



GÖTEBORGS UNIVERSITET

E-förvaltningens roll i främjandet av demokrati

**En fallstudie om offentlig förvaltnings relation till
demokrati med stöd av IT**

E-governments role in promoting democracy

**A case study about public sector's relationship to democracy with the support of
IT**

MARIA KARIM

Kandidatuppgäst i Informatik

Rapport nr. 2014:070

ISSN: 1651-4769

Abstrakt

Informationsteknik (IT) med sina enorma kapaciteter involveras mer och mer i våra dagliga aktiviteter och offentlig förvaltning använder IT för att effektivisera sina verksamheter. Regeringens mål med elektronisk förvaltning (e-förvaltning) är att bl.a. öka tillgänglighet och service till allmänheten samt förbättra demokratiska processen. Demokrati kan förstärkas genom att medborgare blir delaktiga i offentliga beslutprocesser men detta mål har ännu inte uppnåtts utan utvecklingen med e-förvaltning har fokuserats på effektivisering inom förvaltningen och elektroniska tjänster (e-tjänster). Främjande av demokratiska processen har däremot skjuts upp i utvecklingen eftersom det saknas politiskt engagemang och beslut. Dessutom hindrar digitala klyftor offentlig förvaltning att främja demokrati med stöd av IT. Trots att IT erbjuder stora möjligheter så har offentlig förvaltning inte lyckats att utnyttja det för att stärka demokrati och dessutom finns det hinder som försvårar detta. Denna uppsats syftar till att undersöka hur offentlig förvaltning kan stärka demokrati med stöd av IT. Detta leder till följande frågeställningar;

På vilket sätt kan IT utnyttjas så att offentlig förvaltning ska kunna främja demokratin?

Vilka hinder finns det för förvaltningen att uppnå detta mål?

En kvalitativ intervjustudie genomfördes på Alingsås kommun för att få svar på frågeställningarna. De viktigaste slutsatser som framkom i studien med stöd av teorier och intervjuer var att offentlig förvaltning kan utnyttja IT för att främja demokrati. Detta är möjligt genom att tillgängliggöra information på ett organiserat sätt som höjer motivationen hos medborgare för att delta i demokratiska processen, föra dialog med medborgare med stöd av IT och involvera medborgare i beslutsprocessen. Processen behöver dock stöd från politiker och med stöd menas politiska beslut, finansiering och organisering.

Rapporten är skriven på svenska

Nyckelord: Offentlig förvaltning, IT, e-förvaltning, främja demokrati, e-demokrati, e-deltagande, hinder.

Abstract

Information technology (IT) with its enormous capacity involves more and more in our daily activities and public sector is using IT to make their activities more efficient. The government goal with electronic government (e-government) among other things is increasing the availability and service to the public as well as improving the democratic process. Democracy can be strengthened by involving citizens in public decision making process but this goal has not been achieved yet and the development of e-government has mostly been focused on improving efficiency within administration and electronic services (e-services). Promoting the democratic process has been postponed in the development of e-government because of the lack of political commitment and decision. Digital divide is also preventing public sector to promote democracy with the support of IT. Despite the fact that IT offers great opportunities for the development of e-government still the public sector has not been able to utilize it to strengthen democracy and in addition there are obstacles that complicate this. This paper aims to examine how public sector can strengthen democracy with the support of IT. This leads us to these two questions;

How can IT be used so that the government can promote democracy?

What are the obstacles that the administration is facing in order to achieve this goal?

A qualitative study conducted in Alingsås municipality to get answers to these questions. The main conclusions that emerged from this survey on the basis of theories and interviews was that the public sector can use IT to promote democracy by getting support from politicians and by the support means political decision, financing and organizing. Government can promote democracy by making information available in an organized manner that leads to increasing the motivation of citizens to participate in the democratic process, with the support of IT have dialogue with citizens and involving them in decision making processes.

The report is written in Swedish.

Keywords: Public sector, IT, e-government, promote democracy, e-democracy, e-participation, obstacles.

Tack

Jag vill tacka Alingsås kommun som hjälpte mig att hitta lämpliga intervjupersoner. Stort tack till alla intervjupersoner som ställde upp och bidrog med viktig information.

Slutligen vill jag tacka min handledare, Agneta Ranerup som hjälpte mig och vägledde mig hela vägen. Agneta fanns alltid tillgänglig och kom alltid med feedback, stort tack!

Innehåll

1. Inledning	1
1.1. Bakgrund	1
1.2. Problem.....	2
1.3. Syfte och frågeställningar	2
1.4. Avgränsningar	2
1.5. Undersökningens upplägg	3
2. Teori	4
2.1. E-government/E-förvaltning.....	4
2.2. E-demokrati	5
2.3. E-deltagande	8
2.3.1. Digital divide – Digitala klyftor	9
2.4. ITs betydelse för främjandet av demokrati.....	10
2.5. Miljöfrågor i relation till demokrati.....	12
3. Metod	14
3.1. Fallstudie – Alingsås kommun	14
3.2. Datainsamling.....	14
3.3. Urval	15
3.4. Dataanalys	16
4. Resultat	17
4.1. Bakgrund Alingsås kommun	17
4.2. E-förvaltningens relation till demokrati i Alingsås	17
4.2.1. Tillgängligheten av information i Alingsås.....	18
4.2.2. Diskussion och beslutsprocessen	20
4.3. Miljö-intresset i Alingsås.....	21
4.3. Hinder som kommunen står inför och planer på förbättringar	22
5. Analys & diskussion	24
6. Slutsats	28
7. Studiens relevans och överbarhet	29
8. Förslag till fortsatt forskning	29
Referenslista	30

Bilaga 1 - Intervjuguide

Bilaga 2 - Skärmdumpar från Alingsas.se

1. Inledning

Detta kapitel beskriver bakgrund till problemområdet denna uppsats tar upp samt en beskrivning på den problemsamling min frågeställning baseras på. Kapitlet även beskriver avgränsningar och en översikt över undersökningens upplägg.

1.1. Bakgrund

Informationsteknik (IT) med sina enorma kapaciteter involveras mer och mer i våra dagliga aktiviteter och sedan 1990-talet har IT involverats allt mer i offentlig förvaltnings olika verksamheter. Förvaltningen som använder sig utav IT för att utvecklas och effektiviseras kallas elektronisk förvaltning (e-förvaltning) (Clift, 2004; de Róiste, 2013). E-förvaltning är en del av den offentliga sektorn och den offentliga makten utgörs av folket och genom att medborgare får möjligheten att vara delaktiga i offentliga beslutprocesser kan demokratin stärkas (Östlund, 2009). Regeringen har satsat på utvecklingen av offentlig förvaltning genom att utnyttja IT i sina verksamheter då krav på bättre och effektivare tjänster har ökat bland medborgare, företag och organisationers (Lindblad-Gidlund, et.al., 2010).

Internet användandet ökar också ständigt och det medför möjligheter för medborgare att vara med och delta i det politiska besluten. Därför ökar offentlig förvaltning sina tjänster via elektroniska kanaler för att anpassa sig efter allmänhetens behov samt involvera medborgare i beslutsprocessen (Ekelin, 2007). Målet med e-förvaltning var att öka transparens inom förvaltningen, tillit, delaktighet, bättre service och ansvarstagande (de Róiste, 2013). Men Ekelin (2007) menar att den främsta utvecklingen som har förverkligats inom e-förvaltningen har fokuserats på elektroniska tjänster (e-tjänster) och mindre fokus ligger på den demokratiska processen. Med hjälp av IT kan dock förtroende mellan förvaltning och medborgare stärkas då medborgarna involveras i olika beslutsprocesser och på så sätt bidra till ett mera öppet samhälle (Clift, 2004).

I de senaste åren har intresset för miljöfrågor minskat både internationellt och i Sverige (GlobeScan, 2013; Boman, 2011). Hittills har IT används av offentlig förvaltning för att tillgängliggöra information och service till medborgare och medborgardeltagande har ignorerats men offentlig förvaltning kan utnyttja IT för att öka medborgarnas medvetenhet, e-deltagandet och engagemang kring miljöfrågor genom att tillgängliggöra viktig information, föra diskussioner med medborgare och involvera de i beslutsfattande. Detta kan förverkligas globalt om satsningar sker på lokal nivå (Royo, Yetano och Acerete, 2013).

1.2. Problem

Regeringens mål med e-förvaltning är att öka tillgänglighet och service till allmänheten, samt förbättra den demokratiska processen så att medborgare sätts i centrum och blir delaktiga i beslutsfattandet samt ta del av information. Myndigheterna behöver tillgängliggöra information till allmänheten för att det ska leda till ett mer demokratisk samhälle men det finns tydliga tecken på att e-förvaltning ligger efter i utvecklingen. Detta påverkar medborgarnas deltagande i beslutsfattandet och därför minskar utrymme för medborgare att påverka beslut som har direkt effekt på deras livskvalitet. IT erbjuder stora möjligheter och det är möjligt att utnyttja detta verktyg för att utveckla e-förvaltning och främja demokratin men detta har inte utnyttjats fullt (Lindblad-Gidlund, et.al., 2010).

Dessutom finns det andra typer av hinder som e-förvaltningen möter i att förbättra demokrati och göra det möjligt för medborgare att bli delaktiga i demokratiska processen och beslutsfattande. Den digitala klyftan är ett sådant hinder för demokratiska processen (Östlund, 2009).

1.3. Syfte och frågeställningar

Uppsatsen syftar till att undersöka e-förvaltningens roll i att främja demokrati. Uppenbarligen erbjuder IT enorma möjligheter för offentlig förvaltning att uppnå målet med att främja demokrati men det har inte utnyttjats på ett korrekt sätt. I uppsatsen vill jag undersöka på vilket sätt offentlig förvaltning tillgängliggör information kring miljöfrågor, möjliggör medborgarnas deltagande i diskussioner och involverar dem i beslutsprocessen.

Med stöd av uppsatsens bakgrund kan jag formulera frågeställningen enligt följande:

På vilket sätt kan IT utnyttjas så att offentlig förvaltning ska kunna främja demokratin?

Vilka hinder finns det för förvaltningen att uppnå detta mål?

