelsförvaltningen. Några blanketter eller liknande går heller inte att ladda ned.

Medborgarkontoret i Oxie har en egen sida på stadsdelens webbplats. Om Oxies webbplats är en mycket omfattande och bra webbplats med en mängd nyttig information, så är medborgarkontorets sida raka motsatsen. Det finns inget intressant, förutom möjligen adressen till det fysiska medborgarkontoret. Det finns inte en enda länk till en annan sida, bara en allmän e-postadress till medborgarkontoret. Den som väntade sig att uträtta några ärenden eller liknande på denna sida får genast tänka om.

Trots att Malmö stads webbplats inte ingår i jämförelsestudien vill författarna göra läsaren uppmärksam på en mycket bra ”webbkarta” (på Malmö stads webbplats) som vi anser är något alla offentliga webbplatser borde innehålla. Det är en sorts innehållsförteckning om vad webbplatsen innehåller. Webbkartan är mycket omfattande och översiktlig. Den visar de huvudavdelningar som besökaren kan nå direkt från webbplatsen samt avdelningarnas menyer vilket gör att besökaren snabbt får en överblick över webbplatsen och dessutom snabbt hittar det han/hon söker.

Sammanfattningsvis är Oxies webbplats mycket bra. Där finns mängder av nyttig samhällsinformation för invånarna i stadsdelen att tillgodogöra sig (bortsett från medborgarkontorets sida). Möjlighet att ladda ner blanketter eller liknande hade gjort webbplatsen ännu bättre.

5.2.1.5 Tanums kommun

Tanum är en liten kommun i Bohuslän. De har en väl utvecklad webbplats som enligt vissa rykten är en av de bästa när det gäller att informera sina medborgare. Webbplatsen har eget domännamn, <http://www.tanum.se>. Tanums kommun har inget fysiskt medborgarkontor.

Medborgarna kan med lätthet finna stora mängder information om vad som händer i Tanum, vilken kommunal service som erbjuds och medborgaren kan med lätthet ta del av olika beslut i nämnd och kommunstyrelse.

En annan positiv aspekt är att informationen på webbplatsen är förhållandevis aktuell. All information som finns på webbplatsen har dessutom ett bäst-före datum. Om en sida finns kvar efter bäst-före datumet varnas läsaren och får reda på vem de skall kontakta för att få aktuell information, tyvärr ej via nätet. Det som ytterligare höjer upp webbplatsen är att den är den enda av de webbplatser som vi undersökt som uttryckligen hävdar att de uppfyller Toppledarforums krav på en webbplats.

Kritiken mot webbplatsen i stort är att den nästan bara går in för att informera och det finns få möjligheter att över Internet ladda hem blanketter för att exempelvis ansöka om dagisplats. En möjlighet vi sett är att medborgaren direkt på Internet kan ansöka om båtplats. Ytterligare en negativ aspekt är att den s.k. debattsidan inte fungerar som ett debattforum utan endast är en möjlighet för medborgarna att upplysa Tanum om deras åsikter. Vidare kan sägas att medborgarna inte kan kommunicera med sina kommunpolitiker direkt via Internet (utan måste gå via informationsansvarig).

Helhetsintrycket för Tanums webbplats är att den är en mycket bra, heltäckande webbplats med mycket information för medborgarna om hur kommunen sköts. Det finns även information om vård, omsorg, barn och fritid. Att webbplatsen inte får högsta betyg beror på

att det endast finns få möjligheter att ladda hem blanketter, att det inte finns möjlighet att kontakta politikerna samt att elektroniskt debattforum saknas.

5.2.2 Utvalda kriterier

Då observationsfasen slutförts hade författarna valt ut ett antal kriterier för utvärdering och jämförelse. Dessa presenteras nedan.

5.2.2.1 Funktioner som kan vara behjälpliga i ett demokratiperspektiv

Följande kriterier har valts för att de på något sätt kan hänföras till den demokratiska processen och ett aktivt deltagande i samhället. Kriterierna skapar gynnsammare förutsättningar att medborgaren på ett aktivt och enkelt sätt skall kunna delta i den demokratiska processen och försöka påverka sin situation.

Webbplatsen:

- Har presentation av politiker.
- Ger möjlighet att läsa nämndprotokoll och liknande.
- Ger möjlighet att kontakta politiker med e-post.
- Har debattforum.
- Erbjuder nerladdning av blanketter, möjlighet att beställa broschyrer. Nedladdning av blanketter är ett av de områden där Internet har mest att ge.
- Innehåller nyheter inom stadsdelen.
- Innehåller beskrivning av verksamheten (av den stadsdelens verksamhet).
- Har länk till SverigeDirekt och/eller Samhällsguiden.
- Har lokal föreningssida.

5.2.2.2 Övriga kriterier (som t.ex. användarvänlighet och design)

Webbplatsen:

- Har en välkomstsida med en tydlig organisationsmarkering med logotyp eller motsvarande och har uppgift om informationsansvarig med åtminstone en e-postadress som klickbar länk.
- Är publicerad under eget domännamn för att underlätta sökbarhet och förenkla adressering vid flyttning, t.ex. från webbhotell till egen server.
- Har grunduppgifter om den utgivande organisationen, t.ex. officiell adress, telefon- och faxnummer samt i förekommande fall e-postadress.
- Innehåller sökfunktion som möjliggör sökning fritt efter ämne.
- Har resurssnåla bilder så att överföringen inte tar alltför lång tid, särskilt för förstasidan, och att storleken på bilderna anges där det är befogat.
- Innehåller inte tomma sidor eller sidor under konstruktion.
- Har länk från varje dokument till den egna förstasidan, dels en länk från den egna förstasidan till den gemensamma ingångssidan.
- Har uppgifter om när informationen senast uppdaterades.
- Har fungerande länkar samt relevanta länkar.
- Innehåller aktuell information.
- Har räknare.
- Har register från A-Ö.
- Har en sida med FAQ.

Vissa av dessa kriterier är tagna ur Toppledarforums krav på offentliga webbplatser (se appendix 5).

5.2.2.3 Definitioner

Vid jämförelsen förekommer några kriterier som kan behöva en extra förklaring. Med *aktuell* menas information som inte är äldre än 1 – 1½ månad för ”generell” information. Information som har ett sorts bäst-före datum (t.ex. när en anmälan måste vara förvaltningen tillhanda senast ett visst datum) skall naturligtvis inte ligga kvar och ”skräpa” på webbplatsen efter det att informationen blivit inaktuell. I fall som detta gäller naturligtvis inte 1 – 1½ månadsregeln, utan det datum då informationen inte är användbar längre. Inte heller vid fall där informationen beskriver något som inte förändras nämnvärt under lång tid, gäller denna regel (t.ex. behöver inte sidor med gatuadresser och dylikt uppdateras såvida informationen inte ändras). Utifrån denna något diffusa regel har författarna bedömt huruvida informationen är aktuell eller ej.

I jämförelsen har även undersökts huruvida webbplatserna innehåller någon presentation av politikerna i närområdet. Med *presentation* menas helt enkelt om det finns information om vilka politikerna är. Det räcker alltså med att namnen på politikerna finns på webbplatsen. Följaktligen behöver det inte finnas någon presentation av personen i sig. Det är naturligtvis positivt om det förutom namn även finns telefonnummer, e-postadress, en bild på vederbörande eller liknande.

Med *resurssnåla bilder* menas att webbplatsen som helhet inte skall innehålla åtskilligt stora bilder eller animationer (räknat i byte¹⁷) som gör nedladdningen av sidorna trög via modem. Det är alltså acceptabelt om det finns en eller ett fåtal stora bilder så länge webbplatsen som helhet inte blir ”trög” att använda.

5.2.3 Utvärdering och jämförelse

Efter att kriterierna valdes ut placerades de i en matris för att lättare få en överblick över resultatet. I detta läge inleddes steg 3 i metoden. Författarna valde att genomföra både en utvärdering av Lundby SDF:s webbplats samt en jämförelse av denna med fyra liknande webbplatser. Resultatet visas i tabell 11.

¹⁷ Informationsenhet i datateknik (Svenska Akademien 1998). Storleken har således inget med arean på bilden att göra utan syftar på filstorleken.

