

Förvaltningshögskolans rapporter
nummer 140

Politik och förvaltning på nätet

Therese Jakobsson
Helena Richardsson

Politik och förvaltning på nätet
Therese Jakobsson och Helena Richardsson
Första upplagan
Första tryckningen

©2016 Författaren
Tryckning Kompendiet
ISSN 1401-7199



Innehåll

Förord.....	1
Del I: När det nödvändiga blir det önskvärda. Teknik och politik i e-förvaltningspolicys 2000-2012.....	2
1. Inledning.....	3
2. E-förvaltning: forskningsfält & begrepp.....	7
3. Teoretiska utgångspunkter.....	13
4. Metod & empiri.....	20
5. Analys.....	29
6. Jämförelse, diskussion & utblick.....	51
7. Sammanfattning & slutsatser.....	58
Referenslista.....	64
Del II: Politiker på Twitter – en komplex politikerroll.....	68
Författarens förord.....	69
1. Inledning.....	70
2. Tidigare forskning och teoretiska utgångspunkter.....	73
3. Metod.....	81
4. Analys av den komplexa politikerrollen.....	86
5. Slutsatser.....	99
6. Diskussion.....	103
Referenslista.....	105
Bilaga – Presentation av studiens deltagare.....	109

Förord

Få utvecklingstrender under de senaste decennierna har påverkat samhället mer än digitalisering. Nya informationstekniker effektiviserar traditionella verksamheter och öppnar nya kommunikationskanaler. Men för gamla institutioner är det en utmaning att ta sig an nya tekniker, inte minst i förvaltningen som är kringgärdad av regler som värnar integritet och rättsäkerhet. Politik och förvaltning har heller inte har legat i framkant på den teknologiska utvecklingen. Men övergången till e-förvaltning och demokratisk dialog via sociala medier pågår, och hur digitaliseringen förändrar förutsättningarna för offentliga aktörer är ett viktigt forskningsfält inom offentlig förvaltning. I denna rapport återfinns två excellenta masteruppsatser i offentlig förvaltning från 2016 som båda studerar denna utveckling.

I "När det nödvändiga blir det önskvärda. Teknik och politik i e-förvaltningspolicys 2000-2012" analyserar Therese Jakobsson hur relationen mellan teknik och politik konstrueras i en rad statliga policydokument. Jakobsson använder diskursanalytisk metod för att analysera dokumentens texter. I uppsatsen görs även en genomgång av tidigare forskning kring e-förvaltning som begrepp och koncept.

I "Politik på Twitter – en komplex politikerroll" analyserar Helena Richardsson hur politiker hanterar gränserna mellan offentligt/privat samt politiskt/personligt när de är aktiva på Twitter. I uppsatsen problematiseras även hur politikerrollen påverkas av nya sätt att kommunicera med medborgare och med varandra. Richardsson har intervjuat elva framträdande politiker på statlig och kommunal nivå.

Tillsammans täcker de två studierna därför både diskussionen om digitaliseringens betydelse och effekter på ett övergripande plan och hur enskilda aktörer verksamma i den nya digitaliserade världen hanterar situationen och justerar sina traditionella roller.

David Karlsson, docent i offentlig förvaltning
Redaktör för Förvaltningshögskolans rapportserie

*Del I: När det nödvändiga blir det
önskvärda. Teknik och politik i e-
förvaltningspolicys 2000-2012*

Therese Jakobsson

1. Inledning

Bureaucracy is no longer what it once was. The term conjures up mental visions of massive buildings in which large group of men - bureaucrats are, without exception men - encumbered by stacks of files frown heavily into duplicates and triplicates of important reports embellished with impressive looking signatures.[---]Today, a more true-to-life vision of the term 'bureaucracy' would be a room filled with softly humming servers, dotted here and there with a system manager behind a screen (Bovens & Zouridis 2002, s. 175f)

Sedan slutet på 1990-talet har ett politiskt reformarbete pågått i syfte att sätta "e" framför den svenska förvaltningsmodellen. Genom att integrera ny teknik i förvaltningens processer ska denna så kallade elektroniska förvaltning – där medborgarna i allt högre utsträckning möter den offentliga sektorn via digitala kanaler – bli verklighet. I vissa avseenden är vi redan där. Skattedeklaration, flyttanmälan och ansökan om studiemedel är några exempel på tjänster som vare sig kräver fysiska möten eller turer till brevlådan.

Från politikens sida är ambitionen med e-förvaltning högt ställda: Målet är att *all* vår kontakt med den offentliga sektorn inom en snar framtid primärt ska ske via digitala plattformar (SOU 2015:66, 12). Det kommer därmed – givet att politiken får som den vill – i allt lägre utsträckning vara närbyråkrater som utgör den offentliga förvaltningens "ansikte utåt" och istället kommer det att vara hemsidor och digitala tjänster som svarar för den huvudsakliga interaktionen med medborgarna.

I och med framväxten av e-förvaltning i Sverige såväl som på den internationella arenan har en rad forskare kommit att ägna allt mer uppmärksamhet åt e-förvaltning (eller e-government), dess potential och dess effekter. Under de senaste decennierna har forskare bland annat undersökt framgångsfaktorer i implementeringen av e-förvaltning (Moon 2002; Layne och Lee 2001; Ramon Gil-Garcia & Pardo 2005), vad som krävs för att få medborgarna att använda digi-

tala tjänster och kanaler (Hung, Chang & Yu 2006; Bélanger & Carter 2008) och vilka effekter som implementeringen av e-förvaltningen har på exempelvis medborgarnas förtroende för den offentliga förvaltningen (Welch, Hinnant & Moon 2005; Morgeson, vanAmburg & Mithas 2010; West 2004).