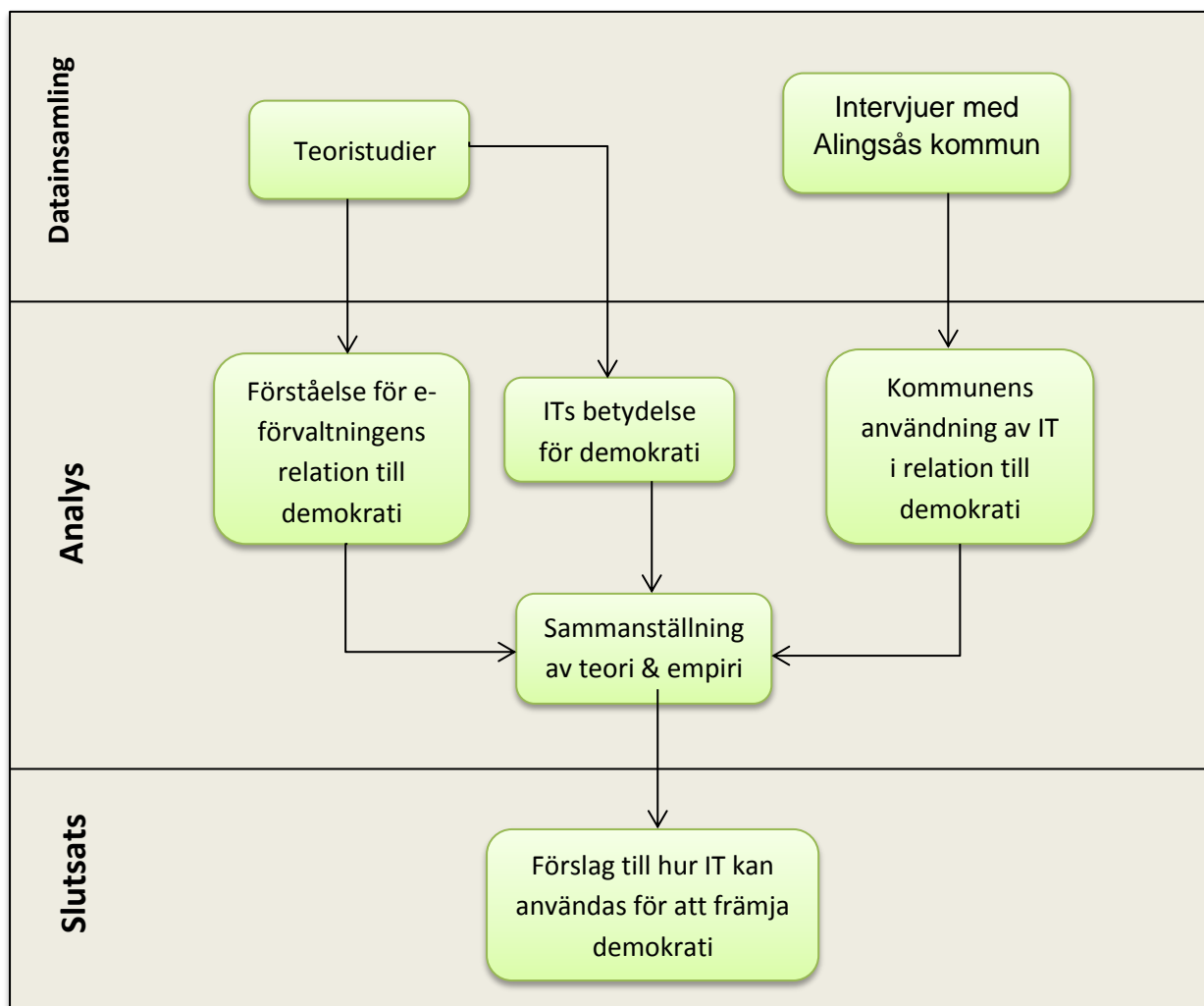
1.4. Avgränsningar

Kommunal service omfattar stora områden inom kommunen som t.ex. vård och omsorg, skola etc. Jag anser att miljö är ett viktigt område att undersöka eftersom det påverkar vår livskvalité och i denna studie ligger fokusen på miljöfrågor i relation till demokrati dvs. undersöka Alingsås kommuns hantering av miljöfrågor och huruvida dessa frågor hanteras på

ett demokratiskt sätt med stöd av IT. Eftersom uppsatsen fokuseras på miljöfrågor har andra förvaltningar lämnats utanför.

1.5. Undersökningens upplägg

Teoridelen i denna studie redogör för de begrepp som förekommer i uppsatsen samt tidigare forskningar kring e-förvaltningens relation till demokrati och vad förvaltningen bör göra för att stärka demokrati. En fallstudie har genomförts på Alingsås kommun där fyra tjänstemän ställd upp för intervjuer. Teorin som behandlar tidigare forskningar inom ämnet e-förvaltning och demokrati presenteras i kapitel 2. Metoden som har valts för denna studie presenteras i kapitel 3. Resultaten av fallstudien beskrivs kapitel 4 och i kapitel 5 förs en diskussion kring teorierna och resultaten av denna studie. Avslutningsvis presenteras slutsatsen i kapitel 6. Figuren nedan (figur 1) visar undersökningens upplägg.



Figur1. Undersökningens upplägg

2. Teori

Det förekommer olika begrepp i denna uppsats och dessa bör redas upp på ett tydligt sätt för att förstå problemområdet som diskuteras. För att samla in kunskap och förståelse kring min studie har jag använt mig utav olika vetenskapliga dokument och litteratur. Denna insamling av information genomfördes med stöd av olika artikeldatabaser. Undersökningen har förlitat sig mycket på teoristudierna och därför har teorikapitlet ett relativt stor utrymmer i denna uppsats. Nedan beskrivs de begrep som behandlas i uppsatsen.

2.1. E-government/E-förvaltning

Begreppet e-government eller e-förvaltning ses som ett paraplybegrepp och det innebär att med stöd av informationsteknik (IT) modernisera den offentliga sektorn dvs. öka tillgängligheten av offentliga tjänster till både medborgare och företag samt förbättra demokratiska processen (Lindblad-Gidlund, et.al., 2010). Begreppet e-government/e-förvaltning kan delas upp i tre delar; Elektroniska tjänster (e-tjänster), elektronisk administration (e-administration) och elektronisk demokrati (e-demokrati) (Östlund, 2009).

E-tjänster syftar till att utveckla förvaltningens tjänster genom att utnyttja IT och sedan erbjuda dessa tjänster till medborgare via myndigheternas hemsidor. Denna utveckling leder till självbetjäning dvs. att medborgare får möjligheten att på ett aktivt sätt vara delaktiga i sina ärenden (Nordfors, Ericson & Lindel, 2006). E-administration innebär effektivisering och förbättrad kommunikation inom den interna förvaltningen och mellan förvaltningarna som i sin tur ökar kvaliteten på tjänsterna som erbjuds. E-demokrati omfattar medborgarnas delaktighet i politiken genom utnyttjandet av IT. Med stöd av den utvecklade teknologin kan förvaltningarna tillgängliggöra demokratiska processer till allmänheten så att de kan på ett enklare sätt vara med och påverka beslutsprocesser (Östlund 2009). Begreppet e-demokrati beskrivs tydligare nedan (se avsnitt 2.2).

Att förbättra och effektivisera offentliga tjänster leder till bättre kommunikation inom organisationen (Nordfors, Ericson & Lindel, 2006). Men även om effektivisering är det främsta målet med e-förvaltning går det inte att bortse ifrån att det finns förväntningar på att förbättra demokratin genom att erbjuda tjänster till folkomröstningar och diskussionsgrupper via internet (Krokkfors, 2012). Utveckling av e-förvaltning handlar inte enbart om effektivisering utan att förändra offentlig förvaltnings sätt att arbeta samt påverka styrning av

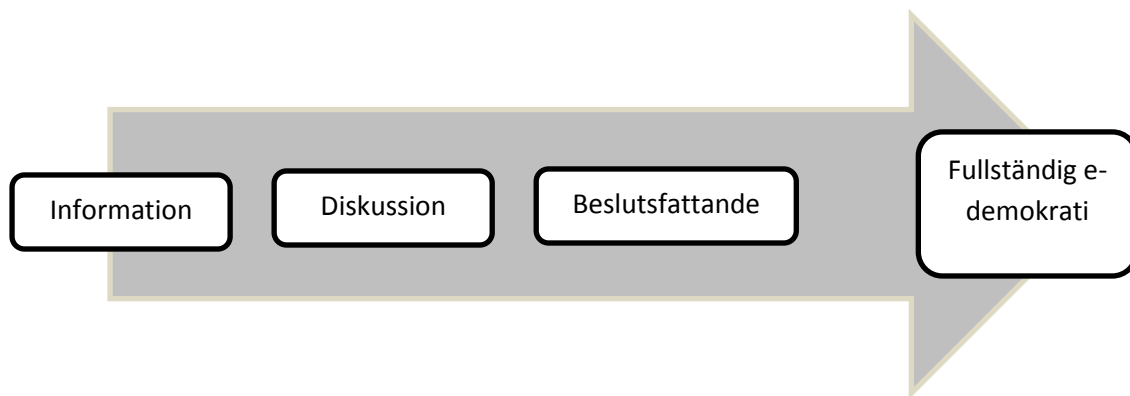
samhället (Nordfors, Ericson & Lindel, 2006). De förändringsprocesserna som har genomförts hittills inom den offentliga sektorn har främst handlat om effektivisering inom förvaltningen och förbättring av tjänsterna och handlat väldigt lite om transparens och delaktighet. Alltså ökad service är övergripande syfte med e-förvaltning (Lindblad-Gidlund, et.al., 2010). Forskning demonstrerar en global bild över e-förvaltning som tyder på att majoriteten av länder i världen inte har lyckats utnyttja e-förvaltning för att involvera medborgare i beslutsprocessen (Mahrer & Krimmer, 2005). För att tydligare se kopplingen mellan service och demokrati gjordes det en enkätundersökning inom förvaltningen i en mellanstor kommun där ungefär 2600 anställda medverkade. Det visade att en väldigt stor andel som 90,7 % tyckte att utvecklingen har främst fokuserats på ökad service och bara 4,8 % tycket att delaktighet och transparens har ökat (Lindblad-Gidlund, et.al., 2010).

Sedan några decennier hörs det om begreppet *New Public Management* (NPM) som fokuserar på kostnadseffektivitet och transparent inom offentlig förvaltning och det innebär att förvaltningen ska minska kostnaderna samt öka öppenheten genom att involvera medborgare i förvaltningen (Rothstein, 2010). Den ekonomiska faktorn påverkar kommunens förmåga att utveckla e-förvaltning och kommuner med större ekonomiska tillgångar har bättre e-tjänster och en större andel av e-deltagare. Ibland är konsekvenserna för svaga ekonomiska förhållandet blir en positiv effekt på kommunens e-förvaltning då försöker kommunen minska kostnaderna genom att utveckla e-förvaltning (Krokkfors, 2012). Liden (2011) menar dock att utvecklingen av e-demokrati beror inte enbart på samhällets ekonomiska utveckling utan också på medborgarnas efterfrågan på e-demokrati och politikernas engagemang som i sin tur påverkar förvaltningens vilja att implementera funktioner för e-demokrati.

2.2. E-demokrati

Modell för fullständig e-demokrati

Begreppet e-demokrati är relativt nytt och forskningen kring det är diffus. Försöket att förena e-demokrati och demokrati medför implikationer på grund av dess oklarhet. För att studera begreppet e-demokrati och försöka veta hur en fullständig e-demokrati kan uppnås, används det en modell för att tydligare beskriva processen (Liden, 2011). Processen beskrivs i figur 2.