	Lundby	Skarpnäck	Majorna	Oxie	Tanum
Demokratiska aspekter					
Har presentation av politiker.	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Ger möjlighet att läsa nämndprotokoll och liknande.	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja
Ger möjlighet att kontakta politiker med e-post.	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Har debattforum.	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Erbjuder nerladdning av blanketter, möjlighet att beställa broschyrer.	Ja	Nej	Nej	Nej	Ja
Innehåller nyheter inom stadsdelen.	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja
Innehåller beskrivning av verksamheten (av den stadsdelens verksamhet).	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Har länk till SverigeDirekt och/eller Samhällsguiden.	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Har lokal föreningssida.	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja
Antal Ja-svar "demokratiska aspekter":	5	5	4	6	6
Övriga kriterier (som t.ex. användarvänlighet och design)					
Har en välkomstsida med en tydlig organisationsmarkering med logotyp eller motsvarande och har uppgift om informationsansvarig med åtminstone en e-postadress som klickbar länk.	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja
Är publicerad under eget domännamn för att underlätta sökbarhet och förenkla adressering vid flyttning, t.ex. från webhotell till egen server.	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja
Har grunduppgifter om den utgivande organisationen, t.ex. officiell adress, telefon- och faxnummer samt i förekommande fall e-postadress.	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja
Innehåller sökfunktion som möjliggör sökning fritt efter ämne.	Ja	Ja	Nej	Nej***	Ja
Har resurssnåla bilder så att överföringen inte tar alltför lång tid, särskilt för förstasidan, och att storleken på bilderna anges där det är befogat.	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja
Innehåller inte tomma sidor eller sidor under konstruktion.	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja
Har länk från varje dokument till den egna förstasidan, dels en länk från den egna förstasidan till den gemensamma ingångssidan.	Ja*	Ja	Ja	Ja	Ja
Har uppgifter om när informationen senast uppdaterades.	Ja	Ja	Nej**	Ja	Ja
Har fungerande länkar samt relevanta länkar.	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Innehåller aktuell information.	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja
Har räknare.	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej
Har register från A-Ö.	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Har en sida med FAQ.	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Antal Ja-svar "övriga kriterier":	10	7	7	8	10
Totalt antal Ja-svar (av 22 möjliga):	15	12	11	14	16

* Ja, men den är otydlig.

** Ja, men bara på vissa ställen

*** Har sökfunktion men vid undersökningstillfället fungerade den inte.

Tabell 11. Jämförelse mellan olika webbplatser

Sammanfattningsvis kan konstateras att alla de undersökta webbplatserna främst inriktar sig på att informera medborgarna om verksamheten. Detta mål uppnås också när det gäller den lokala informationen, måhända dock av varierande grad. Vissa funktioner såsom debattforum, politikerpresentationer och e-postadresser till dessa samt möjligheter att skriva ut blanketter förekommer i varierande omfattning. Debattforum är det inte någon som erbjuder. Det är bara Lundby och Tanum som erbjuder nedladdning av blanketter. Detta är en av anledningarna till att just dessa två webbplatser anses mest utvecklade. Nämnas kan också att när det gäller blankettnedladdning har Lundby kommit betydligt längre än Tanum, då antalet nedladdningsbara blanketter är betydligt större på Lundbys webbplats. Positivt är att alla undersökta webbplatser innehåller presentation av lokala politiker. Avslutningsvis konstateras att Lundby SDF:s webbplats står sig bra i konkurrensen med andra webbplatser, även Tanum kommuns, som av vissa anses vara en av de bättre kommunala webbplatserna i Sverige.

5.2.4 Förslag till förbättringar av Lundby SDF:s elektroniska medborgarkontor

Utvecklingen av medborgarkontor och dess elektroniska motsvarighet har kommit en bra bit på väg men än är det långt kvar till något "fulländat" (elektroniskt) medborgarkontor. I och med att begreppet elektroniskt medborgarkontor är så pass ungt kan kraven inte sättas på den nivå som kanske vore önskvärt. Då utvärderingen och jämförelsen genomförts har en del förslag till förbättringar av Lundby SDF:s webbplats framkommit. Nedan presenteras dessa idéer i punktform. Dessa kriterier kan relativt enkelt uppfyllas i dagsläget om det bara satsas tillräckligt på webbplatsen.

Förslag utifrån det "demokratiska perspektivet"

- Införande av diskussionsforum. Detta gör att medborgare på ett enkelt och snabbt sätt kan ventilera sina åsikter, tankar och idéer. Detta kan naturligtvis även Lundby SDF ta nytta av. Det är ett enkelt sätt att få en överblick av vad medborgarna önskar, saknar och är nöjda med, utan att själva behöva skicka ut t.ex. en enkät. Debattforum kan utgöra en väsentlig del i ett elektroniskt medborgarkontor som skall erbjuda en utökad kontakt dels mellan medborgarna och politikerna men även mellan andra grupper i kommunen. Det skall vara en plats som inbjuder till en konstruktiv debatt inom olika ämnen. Innan ett diskussionsforum införs bör emellertid de juridiska aspekterna beaktas (se kapitel 3.3.1).
- Länk till SverigeDirekt och Samhällsguiden är ett enkelt och mycket effektivt sätt att göra en stor mängd samhällsnyttig information tillgänglig för medborgarna (se kapitel 3.2.4.3 och 3.2.4.4). På detta sätt kan Lundby SDF:s webbplats fungera som en ingångsport till Internet för invånarna i Lundby. Med hjälp av detta kan även ovana internetanvändare enkelt hitta nyttig samhällsinformation.
- Lokal föreningssida (lik den på Skarpnäcks webbplats) där lokala föreningar kan placera en länk till sin hemsida. Att ha ett länkregister med en stor del av de lokala föreningarnas webbplatser på skulle nog uppskattas av medborgarna.
- Införande av e-postadresser till politiker med länk till dito.
- Förbättrat e-postsystem med "riktiga" adresser till olika delar/personer och inte bara ett formulär till e-postansvarig med ett litet antal olika mottagare att välja på.

Förslag på övriga förbättringar

- Tydligare adress och telefonangivelser till SDF/medborgarkontoret vore att föredra. Av egna erfarenheter vet vi att information av detta slag är det folk ofta söker efter på webbplatsen. En enkätsvarande uttryckte sig på följande sätt: *Tacksam att få uppgift om E-mailadresser till Lundby stadsdelsförvaltning, såväl allmän adress som några viktiga personer... Förmodligen finns uppgifterna på förvaltningen hemsida och tillhörande "sajt" men det var i så fall inte särskilt lätt att hitta. Helst bör man ju inte behöva leta länge!*

- Införande av en räknare. Detta är ett mycket enkelt ingrepp för att på ett okomplicerat sätt se hur väl webbplatsen utnyttjas. Detta är betydligt smidigare och billigare än att t.ex. skicka ut en enkät.
- All information bör märkas med ett ”bäst-före datum” (likt det Tanum infört). Detta leder till att det snabbt går att avgöra om informationen är intressant eller ej. När informationen blivit inaktuell bör ett varningsmeddelande visas för besökaren så att denne uppmärksammas på detta. Besökaren skall erbjudas möjlighet att kontakta ansvarig person genom e-post eller telefon för att erhålla uppdaterad information, samt påpeka att informationen på webbplatsen blivit inaktuell.
- Länkad lista från A-Ö om vad som finns på webbplatsen är önskvärt. Se den mycket användarvänliga ”webbkartan” på Malmö stads webbplats (<http://www.malmo.se>).
- Webbplatsen bör innehålla FAQ¹⁸. Detta gör att en besökare snabbt och lätt kan få information om en vanligt förekommande fråga.
- En funktion som kan integreras i ett elektroniskt medborgarkontor, är tanken att när besökaren vill få personlig kontakt med någon i verksamheten för att diskutera ett speciellt ärende skall han/hon fylla i ärende, telefonnummer, e-postadress och på vilket sätt (t.ex. telefon eller e-post) han/hon vill bli kontaktad och skicka detta via webbplatsen till medborgarkontoret. För att det skall fungera på ett acceptabelt sätt måste organisationen vara anpassad till arbetssättet och ha en enhet som handlägger dessa inkommande meddelanden omedelbart. Köpenhamns flygplats har en liknande mycket användbar funktion på sin webbplats (<http://www.cph.dk/contact/uk-mail-fs-cea.asp>).
- För närvarande är länken tillbaka till huvudsidan mycket svår att hitta (speciellt för ovana användare). Länken i form av ett litet hus kan göras betydligt mer distinkt då detta är en mycket användbar funktion. Länkarna från huvudsidan ner till andra sidor (små trianglar) är även de mycket otydliga och svåra att hitta.

¹⁸ FAQ: Frequently Asked Questions (Ofta förekommande frågor).

6 Generell diskussion

I dagens samhälle ställs allt högre krav på medborgarnas kunskaper. Allt fler yrken kräver allt högre utbildning och kompetens. Vi är idag inne i ett informations- och kunskapssamhälle där kunskaper inom IT är mycket viktiga. I framtiden kommer det antagligen att ställas ännu högre krav då datoriseringen i samhället ökar.