Litet utrymme har emellertid ägnats åt att undersöka idéer och antaganden som ligger till grund för de reformer som kan sammanfattas under konceptet e-förvaltning. Digitaliseringsreformerna beskrivs oftast som nästintill apolitiska eller rent tekniska och därmed avskurna från idéer, ideologier och värden.

Tekniken kan emellertid inte betraktas som någonting utanför eller avskilt från den kontext inom vilken den befinner sig. Tekniken i sig äger inga naturgivna eller inneboende värden, men den kommer i interaktion med politiska och sociala processer att beklädas med värden och potential. Genom dessa interaktioner och processer kommer relationer också att konstrueras mellan det politiska och det tekniska.

En allmän kritik som riktats mot den samhällsvetenskapliga och den teknologiska forskningen är att den förra tenderar att ignorera tekniken och den senare tenderar att ignorera politiken. Mot bakgrund av detta tycks det väl motiverat att undersöka hur tekniken görs till politik och på så vis sammanfoga de båda forskningsområdena. På så vis tas ett steg tillbaka från e-förvaltningens implementering och effekter och fokus riktas istället mot de idéer och föreställningar om politik, teknik och samhälle som gör dessa digitaliseringsprojekt möjliga och önskvärda.

Genom att rikta fokus mot de föreställningar som "går in i" e-förvaltningsprojekten har studien sin utgångspunkt i policyprocessens absoluta början, dvs. det stadium där politiken formuleras. Studien följer därmed en väl upptrampad stig som söker förståelse för hur politik skapas, motiveras och legitimeras. Enligt den traditionella synen föregås det politiska skapandet av ett i samhället identifierat problem. Dessa problem adresseras därefter av politiska makthavare med mer eller mindre fritt handlingsutrymme. Även om denna syn på politikens utformande har kommit att kritiseras är den

alltjämt styrande för hur vi ser på politik, makt och samhällliga problem. I denna studie sökes emellertid en förståelse för politikområdet e-förvaltning som rör sig bortom denna linjära och rationella syn på hur politik blir till.

Detta görs genom att rikta fokus mot hur relationen mellan teknik och politik diskursivt konstrueras i centrala politiska utsagor från slutet av 1990-talet fram tills idag, vilket är den period då e-förvaltning har kommit att bli ett viktigt inslag i den svenska IT-och förvaltningspolitiken.

Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet med studien är att bidra till en ökad förståelse för e-förvaltning som politikområde. Mer specifikt görs detta genom att undersöka hur relationen mellan teknik och politik konstrueras i centrala policydokument under perioden 2000-2012. Syftet uppnås genom att besvara följande frågeställningar:

- *Hur konstrueras informationsteknikens roll i förhållande till politiken? Vilken potential tilldelas informationstekniken? Vilka explicita och implicita effekter önskas uppnås genom att integrera informationsteknik i förvaltningens processer?*
- *Hur konstrueras politikens roll i förhållande till informationstekniken?*

Disposition

Studien inleds med en introduktion till e-förvaltning som forskningsfält och begrepp. Därefter presenteras de teoretiska utgångspunkter som ligger till grund för undersökningen och vad dessa har för betydelse för studiet av politik och policyskapande. Detta åtföljs av en genomgång av den metod och empiri som används i studien. Därefter följer analysen av de dokument som valts ut som undersökningsmaterial, åtföljt av en diskussion och jämförelse av det som analysen visat. Slutligen presenteras en sammanfattning och slutsatser med återkoppling till det syfte och de frågeställningar som ligger till grund för denna studie.

2. E-förvaltning: forskningsfält & begrepp

Denna studie har sin grund i en socialkonstruktivistisk syn på verkligheten och den kunskap vi kan nå om den. Utan att föregå nästkommande kapitel kan detta i korthet sägas innebära att verkligheten – så som vi förstår och uppfattar den – är socialt konstruerad och att vi därför aldrig kan nå någon "sann" eller "riktig" kunskap om den bortom våra föreställningar.

Med en sådan syn på kunskap hamnar du i något av ett dilemma då du förväntas återge dragen hos det forskningsfält inom vilket din studie befinner sig. Att i sedvanlig ordning porträttera en bild av den kunskap som hittills inhämtats om e-förvaltning och teknikens roll blir uppenbart problematisk. Den socialkonstruktivistiska utgångspunkten är ju att vi aldrig kan nå någon sann eller riktig kunskap om den värld vi befinner oss i. Den forskning som hittills bedrivits kan betraktas som delar av en och samma berättelse, dvs. berättelsen om e-förvaltning. Som delar av samma berättelse hade de lika gärna kunnat inkluderas som empiriskt underlag varvid det blir svårt att motivera varför vissa berättelser om e-förvaltning ska klassificeras som *forskning* och därmed befintlig kunskap och andra *undersökningsmaterial* utifrån vilka kunskap ska utvinnas.

Denna introduktion till forskningsfältet kommer därför att vara medvetet översiktlig. Istället kommer jag att återkoppla till litteratur av typen "tidigare forskning" i uppsatsens analysdel och föra en diskussion mellan dessa tidigare berättelser och den berättelse som blir en produkt av denna studie. För förståelsens skull och för att kunna motivera den kunskapslucka som adresseras av denna studie krävs emellertid en kortare genomgång av tidigare studier och deras huvudsakliga fokus.

E-förvaltning som forskningsfält

Forskning om teknikens roll i samhälle, politik och förvaltning är långt ifrån ett nytt forskningsfält. Vid olika tidpunkter i historien har olika typer av teknik utpekats som sin tids samhällsomvälvande kraft. Sedan industrialismens början med dess ångmaskin, spinnmaskin och vävstol har en lång rad tekniska innovationer framhävts som revolutionära för vårt sätt att leva och se på världen. I dagens samhälle är det informationstekniken som ges den centrala positionen i samhällsutvecklingen (Sundquist 2002, s. 5).