Figur 2. Modellen visar hur fullständig e-demokrati kan uppnås (Liden, 2011).

Information

Förvaltningen och medborgarnas relation kan förbättras genom att information sprids med hjälp av IT och på så sätt uppnå en mera transparent förvaltning. Tillgång till politiska informationsprocesser är nödvändig för att åstadkomma en fullständig e-demokrati där IT används för att sprida politisk relevanta informationer dvs. IT används för att minska skillnaderna i att få tillgång till relevant information. Det finns dock negativa sidor relaterad till e-demokratiska informationsprocesser då ökar mängder av information som problematiserar för medborgare att komma åt relevant information (Liden, 2011).

Diskussion

IT-baserade diskussionsprocesser stärker e-demokrati eftersom det öppnar nya kanaler där olika politiska röster kan höras och det kan stärka representativ demokrati. Medborgare kan komma i kontakt med valda representanter och diskutera relevanta politiska frågor. En sådan diskussionsprocess påverkar dock representanternas självständighet då har medborgare ständig kontakt med sina valda representanter för att diskutera politiska frågor och därför påverka besluten (Liden, 2011).

Beslutsfattande

Med stöd av informationsteknologin kan e-demokrati utvecklas och förbättras. Direkt demokrati har ansetts vara mer praktiskt i ett mindre samhälle men med IT och med e-demokratiska funktioner kan detta även vara möjligt att genomföra i ett större samhälle. I den här modellen handlar beslutsfattande om medborgarinvolvering i olika beslutsprocesser och detta innebär att några förändringar i det politiska systemet vi har. Detta synsätt på demokrati

som stödjer medborgarnas direkta inverkan på beslutsprocessen innebär att den representativa demokratin reduceras (Liden, 2011).

Fullständig e-demokrati

En fullständig e-demokrati består av de tre nämnda demokratiska processer som nämndes ovan. Målet med fullständig e-demokrati kan uppnås genom att e-demokrati genomsyras med politisk deltagande och politisk jämlikhet. Med politisk deltagande utformas utrymme för medborgare att delta i politiska diskussioner och påverka deras representativa. Det skapar ett inslag av direkt demokrati och de beslut som påverkas på det sättet kommer att gynna en viss grupp som är intresserade och har politiska resurser. Detta i sin tur skapar en politisk ojämlikhet. Ojämn fördelning av resurser påverkar e-demokratin negativt då vissa individer och grupper lämnas utanför och chansen att komma åt information, påverka politiska diskussioner och beslutsfattande reduceras (Liden, 2011).

Interaktionsmodeller

I likhet till Lidens (2011) modell menar Chadwick & May (2003) att det finns tre interaktionsmodeller som visar några lösningar på hur relationen mellan medborgare och förvaltningen kan förbättras och stärkas. Denna relation kan senare bidra till en bättre och starkare demokrati. Dessa tre ideala modeller kallas för ”*managerial*”, ”*consultative*” och ”*participatory*”.

Managerial

Managerial modellen syftar till att tillgängliggöra offentlig förvaltnings information och tjänster till allmänheten på ett enkelt och effektivt sätt via IT. Detta sätt att hantera information gör det möjligt för de grupper som tidigare inte hade tillgång till information att ta del av det på ett enkelt sätt. Managerial modellen sätter tyngd på IT lösningar till administrativt arbete inom organisationen och genom att offentlig förvaltning utnyttjar IT kan byråkratin minskas och detta leder till effektivisering (Chadwick & May, 2003).

Consultative

Consultative modellen är motsatsen till managerial modellen då den fokuserar på att medborgare får möjligheten att påverka offentlig förvaltning genom att lämna synpunkter med stöd av IT. Detta sedan leder till bättre administration inom organisationen. Denna modell ger större utrymme till demokratiska processen genom att förvaltningen tar reda på vad medborgarna vill ha (Chadwick & May, 2003).

Participatory

De två ovan nämnda modeller betonar kommunikationen vertikalt mellan förvaltningen och medborgare medan participatory modellen lägger vikten på det horisontella flödet av kommunikationen. I participatory modellen försvinner barriärer mellan förvaltningen och medborgare då kan medborgare involveras i förvaltningens olika beslutfattande. I den här modellen är det viktigt att all relevant information finns tillgänglig till medborgare och det gör medborgare till en viktig aktör i hur modellen fungerar (Chadwick & May, 2003).

2.3. E-deltagande

Det politiska systemet har moderniserats med stöd av IT- tekniken där medborgare kan aktivt komma i kontakt med politikerna och påverka besluten. Detta sätt att påverka politiska systemet är e-deltagande och det blir något svårt att skilja mellan e-deltagande och e-demokrati men e-deltagande betonar medborgarnas aktiva deltagande i beslutsprocessen. Medborgare kan komma med förslag på förbättringar och därför får besluten mera legitimitet och stöd (Östlund, 2009).

E-deltagande markeras som ett nedifrån-upp perspektiv som innebär att det centrala beslutfattandet har mindre makt över hur beslutet formas utan alla relevanta aktörer deltar i beslutprocessen. E-deltagande associeras också med den lokala politiska makten som möjliggör e-deltagande i den demokratiska processen (Liden, 2011).

Oavsett vilka delar e-deltagande består av och vilka definitioner används det för att beskriva fenomenet så är förhoppningarna stora att e-deltagande bl.a. ökar legitimitet och förtroende för beslutfattarna, förbättrar demokratin och bidrar med mera effektiv beslut. Sverige ligger på nionde plats i FN:s rankning av e-deltagande vilket är något sämre jämförd med vissa I-länder som t.ex. Danmark som ligger på tredje platsen (Östlund, 2009).

IT- tekniken kan göra att deltagandet i politiken ökas eftersom information och kunskap om politiken tillgängliggörs och det känns bekvämt för medborgare att vara med i politiska diskussioner då har medborgare mer kunskap och information om politiken (Östlund, 2009). På senare tiden har elektroniska verktyg som bloggar, e-petitioner, chatt, e-kampanjer, diskussionsforum etc. kopplats ihop med e-deltagande men dessa verktyg kan vara effektiva i demokratiska processen endast om det används för majoritetens bästa (Lindblad-Gidlund, et.al., 2010). Sociala medier är ett annat verktyg som används för kommunikation men detta verktyg används inte längre bara för kommunikation mellan användare utan används också av

företag och organisationer för att bl.a. sprida information om sina verksamheter till så många som möjligt. Användarna av sociala nätverk som Facebook använder nu mera hela sitt namn istället för att vara anonymt som var trenden får några år sedan och detta skapar mer seriösa diskussioner (Börjesson, 2011). Dessa elektroniska verktyg kan räknas som formel e-deltagande bara om de skapar interaktion med politiker menar Lindblad-Gidlund, et.al. (2010).

IT har fortfarande inte utnyttjats fullt för att uppfylla kraven för e-deltagande dvs. e-förvaltning behöver andra typer av IT- stöd för att uppnå målet med e-deltagande som är en del av e-demokrati. Förvaltningen ska veta vilka grupper IT-stöd ska rikta sig till och vilka processer det ska stödja innan förvaltningen utvecklar IT-stöd (Lindblad-Gidlund, et.al., 2010). Bristen hos e-förvaltning att utnyttja IT för att öka e-deltagande är dock inte den enda hinder som komplicerar detta utan den digitala klyftan är en annan orsak som hindrar e-deltagande. Östlund (2009) menar att den digitala klyftan hotar e-deltagande då den skapar ett gap mellan dem som har tillgång till informationsteknik och de grupper som saknar det. Tillgången till IT är en förutsättning för att medborgare ska kunna delta i demokratiska processen och påverka beslutsfattandet.

2.3.1. Digital divide – Digitala klyftor

Begreppet digital divide eller den digitala klyftan refererar till skillnaden bland allmänheten i att ha tillgång till internet och digitala enheter. Faktorer som påverkar tillgången till digitala enheter och internetuppkoppling är bl.a. inkomst, utbildning, etnicitet. Trots att tillgången till digitala enheter har på senare tiden blivit allt vanligare så uppstår fortfarande digitala klyftor eftersom det finns andra faktorer som leder till digitala klyftor. Förutom tillgång till dator och internet så behöver användaren kunskap för att använda internet på ett effektivt sätt och i och med IT utvecklas ständig så ökar gapen mellan de som har tillräckliga färdigheter i att använda internet och datorer och de som saknar dessa färdigheter. Detta är mer synligt i industrialiserade länder. Användning är en annan faktor som spelar en viktig roll i digitala klyftor och det innebär hur mycket tid användaren ägnar åt i att använda internet och i vilken syfte. Motivation spelar också stor roll i hur digitala klyftor uppstår eftersom användare behöver drivkraft för att vara aktiv i att använda internet annars är det stor risk att den hamnar på fel sidan i digitala klyftan. Motivationen betyder dock inte enbart viljan i att använda internet utan brist på tid, pengar, kunskap eller känslan av behov hos användaren räknas som brist på motivation (van Dijk, 2006).

Bland ovan nämnda faktorer är kunskap och motivation största hinder för demokratiska processen. För medborgare som vill delta i politiska processen bör inte se datorer och internetuppkoppling som orsak till att de inte kan vara med och påverka politiken (Grönlund, et al., 2003).

I Sverige är tillgången till datorer och internetuppkoppling mycket hög och antalet personer som saknar tillgång till internet har sjunkit med 440 000 personer från 2010 till 2013. Trots detta så saknar 1,1 miljon svenskar tillgång till internet (Findhal, 2013). Bland äldre generationen är internetanvändning fortfarande låg menar Svedin (2010). Trots att digitala klyftor sjunker något så uppstår nya digitala klyftor som användningen av mobilt internet. I Sverige har användningen av mobilt internet ökat bland den yngre generationen och här uppstår digitala klyftor mellan äldre och yngre grupper då är intresset för mobilt internet lågt bland äldre grupper (Findhal, 2013).

2.4. ITs betydelse för främjandet av demokrati

Oavsett om det handlar om valda politiker, politiska partier, media eller medborgare så är de aktiva på nätet och utnyttjar IT för demokratiska processer. Det märks en tydlig ökning av internetanvändandet över hela världen. Myndigheter är nu mera medvetna om internetanvändandet bland allmänheten och därmed ökar de sina tjänster på nätet för att förbättra relationen mellan myndigheter och medborgare (Clift, 2004). Vidare diskuterar Clift (2004) att det inte längre handlar om att vi kommer att ha e-demokrati i framtiden då det finns redan online-kampanjer, nät-aktivism, medborgardiskussioner etc. utan frågan handlar mer om hur vi kan förbättra e-demokrati i framtiden.