Informationstekniken har lett till att många människor i samhället lättare kan få tillgång till samhällsinformation. Den som har kunskap och tillgång till relevant information kommer i framtiden att vara den starke. Detta faktum kan leda till ökad segregation i samhället mellan de som har tillgång till informationen och de som inte har det. Segerlund (i Civildepartementet (red.) 1989) menar att kunskap och information om sakverksamheten är en mycket viktig faktor för medborgarnas inflytande över den offentliga apparaten. För att t.ex. kunna påverka ett byggnadslovsärende måste man ha kunskap om de regler och förordningar som styr verksamheten. Det samma gäller vid användning av Internet. Det är endast de personer som har tillgång och kunskap om hur detta används som har möjlighet att utnyttja de tjänster som där erbjuds. Kommer de personer som inte har denna möjlighet på efterkälken eller klarare de sig med traditionella tjänster som t.ex. personliga besök?

De undersökningar som gjorts om huruvida medborgare vill ha tillgång till ett medborgarkontor, pekar enligt Statskontoret (1993a) på att allmänheten vill ha en samlad och lättillgänglig service. Statskontoret (1993a) menar vidare att det är vissa grupper inom samhället som har större behov än andra (invandrare och svaga grupper i samhället). Samtidigt visar enkätresultatet att det bland de vuxna och välutbildade medborgarna finns en stor andel som varit i personlig kontakt med Lundbys medborgarkontor. Det är också hos dessa som Lundby SDF:s webbplats har vunnit entusiasm.

Frågan är då om även andra grupper av medborgare får ökade möjligheter att delta i processen när den offentliga sektorn hittar nya former för informationsspridning där allt mer information och tjänster överförs till Internet? Är det kanske så att man istället riskerar att skapa en slags segregation mellan de som har och inte har möjlighet att utnyttja den nya tekniken? Frågor av denna art diskuteras i följande avsnitt.

6.1 Segregation

Segregationsproblemet har flera olika dimensioner. Nedan diskuteras några av dessa.

6.1.1 Tillgång och kunskap om användning

Dagens samhälle har på senare tid alltmer genomstrukturerats av informationsteknik. Detta faktum leder till ett segregationsproblem, då vissa människor varken vill eller kan ta del av den nya samhällsordningen. Författarna tror att många personer har viljan att få tillgång till och kunskap om det nya mediet. Svårigheten är dock att investering i utrustning och i den kompetens som krävs för att kunna använda Internet som verktyg, är kostsam och detta är ett problem som är svårt att överbrygga.

Somliga anser att personer utan tillgång till dator kan inhämta samhällsinformation via Internet med hjälp av s.k. medborgarterminaler, d.v.s. datorer anslutna till Internet, vilka finns utplacerade på olika platser i samhället t.ex. på Lundbys medborgarkontor. Detta löser dock

inte problemet. Om dessa personer ändå behöver besöka t.ex. en medborgarterminal för att inhämta samhällsinformation har han/hon inte tjänat något på detta. Han/hon skulle lika gärna kunnat besöka det fysiska medborgarkontoret för att lösa sin uppgift och samtidigt få social kontakt med andra människor.

Tillgången till datorutrustning har under de senaste åren ökat drastiskt bland den svenska befolkningen. En av orsakerna till detta är att den svenska staten börjat subventionera datorer genom s.k. "hem-PC". Detta gör att Sveriges medborgare har fått ökade möjligheter att inhämta t.ex. samhällsinformation via Internet.

Hur kompetensproblemet skall lösas har författarna emellertid inget svar på. Vilket är det bästa sättet att lära medborgarna hantera IT? Är det i skolan, på arbetet eller genom folkrörelse- och folkbildningsorganisationerna eller genom någon annan kanal? Det är en mycket het politisk fråga som lämnas därhän.

Trots att tekniken blivit allt billigare och antagligen kommer att bli ännu billigare i framtiden, anser författarna att all samhällsinformation inte får baseras på Internet. Internet bör däremot ses som ett mycket bra komplement. En enkätsvarande uttryckte detta på följande sätt: *"Eftersom så många saknar tillgång till Internet får inte för mycket information komma från IT"*. Hur situationen kommer att se ut i framtiden vågar författarna dock inte sia om. Troligen kommer IT-utvecklingen att fortsätta framåt med stormsteg men så länge som det finns en enda medborgare kvar som inte har tillgång till Internet måste andra former för kommunikation finnas kvar.

6.1.2 Åldersaspekten

Ålder är ytterligare en aspekt på segregationsproblemet. Författarna ser främst tre orsaker till att den äldre generationen i samhället inte har samma möjlighet att inhämta samhällsinformation via Internet. För det första är det många äldre som inte har råd att skaffa sig den utrustning som krävs för att nyttja Internet. En svarande fällde följande kommentar: *"Vi har väl som ni kanske förstår inte råd, med denna lilla pension som vi får"*. Pensionärer har inte heller någon möjlighet att erhålla s.k. "hem-PC". Vidare saknar många äldre den kunskap eller utbildning som är nödvändig. En äldre person i undersökningen uttryckte sig på följande sätt: *"För oss lite äldre är det ett handikapp att inte ha datakunskap i dagens IT samhälle"*. Vi tror dock att den främsta orsaken till att många äldre inte använder Internet är brist på intresse. En förekommande kommentar främst från äldre personer vid enkätundersökningen var: *"Jag är och förblir ointresserad av Internet"*.

Detta visar att det är viktigt att behålla den befintliga personliga servicen vid t.ex. medborgarkontor. IT måste i dagsläget endast ses som ett komplement till den befintliga servicen.

6.1.3 Ursprungsaspekten

För personer från andra länder tror vi Internet kan vara ett bra hjälpmedel. Personer som p.g.a. språksvårigheter känner olust inför att tala med andra på det nya språket kan ta hjälp av Internet. I lugn och ro kan t.ex. samhällsinformation inhämtas. Det förutsätter dock att personen vet var denne skall söka informationen, vilket kanske kan vara svårt om han/hon inte

har stor kunskap om hur det ”offentliga Sverige” är organiserat. Här kan t.ex. Samhällsguiden, som är en form av medborgarlig instruktionsbok, vara en bra startpunkt.

6.2 Det politiska intresset

Nu är det lägligt att blicka tillbaka och begrunda vad det hela egentligen handlar om. Att inhämta samhällsinformation, att diskutera samhällsfrågor med våra folkvalda och andra medborgare, att helt enkelt delta i den demokratiska processen, det är det som är kärnan. Medborgare har i alla tider med varierande omfattning gjort detta och de kommer förmodligen alltid att göra det. IT är endast ett nytt medel för att nå målet.

Problemet är att alla inte vill delta i den *demokratiska processen*. Vissa grupper deltar mer i processen medan andra inte gör det alls. Demokratirådets rapport 1998 (Peterson et al. 1998) visade på ökande klyftor mellan flera grupper när det gäller deltagandet i den demokratiska processen. Peterson et al. (1998) identifierade bl.a. följande tendenser:

- Invandrarna blir alltmer utanförstående.
- Den svenska opinionsbildningen domineras av högre tjänstemän.
- Personer i den yngre medelåldern (strax över 30) är bland de mest aktiva.
- Högtbildade mer aktiva än lågtbildade.

Rent allmänt syns också en total nedgång i deltagandet. Peterson et al. (1998) summerar det så här (sid. 95):

Invandrare och arbetslösa marginaliseras i det offentliga livet. Unga, högtbildade och män börjar dra sig undan politiken.

Kort sagt, intresset för att delta varierar i olika befolkningsgrupper. Kanske börjar man i fel ände då fokus sätts på segregationen som kan uppkomma om allt större andel av verksamheten läggs ut på Internet. Resultatet från enkäten visade att det ungefärligen är ”samma” slags personer som har varit i kontakt med Lundbys medborgarkontor, som har besökt Lundby SDF:s webbplats. Den ointresserade personen som sitter framför sin dator börjar inte delta i det politiska livet för att det är enklare genom vederbörandes dator.

Andra kommentarer som visar folks ointresse när det gäller kommunikation med politiker var t.ex.: ”*Jag inte tror att de bryr sig i vilket fall som helst*” och ”*Har inte räknat med att någon skulle bry sig om det*”.

Om personer märker att deras åsikter tas i beaktande tror författarna dock att det finns en större chans att de fortsätter att föra en debatt och försöka påverka. Utan någon slags feedback eller lön för mödan tror författarna att andelen politiskt debatterande medborgare kommer att förbli låg. För att fler skall utöva sin demokratiska rätt krävs det bl.a. att politiker svarar på och diskuterar de frågor som medborgarna har.

I dagsläget är det dock så att de personer som visar ett stort deltagande i den demokratiska processen troligen kommer att fortsätta med detta, men fler och fler kommer att ta hjälp av Internet. Målet är samma men medlet är annorlunda. Problemet måste då studeras i ett annat perspektiv, d.v.s. i termer som demokrati, deltagande och möjlighet att påverka. Då blir IT irrelevant varför författarna överlämnar denna fråga till statsvetarna.