Medan forskning om teknik i allmänhet är ett sedan länge etablerat ämne är forskning om just e-förvaltning ett relativt nytt forskningsområde som i huvudsak vuxit fram under de senaste två decennierna. Den amerikanska förvaltningsforskaren Jane Fountain (2001) betraktas som en av de första att teoretisera kring ämnet e-förvaltning. I Fountains verk diskuteras sambandet mellan informationsteknikens utveckling och den institutionella förändringen i en amerikansk kontext. Sedan dess har en uppsjö av artiklar och böcker kommit att behandla ämnet e-förvaltning på olika sätt och idag finns vetenskapliga tidskrifter som helt tillägnas e-förvaltningens och dess framväxt.¹

Forskningsfältet kring e-förvaltning har ofta sin utgångspunkt i det ständigt sjunkande förtroendet för politik och de offentliga institutionerna som präglar många av de västerländska demokratierna (Tolbert & Mossberger 2006; West 2004; Welch, Hinnant & Moon 2005; Carter & Bélanger 2005 m.fl). Införandet av e-förvaltning tilldelas ofta potential att i olika avseenden stärka det medborgerliga förtroendet för det politiska systemet (Heeks & Bailiur 2007; Welch, Hinnant & Moon 2005; Morgeson, VanAmburg & Mithas 2010; West 2004; Tolbert & Mossberger 2006). Utöver att undersöka e-förvaltningens effekter på medborgarnas förtroende har studier

¹ Se t.ex. "Journal of e-government"

också ägnats åt att undersöka vilka faktorer som är centrala för att göra medborgarna villiga att använda de offentliga e-tjänsterna (Carter & Bélanger 2005; Belangér & Carter 2008; Hung, Chang & Yu 2006) samt hur e-förvaltning bäst implementeras inom den offentliga förvaltningen (Lee & Layne 2001).

Forskningsfältet har kommit att kritiserats på flera punkter. Den huvudsakliga kritiken lyder att den forskning som har sin hemvist inom informatik tenderar att ignorera den politiska och samhälleliga kontexten samt att huvudfrågan inom samhällsvetenskaperna tenderar att ignorera tekniken (Persson & Goldkuhl 2010, s. 46). En annan kritik är att forskningsfältet har riktat ett alltför ensidigt fokus mot den offentliga förvaltningens output-sida och följaktligen bortsett från att granska de politiska idéer som "går in i" digitaliseringsprojektet (Yildis 2009).

Därmed inte sagt att forskning med fokus riktat mot de politiska idéerna helt lyser med sin frånvaro. I den svenska kontexten har flera forskare behandlat de politiska visionerna kring e-förvaltning. Fokus har emellertid legat på hur nationella visioner översätts till lokala handlingsplaner (se t.ex. Andréasson 2015; Giritli-Nygren 2009; Åström 2005) och behandlingen av själva visionerna har primärt varit av beskrivande karaktär och inte kritiskt granskande. Någon jämförelse av den tidsperiod som denna studie innefattar har inte heller gjorts.

Författarna till ovan nämnda studier har också påtalat ett behov om en mer kritiskt inriktad forskning som rör sig bortom e-förvaltningens potential och effekter (Wihlborg 2000; Åström 2005; Giritli-Nygren 2009). Eftersom e-förvaltningsprojekten förväntas beröra centrala relationer mellan stat och medborgare är det viktigt att dessa projekt granskas ur ett kritiskt perspektiv.

Ambitionen med denna studie är därför att helt rikta fokus mot de idéer och föreställningar om teknik och politik som gör e-förvaltningsprojekten möjliga och önskvärda. Den huvudsakliga utgångspunkten är att genom ett socialkonstruktivistiskt och diskursanalytiskt angreppssätt *beskriva* och skapa *förståelse* för svenska nationella e-förvaltningspolicys under den undersökta perioden. Den

tredje utgångspunkten är att *kritiskt granska* dessa policys. Studien har därmed sin hemvist i en tradition som inte enbart vill belysa "vad som är" utan också vill problematisera sina resultat.

Diskursanalysen har dock inom vissa riktningar en ambition att inte bara problematisera sina resultat utan att även komma med förbättringsförslag (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 70f). En sådan normativ ambition har inte denna studie. Alla studier - och så även denna - vilar förvisso på en viss förförståelse och en viss värdegrund. Att ta steget från denna värdegrund till att vara uttalat normerande i bemärkelsen att också vilja förändra det som resultaten visar är emellertid ett långt steg. Eftersom utgångspunkten också är att denna studie endast kommer att ge *en* version av verkligheten som inte är bättre eller mer riktig än någon annan (även om också diskursanalytiker medger att det finns bättre eller sämre studier av verkligheten) blir en normerande utgångspunkt också problematisk. Den kritiska utgångspunkten ska förstås som underordnad beskrivningen och förståelsen; Genom att vända, vrida och kritiskt granska materialet kan de utsagor som ryms däri tydliggöras och förståelsen på så vis öka.