Demokrati ses ofta som en politisk fråga och lösningar för främjandet av demokrati erbjuds utav IT men i verkligheten behöver processen ha välinformerade politiker som behärskar IT lösningar samt IT-expertter som förstår demokratin. Dessa kommer att bidra till främjandet av demokrati och medborgarnas bästa på ett hållbart sätt (Clift, 2004).

Om offentlig förvaltning vill att medborgare ska kunna förstå deras ansvar är det då viktigt att förvaltning utnyttjar IT för att tillgängliggöra information om hur deras verksamheter fungerar, om olika program de har och rättsliga strukturer med relaterade länkar samt information om förtroendevalda politiker. Medborgare är intresserade av hur deras

skattepengar spenderas och att ge tillgång till dokument som visar hur pengarna spenderas och hur budgeten ser ut är ett viktigt steg att myndigheter tar för att få medborgarnas förtroende. All sådan information kan samlas för att bilda ett ”Demokrati” avsnitt på förvaltningens hemsida och detta skapar legitimitet för förvaltningen (Clift, 2004).

Nästan alla kommuner har en hemsida som används för att sprida information till allmänheten men detta sätt att sprida information anses vara ineffektiv då information nås endast de som besöker hemsidan med avsikt. Sociala medier som Facebook och Twitter öppnar nya kommunikationskanaler för kommuner att nå allmänheten. Och eftersom de flesta använder dessa sociala nätverk är då viktig för kommuner att vara där medborgarna finns (Hofmann, et al., 2013). Sociala medier är speciellt användbara för kommuner när de vill meddela akuta händelser som t.ex. varningar om kommande oväder (Chaves, Repas & Stefaniak, 2010).

Clift (2007) kartlägger tio lösningar på hur demokrati kan förbättras genom e-förvaltning. Nedan beskrivs dessa lösningar i korthet.

- Beslutsunderlag ska vara tillgängliga för allmänheten i god tid så att medborgare kan påverka beslutet.
- Myndigheter bör se över IT infrastrukturen så att valda representanter får de verktyg som behövs för att kommunicera med sina väljare.
- Minst 10 % av e-förvaltnings satsningar borde gå till att förbättra demokrati. Fokusgrupper kan skapas för att bl.a. testa användbarheten på designen av nya tjänster.
- Publicera alla förvaltningens offentliga möten på webben i form av digitala inspelningar som är i ett standard format.
- Gör det lätt för medborgare att kunna hitta sina valda representanter, både lokalt och nationellt. Medborgare ska kunna söka sina representanter på ett och samma plats.
- Förvaltningen kan förbättra resultatet av beslutsprocessen genom att skapa möjligheter för e-konsultationer.
- Förvaltningen ska anpassa lagar till dagens IT utveckling så att den stödjer e-demokrati. Majoriteten av lagar som stödjer e-demokrati existerade innan internet kom.
- Förvaltningen bör använda verktyg som XML för att kunna återanvända förvaltningens information från olika källor.

- Öppen källkod bidrar till att flera förvaltningar kan samarbeta med varandra om att utveckla e-förvaltning. Detta reducerar kostnader för förvaltningen också.
- E-deltagandet kan ökas genom att medborgare upplever resultat som går att se och känna. På lokal nivå kan det investeras i nya och pålitliga verktyg som kommer att användas av medborgare för att bl.a. stärka sociala relationer och denna modell borde användas nationellt också.

En modell lik Lindens (2011) som beskrevs ovan (se avsnitt 2.2), som går ut på att uppnå fullständig e-demokrati, har genomförts på lokalt nivå i en av Englands stora städer, Bristol med 400 000 invånare. Projektet som genomfördes i Bristol delades upp i tre steg, information, konsultation och deltagande (Hilton, 2006).

Kommunen började med att utveckla verktyg för att tillgängliggöra all relevant information på en och samma plats på webben. Detta gjorde att medborgarna kunde på ett smidigt sätt hitta information som skulle diskuteras och på det sättet vara delaktiga i demokratiska processen. Att information blev lätt tillgänglig gjorde att medborgare fick veta om aktuella händelser inom kommunen och det gjorde att antalet besökare ökade ständigt. Efter att kommunen lyckades med första steget nämligen att dra Bristol invånares uppmärksamhet till webbplatsen då var det dags för andra steget, konsultation. Kommunen utvecklade verktyg för att kunna föra dialog med invånarna på webben. Invånare fick registrera sig på webben och diskutera aktuella händelser virtuellt. Det öppnades nya dörrar för invånarna att argumentera kring olika samhällsfrågor som t.ex. ungdomars syn på demokrati, miljöfrågor mm på diskussionsforum. Detta bidrog till att kommunen fick veta vad invånarna verkligen vill ha. Tredje steget var att ge Bristol invånare möjlighet att påverka besluten direkt genom att delta i beslutsprocessen. E-petitioner var en av de möjligheterna som lockade väldigt många invånare och det kändes demokratisk eftersom invånare kunde delta i diskussionsforum och be om ytterligare dokument för att få tydligare uppfattning till bakgrunden innan de fick delta i beslutsprocessen med sin röst (Hilton, 2006).

2.5. Miljöfrågor i relation till demokrati

Miljöfrågan bör betraktas som en viktig fråga i samhället och för att föra denna fråga i en demokratisk riktning krävs det ett globalt såsom regionalt och lokalt engagemang och deltagande. Ett demokratisk deltagande i miljöfrågor innebär att majoriteten får säga sitt och delta i eventuella förändringar och därför nås det ett bättre resultat i att hantera miljöfrågor.

Det är dock svårt att uppnå detta mål då måste alla aktörer som t.ex. politiker, medborgare och experter komma överens om hur ett hållbarsamhälle uppnås (Hallinder, 2008).

Forskarna har ställt fram bevis på att miljön förstörs i allt större utsträckning jämfört med tidigare och bland allmänheten har intresset för miljö- och hållbarhetsfrågor sjunkit kraftigt sedan 2009 fram till 2013. Detta visas i en rapport som ges årligen av analysföretaget GlobeScan. GlobeScan genomförde en enkätundersökning där 22000 invånare tillfrågades från 12 olika länder om deras syn på miljöfrågor. Att allmänheten tappar intresset för miljöfrågor beror på dålig politisk ledarskap och den ekonomiska krisen (GlobeScan, 2013).

Intresset för miljö- och hållbarhetsfrågor började först minska bland industrialiserade länder och sedan spred det sig till utvecklingsländer som Kina och Brasilien (GlobeScan, 2013). Hallinder (2008) menar att det är viktigt att industrialiserade länder tar mer ansvar för hållbar utveckling då dessa länder påverkar klimatet mest med mas produktion och konsumtion.

Det märks att intresset för miljöfrågor har minskat också i Sverige och det kan bero på att svenskarna har stort förtroende för företagens sätt att hantera hållbarhetsarbete. Dessutom finns det tillit till lagstiftning och myndigheter bland allmänheten (Boman, 2011).

Det är viktigt att öka medvetenheten kring miljöfrågor och IT kan spela en viktig roll för att informera och utbilda medborgare om miljöfrågor på lokal nivå som kan leda till satsningar på global nivå. Idag använder lokala förvaltningar IT som ett verktyg som informationskälla och därför missar de möjligheterna som IT erbjuder för att förbättra e-deltagande och öka medborgarnas engagemang i miljöfrågor (Royo, Yetano och Acerete, 2013).

3. Metod

För att på bästa sätt undersöka e-förvaltningens roll i att förbättra demokratin har jag genomfört en kvalitativ studie i Alingsås kommunen. Genom att använda den kvalitativa metoden kan jag undersöka den verkliga miljön och det bidrar till en djupare kunskap och förståelse kring det studerade problemet. Det är lämpligt att utföra en fallstudie då e-förvaltning och demokrati är mycket komplexa områden. Det finns dock inga fastställda sätt att genomföra kvalitativa undersökningar utan varje kvalitativt forskningsmetod har sitt speciella sätt (Backman, 2008). Undersökningen har genomförts med hjälp av teorier och semistrukturerade intervjuer.

3.1. Fallstudie – Alingsås kommun

Fallstudie är en metod för datainsamling och det bygger på att man undersöker ett fall och det kan vara en grupp, en individ eller organisation. Fallstudie bidrar med sådana förutsättningar som hjälper till för att få ett helhetsperspektiv på undersökningen och det är användbar när förändringar och processer studeras (Patel & Davidson, 2011). Denna metod var ändvändbar för min undersökning om förvaltnings relation till demokrati med stöd av IT där jag studerade Alingsås kommuns e-förvaltning. Detta eftersom det är mycket resurs krävande att undersöka alla landets kommuner och därför ett stickprov borde vara lämplig att studera problemet.

3.2. Datainsamling

Genom att ha granskat tidigare forskning och teorier kring ämnet e-förvaltning utförde jag semistrukturerade intervjuer (se bilaga 1) med fyra tjänstemän med olika roller i Alingsås kommun för att komplettera teorierna. Med semistrukturerade intervjuer menas att intervjupersonen får möjligheten att svara på frågor med egna ord och att intervjuaren kan få möjligheten ställa följdfrågor samt kan frågorna ställas i den ordning som faller sig bäst. Detta anses som den mest öppna form av intervju (Patel & Davidson, 2011). Intervjuerna genomfördes genom att jag fick kontakta tjänstemän på Alingsås kommun och boka tid för möte. Vid intervju tillfälle fick jag spela in intervjuerna efter att de godkände inspelningen.

Det finns en del fördelar med att spela in intervjuer som t.ex. att samtalets hålls igång samtidigt som intervjuaren får möjligheten till att analysera samtalet mera noggrannare i efterhand och få bättre förståelse för intervjupersonernas uppfattningar, jämfört med anteckningar som kanske leder till att vissa viktiga delar av samtalet försvinner (Walsham

1995). En nackdel som Walsham (1995) tar upp är tiden som tar för analysering av intervjuer i efterhand och menar att det bästa är att göra några omfattande anteckningar tillsammans med inspelningarna. Alla fyra intervjuer gjordes på plats hos Alingsås kommun och dessa intervjuer varade ungefär 30-40 minuter.

Intervjupersonerna fick svara på frågor som handlade om deras roll i verksamheten och hur utvecklingen av e-förvaltningen ser ut förtillfället. Sedan berättade intervjupersonerna om vilka typer av informationer finns tillgängliga på kommunens hemsida som förbättrar demokratin och vilka metoder använder kommunen för att föra diskussioner kring olika politisk relaterade frågor. Avslutningsvis fick de dela med sig om vilka framtida planer kommunen har för främjandet av demokratin. Beroende på diskussionen ställde jag ytterligare frågor kring ämnet.