6.3 Framtidsutsikter

Det är svårt att i förväg förutse exakt vilken information medborgarna efterfrågar i alla lägen, därför bör så mycket som möjligt av den, av medborgarna efterfrågade, offentliga kommunala informationen göras tillgänglig via Internet. Förvaltningar bör ta Internet på stort allvar och se till att det finns tillgängliga resurser för att på ett bra sätt kunna använda detta verktyg.

Författarna anser dessutom att det blir ohanterbart för en ensam person (likt det är på Lundby SDF i dagsläget) att publicera all denna information på ett professionellt sätt. Det skulle därför kunna införas rutiner och funktioner som gör att upphovspersonen, som producerar informationen, i det dagliga arbetet enkelt kan göra den tillgänglig för medborgarna direkt via webbplatsen.

I IT-propositionen (Regeringens proposition 1995/96:125) sägs att myndigheter på alla nivåer och verksamhetsområden bör se över sina "möjligheter att med hjälp av IT stärka medborgarnas ställning, utveckla demokratin och underlätta insynen i det offentliga förhållandet". Genom elektroniska medborgarkontor har detta mål delvis nåtts. Via elektroniska medborgarkontor kan en medborgare inhämta lokal samhällsinformation och diskutera olika ämnen för att påverka sin situation i samhället. Författarna vill med detta säga att elektroniska medborgarkontor, ur demokratisk synvinkel, åtminstone förenklat möjligheterna för en medborgare att påverka sin närpolitik.

Den nya tekniken ses som något som förändrar eller revolutionerar samhället, och därmed också demokratin. IT bör ses som en möjlighet för medborgarna att på ett enklare sätt delta i den "demokratiska processen". Detta innebär bl.a. en möjlighet att följa och bidra till utredningar och analyser för den politiska processen, samt möjlighet att granska den offentliga myndighetsutövningen.

När det gäller demokrati bör den nya tekniken ses som en möjliggörare. Genom att personer på Internet har möjlighet att vara anonyma, kan personers åsikter bearbetas utan att mottagaren av informationen blir påverkad av faktorer som ålder, utbildning och ursprung. Detta är positivt ur ett demokratiskt perspektiv. Informationen bearbetas utan några förbehåll och godkänns eller förkastas beroende på innehållet utan att influeras av egna åsikter eller fördomar.

Samtidigt analyseras detta kanske i fel perspektiv. Ökar IT verkligen medborgarnas villighet att engagera sig i samhällslivet? Denna fråga är svår att besvara. Om IT inte ökar intresset och engagemanget är vi i princip tillbaka i ruta ett. Samma personer som tidigare var engagerade fortsätter att vara det, fast nu genom Internet. De oengagerade medborgarna är och förblir oengagerade, oavsett Internet.

7 Summering

I uppsatsen har siffror på hur Lundbys medborgare utnyttjar Internet vid inhämtning av samhällsinformation presenterats. Detta gäller både från Lundby SDF:s webbplats och andra internetkällor inom den svenska offentliga sektorn. Författarna har (något grovt) konstaterat att den typiske inhämtaren av samhällsinformation via Internet är en högutbildad svensk man mellan 25-54 år.

Vidare har författarna utvecklat en metod för jämförelse och utvärdering av kommunala webbplatser. Genom att arbeta med denna metod har författarna presenterat en jämförelse mellan Lundby SDF:s webbplats och andra liknade webbplatser runt om i landet. Författarna har därefter lagt fram förslag till förbättringar av Lundby SDF:s webbplats, så att medborgarna kan erhålla en ännu bättre service.

Följande skall dock konstateras: Satsningen på ett elektroniskt medborgarkontor bör ej ha som huvudmål att göra kontakten med den kommunala verksamheten automatiserad, utan huvudmålet är att skapa en bredare tillgång till samhällsinformation och samhällstjänster. Det elektroniska medborgarkontoret skall ses som ett *komplement* till, och inte som en ersättning av, den personliga kontakten som i många fall är nödvändig och som även fyller en social funktion.

Det är dock viktigt att komma ihåg att IT i sig självt inte ökar demokratin. Informationstekniken är endast ett verktyg som, rätt använt kan underlätta för medborgarna att delta i demokratiprocessen.

8 Referenser/källor

8.1 Litteratur

Abrahamsson, K., & Björklund, U. (1994). *Från samhällsguide till medborgarkontor – om samhällsinformation och service i en decentraliserad förvaltning*, Ds 1994:9. Stockholm: Civildepartementet.

Befring, E. (1994). *Forskningsmetodik och statistik*. Lund: Studentlitteratur.

Bostedt, G. (1993). *Samservice – medborgarkontor i vardande*. Sundsvall: Mitthögskolan, Samhällsvetenskapliga institutionen.

Civildepartementet (red.). (1989). *Datorn och demokratin – ADB i medborgarnas tjänst*, Ds 1989:37. Stockholm: Regeringskansliets offsetcentral.

Civildepartementet. (1993). *Medborgarkontor - redovisning av pågående utvecklingsarbete*, Ds 1993:4. Stockholm: Fritzes förlag.

Dahmström, K. (1996). *Från datainsamling till rapport – att göra en statistik undersökning*. Lund: Studentlitteratur.

Easterby-Smith, M., Thorpe, R., & Lowe, A. (1997). *Management Research - An Introduction*. London: SAGE Publications.

Göteborgs stad – Stadskansliet. (1998a). *Göteborgsbladet 98 – stadsdelsnämnder*. Göteborg: Stadskansliet.

Inrikesdepartementet. (1997a). *Arbetsgruppen om medborgarkontor – bakgrund och pågående utvecklingsarbete*. Stockholm: Regeringskansliets offsetcentral.

Inrikesdepartementet. (1997b). *Den digitala dialogen – utveckling av samhällsguiden*, Ds 1997:12. Stockholm: Fritzes förlag.

Merriam, S. B., (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Montin, S. (1998). *Lokala demokratiexperiment - exempel och analyser*, SOU 1998:155. Stockholm: Fritzes.

Nationalencyklopedin. (1997). Höganäs: Bokförlaget Bra Böcker AB.

Ohlin, T. (1998). *Samhällsdialogen - Kontakter mellan medborgare och samhälle - Nya former av demokratiskt deltagande*. Stockholm: KFB – Kommunikations-forskningsberedningen.

Olsson, A. R. (1999). *Elektronisk demokrati*, SOU 1999:12. Stockholm: Elanders Gotab.

- Patel, R., & Davidson, B. (1994). *Forskningsmetodikens grunder – Att planera och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.
- Peterson, O., & Hermansson, J., & Micheletti, M., & Teorell, J., & Westholm, A. (1998). *Demokratarådets rapport 1998 – Demokrati och medborgarskap*. Stockholm: SNS Förlag.
- Rubenowitz, S. (1980). *Utrednings- och forskningsmetodik*. Göteborg: Akademiförlaget/Esselte studium AB.
- Sahlsten, H. (1995). *SDN Gunnareds medborgarkontor som informationsförmedlare - ett praktikfall (C-uppsats)*. Göteborg: Göteborgs Universitet, institutionen för journalistik och masskommunikation.
- Segerlund, C.Ö. (1997). *IT för samhällsservice, demokrati och folkbildning i Sverige*. Stockholm: TELDOK
- Statskontoret. (1993a). *Medborgarkontor – arbetsuppgifter verksamhetsformer och rättslig reglering (1993:14)*. Stockholm: Statskontoret, arbetsgruppen för medborgarkontor.
- Statskontoret. (1993b). *Medborgarkontor – arbetsuppgifter verksamhetsformer och rättslig reglering – bilagor (1993:14b)*. Stockholm: Statskontoret, arbetsgruppen för medborgarkontor.
- Svenska Akademien. (1998). *Svenska Akademiens ordlista över det svenska språket*. Stockholm: Norstedts ordbok.
- Toppledarforum. (1996a). *Det offentliga Sverige på Internet – handbok*. Stockholm: Statskontoret publikationsservice.
- Toppledarforum. (1996b). *Det offentliga Sverige på Internet – rapport*. Stockholm: Statskontoret publikationsservice.
- Wiedersheim-Paul, F., & Eriksson, L.T. (1991). *Att utreda, forska och rapportera*. Malmö: Liber-Hermods.
- Åström, J. (1998). Lokal digital demokrati. I Svenska Kommunförbundet, *IT och kommunerna*. Stockholm: Kommentus förlag/Svenska Kommunförbundet. (Publikationen kan även hämtas på Svenska Kommunförbundets webbplats: <http://www.demokrati.svekom.se/skorg/fou/itkommun.htm>)
- Österman, T., & Timander, J. (1997). *Internetanvändningen i Sveriges befolkning*. Stockholm: TELDOK.