E-förvaltning som begrepp & koncept

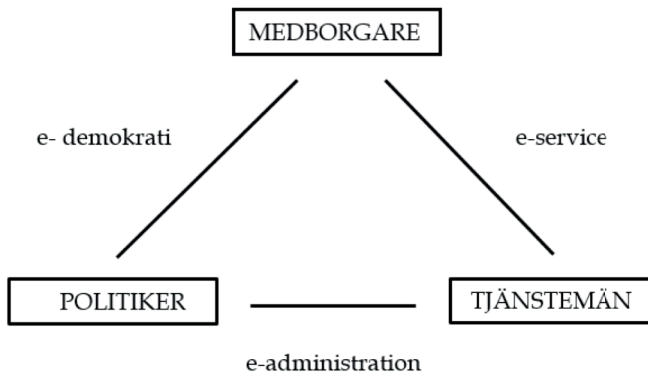
Någon entydig definition av begreppet e-förvaltning finns egentligen inte, men kan i korthet sägas utgöra den övergripande beteckningen på de reforminitiativ vars syfte är att med hjälp av informationsteknik utveckla den offentliga förvaltningen (Giritli-Nygren 2009, s. 5; Jansson 2013, s. 8). Från politikens sida definieras e-förvaltning som följande:

E-förvaltning är verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser. (Regeringskansliet 2008, s. 4)

E-förvaltning kan således utgöra en mängd olika utvecklingsprocesser med den gemensamma nämnaren att de på ett eller annat vis drar nytta av informations- och kommunikationsteknik. För att bringa mer klarhet i begreppet kan en analytisk åtskillnad emellertid göras mellan e-demokrati, e-service och e-administration (Giritli-Nygren 2009, s. 6; Jansson 2013, s. 8). E-demokrati handlar om att utveckla digitala kanaler för politisk representation och kommunikation. E-tjänster handlar istället om att med hjälp av informationsteknologi underlätta den externa kontakten med medborgare genom information och tjänster och e-administration handlar om att utveckla interna administrativa processer.

Figur 1. E-förvaltning

(efter Jansson 2013, s. 17) modifierad



I denna studie kommer fokus ligga vid att granska de policys – eller delar av policys – som berör relationen mellan förvaltningen och dess medborgare (e-service och e-demokrati). Den del av e-förvaltningsprojektet som handlar om att med hjälp av IT utveckla förvalt-

ningsinterna processer kommer därför att exkluderas. Om vi ska tala om centrala relationer i samhället bör den mellan politik/förvaltning och dess medborgare ses som en av de absolut mest centrala. Detta, tillsammans med uppenbara tidsmässiga begränsningar, utgör den huvudsakliga motiveringen till varför e-administration inte inkluderas som studieobjekt.

IT eller IKT?

Eftersom fokus för denna studie är att undersöka hur relationen mellan teknik och politik *konstrueras* samt undersöka vilka potential tekniken tillskrivs är den exakta definitionen av IT av mindre betydelse.

Det som kan poängteras är att det idag omväxlande talas om IT och IKT. Medan den första förkortningen står för informationsteknik/informationsteknologi står den andra för informations- och kommunikationsteknik. De används i stort sett synonymt, men genom införandet av "K" betonas att tekniken också används för kommunikation. I denna studie används enbart begreppet IT för att beteckna både informations- och kommunikationsteknik, främst då detta är det vanligare förekommande begreppet i det undersökta materialet.

3. Teoretiska utgångspunkter

Vid alla vetenskapliga studier är det en självklarhet att det som studeras alltid fångas ur ett speciellt perspektiv, eller med specifika glasögon om man så vill. Syftet med detta kapitel är att redogöra för det vetenskapsteoretiska perspektiv som ligger till grund för denna studie.

Denna studie är i grunden en policyanalys och det angreppssätt som används för att studera policyerna är diskursanalytiskt inspirerat. Diskursanalysen vilar i sin tur på en socialkonstruktivistisk grund och detta är därför också den vetenskapsteoretiska grunden för denna studie. Syftet med kapitlet är att kort redogöra för socialkonstruktivismens centrala utgångspunkter och att sedan diskutera vad dessa utgångspunkter innebär för studiet av policys.

Socialkonstruktivism

Den socialkonstruktivistiska utgångspunkten är att verkligheten, så som vi uppfattar den, är socialt konstruerad (Berger & Luckman 1966/2011, s. 17). Härlett ur denna utgångspunkt presenterar Vivien Burr (1995, s. 2ff) fyra grundantaganden som kan sägas vara gemensamma för socialkonstruktivismen som likt andra begrepp är ett tämligen spretigt sådant och som också saknar en enhetlig vetenskapsgrund.

Det första grundantagandet vilar på ett kritiskt förhållningssätt till förgivettagen kunskap. Med utgångspunkten att verkligheten är socialt konstruerad och att det följaktligen inte finns någon objektiv värld "där ute" kan vi inte heller nå någon "sann" eller "riktig" kunskap om den. Verkligheten, och kunskapen om densamma, görs istället tillgänglig till oss via kategorier och definitioner genom vilka

våra föreställningar om världens beskaffenhet konstrueras och sorteras (Burr 1995, s. 2ff).

Det andra grundantagandet är att vår syn på omvärlden är historiskt och kulturellt präglad. Hur vi förstår världen är avhängigt såväl vår historia som den kultur som vi befinner oss i. De kategorier vi skapar är därmed produkter av denna historia och kultur.

Det tredje antagandet är att kunskap upprätthålls genom sociala processer. Snarare än att anta att vår kunskap om världen härrör ur en hos världen inneboende natur ses förståelsen av världen som något som skapas genom social interaktion människor emellan (Burr 1995, s. 2ff).

Det sista antagandet betonar sambandet mellan kunskap och social handling. De kategorier vi skapar och omskapar påverkar också vårt sätt att agera. Medan vissa handlingar och vissa beteenden vid en viss tidpunkt ses som naturliga och logiska blir de vid en annan tidpunkt otänkbara eller till och med förbjudna (Burr 1995, s. 2ff).