3.3. Urval

Alingsås kommun är en mellanstor kommun och stor nu inför en del utmaningar med tanke på den snabba utvecklingen av IT och att samhället digitaliseras alltmer. För att undersöka hur kommunen ligger till i utvecklingen och hur den demokratiska processen ser ut och för att få svar på mina frågor valde jag att intervjua personer från olika avdelningar på Alingsås kommun. Intervjupersoner valdes efter deras kompetens och specialitet inom olika områden som jag har valt att studera. Nedan beskrivs det en kort presentation av samtliga intervjupersoner från Alingsås kommun.

En administrativ chef valdes för att denna har ansvar för en av avdelningarna på kommunledningskontoret som innehåller hela bl.a. kommunens IT verksamhet och kansliverksamhet. Den administrativa chefen hanterar frågor kring ledning, styrning och demokrati. Det var intressant för mig att få reda på vad kommunen anser om hur långt har de kommit i att använda IT för att förbättra demokrati samt ta reda på eventuella hinder. IT chefen ansvarar för kommunens IT avdelning och ser till att verksamheten hålls igång. IT avdelningen ansvarar för kommunens IT infrastruktur och det är ett viktigt område att undersöka då är detta relaterat till uppsatsens syfte, alltså hur IT kan utnyttjas för att främja demokrati. Jag ville fokusera på miljöfrågor i Alingsås kommun för att undersöka på vilket sätt kommunen utnyttjar IT för att främja demokrati. Miljöskyddschefen och miljöstrategen var de lämpligaste personerna att intervjua. Miljöskyddschefen jobbar på miljöskyddskontoret som ser till att fastighetsägare och verksamhetsutövare följer lagen. Kontoret har direkt

kontakt med invånarna och det var viktigt att få reda på hur mycket kontoret utnyttjar IT för att kommunicera med invånarna. Miljöstrategen samordnar och följer upp allt som med miljö, hållbarutveckling, energi att göra. Det finns ett bra samarbete mellan miljöstrategen och IT chefen de utbyter många idéer med varandra om hur uppmärksamheten kring miljöfrågor kan ökas med stöd av IT samt förbättra demokratin.

Intervjuperson 1: Administrativ chef, hanterar styrning och lednings frågor.

Intervjuperson 2: IT-chef, ansvarar för IT avdelningen.

Intervjuperson 3: Miljöstrateg, samordnar och följer upp allt som med miljö, hållbarutveckling, energi att göra.

Intervjuperson 4: Miljöskyddschef, ser till att bl.a. fastighetsägare följer lagen.

3.4. Dataanalys

Data från intervjuerna behandlades genom att jag lyssnade på inspelningarna från intervjuer och transkriberade de. Att ha all data på pappret hjälpte mig att lättare kunna analysera olika intervjuer och få ett helhetsperspektiv (Patel & Davidson, 2011). Detta bidrog också till att bättre kategorisering av information som jag hade fått från intervjuerna. Sedan sammanfattade jag intervjuerna under olika kategorier som var relevanta till denna studie. Dessa kategorier bestod av; tillgänglighet av information, diskussion och beslutsfattande, intresset för miljöfrågor och hinder som försvårar e-demokrati. Jag använde också citat från intervjupersonerna som var lämplig att ha med för att ge tyngd till påståendet.

4. Resultat

I detta kapitel presenteras mitt empiriska resultat som en blandning av citat och reflektioner av intervjupersonerna. Kapitlet börjar med att presentera aktörerna som finns i kommunens verksamhet samt hur dessa påverkar varandra. Resultatens huvudområde fokuseras på hur IT används av offentlig förvaltning för att främja demokrati i Alingsås kommun dvs. tillgängligheten av information, diskussion med medborgare och medborgarnas involvering i beslutsprocessen. Sedan presenteras intresset för miljöfrågor bland Alingsås invånarna och avslutningsvis beskrivs de eventuella hinder som försvårar den demokratiska processen.

4.1. Bakgrund | Alingsås kommun

Alingsås kommun är en kommun i Västra Götalands län och kommunen har ungefär 38 000 invånare. Alingsås kommun har ett bra företagsklimat och idag finns det drygt 3 500 företag inom olika branscher i Alingsås. Kommunen erbjuder också olika typer av e-tjänster som både företagare och medborgare kan utnyttja (Alingsås, 2014a).

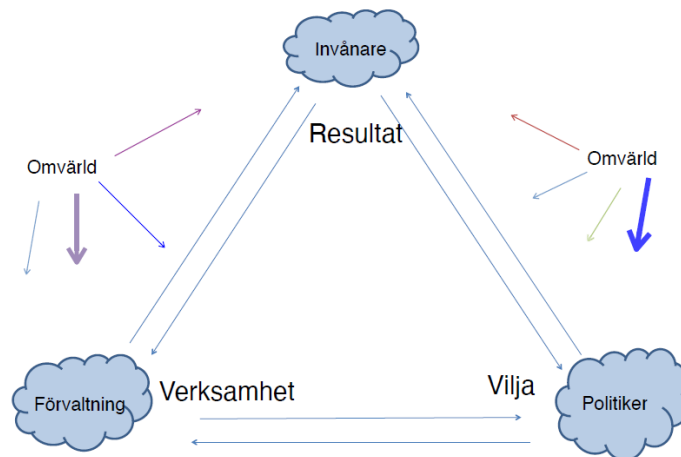
Sedan 1999 har Alingsås politiker haft en gemensam vision som överskrider politiska mål för planering för framtida arbeten. Det har bidragit till positiva effekter för hela kommunen och särskild för företagare som känner sig tryggare med en stabil politisk utveckling i kommunen. (Alingsås, 2014b). En av Alingsås kommunens visioner år 2019 är att använda småstadens fördelar med närheten till storstadens möjligheter och skapa en modern mötesplats (Alingsås, 2014c).

När det gäller miljömål så vill kommunen skapa ett hållbart samhälle för nästa generation genom att minska påverkan på miljön och detta mål ska uppföljas årligen av kommunens miljö- och folkhälsoredovisning (Alingsås, 2014d).

4.2. E-förvaltningens relation till demokrati i Alingsås

I figuren nedan visas tre huvudaktörer som finns i kommunens verksamhet. Invånarna är den grundläggande aktören som väljer politiker var fjärde år för att representera de i riksdagen och under den perioden ska politiker redovisa det de har åstadkommit till invånarna. Både invånare och politiker är beroende av förvaltningen. Politikernas program märks genom förvaltningen då invånarna kommer i kontakt med förvaltningen genom kommunens olika verksamhet t.ex. genom vård och omsorg, skolan etc. Det är genom dessa verksamheter som utvecklingen av e-tjänster har fokuserats på. Den representativa demokratin som bygger på

partier och majoriteten fungerar bra där det är möjligt att ha ett systematiskt sätt att kommunicera med invånarna.



Figur 3. Figuren visar de tre huvud aktörer som finns i kommunens verksamhet. (intervjuperson 1)

4.2.1. Tillgängligheten av information i Alingsås

Alingsås kommun försöker att förbättra dagens e-förvaltning och är med i ett samarbetsprojekt där ett antal kommuner samarbetar för att utveckla e-tjänster. Samarbetsprojektet bygger på öppen källkod och tanken bakom det är att kommuner ska dra nytta av varandras e-tjänster samt utveckla och bygga vidare de e-tjänster som finns. Kommun erbjuder många e-tjänster till invånarna via kommunens hemsida och kommunen försöker att vara bäst i Västra Götaland med att erbjuda e-tjänster. Miljöskyddskontoret anger att de har planer på att införa en e-tjänst för registrering av livsmedelsverksamheter ganska snart. Så här menar IT-chefen om hur långt kommunen har kommit i utvecklingen av e-tjänster;

”Om vi jämför Alingsås med andra kommuner i samma storlek som ligger i västra Sverige, så ligger den ganska bra till.” (Intervjuperson 2).

Men miljöskyddskontoret i kommunen har ännu inte många e-tjänster eftersom det inte leder till effektivisering inom verksamheten då alla ärenden måste skrivas in i ett ärendehanteringssystem de har. Dessutom är det få ärenden som tillämpar sig till e-tjänster. Miljöskyddschefen uttrycker sig så här;

"Vi vinner inte på att ha e-tjänster, det underlättar inte vår ärendehantering och därför har vi inte skapat så många e-tjänster." (Intervjuperson 4)

Samtliga intervjupersoner är överens om att det finns mycket information tillgänglig på kommunens hemsida för Alingsås invånarna och menar att kommunen har kommit långt i utvecklingen med att tillgängliggöra relevanta informationer. T.ex. det finns nämndprotokoll, ljudfiler från fullmäktige att lyssna på samt finns det videofiler tillgängliga för de som vill. Kvaliteten på dessa videofiler kan dock diskuteras menar IT-chefen därför att videofilerna inte är så utvecklade då förvaltningen litar på elever från media programmet för att utföra inspelningarna. Anledningen till detta är att IT avdelningen inte får det nödvändiga stödet från politiker för att förbättra den demokratiska processen. Kommunen har däremot skaffat en "demokrati" spalt (se bilaga 2) på kommunens hemsida där medborgarna kan hitta demokrati relaterade frågor och aktuella händelser. Så här beskriver den administrativa chefen demokratisidan;

"På demokratisidan kan man få veta vilka möten är på gång och vad som händer i det politiska systemet." (Intervjuperson 1)

När det gäller miljöfrågor är det relativt enkelt att hitta informationer som berör invånarnas dagliga aktiviteter så som parkeringsplatser och cykelvägar på kommunens hemsida men när det gäller dokument som rör energiplan, miljömål eller policydokument så finns de ännu inte tillgängliga och anledningen till detta anses vara mindre efterfrågan av invånarna och tidsbrist. Miljöavdelningen planerar dock att tillgängliggöra övergripande policydokument och energiplan inom kort. Miljöstrategen uttrycker sig så här kring dokument han jobbar med;

"De övergripande policydokument jag jobbar med är inte konkret vardag för de flesta, det ligger lite högre upp. De konkreta miljöåtgärderna för invånarna är parkeringsplatser i staden och cykelvägar." (intervjuperson 3)

För att sprida information och uppmärksamma invånarna om olika projekt som pågår har kommun främst använt kommunens hemsida men lokal media som Alingsås Tidning och sociala medier som Facebook har också utnyttjats mycket. Hemsidan används också till att tillgängliggöra kontaktuppgifter på politiker. Från miljöskyddskontorets sida jobbar man mycket aktivt med att sprida information på Alingsås tidningen. Administrativ chefen reflekterar så här kring de kanaler kommunen jobbar med;

”Från kommunens sida så är Facebook väldigt aktuellt och den kanalen har kommunen jobbat aktivt med.” (Intervjuperson 1)

Kommunen ser Facebook som en förlängning av kommunens hemsida för att nå så många som möjligt. Kommunen har stark vilja i att utnyttja sociala medier därför att den anses vara mer användbara när kommunen vill förmedla en aktuell händelse eller dela en länk. Det har även utnyttjats för att marknadsföra kommunens e-tjänster och miljöskyddschefen tror att myndigheten kommer att använda Facebook mer i framtiden för att nå många olika grupper i samhället. Så uttrycker sig IT-chefen;

”Det finns en stark vilja från kommunens sida att jobba med sociala medier och vara närvarande, man ska gå dit folk är helt enkelt.” (Intervjuperson 2)

4.2.2. Diskussion och beslutsprocessen

Det finns olika kommunikationskanaler mellan kommunen och invånarna i Alingsås men för tillfället finns det inget diskussionsforum där invånarna kan diskutera relevanta politiska frågor med varandra och med politiker utan det finns enbart möjligheten att lämna synpunkter (se bilaga 2) på kommunens hemsida som inte leder till någon diskussion. Enskilda politiker använder sociala medier som Twitter för att kommunicera med invånarna men det finns inget krav från kommunen för att politikerna ska Twittra utan de bestämmer själva. Idag använder kommunen den traditionella vägen, nämligen att sätta ett tält i torget, när kommunen vill att allmänheten ska komma med förslag, lämna synpunkter eller tycka till på en viss fråga. IT-chefen resonerar så här kring diskussion mellan medborgare och kommunen;

”Det är väldigt traditionellt, om vi har rådslag om torget då sätter vi upp ett tält och sen så kan allmänheten komma förbi och lämna synpunkter.” (Intervjuperson 2).