8.2 Tidskrifter

Nilsson, B. "KU vill ändra i PUL", *ComputerSweden*, 1999-03-05.

Ottoson, M. "DI föreslår lättnader i PUL", *ComputerSweden*, 1999-03-03.

8.3 Radioprogram

Olsson, R.A. i "Vår grundade mening", Sveriges Radio P1 klockan 15.03, 99-03-18.

Widebäck, U, Gen.dir. datainspektionen intervjuad i "Vår grundade mening", Sveriges Radio P1 klockan 15.03, 99-03-18.

8.4 Internet

Göteborgs stad. (1998-12-09b). *Vårt Göteborg*, nr 4 1998 årg. 33.

http://w3.goteborg.se/vartgoteborg/internet_gratis.html

IT-kommissionens Dir. 1996:46 (1999-03-04).

http://www.itkommissionen.se/arkiv/a_dir96_46.html

IT-kommisionen. (1999-05-04).

http://www.itkommissionen.se/om/om_intro.html

Regeringens proposition 1995/96:125 (1999-02-01). *Åtgärder för att bredda och utveckla användningen av informationsteknik*. <http://rixlex.riksdagen.se>

Samhällsguiden. (1999-02-02). <http://www.sverigedirekt.riksdagen.se/sg/>

Sifo Interactive. (1999-05-06). <http://www.sifointeractive.com/home/index.html>

Svenska Kommunförbundet (1999-02-02). *Pressmeddelande 1998-10-05. Snabba på lagstiftningen kring Internet och kommunerna*.

<http://www.svekom.se/pressmed%5Fold/19981005.htm>

SverigeDirekt. (1998-12-09 och framåt). <http://www.sverigedirekt.riksdagen.se>

8.5 Inspirationskälla

Den 17 mars 1999 deltog två av författarna i en konferens i ämnet "IT och demokrati" i Finlandshuset, Stockholm. Konferensen anordnades av Demokratiutredningen. Även om vi i texten ej explicit hänvisat till det som sades på konferensen så har den fungerat som en stor inspirations- och idékälla under arbetet.

9 Appendix

9.1 Följebrev 1

Hej Lundbybo!

Som Ni kanske märkt har den nya informationsteknologins snabba utveckling nått allt fler områden i samhället. Stadsdelsförvaltningen i Lundby har sedan den 25 maj 1998 en webbplats på Internet där Lundbybor och andra kan ta del av en mängd samhällsinformation.

Vi vill veta Er inställning till spridning av samhällsinformation via Internet. Därför har vi sammanställt ett frågeformulär till Er och 1200 andra medborgare i Lundby. Ert deltagande i undersökningen är naturligtvis frivilligt, men det är mycket viktigt för undersökningens kvalitet att alla som får enkäten svarar på den. Därför är det angeläget att Ni svarar så fullständigt som möjligt på frågorna. Skicka sedan tillbaka enkäten i det bifogade svarskuvertet **senast måndagen den 8:e mars! Portot är redan betalt!**

Även om Ni **INTE** har tillgång till Internet eller inte känner till det så väl är ändå Er åsikt värdefull för oss och vi hoppas ändå att Ni besvarar enkäten.

Svaren kommer att behandlas helt anonymt. Inga svar kan därför spåras till någon enskild person. **Frågeformuläret är märkt med ett tillfälligt nummer i övre högra hörnet. Det klipps bort så fort svaret kommit in. Numret är endast till för att kunna skicka en påminnelse.**

Undersökningen är en del av en magisteruppsats i informatik och görs i samarbete mellan institutionen för informatik vid Göteborgs universitet och Lundby stadsdelsförvaltning (SDF Lundby). Vi är tre studenter som svarar för undersökningen liksom utskick av formulär och all insamling och bearbetning av data.

Om Ni har några problem med frågorna eller vill veta mer kontakta gärna Malou Frejme på Lundby medborgarkontor, tel. 64 20 01 mån – tor 8.00-18.00, eller oss personligen via e-post: mag99-8@student.informatik.gu.se

Vi hoppas att Ni vill hjälpa oss att öka kunskapen om hur Lundbys medborgare ser på Internet som medium för att erhålla samhällsinformation. Dessa kunskaper skall sedan ligga till grund för ökade insatser för Lundbys medborgare.

Tack på förhand för Er medverkan!

Fredrik Arnevall

Magnus Gustavsson

Jonas Persson

Studerande vid institutionen för informatik vid Göteborgs universitet

9.2 Följebrev 2

Hej Lundbybo!

För ett tag sedan fick Ni en enkät med posten. Som vid alla enkätundersökningar är det viktigt att så många som möjligt besvarar enkäten. Tyvärr har vi inte fått in något svar från Er och hoppas därför att Ni tar Er tid att besvara enkäten. Detta för att resultatet av enkäten skall bli rättvisande och i slutändan leda till förbättrad service inom Lundby stadsdelsförvaltning.

Om Ni de senaste dagarna returnerat enkäten ber vi Er ha överseende och bortse från denna påminnelse.

Vi vill veta Er inställning till spridning av samhällsinformation via Internet. Därför har vi sammanställt ett frågeformulär till Er och drygt 1200 andra medborgare i Lundby. Ert deltagande i undersökningen är naturligtvis frivilligt, men det är mycket viktigt för undersökningens kvalitet att alla som får enkäten svarar på den. Därför är det angeläget att Ni svarar så fullständigt som möjligt på frågorna. Skicka sedan tillbaka enkäten i det bifogade svarskuvertet **senast måndagen den 22 mars! Portot är redan betalt!**

Även om Ni **INTE** har tillgång till Internet eller inte känner till det så väl är ändå Er åsikt värdefull för oss och vi hoppas ändå att Ni besvarar enkäten.

Svaren kommer att behandlas helt anonymt. Inga svar kan därför spåras till någon enskild person.

Undersökningen är en del av en magisteruppsats i informatik och görs i samarbete mellan institutionen för informatik vid Göteborgs universitet och Lundby stadsdelsförvaltning (SDF Lundby). Vi är tre studenter som svarar för undersökningen och därmed utskick av formulär och all insamling och bearbetning av data.

Om du har några problem med frågorna eller vill veta mer kontakta gärna Malou Frejme på Lundby medborgarkontor, tel. 64 20 01 mån – tors 8.00-18.00, eller oss personligen via e-post: mag99-8@student.informatik.gu.se

Vi hoppas att Ni vill hjälpa oss att öka kunskaperna om situationen i Lundby. Dessa kunskaper leder sedan till ökade insatser för Lundbys medborgare.

Tack på förhand för Er medverkan!

Fredrik Arnevall

Magnus Gustavsson

Jonas Persson

Studerande vid institutionen för informatik vid Göteborgs universitet

9.3 Enkätformulär

Enkät

Besvara frågorna genom att sätta ett kryss för lämpligt svarsalternativ. På vissa frågor vill vi också att Ni motiverar Ert svar. Om Ni absolut inte kan, eller av någon anledning inte vill svara på någon fråga, så hoppa över den.

Om Ni har ytterligare kommentarer, synpunkter eller inte får plats kan Ni skriva detta på enkätens sista sida.

1. **Kön:** Kvinna Man

2. **Ålder:** 15-24
 25-34
 35-44
 45-54
 55-64
 65-

3. **Utbildning:** Folkskola/grundskola eller liknande
(Ange högsta erhållna utbildningsnivå eller den nivå Ni är under utbildning i.) Yrkesskola/realexamen eller liknande
 Folkhögskola/gymnasium eller liknande
 Universitet/högskola

4. **Huvudsaklig sysselsättning:** Förvärvsarbetande, heltid Sjukskriven
 Förvärvsarbetande, deltid Pensionär
 Hemarbetande Arbetslös/arbetsmarknadspolitisk åtgärd
 Studerande Annan, nämligen: _____
 Föräldraledig

5. **Varifrån kommer Ni ursprungligen?** Göteborgs kommun
 Västsverige
 Annan del av landet
 Annat land

6. **Vet Ni vad ett medborgarkontor är?** Ja Nej

7. **Känner Ni till att Lundby har ett medborgarkontor?** Ja Nej

8. **Har Ni personligen besökt, ringt eller skrivit till Lundby medborgarkontor?** Ja Nej

-
9. **Känner Ni till vad Internet är?** Nej, har aldrig hört talas om det
 Ja, känner till lite grann
 Ja, känner till ganska väl
 Ja, känner till Internet mycket väl
10. **Anser Ni att Internet har ökat eller minskat demokratin i Sverige?**
 Ökat
 Minskat
 Ingen åsikt
11. **Anser Ni att Internet har gett medborgarna en ökad eller minskad möjlighet till att påverka politiker i sakfrågor?**
 Ökad
 Minskad
 Ingen åsikt
12. **Har Ni tillgång till Internet?** Nej
(Kryssa i ALLA de alternativ som Ja, hemma
gäller Er) Ja, på arbetet
 Ja, i skolan
 Ja, annan plats, nämligen_____

Om Nej, skulle Ni om Ni fick tillgång till Internet använda detta till att kontakta/ kommunicera med Lundby stadsdelsförvaltning (SDF)?