Att den socialkonstruktivistiska utgångspunkten är att vår förståelse av verkligheten är socialt konstruerad ska inte förstås som att det inte finns en verklighet där ute. Verkligheten finns, vi kan bara inte nå någon kunskap om den bortom våra föreställningar. Stenen – för att ta ett exempel – existerar i verkligheten, men den innehar inte någon inneboende essens. Vilka karaktäristika och vilken mening som stenen tillskrivs är inte avhängigt några hos stenen inneboende egenskaper utan är en produkt av den tid och kontext inom vilken stenen befinner sig. Hur vi såg på stenen, dess primära egenskaper och funktion under stenåldern är förmodligen inte detsamma som hur vi generellt sett ser på stenen idag.

En viktig poäng att ta med sig från socialkonstruktivismen är att den konstruerade verkligheten kan se ut på många olika sätt och att den inte är en gång för alla given. Olika sammanhang med olika individer kommer att skapa olika konstruktioner och därmed olika förståelser av verkligheten. En annan viktig poäng är den centrala roll som språket tilldelas i konstruktionen av verkligheten. Eftersom verkligheten konstrueras via sociala processer – och språket är vårt främsta kommunikationsmedel – blir språkliga utsagor också det primära

studieobjektet. Som följd av språkets särställning rymmer språket också makt, dvs. makten att konstruera specifika versioner av verkligheten. Dessa konstruktioner har också politiska implikationer då de verkar styrande för vilka politiska handlingar som är tänkbara, möjliga och önskvärda och vilka som inte är det.

Diskursanalys

Diskursanalys är ett samlingsbegrepp för såväl teoretiska utgångspunkter som praktiska tillvägagångssätt (Boréus & Bergström 2012, s. 353). Det bör först nämnas att diskursanalysen i denna studie kommer att behandlas som konkreta tillvägagångssätt (metod) snarare än som teori. De teoretiska utgångspunkterna är emellertid diskursanalytiskt inspirerade och diskursbegreppet är också centralt i studien. Jag kommer därför att redogöra för några gemensamma drag hos diskursanalysens teoretiska antaganden.

Diskursanalytisk forskning utgår i regel från frågeställningar som ifrågasätter givna antaganden. Eftersom det är genom sociala processer som vår verklighetsuppfattning konstrueras sätts språket i fokus för den diskursanalytiska metoden. Diskursanalysen tar därmed bestämt avstånd från utgångspunkter där språket anses tillhandahålla en sann och riktig representation av verkligheten. Språket har såväl konstituerade som konstituerande egenskaper; Språket är dels format av en specifik kontext och tid, men dels är också formande för hur vi begripliggör den kontext och tid vi lever i (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 11f).

Eftersom språket utgör det medium genom vilket vi kommunicerar måste det finnas gemensamma föreställningar om vad som utgör språkets och ordens innebörd, annars skulle vi inte förstå varandra. En central utgångspunkt är därför att det måste finnas övergripande regelverk - diskurser - som reglerar den språkliga kommunikationen och på så vis gör den begriplig (Börjesson 2003, s. 70f). Diskurser verkar därmed som gränssättare för hur vi förstår den värld vi lever i och vilka tankar, handlingar och beteenden som görs självklara

genom den specifika förståelsen. Den diskursanalytiska forskningens ärende är att ifrågasätta dessa självklarheter (Börjesson 2003, s. 19).

Diskursanalysens ärende är däremot inte att försöka nå "bakom" de diskurser och antaganden som framträder genom språkliga utsagor eller att söka svar på hur saker och ting *verkligen* är. Den epistemologiska utgångspunkten är att en sådan kunskap aldrig kan nås. Diskursanalysen handlar därför inte om att sortera de språkliga ut-sagorna i vad som är riktigt respektive felaktigt utan om att under-söka vilka underliggande antaganden som gör utsagorna möjliga och rimliga (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 28).

Kritisk policyanalys

Den socialkonstruktivistiska och diskursanalytiska synen på verk-lighet, kunskap och språk medför också implikationer för hur vi förstår det politiska utformandet och den makt som ryms däri. Där-för medför den socialkonstruktivistiska utgångspunkten också an-norlunda angreppssätt vid studier av policyprocessen. Detta sätt att studera policys ges här beteckningen kritisk policyanalys.

Policyskapandet har traditionellt sett porträtterats och studerats som en linjär, rationell och stundtals rent teknisk aktivitet. Policyns funktion är att adressera verkliga och dokumenterade problem "där ute" i samhället och policyskaparnas funktion är att formulera de bästa lösningarna på dessa problem. Dessa problem och åtgärder har, enligt detta synsätt, objektiva egenskaper som är såväl uppen-bara som okontroversiella (Peters 2001, s. 552).

Genom "the argumentative turn" kom detta synsätt på policy-analysen och studiet av densamma att kraftigt ifrågasättas. Koncept-et introducerades av Frank Fischer och John Forrester (1993) och samlar en rad angreppssätt med den gemensamma nämnaren att de delar en syn på språk, idéer, social mening, retorik och värden som avgörande komponenter i såväl policyskapandet som studiet av detsamma:

As politicians know only too well but social scientists too often forget, public policy is made of language. Whether in written or oral form, argument is central in all stages of the policy process. (Majone 1989 s.1, refererad i Fisher & Forrester 1992, s.2)

Denna vändning (inspirerad av humanioravetenskapernas "språkliga vändning") innebar en rörelse bort från den teknokratiska synen på policyprocessen och de positivistiska angreppssätt som länge hade dominerat policyanalysen (Fischer & Frank 1993, s. 5f). Istället förespråkades ett socialkonstruktivistiskt (eller post-empiriskt) angreppssätt till studiet av policyprocessen (Fischer 2003, s. 21).