Alingsås invånarna får möjligheten att nå förvaltningen via e-post och telefon för att ställa frågor. IT-chefen berättar om att kommunen tar frågorna på allvar och brukar svara på de frågor som tas upp när det finns tid. E-post som kommunikationsverktyg fungerar bättre för kommunen eftersom det kräver minder resurser än ett diskussionsforum.

När det gäller miljöskyddskontoret så följer de befintliga lagar och regler och miljöskyddschefen att det blir svårt att låta medborgare påverka dessa lagar t.ex. det finns lag

som förbjuder biltvätt på gatan och det går inte att välja om man ska följa lagen eller inte. Det är alltså svårt att diskutera sådana frågor på ett diskussionsforum med medborgare utan gäller det att hitta rätt fråga som går att diskutera kring. Men det anses vara positivt att låta medborgarna lämna synpunkter och diskutera relevanta frågor för att det leder till förbättringar inom organisationen men det är viktigt att säkerställa att det blir representativt.

Trots att det finns olika kommunikationskanaler för Alingsåsinvånarna att ta del av information och delvis lämna synpunkter så involveras inte invånare i någon typ av beslutsfattandet utan de får bara information om vad som pågår. Politikerna har makten över beslutsprocessen och invånarna kan inte påverka det.

Kommunen har alltså inte prövat metoder för e-deltagande så som diskussionsforum, e-petitioner och liknande. Det finns inte intresse från politiker för att genomföra sådana metoder för e-deltagande och detta på grund av ointresse och resurser menar IT chefen medan miljöskyddschefen tror att resurser är största anledningen. Kommunen jobbar fortfarande väldigt traditionellt och det är svårt att bryta det. En annan anledning till att medborgare inte involveras i några beslut är att det inte går att säkerställa att det blir representativt menar samtliga intervjupersoner. IT-chefen uttrycker sig så här;

”Det har inte varit någon politiker som väcker en sådan motion som säger att vi borde införa e-petition, det är viljan snarare än resurser som styr att t.ex. e-petitioner inte finns.”(Intervjuperson 2)

4.3. Miljö-intresset i Alingsås

Samtliga intervjupersoner har samma syn på att det finns ett stort intresse för miljöfrågor bland Alingsås invånarna. Detta märktes i det så kallade ”framtidsveckan” som arrangeras av kommunen och som går ut på att öka medvetenheten kring miljöfrågor dvs. uppmärksamma medborgarna om frågor som handlar om deras sätt de lever på och fundera över hur de kan utveckla och förändra lokalmiljö så att den är mer miljövänlig.

Trots att det märks intresse för miljöfrågor bland Alingsås invånare så tycker miljöstrategen att fler förbättringar och förändringar behövs för att öka uppmärksamheten. Majoriteten av medborgare är inte medvetna om att miljöfrågor är viktigare än ekonomi och de flesta har kanske en känsla av det men vet inte riktigt vad det innebär. Miljöstrategen beskriver så här;

”Utan en vettig miljö finns det ingen ekonomi, det är grunden för vårt välstånd.”(Intervjuperson 3)

Vårt ekonomiska system bygger på konsumtion och ökandet av konsumtion ses en positiv effekt på ekonomin men vi glömmer att det kräver ständigt uttag av naturens resurser som i sin tur påverkar miljön negativt. IT är en jätte viktig verktyg för att öka uppmärksamheten kring miljöfrågor men det är en stor utmaning eftersom folk prioriterar annat framför miljön. Detta är dessutom emot det ekonomiska systemet vi har.

4.3. Hinder som kommunen står inför och planer på förbättringar

Hittills har målet med e-förvaltning upplevts något otydligt i kommunen och den främsta utvecklingen har handlat om digitalisering och effektivisering inom organisationen snarare än utveckling av e-tjänster och demokrati. IT-chefen menar så här om e-förvaltningens mål;

”Man ser e-förvaltning mer som att jobba med interna processer, rationalisera, digitalisera.” (Intervjuperson 2)

För att utnyttja IT för främjandet av demokrati behöver kommunen sätta en budget och ta område för område. Kommunen har jobbat på samma sätt i många år och trivs i att jobba på det traditionella sättet och detta tar förstås tid att förändras. För att utvecklingen av e-förvaltningen ska gå framåt behöver kommunen förändra sitt arbetssätt och framförallt ge medborgare utrymme för att tycka till. Så här anger IT-chefen;

”Man måste ge medborgare möjlighet att lämna synpunkter.” (Intervjuperson 2)

De nya politikerna i Alingsås anses ha bättre förståelse för hur utvecklingen av e-förvaltningen ser ut idag och att e-förvaltningen behöver förbättras. Det ses nu mera som en politisk fråga vilket inte var möjligt för några år sedan. Kommunen har nu fått i uppgift för att jobba med e-förvaltning och e-samhälle och har fått pengar till att förbättra nuvarande e-förvaltningens situation. Kommunen förväntas också öka antalet e-tjänster i år. Administrativ chefen uttrycker sig så här;

”Ser man det historiskt sätt tillbaka så har det inte varit en stor politisk fråga men de nya politikerna inser vikten i detta. De är också i en annan generation, för de är det naturligt och de ser potentialen i det än tidigare.” (Intervjuperson 1)

Vidare anger administrativ chefen att detta dock inte innebär att politikerna stödjer utvecklingen av e-förvaltning i riktning mot den demokratiska processen;

”Vi får inte stöd specifik för den demokratiska processen men däremot så har vi nu fått i uppgift att jobba med omställning till e-förvaltning och e-samhället.”
(Intervjuperson 1)

Politiker jobbar mycket med sina partier och de har inget initiativ för att stödja tjänstemän och ta ut olika planer för att förbättra den demokratiska utvecklingen. IT är ett bra instrument för att främja demokratin men politiker har inte kunskap om IT vilket leder till ointresse för IT frågor. De har mer intresse för fysisk planering därför att de är enklare att förstå.

Ett annat hinder inför främjandet av demokrati är den digitala klyftan då det finns ca en miljon svenskar som inte använder internet på grund av resurser och vilja. Den äldre generation är en grupp som inte har vana för internet användning och använder det väldigt sällan. Därför har vård och omsorg i Alingsås haft några utbildningar för äldre att använda internet vilket anses vara positivt.

5. Analys & diskussion

Syftet med denna uppsats var att undersöka hur förvaltningen kan utnyttja IT för att främja demokrati. E-demokrati är en del av e-förvaltningens mål och därför var det intressant att undersöka huruvida förvaltningen har lyckats med att främja demokratin med stöd av IT samt vilka hinder finns det inför målet. Med tanke på tid och resurser var det inte möjligt att analysera alla Sveriges kommuner därför valde jag Alingsås kommun. Kommunal service är ett stort område och det var viktigt att koncentrera mig på en del av kommunens verksamhet och jag valde miljöområde för att analysera hur IT används för att främja demokrati. Genom att kombinera teori och intervjuer försökte jag för att få svar mina frågeställningar. Teorin är baserad på tidigare forskning inom e-förvaltning och då är viktig att påminna att e-förvaltning är en kombination av e-tjänster, e-demokrati och e-administration.

Intervjuerna ledde till bättre förståelse för hur Alingsås kommun använder IT för att främja demokrati. Jag kom fram till att målet med e-förvaltning i Alingsås kommun inte har uppnåtts då är det främsta målet med e-förvaltning är effektivisering inom organisationen och främjande av demokrati kommer i andra hand. För att tydligare förklara anledningar till varför målet inte har uppnåtts delar jag upp orsakerna enligt Lidens (2011) modell som beskrevs i avsnitt 2.2. Modellen beskriver hur fullständig e-demokrati kan uppnås och denna modell delas upp i tre steg, enligt följande;

Tillgänglighet av information

Intervjupersonerna tyckte att kommunen erbjuder mycket information på sin hemsida och menar att kommunen har kommit långt i utvecklingen när det gäller tillgänglighet och spridning av information. Denna information handlar om sopsortering, kemikalier i olika produkter, cykelvägar till videofiler från fullmäktige. Kommunen använder också sociala medier för att sprida information och länkar om aktuella händelser. Alingsås invånarna prioriterar annat än miljöfrågor och med tanke på att miljöfrågor är mycket viktiga för samhället och miljöproblem kan lämna djupa spår efter sig om de inte tas på allvar, kan kommun utnyttja IT för att uppmärksamma folk om miljöfrågor.

Men tillgång till sådan information räcker inte för att uppnå fullständig e-demokrati enligt Lidens (2011) modell. Information som handlar om energiplan, miljömål, policydokument och förslag om olika budget finns ännu inte. Jag anser att kommunens hantering av tillgång

till information innehåller brister och med tanke på att internetanvändningen har ökat jämfört med ca tio år sedan, borde tillgång till information ha förbättrats. Enligt Findhal (2013) har internet användning i hemmet har ökat från 25 % i 2003 till 73 % i 2013.

Diskussion med medborgare

I dagsläget kan kommun invånarna komma i kontakt med tjänstemän och enskilda politiker via e-post och telefon. Men kommunen erbjuder inte något diskussionsforum på sin hemsida för att ge medborgarna möjligheten att diskutera relevanta frågor öppet med varandra och med politiker. Medborgarna kan generellt lämna synpunkter till kommunen via deras hemsida utan att det blir någon dialog mellan dessa två aktörer. Att lämna synpunkter till kommunen kan förstärka relationen mellan medborgare och kommunen men detta räcker inte för att främja demokratin.