- Ja
 Vet ej
 Nej, därför att:_____
- _____
- _____
- _____
- _____

*Till Er som **INTE** har tillgång till Internet: enkäten är nu slut och vi tackar för Er medverkan! Om ni har några synpunkter/önskemål, var vänlig skriv detta på sista sidan.*

Övriga, fortsätt nedan!

13. **Använder Ni e-post (elektronisk post) på Internet?** Ja, dagligen
 Ja, några gånger/vecka
 Ja, men sällan
 Nej, aldrig
14. **Surfar Ni på Internet?** Ja, dagligen
 Ja, några gånger/vecka
 Ja, men sällan
 Nej, aldrig

-
15. **Ungefär hur många timmar/vecka använder Ni Internet?**
- mindre än 1 tim.
 - 1 –3 tim.
 - 3-5 tim.
 - 5-10 tim.
 - 10-20 tim.
 - mer än 20 tim.

16. **Känner Ni till att Lundby SDF har en hemsida?** Ja Nej
(<http://www.lundby.goteborg.se>)

Om Ja, har ni besökt den?

Ja

Nej, därför att: _____

17. **Har Ni använt Internet till att kontakta/kommunicera med politiker/myndighetspersoner inom Lundby SDF genom e-post?**
- Nej, därför att: _____

Ja, och i så fall: **fick Ni svar på Er e-post till Lundby SDF?**

(Kryssa för det alternativ som bäst överensstämmer med Era erfarenheter)

Ja, snabbt

Ja, men efter ett tag

Nej, inte alls

18. **Har Ni någon gång använt Internet för att inhämta samhällsinformation från andra källor FÖRUTOM Lundby SDF, t.ex. från regering, myndigheter, riksdag, kommun m.m.?** (Kryssa i ALLA de alternativ som gäller Er)

Nej

Ja, från regering/riksdag

Ja, från myndighet

Ja, från kommun

Ja, annan källa, nämligen: _____

19. **Har Ni använt Internet till att kontakta/kommunicera med politiker/myndighetspersoner utanför Lundby SDF t.ex. genom e-post eller diskussionsforum?**

Ja

Nej

*Till Er som **INTE** besökt Lundby SDF:s hemsida: enkäten är nu slut och vi tackar för Er medverkan!
Om Ni har ytterligare åsikter kan Ni skriva dessa på sista sidan.*

Övriga, fortsätt nedan!

20. Hur föredrar Ni att kontakta Lundby SDF och personer verksamma där?

Personligen (t.ex. genom telefonsamtal, besök), därför att: _____

Elektroniskt (genom Internet), därför att: _____

Båda sätten är att föredra beroende på situationen, därför att: _____

21. Vilket alternativ stämmer bäst in på Er?

Jag har **mer** förtroende för information presenterad på Lundby SDF:s hemsida jämfört med information erhållen genom personlig kontakt (t.ex. telefonsamtal, besök) med Lundby SDF.

Jag har **lika mycket** förtroende för information presenterad på Lundby SDF:s hemsida jämfört med information erhållen genom personlig kontakt (t.ex. telefonsamtal, besök) med Lundby SDF.

Jag har **mindre** förtroende för information presenterad på Lundby SDF:s hemsida jämfört med information erhållen genom personlig kontakt (t.ex. telefonsamtal, besök) med Lundby SDF.

Inget av ovanstående alternativ passar mig

22. Hur fick Ni reda på att hemsidan existerar?

Länk/hänvisning från annan hemsida

Tipsad av bekant

Genom samhällsinformation t.ex. "Vårt Lundby"

Genom sökverktyg på Internet

Tipsad av personal på Lundby medborgarkontor

Annat sätt, nämligen: _____

23. Varför besökte Ni hemsidan?

(Kryssa i ALLA de alternativ som gäller Er)

Önskade komma i kontakt med politiker/myndigheter på elektronisk väg

Nyfiken på innehållet

Läs kommunala protokoll

Få reda på adress/telefonnummer till politiker/myndigheter

Få information om kommunal verksamhet såsom daghem etc.

Ladda hem blanketter för utskrift

Annat, nämligen: _____

24. **Kunde Ni uträtta Era ärenden på hemsidan?** Ja, till fullo
 Ja, delvis
 Nej, inte alls

25. **Har Ni några förslag på förbättringar vad gäller Lundby stadsdelsförvaltnings hemsida? (Saknas information, är informationen lättförståelig etc.)**

Enkäten är nu slut och vi tackar för Er medverkan! Har Ni några ytterligare kommentarer eller synpunkter kan ni skriva dessa på sista sidan.

Övriga kommentarer:

...

9.4 Enkätkommentarer

Nedan följer större delen av de kommentarer enkäten gav. Någon enstaka kommentar är redigerad för att skydda den enskilde individen. Övriga är original (stavfel etc. är inte rättade). När flera liknande kommentarer getts har vi räknat samman dem. ”Antal svar:” anger hur många kommentarer av samma slag som förekommit. Vissa kommentarer är mindre relevanta än andra - Trevlig läsning!

Fråga 10 och 11 ströks vid bearbetningen av resultatet p.g.a. felformulerade svarsalternativ. Därför har kommentarerna till aktuella frågor inte tagits med.

Fråga 12: Har Ni tillgång till Internet? (Ja, annan plats, nämligen)

Bibliotek. Antal svar: 14 st.

Bärbar dator tillsammans med mobiltelefon. Antal svar: 4 st.

Arbetsförmedling.

Datakurs.

Fråga 12: Om Nej, skulle Ni om Ni fick tillgång till Internet använda detta till att kontakta/ kommunicera med Lundby stadsdelsförvaltning (SDF)? (Nej, därför att:)

Jag har redan provat en massa andra droger genom livet. Datorer för direktkontakt skapar bara syntetiska människor i en d:o värld. Livets viktigaste mål är att närma sig varandra, ej främja.

Föredrar personlig kontakt, tydligen en generationsfråga.

Tillgång, men inte intresserad.

Det finns brev.

Jag klarar mig dåligt själv.

Har endast 7 årig folkskola, inget behov av datakunskap i mitt jobb, ännu så länge.

Vet inte vad jag har för nytta av det.

Jag är och förblir ointresserad av Internet. Antal svar: 3 st.

Om det finns skäl att kommunicera. Själva tillgången till Internet ökar inte önskan att kontakta SDF.

Inget förtroende för politiker, dessutom, när SDF infördes så försämrades möjligheterna till inflytande/påverkan på politiska beslut i Göteborgs kommun.

Jag skulle bara bli arg om jag visste vad de (politikerna) gjorde och inte gjorde.

Det bästa är att personligen komma öga mot öga, träffa de man vill ha att göra med.

Jag kommer inte att skaffa mig någon Data/ointresserad. Antal svar: 2 st.

De bryr sig inte.

Ringer hellre för att personligen prata med den ansvarige.

Inget behov – har inget förtroende för politiker – tyvärr!!! Antal svar: 3 st.

Därför att synen är mycket nedsatt. Diabetes, stroke m.m.

Jag vet inte vad Lundby SDF är för något.

Föredrar personlig kontakt. Antal svar: 3 st.

Jag klarar inte av det.

Jag trivs tillräckligt nu.

Besöker de inrättningar som behövs.

Jag inte använder datorer.

Telefonkontakt.

Det kostar en del om det används mycke. Skulle vara bra att kunna betala sina räkningar ex. jag vet inte så mycke Och politiska åsikter att man skall ha sin möjlighet att påverka /tack!!

Har inte den minsta lust.

Det är ytterligare en kostnad. Jag får hålla in på utgifterna.

Det finns annat ni kan göra med våra skattepengar t.ex. åldringsvården.

Det finns ingen förhoppning att bli tagen på allvar.

Jag är inte alls intresserad av datorer. Arbetar visserligen med datorer i jobbet men det räcker för mig.

Min kunskap om datorer och internet är obefintlig.

Det är fel forum. Systemet är icke relevant i förhållande till hur ett sådant språk uppfattas; modifikationen och överföringen motages så som den mottagande personen själv har för uppfattning i frågan.