Även om tidigare angreppssätt hade inkluderat idéer, ideologier eller andra tankekonstruktioner (diskurser var det sällan tal om) i policyanalysen tenderade de att integreras i den rationella policymodellen. Dessa tankekonstruktioner har då integrerats i rational choice-inspirerade tankemodeller där de betraktas som ett av många medel som aktörerna kan använda för att uppnå specifika och förutbestämda mål (Fischer 2003, s. 22). Genom att på detta sätt behandla idéer och föreställningar som variabler jämte andra i en rationell modell förbises idéernas och diskursernas konstituerande (eller formande) egenskaper. Diskurser och idéer kan inte ses som underställda aktörernas vilja, istället ska de ses som medskapare av de politiska aktörernas vilja och därmed också avgörande för deras handlingar. Det är genom de samhälleliga diskurserna som de politiska handlingarna tilldelas mening (Fischer 2003, s. 23).

Detta sätt att se på politik har vidareutvecklats av andra. Den fortsatta framställningen är inspirerad av Carol Bacchis (2009) syn på policyprocessen och studiet av densamma. Bacchis utgångspunkter sammanfattas här i tre centrala utgångspunkter som alla tar avstånd från det traditionella sättet att se på och studera policyprocessen.

För det första vänder sig Bacchi mot utgångspunkten att det finns verkliga "problem" där ute i samhället och att det är policyns uppgift att åtgärda dem. En central utgångspunkt är att dessa problem, i viss utsträckning, är socialt konstruerade. Att utpeka något som ett problem bidrar till att det utpekade tillståndet konstrueras på ett

särskilt sätt vilket också kommer att styra hur vi förstår och upplever tillståndet. Med denna konstruktion följer också en specifik förståelse av problemet. Det är därmed förståelsen och föreställningarna kring detta problem som styr politikens utformning snarare än det faktiska tillståndet i sig (Bacchi 2009, s. x).

För det andra så åtföljs Bacchis angreppssätt också av en annan syn på de politiska aktörernas roll och betydelse i policyprocessen. Aktörerna bör inte betraktas som autonoma subjekt som inom vissa ramar (t.ex. organisatoriska eller ekonomiska) ges fritt handlingsutrymme. Genom att snarare se politiken som en produkt av de diskurser som verkar i samhället blir det mer eller mindre irrelevant att tala om policys som en produkt av vare sig vertikala eller horisontella processer där aktörer påverkar varandra i olika riktningar. Snarare än dessa strukturer är det de samhälleliga diskurserna som verkar begränsande för handlingsutrymmet (Bacchi 2009, s. xf).

För det tredje innebär detta angreppssätt en annan ingång till maktbegreppet. Traditionellt sett har makt setts som något som utövas mot en aktör eller en grupp aktörer mot andra genom exempelvis utestängning från maktens rum eller via manipulation och övertalning. Makt har förståtts som att antingen tvinga någon att göra något de inte önskar göra eller hindra dem från att göra något de vill göra. I en sådan förståelse av makt så framträder individerna som oberoende eller separata från den makt de utövar. I det socialkonstruktivistiska perspektivet är makten skapande snarare än fastlagd och innehavd, i bemärkelsen att den formar våra föreställningar om samhället och vår roll i det. Att studera makt handlar därmed i högre uträkning om att studera *vad* som sägs än *vem* som säger det (Bacchi 2009, s. 26f).

Sammanfattning

Den centrala utgångspunkten för denna studie är att det sätt som vi förstår och gör världen begriplig är socialt konstruerat och att vi därför inte kan nå någon objektiv kunskap om verkligheten bortom våra föreställningars gränser. Applicerat på denna studie medför detta att tekniken, dess egenskaper och dess potential är sociala konstruktioner. Informationstekniken som sådan rymmer därmed inga inneboende egenskaper eller fastlagd potential, men kommer genom interaktion med den politiska sfären att tillskrivas såväl egenskaper som potential. Diskurser är beteckningen på de språkliga regelverk som reglerar det tänkbara, möjliga och önskvärda och så gäller även för informationstekniken och dess roll i samhället och förvaltningen.

Vare sig politik eller teknik ska sammanfattningsvis förstås som något vid sidan av språket utan som något som tilldelas mening genom just språkanvändningen. Att studera politik innebär därmed att studera språk och att studera makt blir att studera de antaganden (eller diskurser) som styr dessa språkliga utsagors innehåll.

4. Metod & empiri

Den diskursanalytiska metoden kräver förstås mer än socialkonstruktivistiska antaganden om verklighetens beskaffenhet och vilken typ av kunskap vi kan få - eller inte få - om den. Att det socialkonstruktivistiska antagandet är att någon sann och riktig kunskap aldrig kan nå innebär inte att analyser av verkligheten kan ske vind för våg eller utan konkreta angreppssätt. Snarare ställer diskursanalysen särskilt hårda krav på transparens i hur tolkningsförfarandet går till (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 123).

Syftet med detta kapitel är därför att presentera de frågor och redskap som har använts för att tolka de politiska utsagor som är denna studies undersökningsmaterial. Innan dessa frågor och redskap redogörs för presenteras emellertid det urval som föregick tolkningsprocessen.

Urval

Denna studie började, likt många andra dessförinnan, i ett hopplöst ambitiöst projekt där i princip alla politiska texter som på ett eller annat sätt berörde e-förvaltning skulle ingå. Eftersom just politiska texter är undersökningens fokus fick riksdagens sökfunktion utgöra insamlingens startpunkt. En första sökning på "e-förvaltning" och "elektronisk förvaltning" mellan åren 2000-2016 ger dryga 700 träffar vilket förstås är ett alltför stort urval. Därför påbörjades ett arbete med att göra en rad olika avgränsningar i syfte att nå ett hanterbart material. En första avgränsning gjordes till att enbart inkludera material producerat av regeringen; Motioner, interpellationer, protokoll osv. sorterades därmed bort. Enligt traditionell policyanalys hade detta kunnat motiveras med att är hos regeringen som maktutövande aktörerna - policyskaparna - har sitt säte.