SKL – Sveriges Kommuner och Landsting utgav skriften ”11 tankar om medborgardialog i styrning” och tanke nummer 4 handlar om medborgardialogen. Medborgardialogen syftar till att förstärka den representativa demokratin genom att ge medborgare möjligheten till att delta i olika diskussioner för att säga sitt innan ett beslut ska fattas (Skl, 2009). Djörke et al. (2009) menar att det innehåller brist i hur SKL menar med medborgardialogen. I tanken nummer 4 står det så här: citat ur (Djörke et al. 2009, s.13).

”De förtroendevalda deltar i dialogen för att lyssna för att förstå (mitt förtydligande: medborgarnas synpunkter), inte för att svara eller förklara”

Det är alltså viktigt att politiker och tjänsteman i kommunen för dialog med medborgare för att ta reda på vad medborgarna vill ha och svara på deras frågor, något som ordet dialog representerar och inte bara lyssna på vad medborgarna har att säga (Djörke et al., 2009).

Jag upplevde det som att intervjupersonerna var något tveksamt till att medborgarna får möjligheten till diskutera relevanta frågor med förvaltningen och politiker via kommunens hemsida. De menar att det är svårt att hitta frågor som går att diskutera kring och att det kanske blir alltid samma grupp människor som deltar i olika diskussioner och detta blir då inte så representativt.

Att föra dialog med medborgare innebär inte att man avskaffar den representativa demokratin och inte heller försvagar den utan förstärker representativa demokratin eftersom valda representanter nu kan uppfylla medborgarnas krav och önskemål (Djörke et al., 2009). Med dagens IT-utveckling kan detta förverkligas men IT i sig kan inte förverkliga målet med att främja demokratin utan det krävs beslut, organisering och finansiering menar Djörke et al. (2009). IT har inte utnyttjats fullt ut för främjandet av demokrati i Alingsås kommun eftersom det saknas tillräckliga resurser och politiskbeslut som ska stödja detta.

Medborgarnas involvering i beslutsfattande

Som det beskrevs i resultaten så finns det inte tillräckligt intresse och resurser för att utveckla e-förvaltningen till en mer demokratisk riktning i Alingsås kommun. Medborgarna i Alingsås involveras inte via elektroniska kanaler i något beslut som tas och intervjupersonerna menar att det kan bli svårt att säkerställa att det blir representativt.

Jag anser att från kommunens sida har man inte tagit initiativ till att involvera medborgare i beslutsfattandet därför att det ses som en hot mot den representativa demokratin. IT kan utnyttjas för att engagera medborgare i politiken så att de får kunskap om politiska beslut som i sin tur leder till att minska gapen mellan medborgare och politiker. Genom e-deltagande kan medborgare vara med och påverka beslutsprocessen så att den representativa demokratin förstärks.

Det går att stärka demokratin genom att utnyttja IT som verktyg och Bristols kommun i England som beskrevs i teori kapitlet (se avsnitt 2.4) är ett exempel på att detta. Bristol-exemplet var ett lyckat projekt på lokal nivå som går att uppnås även på nationellt nivå. Det visade att kommunen kunde öka motivation och intresse för den demokratiska processen bland medborgare genom att tillgängliggöra information på ett fungerande sätt och öka e-deltagande som ledde till en mer transparent, legitimt och demokratisk beslutsprocess utan att hota den representativa demokratin. Allt detta var möjligt eftersom politiker i kommunen hade initiativ och engagemang till förändringar i den demokratiska processen och det ledde till att kommunen kunde utnyttjade IT på ett organiserat sätt. Alltså initiativ från politiker är nödvändiga för att förvaltningen ska åstadkomma främjandet av demokrati med stöd av IT. Detta har inte varit möjligt i Alingsås kommunen eftersom kommunen har svårt att bryta det traditionella sättet att arbeta t.ex. om kommunen vill samla in medborgarnas synpunkter angående en aktuell händelse sätter kommunen ett tält i torget och fråga de som visar intresse.

Trots att det finns intresse för miljöfrågor så prioriterar Alingsås invånarna andra frågor därför att dem inte är medvetna om miljöns viktiga roll i samhällets välbefinnande. Kommunen kan förändra mönstret genom att använda IT som verktyg för att öka uppmärksamhet bland invånarna. Men kommunen behöver resurser för att kunna utnyttja IT på ett organiserat sätt som ska öka intresset för miljöfrågor bland invånare samt öka e-deltagande. För att detta ska förverkligas behöver kommunen politiskstöd.

Ett exempel på hur kommunen kan utnyttja IT för att öka uppmärksamheten kring miljöfrågor är att tillgängliggöra all miljörelaterad information på ett mera organiserat sätt så att invånare kan lätt hitta information på kommunens hemsida. En väl organiserad hemsida där medborgare kan hitta information på ett smidigt sätt drar mer uppmärksamhet och därför ökar antalet besökare. Sedan behöver kommunen skapa ett diskussionsforum där medborgare får tillfälle att diskutera aktuella miljöfrågor både med varandra och med kommunen. Efter det ska kommunen erbjuda möjligheter till medborgare att delta i beslutsprocessen genom t.ex. e-petitioner. Allt detta kan leda till att e-deltagande ökar eftersom nu får medborgare uppleva resultaten.

6. Slutsats

Forskning visar att offentlig förvaltnings mål med att främja demokrati skjuts upp och effektivisering inom organisationen prioriteras. Offentlig förvaltning kan främja demokrati med stöd av IT men det behövs initiativ och engagemang från politiker för att kunna uppnå målet och det innebär att processen behöver beslut, organisering och finansiering som inte går att genomföra utan politisk stöd. IT i sig kan inte bidra till förändringar i den demokratiska processen utan är ett effektivt verktyg som kan utnyttjas av offentlig förvaltning för att uppnå målet. När det gäller fallet Alingsås så har kommunen inte utnyttjat IT på ett fungerande sätt för att förbättra demokratin utan fokusen ligger på effektivisering inom kommunen. Detta framkom efter att jag gjorde en fallstudie på Alingsås kommunen där fyra tjänstemän intervjuades.

Undersökningen fokuserades på miljöfrågor i kommunen då var det svårt att undersöka kommunen samtliga förvaltningar och jag ansåg att miljöfrågor och dess relation till demokrati var ett viktigt område att undersöka. Det visade att intresset för miljö finns bland Alingsås medborgarna men de prioriterar andra frågor framför miljöfrågor och mönstret behöver förändras för att uppnå en hållbar miljö. Kommunen behöver öka medvetenhet kring miljöfrågor bland invånarna så att de prioriterar miljöfrågor och IT är ett verktyg som kan användas. Eftersom sociala medier som Facebook och Twitter används av många har dessa nätverk stor potential för spridning av information och det används utav Alingsås kommun så långt resurserna räcker för att nå allmänheten och öka medvetenheten om bl.a. miljöfrågor. Men förvaltningen har ännu inte lyckats utnyttja IT fullt ut för att främja demokrati. Med det menas att tillgång till viktig information som bidrar till förbättringen av demokrati, möjligheten för medborgare att diskutera relevanta frågor och involvera dem i beslutsprocessen saknas i Alingsås kommun.

Det finns olika faktorer som hindrar offentlig förvaltning att främja demokrati med hjälp av IT. Svag ekonomisk utveckling, medborgarnas mindre intressnivå och efterfråga på e-demokrati och avsaknandet av politiskbeslut som påverkar offentlig förvaltnings prioriteringar är några sådana faktorer. Politiskbeslut anses vara en viktig faktor, då påverkar det offentlig förvaltnings tillgång till resurser som är nödvändiga för att utnyttja IT på ett organiserat sätt och som leder till ökat intresse för e-demokrati bland medborgare och slutligen involvera de i beslutsprocessen.

Forskningen visar också att den digitala klyftan är ett hinder som försvårar förvaltningens arbete i att förbättra demokrati och det finns flera faktorer som påverkar det t.ex. ekonomi och kunskap. Med tanke på att allt fler får tillgång till datorer och internetuppkoppling ses kunskap som ett av de största hoten som hindrar demokratiska processen.

7. Studiens relevans och överbarhet

Denna undersökning och rapport är genomförd för att se hur offentlig förvaltning kan utnyttja IT för att främja demokrati. Som det nämndes i uppsatsen är IT ett viktigt verktyg som kan användas av offentlig förvaltning för att sprida information till allmänheten, ha diskussion med medborgare och involvera medborgare i olika beslutsprocesser som leder till främjandet av demokrati. Studien har fokuserats på miljöfrågor men jag anser att resultatet av studien kan gälla andra förvaltningar inom kommunen och därmed är studien överförbart även till andra förvaltningar. Detta är relevant eftersom IT inte har utnyttjats fullt ut av offentlig förvaltning för att främja demokratin som nämndes i inledningen (se avsnitt 1.2).

8. Förslag till fortsatt forskning

I den här undersökningen har jag försökt att utreda hur offentlig förvaltning kan främja demokrati med stöd av IT och därmed valde jag Alingsås kommun som fallstudieobjekt. Jag valde att endast intervjua fyra tjänstemän på kommunen och få deras syn på hur kommunen har lyckats förbättra den demokratiska processen med hjälp av IT, detta på grund av tidsbrist. För fortsatta studier hade det varit intressant att intervjua politiker i kommunen för att få reda på vad de anser att de har gjort för att stödja offentlig förvaltning i demokratiska processen. Med det menas huruvida politikerna i Alingsås kommun anser att de har bidragit förvaltningen med de nödvändiga beslut, finansiering och organisering så att förvaltningen kan främja demokratin med hjälp av IT samt eliminera eventuella hinder. Det hade också varit intressant att få medborgarnas åsikter på hur de upplever ITs roll i den demokratiska processen och hur mycket de känner sig delaktiga.