Fråga 16: Känner Ni till att Lundby SDF har en hemsida? Om Ja, har ni besökt den?
Visste inte att den fanns/känner ej till den. Antal svar: 17 st.

Ej behövt information från den./Ingen anledning att besöka den. Antal svar: 39 st.

Den ej känns som någon viktig sida att titta in på då jag bara använder Internet sällan, och då endast en kort stund (hade jag haft tillgång till det i mitt hem är det mycket möjligt att jag gått in på Lundbys hemsida).

Inte intresserad. Antal svar: 11 st.

Undviker politiker och likställda och deras intriger (förmodligen även på nätet).

Är inte intresserad av Internet. Skriver till mina brevvänner (50st) runt hela världen med pennan i stället! Är flitig brevskriverska + poesi + dylikt.

Av vilken anledning skulle jag besöka den. Jag surfar medvetet till platser som jag är intresserad av för mitt yrke.

Ej tänkt på det. Antal svar: 2 st.

Jag visste inte att ni fanns.

Ej tid. Antal svar: 2 st.

Har inte fått information om att den existerar och vad den skulle kunna ge mig.

Jag begriper mig ej på sådan nymodigheter.

Om jag ville veta något speciellt hade jag ringt.

Jag har inte min egna dator hemma medan i skolan jobbar man hur läraren säger.

Fråga 17: Har Ni använt Internet till att kontakta/kommunicera med politiker/ myndighetspersoner inom Lundby SDF genom e-post?

Inget intresse av det från min sida. Antal svar: 15 st.

Jag har inte haft behov/anledning av att kontakta Lundby SDF./Jag har inget att säga./Inga frågor att ställa. Antal svar: 123 st.

Tycker det är lättare att ringa.

Inget intresse för politik. Antal svar: 3 st.

Det är bättre att personligen kontakta politiker och då helst tillsammans med andra vilket ger bättre tyngd åt den sak man vill argumentera för och kanske också slippa det vanliga svaret att det saknas pengar.

Har ej tänkt på det. Antal svar: 2 st.

Kände ej till dess existens. Antal svar: 18 st.

Jag endast erhållit uppgifter om telefonnummer och besöksadress

Visste ej adressen. Antal svar: 2 st.

Har inte känt att politiker eller myndighetspersoner är särskilt påverkbara genom den enskildes åsikter.

Ingen ide att kommunicera med politiker, de slingrar sig och talar sällan sanning ändå.

Inte tid. Antal svar: 6 st.

Inte intresserad av datorer.

Har aldrig haft behov av det. Dessutom vet jag inte vad de gör och vem de är. Har heller inte deras e-mail adresser.

Har inte känt till deras hemsida. Brukar inte kommunicera med politikerna, de är ej påverkbara, för då skulle inte Lundby stadsdel se ut som den gör - "Sorgligt".

Har inte lärt mig om e-post ännu, jag känner mig hittills bara vid personlig kontakt eller telefonkontakt.

Det finns roligare saker på Internet.

Jag har lite svårt för språket.

Har aldrig tänkt på denna möjlighet.

Har inte kommit mig för att ta kontakt.

Finns inget att ta kontakt om.

Vad skulle det vara för mening med det. Politiker skall väl inte "lyda" postgången.

Har ringt eller skrivit istället. Antal svar 2 st.

För jag skiter i politik!

Har inte haft tid att sätta mig in i hur e-post fungerar.

Jag har bättre saker för mig.

Jag använder ej denna facilitet.

Inget att säga!

Även om jag hade känt till att en hemsida existerade har jag inget behov av att kontakta/kommunicera med politiker.

Efter att ha försökt påverka politikerna i olika sakfrågor förut och inte nått något vidare resultat inser jag inte det skulle hjälpa att kontakta dem via Internet.

Jag visste inte att ni fanns.

Jag inte tror att de bryr sig i vilket fall som helst.

Får ej de svar jag vill ha.

Jag är invandrare. Har inte rösträtt så är lika bra att strunta i politik och bevara nerverna.

Jag är så sällan i Göteborg så jag hinner nästan aldrig ta reda på vad som händer här.

Jag har inget att säga dem.

Jag tror inte på politiker som är skolade i den gamla sossekadrerna.

Politikerna brukar inte informera mig om sina beslut. Jag har sällan/aldrig behov av att kommunicera med dem heller. Politikförakt? JA!

Jag vet inte vilka dom är, vilka frågor som dom ansvariga för osv.

Har inte räknat med att någon skulle bry sig om det.

Eftersom jag inte känt till möjligheten så hade jag nog ringt istället.

Inget intresse att kommunicera med politiker.

Tyvärr är jag inte tillräckligt i min närpolitik.

Jag har annat för mig.

Har aldrig satt mig in i vad de lokala politikerna ”gör” (ärenden de handlägger osv.)

Det är så nytt.

Jag har inte tänkt på det, men nu skall jag pröva för jag har en del att fråga om.

Har inte tänkt på det, kanske är det något som man skulle börja med.

Jag har inte vetat att/tänkt på att det går och inte var (adresser osv.).

Jag vet inte!

Fråga 18: Har Ni någon gång använt Internet för att inhämta samhällsinformation från andra källor FÖRUTOM Lundby SDF, t.ex. från regering, myndigheter, riksdag, kommun m.m.?

RSV (Riksskatteverket). 2 st.

PRV.

Bilregistret.

Basun.

Olika organisationer.	Universitet. Antal svar: 3 st.
KOV (Konsumentverket).	Sjukvård. Antal svar: 2 st.
Politiskt parti.	Rixlex.
Kollektivtrafik.	Jobbannonser.
AMS (Arbetsmarknadsstyrelsen)	Fackföreningar.
Bibliotek. Antal svar: 2 st.	Arbetsförmedling. Antal svar: 3 st.
Turistinformation.	Tidningar. Antal svar: 5 st. (GP, Aftonbladet etc.)
Systembolaget.	Arkiv.
Skolverket.	Folkhögskola.
CSN (Centrala Studiestödsnämnden).	Centrala försöksdjursnämnden.
Diskussionsgrupper.	SPAR (Statens person- och adressregister).

**Fråga 20: Hur föredrar Ni att kontakta Lundby SDF och personer verksamma där?
Personligen (alternativ 1)**

Enkelt och snabbt.

Jag vill gärna se den person jag talar med (och jag har tid).

Gammal vana.

Personlig kontakt där man kan se personen i ögonen. Kan säkert finnas tillfällen där e-mail går utmärkt som kontaktorgan.

Det känns mer personligt.

Jag tror på det personliga mötet framför artificiell elektronik.

Det är enklare kontakta de personligen för att förstår mer än jag kan och få direkt svar.

Fråga som rör mig själv eller min omgivning.

Då vet jag att jag får kontakt med personen. Ett e-mail kan ligga oläst glömmas bort.

Man får en personlig kommunikation.

Ögonkontakt. Antal svar: 2 st.

Telefonkontakt.

**Fråga 20: Hur föredrar Ni att kontakta Lundby SDF och personer verksamma där?
Elektroniskt (alternativ 2)**

Enkelt.

Bekvämt.

Det är svårt att få tag i folk, därför är det lättare att skicka ett mail.

**Fråga 20: Hur föredrar Ni att kontakta Lundby SDF och personer verksamma där?
Båda sätten (alternativ 3)**

Internet är bra när man har tidsbrist dagtid. E-mail kan man skicka på kvällstid. Man lär känna personen på ett annat genom besök.

Vissa frågor kräver en dialog i realtid. Alla andra frågor tar jag helst elektroniskt: spar tid, ingen telefonkö etc. ej beroende av tidpunkt.

Därför att det finns förutsättning till en dialog – personligen. Det går snabbt – elektroniskt.

Man vid telefonkontakt har möjlighet att ställa följdfrågor och diskutera. E-post är bra därför att man blir tidsmässigt oberoende av varandra, t ex.

I vissa fall är man tvungen att ha svar på flera frågor.

Om man vill ha reda på något snabbt och utförligt.

Det är bra med mail, man vet att personen verkligen får meddelandet. På telefon tar det lång tid.

Vid ”små” mål får man snabbare svar vid telefon, men vis ”större” kan man sätta in personen i ett ärende och han/hon får tid på sig innan man kontaktar varandra.

Jag vill se personen i fråga. Vid sjukdom är Internet ett ytterligt forum.

Politikerna får ej tappa kontakten med vanligt folk för jag tror inte att alla i alla åldrar kommer att använda internet i framtiden.

Om man undrar något mindre viktigt är det kanske lättare att få svar på internet.

Vissa frågor kräver personlig kontakt.

Fråga 22: Hur fick Ni reda på att hemsidan existerar?

Genom den här enkäten. Antal svar: 4 st.

Sitter i nämnden.

Genom Utfors CD:n.