Även om maktbegreppet hos det socialkonstruktivistiska angreppssättet inte ses som något som innehas och utövas av aktörer så kan regeringsproducerade dokument – som språkliga utsagor – ses som den plats där diskurserna omsätts till konkreta handlingsförslag. Motioner och andra dokument kan förstås ses som led i en policy-process, men de leder inte på samma uppenbara sätt till formulerade åtgärder. Kvar fanns därmed regeringens olika former av dokument. Sökningen utökades också till att inkludera andra närliggande begrepp i form av "e-service", "e-demokrati" och "digitalisering".²

Efter denna avgränsning återstod omkring 250 sökträffar kvar i riksdagens sökfunktion. Även denna mängd dokument hade förstås varit en hopplös uppgift att grundligt analysera. Därför påbörjades en jakt på de dokument som kunde betraktas som centrala policydokument och därmed särskilt styrande för utvecklingen av e-förvaltning. I de 250 dokumenten gjordes sökningar efter ordet "elektronisk" som utöver "IT" bör betraktas som e-förvaltningens mest centrala begrepp. Genom dessa sökningar sorterades en mängd dokument bort som i grunden inte handlade om e-förvaltning utan elektronisk någonting-annat. Dokument som endast nämnde den elektroniska förvaltningen i förbifarten sorterades också bort då dessa inte kunde betraktas som centrala policydokument.

Eftersom en avgränsning redan hade gjorts att endast fokusera på e-service och e-demokrati sorterades även dokument bort som i huvudsak hanterade interna förvaltningsprocesser, dvs. e-administration. Efter denna process kvarstod omkring 40 dokument där e-förvaltning utgjorde en central del av dokumentens innehåll. Till dessa tillfogades också regeringens samtliga budgetpropositioner för att försäkra att inte några viktiga regeringsdokument hade

² Samtliga sökord som inkluderades var: "e-förvaltning", "elektronisk förvaltning", "e-service", "elektronisk service", "e-demokrati", "elektronisk demokrati", "digitalisera" och "digitalisering"

missats i sökningen. Allt som allt återstod 56 dokument, inklusive budgetpropositionerna.

Bland dessa dokument valdes sju dokument ut som de mest centrala. Dessa var dokument som hade som uttalat syfte att fastlägga inriktningen för den fortsatta e-förvaltningspolitiken. Det fanns också en tydlig policyöverföring mellan de utvalda dokumenten och de som sedermera kom att sorteras bort; De bortvalda dokumenten tenderade att citera och hänvisa till de dokument som kom att väljas ut.

Det hade förstås varit önskvärt att inkludera även de andra dokumenten och undersöka eventuella skillnader i hur "ursprungsdokumentet" översattes i efterkommande dokument. Diskursanalysen kräver emellertid noggrann genomläsning (och en rad omläsningar) innan tolkningsarbetet kan påbörjas. Av uppenbara tidsmässiga begränsningar fanns inte möjlighet att göra en sådan genomläsning av samtliga dokument då dessa utgjorde över 1000 sidor text. De dokument som efter avgränsningar och urval slutligen valdes var följande:

- En förvaltning i demokratins tjänst - ett handlingsprogram (Regeringskansliet 2000)
- "Ett informationssamhälle för alla" (prop. 1999/2000:86)
- Den förvaltningspolitiska skrivelsen (Skr. 2000/01:151)
- "Handlingsplan för eFörvaltning - Nya grunder för IT-baserad verksamhetsutveckling i offentlig sektor" (Regeringskansliet 2008)
- "Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt" (prop. 2009/10:175)
- "It i människans tjänst - en digital agenda för Sverige" (Regeringskansliet 2011)
- "Med medborgaren i centrum - Regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning" (Regeringskansliet 2012)

Avgränsningarna och urvalet innebär förstås också en avgränsning av politiken och de diskurser den styrs av. Politiska idéer existerar inte i ett vakuum (Hacking, s. 24). De diskurser som styr talet om e-förvaltning och relationen mellan teknik och politik existerar förstås inte enbart i den politiska sfären – eller bakom de väggar som omgärdar regeringskansliet – utan även i akademien, i massmedia och på andra platser i samhället. Denna studie är emellertid i grunden en policyanalys. Även om det hade varit önskvärt att se hur ut-sagor från andra platser översätts till politisk handling så är den politiska sfären den mest naturliga platsen att studera policy, även om detta också medför en snävare bild av de antaganden som styr politikens utformning.

Tolkning av materialet

Som med många andra kvalitativa forskningsmetoder rymmer diskursanalysen ingen klar och tydlig mall för hur du ska gå tillväga i analysförfarandet utan inkluderar en rad olika sätt att strukturera och tolka sitt material.

I detta fall har en rad olika tolkningar, omtolkningar och sätt att strukturera materialet föregått den slutgiltiga versionen. Den initiala tanken var att återge policyprocessen i kronologisk ordning för att se om någon succesiv förändring skett i policyernas innehåll, vilket inte visade sig vara ett hållbart koncept; Materialet skulle blivit alltför "torrt" redovisat och präglad av en rad upprepningar då vissa idéer tenderade att ständigt återkomma i dokumenten.

Efter denna inledande kronologiska tolkning av policyprocessen gjordes emellertid en uppdelning i två perioder då det efter 2006 skedde en viss förskjutning i sättet att tala om e-förvaltning. För att tydliggöra dessa skillnader presenteras därför dessa två perioder separat. Den första perioden innefattar de policydokument som är från tidigt 2000-tal och den andra perioden innefattar policydokument från sent 2000-tal och tidigt 2010-tal.