Referenslista

- Alingsås (2014a) *Företag, stöd och vägledning*. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://www.alingsas.se/naringsliv-arbete/foretag-stod-och-vagledning> [2014-04-03]
- Alingsås (2014b) *Vi har vision*. [Elektronisk] Tillgänglig: <https://www.alingsas.se/vision2019> [2014-05-01]
- Alingsås (2014c) *Backgrund*. [Elektronisk] Tillgänglig: <https://www.alingsas.se/kommun-politik/hallbar-kommun/alingsas-vision-2019/bakgrund> [2014-05-01]
- Alingsås (2014d) *Alingsås miljömål 2011-2019*. [Elektronisk] Tillgänglig: https://www.alingsas.se/sites/default/files/alingsas_miljomal_2011-2019.pdf [2014-05-01]
- Backman, J. (2008) *Rapport och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Boman, D. (2011) *Allmänhetens miljöintresse sviktar I Sverige*. [Elektronisk] Tillgänglig: http://yttra.se/yttra-pdf/2011-4_mr.pdf [2014-04-01]
- Börjesson, J. (2011) *Realisering av e-Deltagande genom webb 2.0*. (Examensarbete inom datavetenskap, fysik och matematik). Linneuniversitet. Institutionen för datavetenskap, fysik och matematik, Växjö.
- Chadwick, A. & May, C. (2003) Interaction between states and citizens in the age of internet: “e-Government” in the United States, Britain, and the European Union. *An International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, Vol. 16 (2), pp. 271–300.
- Chavez, C., Repas, M. A., & Stefaniak, T. (2010) *A new way to communicate with residents: Local government use of social media to prepare for emergencies*. Washington, DC: International City/County Management Association.
- Clift, S. (2004) *E-government and democracy – report to the United Nations*. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://stevenclift.com/?p=112> [2014-03-4]
- Clift, S. (2007) *Ten practical online steps for government support of democracy*. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://stevenclift.com/?p=146> [2014-05-01]
- de Róiste, M. (2013) Bringing in the users: The role for usability evaluation in eGovernment. *Journal of Government Information*. 30 (4), pp. 441-449

- Djörke, B. et al. (2009). *Med eller motborgare – maktodelning*. [Elektronisk] Tillgänglig: http://www.d2d.nu/2009/D2D_boken2009ny.pdf [2014-04-20]
- Ekelin, A. (2007) *The work to make eParticipation work*. Diss., Blekinge: Department of Interaction and System Design, Blekinge högskolan.
- Findahl, O. (2013) *Svenskarna och internet*. Stockholm: .SE (Stiftelsen för Internetinfrastruktur). [Elektronisk] Tillgänglig: <https://www.iis.se/docs/SOI2013.pdf> [2014-04-27]
- Findhal, O. (2013) *En miljon svenskar vill inte använda internet*. Stockholm: .SE (Stiftelsen för Internetinfrastruktur). [Elektronisk] Tillgänglig: http://www.digidel.se/wordpress/wp-content/uploads/digidel_rapport1.pdf [2014-04-30]
- GlobeScan (2013) *Environmental concerns “at record lows”*: global poll. [Elektronisk] Tillgänglig: http://www.globescan.com/images/images/pressreleases/2013-Enviro-Radar/globescan_press_release_enviroconcern_03-25-2013.pdf [2014-04-01]
- Grönlund, Å. et al. (2003) *IT och demokrati - Erfarenheter och framtida vägar* Östersund: ITPS, Institutet för tillväxtpolitiska studier. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://www.tillvaxtanalys.se/download/18.56ef093c139bf3ef8902710/1349863384298/it-och-demokrati-delrapport-03.pdf> [2014-04-30]
- Hallinder, L. (2008) *Hållbar utveckling – Begreppets utveckling och användning på kommunal nivå*. Examensarbete, Södertörns högskola, Institutionen för livsvetenskaper.
- Hilton, S. (2006) Developing local e-democracy in Bristol: From information to consultation to participation and beyond. *Aslib Journal of Information Management*. Vol. 58 (5), pp. 416-428.
- Hofmann, S. et al. (2013) Old blunders in new media? How local governments communicate with citizens in online social networks. *46th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*. pp.2023-2032.
- Krokmors, A. (2012) *Demokratisk e-förvaltning i kommunen*. Diss., Statsvetenskapliga fakulteten, Helsingfors universitet.
- Liden, G. (2011) *Från demokrati till e-demokrati*. Diss., Sundsvall: Department of Social Sciences, Mittuniversitet.

- Lindblad-Gidlund, K. et al. (2010) *Förvaltning och medborgarskap I förändring*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Mahrer, H. & Krimmer, R. (2005) Towards the enhancement of e-democracy: identifying the notion of the ‘middleman paradox’. *Information system journal*. 15, pp. 27–42.
- Nordfors, L, Ericson, B, & Lindel, H. (2006) *Framtidens e-förvaltning*. Stockholm Vinnova. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://www.vinnova.se/upload/epistorepdf/vr-06-04.pdf> [2014-03-05]
- Patel, R. & Davidson, B. (2011) *Forsknings-metodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.
- Royo, S., Yetano, A. & Acerete, B. (2014) E-Participation and Environmental Protection: Are Local Governments Really Committed? *Public Administration Review*, 74 (1) 87–98.
- Skl (2009) *11 tankar om medborgardialog i styrning*. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://www.samband.is/media/lydraedi---mannrettindi/LydraediSvithjod.pdf> [2014-04-01]
- Svedin, M. (2010) *Digital delaktighet i Sverige: Om att inkludera alla i framtidens samhälle*. (Examensarbete inom informationsteknologi). Uppsala universitet. Institutionen för Informationsteknologi, Uppsala.
- van Dijk, J. (2006) Digital divide research, achievements and shortcomings. *Journal of Empirical Research on Culture, the Media and the Arts*. Vol. 34 (4-5), pp.221-235.
- Walsham, G. (1995). “Interpretive case studies in IS research: nature and method.” *European Journal of information systems*, 4(2), pp.74-81.
- Östlund, N. (2009) *E-deltagande i fysisk planering – att fånga lokal kunskap med webbGIS*. Diss., Department of Landscape Architecture, Swedish University of Agricultural Sciences.

Bilaga 1 – Intervjuguide

Personlig presentation

Kan du berätta lite om dig själv och vilka är dina arbetsuppgifter?

Frågor kring kommunens utnyttjande av IT för att främja demokrati.

Vad är målet med e-förvaltning i Alingsås kommun?

Hur ser utvecklingen av e-tjänster ut?

På vilket sätt kan invånarna kommunicera med er?

Vad har Alingsås kommun gjort för att främja demokrati och hur mycket information finns det tillgänglig på kommunens hemsida?

Använder kommunen sociala medier för att sprida information och ha kommunikation med medborgare?

Använder ni IT för att sprida information och öka uppmärksamheten kring miljöfrågor?

Hur mycket använder ni IT för att ha kontakt och diskussion med medborgare samt involvera de i beslutsprocessen t.ex. kan medborgare ta del av information, diskutera och påverka beslut?

Har kommunen prövat metoder för e-deltagande som diskussionsforum, e-petitioner och liknande?

Intresset för miljöfrågor bland Alingsås invånarna.

Märks det intresse för miljöfrågor bland Alingsås invånare?

Tycker ni att kommunen behöver öka uppmärksamheten för miljöfrågor?

Anser ni att IT kan utnyttjats för att främja demokrati kring miljöfrågor?

Eventuella hinder som försvårar främjandet av demokrati i kommunen och planer för förbättringar.

Får ni stöd från politiker för att förbättra demokrati med stöd av IT?

Vad hindrar kommunen för att stärka demokrati med stöd av IT?

Ses digitala klyftan som ett hinder?

Hur ser planen ut för framtiden för att främja demokrati?

Bilaga 2 – Skärmdumpar från Alingsås.se

The screenshot shows the Alingsås website's navigation bar with icons for various services: Turism (i), Självservice (e), Sök jobb (gears), Synpunkten (!), Företagare (handshake), Fixa min gata (hand on map), Förening (people), and Tillgänglighet (TD). Below the navigation bar are three columns of news articles. The middle column is titled 'Demokrati' and contains several articles with dates and titles.

Aktuellt	Demokrati	Vår stad
Publiceringsdatum: 2014-05-07 Skolbarn samlar in pengar för utbildning i Afrika »	Publiceringsdatum: 2014-05-15 Utbildningsnämnden fattade beslut om våruppföljningen, programutbud, riktlinjer för program m.m. »	Publiceringsdatum: 2014-04-03 Vi hämtar ditt farliga avfall »
Publiceringsdatum: 2014-03-21 Festlig invigning 17 maj av den nya lekplatsen i Nohaga »	Publiceringsdatum: 2014-05-13 Kultur- och fritidsnämnden beslutade om våruppföljning 2014 och om uppdrag åt förvaltningen »	Publiceringsdatum: 2014-03-24 Fåglar i tätorten »
Publiceringsdatum: 2014-05-14 Näringslivschefen har ordet »	Publiceringsdatum: 2014-05-06 Kommunen investerar i Nohaga slott och nya avfallsregler »	Publiceringsdatum: 2014-03-21 Festlig invigning 17 maj av den nya lekplatsen i Nohaga »
Publiceringsdatum: 2014-05-13 Söker frivilliga för att avlasta småbarnfamiljer »	Publiceringsdatum: 2014-04-14 Allt om EU-valet »	Publiceringsdatum: 2014-03-19 Nu pågår bygget av Park Decum i Stadsskogen »
Publiceringsdatum: 2014-05-13 Vägvisningen till Alingsås Turistbyrå på plats »	Publiceringsdatum: 2014-04-29 Ansökan om serveringstillstånd m.m. »	Publiceringsdatum: 2014-02-18 Parkeringsplatser i Alingsås »

Figur 4. Denna figur visar demokrati spalten på Alingsås kommuns hemsida. Alingsås invånarna kan hitta demokrati relaterad information under denna spalt.

The screenshot shows the Alingsås website's navigation bar with categories: Näringsliv, företag; Utbildning, barnomsorg; Omsorg, hjälp; Uppleva, göra; Bygga, bo och miljö; Trafik, infrastruktur; Kommun, politik. Below the navigation bar is a form titled 'Synpunkt till kommunstyrelsen' with a text area and input fields for Name, Address, Postnummer, Postadress, and Telefon.

Kommun, politik

- > Alingsås Vision 2019
- > Blanketter och e-tjänster A-Ö
- > Kommunens organisation
- > Kommande politiska frågor
- ▼ Politiska beslut och protokoll
 - > Kommunfullmäktige
 - Ungdomsfullmäktige
 - > Kommunstyrelsen
 - > Barn och ungdomsnämnden
 - > Kultur och fritidsnämnden
 - > Miljöskyddsnämnden
 - > Samhällsbyggnadsnämnden
 - > Socialnämnden
 - > Tekniska nämnden
 - > Utbildningsnämnden
 - > Vård och äldreomsorgsnämnden
 - > Personnämnden (Pol.)

Synpunkt till kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen ansvarar för övergripande planering i kommunen, näringslivsfrågor, personalfrågor, ekonomisk planering, redovisning, organisationsutveckling, informationsverksamhet, inköpsadministration och kollektivtrafik.

Skriv din synpunkt här: *

Namn:

Adress:

Postnummer:

Postadress:

Telefon:

Här kan du lämna synpunkt, kritik, klagomål eller förslag. Du är naturligtvis även välkommen att vända dig direkt till personal eller chef för verksamheten. Kontakta. »

Du kan skriva och skicka in anonymt. Om du vill få svar från oss, behöver du lämna ditt telefonnummer eller din mejladress.

Det du skickar till oss bedöms av kunnig tjänsteman om det ska sekretessbeläggas. Bedöms det inte som sekretess blir det en offentliga handling.

Figur 5. Med hjälp av formuläret som visas i figuren kan invånarna i Alingsås lämna synpunkter till kommunstyrelsen.