Jobbar inom Lundby äldrevård och sidan kommer direkt upp på deras internet.

Fråga 23: Varför besökte Ni hemsidan?

Bostadsfrågor.

Den var där direkt när jag gick in på internet.

Fråga 24: Kunde Ni uträtta Era ärenden på hemsidan?

Hade inget ärende.

Blanketter fungerade inte då.

Fråga 25: Har Ni några förslag på förbättringar vad gäller Lundby stadsdelsförvaltnings hemsida? (Saknas information, är informationen lättförståelig etc.)

För oss lite äldre är det ett handikapp att inte ha datakunskap i dagens IT samhälle. Kanske kurser för pensionärer vore något att tänka på för Lundby SDF.

Jag hittade inte något om framtida planer för området. Det kanske fanns om jag inte upptäckte jag var inte inne så länge.

Det är helt OK.

Nej, det var ett tag sedan jag var där, så jag har inget direkt på minnet. Men generellt tycker jag det är bra att så mycket information som möjligt finns tillgänglig på nätet.

Lägg ned hemsidan och använd pengarna till bättre ändamål.

Att låta folk i Lundby "VÄLJA" sina egna företrädare med egna personval.

Offentliga möten med tjänstemän och politiker istället stärker demokratin.

Den är tråkig.

Övriga kommentarer:

Tacksam att få uppgift om E-mailadresser till Lundby stadsdelsförvaltning, såväl allmän adress som några viktiga personer. Sådana uppgifter saknades i enkäten. Förmodligen finns uppgifterna på förvaltningen hemsida och tillhörande "sajt" men det var i så fall inte särskilt lätt att hitta. Helst bör man ju inte behöva leta länge!

Internet och hemsidor är ett utmärkt KOMPLETTERANDE medium. Dagens samhällsstruktur medger trots alla framtidsvisioner inte att ALLA får LIVS VÄSENTLIG information som enbart finns att tillgå via nätet. Förmedlas ovan nämnda information via e-post eller ordinarie brevgång VET man att ALLA får tillgång till vital information. Tack för ordet, mvh XXXXX.

Jag tror att Internet har en möjlighet att fördjupa demokratin, om rätt använt.

Är ej intresserad av Internet. Avgifter och utgifter i samband med Internet tycker eller rättare sagt anser sig ej skall ersättas med skattepengar. Dessa behövs till sjukvård istället.

För ökad demokrati behövs att PC behövs i bostadsstandard precis som kylskåp och annan utrustning.

Detta är ett nytt sätt att slösa på skattepengarna, ge er!!!

Jag upplever att samhället vill påtvinga, i alla sammanhang, alla att innehava Internet. Som äldre har man inte intresse därför upplever man att inte all information kommer mig till handa.

Eftersom så många saknar tillgång till Internet får inte för mycket information komma från IT. Det kommer att saknas IT för många under lång tid framöver.

Tänk om alla kommuner med hemsida hade gått ut med en sådan här enkät vad många träd som hade fått sätta sitt liv till! Värdelöst att vi skattebetalare skall behöva ta emot sån här SKIT!!!!

Lycka till med sammanställningen!

Har tagit er – Tack!!! Utvecklingen kan EJ stoppas! Är glad för det! B.V.B.

Är född i Örgryte, Göteborg. Har växt upp i Björlanda, Torslanda kommun i 20 år ungefär. Har bott 15 år i Lundby. Har sedan bott i norra Biskopsgården i över 15 år. Bor nu i Lundby Göteborg. Har bott där i ungefär 1,5 år nu. Har inte egen telefon och bor nu i Poseidons hus ... Ni kan ringa till stadsdelsnämnden nr. XXXXXX. Då svarar personal och ber mig ringa upp om ni lämnar ert telefonnummer till dem. Har inte besökt hemsidan i Lundby ännu. Har hört talas om den av bekant.

Kostar inte detta väldigt mycket pengar för stadsdelsnämnden, pengar som kunde användas på ett bättre sätt, t.ex. betala dagbarnvårdare och hemsamariter bättre lön som går att leva på.

Går ofta en promenad genom Keillers park. Jag tycker att renhållningen kunde vara mycket bättre än den är. Utanför Rambergsvallen och runt om den samma är det med renhållningen.

Jätte bra att jag fick information och e-mailadress. Har haft en del frågor som jag inte vetat om vart jag skulle vända mig, nu vet jag. Tack!!

Bra frågor.

Det finns väl ej intresse bland oss pensionärer om Internet. Vi har väl som ni kanske förstår inte råd, med denna lilla pension som vi får. Vad kostar en sådan här enkät? Vad får ni ut av den? Det finns annat att lägga pengarna på. Heller hur?

Bra att även SDF har hemsida, bra sätt att få information när det behövs.

Har ingen dator, men skulle gärna ta del utav den samma om jag hade råd.

Varför innehåller enkäten upplysning om e-post adresser till stadsdelsförvaltningen i Lundby.

Är tacksam för att man fick denna chans att använda Internet gratis! Dessutom är det mycket information. Fortsätt så! (Författarna anar att detta rör Utfors CD:n???)

Eftersom Internet kostar (mycket) anser jag det inte vara ett bra alternativ. Många har heller inte tillgång till Internet, och det är lätt att dessa glöms bort var det gäller att få information. För att hela tiden ha den aktuella informationen måste hemsidor hela tiden uppdateras och detta är många väldigt dåliga på. Man kan alltså inte lita på att det som står där stämmer.

Demokrati innebär att majoritet av berörda parter ska kunna få gehör för sin framställan. I vidare bemärkelse tillmäts ändå regionala beslut mindre tyngd då det gäller pekuniära

kopplingar som kan begränsa önskemålets innehåll. I många fall kan då begreppet demokrati bara bli ett samlingsnamn för dialogen mellan beslutsorgan och allmänheten. I många fall kan en enda människa upptäcka en riskabel kurs för ett projekt men blir inte tagen på allvar då så många experters röster väger mer. Många människor på en kant vars åsikter bygger på åt vilket håll vinden blåser behöver tyvärr allt för ofta ingen bevisföring. Så var fallet i bygget genom hallandsåsen, almarna i Stockholm m.fl. Nu har vi fått veta att ett bygge ska uppföras vid ättestupan. Vid denna äng är på sommaren en vildväxande natur som borde sparas för rekreation ett komplement till parken i övrigt och för dem som genom ålder och handikapp ej kan begäras kunna klättra i berg. Detta är vad hissingens saknar nära boendemiljön. Har denna fråga blivit behandlad av allmänhetens breda lager? Demokrati?

Kul enkät mera sånt, fast med sport-inriktning om ni vet vad de ä.
BLÅVITT 4-EVER.

STRYKTIPSFÖRSLAG V.8.

	432 raders	64 raders
1.	1	1
2.	1X2	12
3.	1	1
4.	1X2	X2
5.	1X	X
6.	1	1
7.	1X	1X
8.	1X2	X2
9.	1	1
10.	2	2
11.	2	2
12.	1X	1X
13.	1X	1X

/ LYCKA TILL GUBBAR

9.5 Toppleदारforums krav för webbplatser inom offentlig sektor

Toppleदारforum har fastställt ett antal minimikrav och rekommendationer för webbplatser inom offentlig sektor. Den intresserade läsaren hänvisas vidare till Toppleदारforum (1996b) i källförteckningen.

Minimikraven är att webbplatsen:

- är godkänd för publicering av den statliga myndigheten, kommunen eller landstinget.
- har uppgifter om när informationen senast uppdaterades.
- har länkar och innehåll som regelbundet kontrolleras.
- har en välkomstsida med en tydlig organisationsmarkering med logotyp eller motsvarande och har uppgift om informationsansvarig med åtminstone en e-postadress som klickbar länk.

Dessutom rekommenderas att webbplatsen:

- är publicerad under eget domännamn för att underlätta sökbarhet och förenkla adressering vid flyttning, t.ex. från webbhotell till egen server.
- är läsbar med så många webbläsare som möjligt.
- är utformad så att dokumentfilerna är så informativa att de ger träff vid automatisk sökning.
- innehåller grunduppgifter om den utgivande organisationen, t.ex. officiell adress, telefon- och faxnummer samt i förekommande fall e-postadress (myndighetsbrevlåda).
- uppger namn på kontaktperson för enskilt dokument.
- har resurssnåla bilder så att överföringen inte tar alltför lång tid, särskilt för förstasidan, och att storleken på bilderna anges där det är befogat.
- innehåller sökfunktion som möjliggör sökning fritt efter ämne.
- inte innehåller tomma sidor eller sidor under konstruktion.
- har dels en länk från varje dokument till den egna förstasidan, dels en länk från den egna förstasidan till den gemensamma ingångssidan.