Utsagorna från respektive period omsorterades sedan genom att ställa fyra övergripande frågor till materialet och sortera dess innehåll därefter. Dessa fyra grundfrågor är till synes enkla, men ger sammantaget en god bild av vilka underliggande antaganden som policyerna grundas på. Dessa till materialet ställda frågor bygger på att lokalisera de explicita och implicita problem, orsaker, lösningar och önskvärda tillstånd som policydokumenten baseras på (jmf. Bacchi 2009).

Själva presentationen av materialet sker sedan genom en uppdelning av återkommande, centrala och intressanta teman som framträtt genom sorteringen av materialet. Att presentera sin studie och sitt resultat, oavsett om den har en positivistisk eller socialkonstruktivistisk ingång, handlar alltid om att berätta en berättelse om verkligheten och att motivera varför just denna berättelse är värd att ta del av, eller som konstateras av Mats Börjesson (2003, s. 22) på tal om det diskursanalytiska berättandet:

“[V]ärlden och dess diskurser framträder inte av sig självt - något behöver göras av forskaren själv, forskaren behöver alltid dramatisera sina observationer längs med någon - förhoppningsvis intressant - axel eller intrig.

Att forskaren behöver dramatisera sitt material ska emellertid inte förstås som att lösryckta citat kan plockas för att helt på eget bevåg skapa en berättelse utifrån dessa. Syftet är med denna studie att beskriva, kritiskt granska och på så vis skapa förståelse för de politiska utslagorna om e-förvaltning och en lösryckt berättelse bidrar föga till att uppfylla detta syfte. De teman som efter tolkningen lyfts ur texterna motiveras genom att de bidrar till läsbarheten i framställningen, men framför allt att de bidrar till att uppfylla syftet att skapa förståelse för e-förvaltning som politikområde.

Analysredskap

Till de övergripande frågorna som ställts till materialet har också fyra diskursanalytiska redskap tillfogats. Dessa valdes ut efter några läsningar och omläsningar av det studerade materialet. Precis som de teman som lyfts ur texten är det primära syftet hos dessa redskap att bidra till förståelsen av de politiska utsagorna kring e-förvaltning genom att på olika sätt tydliggöra språkliga egenskaper i texterna. I en mer språkvetenskapligt inriktad analys är analysredskapen ofta i hög utsträckning styrande för presentationen av materialet. Ska du exempelvis studera agentskap så redogör du då vanligen för alla typer av agentskap som finns i texten. Denna instrumentella användning av analysredskapen är inte det sätt som de används i denna studie. De analytiska redskapen har plockats in i analys och framställning då de kan hjälpa till att peka på något intressant eller betydelsefullt och då de bidrar till att tydliggöra de idéer och antaganden som ryms i texterna. De fyra redskap som används är transivit (eller agens), modalitet, ekvivalenskedja och metaforer.

Transivitet: Vid analyser av textens transivitet ligger fokus vid att undersöka hur händelser och processer förbinds (eller inte förbinds) med subjekt och objekt. Enligt Fairclough (1992, s. 181) är det alltid viktigt att undersöka hur agentskap/agens, kausalitet och ansvar döljs eller synliggörs i språkliga utsagor. Detta blir särskilt relevant vid studiet av politiska utsagor då det kan göras en skillnad mellan de politiska utsagor där politiken tar tydligt ansvar för de beslut som tas eller då effekterna presenteras som någonting som tycks ske av sig självt. I satsen "Nu höjs skatten" använder man passiv form och utelämnar agenten (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 87). Skattehöjningen framträder som något som sker av sig självt utan att någon agent tycks ligga bakom - och därmed kan ställas till ansvar för - beslutet. På så vis fräntas agenten ansvar genom att vikten läggs vid effekten snarare än de handlingar och processer som lett fram till dem. I satsen "nu höjer regeringen skatten" tilldelas däremot regeringen agentskap och blir därmed också ansvariga för skattehöjningen.

Modalitet handlar om den grad av säkerhet som den producerade texten kommuniceras till läsaren (Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 87f). Påståendet "det krävs förändring" förmedlar genom ordet *krävs* en hög grad av nödvändighet, säkerhet och därmed modalitet. Hade satsen istället lytt "det finns *vissa aspekter* som pekar på att förändring *kan* behövas" har satsen istället låg grad av modalitet då det tycks finnas en tveksamhet kring förändringens nödvändighet. Vilken modalitet som används har därmed betydelse för med vilken säkerhet som det politiska budskapet förmedlas och kan därmed vara ett redskap för att identifiera de antaganden som budskapet baseras på.

Ekvivalenskedja: För att förstå begreppet ekvivalenskedja behöver en rad andra närliggande begrepp förtydligas. Tecken utgör en sammanvägning av ett uttryck och ett innehåll. Tecknet "dator" består dels av ett uttryck - det skrivna eller talade ordet "dator" - och ett tankeinnehåll, dvs. det innehåll som fylls i begreppet dator. Diskursen kan enligt denna terminologi ses som en stabilisering av olika teckens tankeinnehåll. Diskursen utkristalliseras också kring några så kallade *nodalpunkter* vilka är särskilt privilegierade tecken kring vilka de andra tecknen ordnas och tilldelas betydelse (Laclau & Mouffe 1985, s. 112; Winther Jørgensen & Phillips 2000, s. 33).

I en politisk diskurs kan exempelvis tecknet "demokrati" ses som en nodalpunkt. Tecknet "politik" får därmed en, mer eller mindre, bestämd innebörd genom att det relateras till tecknet demokrati på ett speciellt sätt. Det sätt som meningsskapande sker i diskursen är med hjälp av ekvivalenskedjor där tecknen ges betydelse genom att de ekvivaleras med andra tecken. Denna betydelse kan ha såväl positiva som negativa konnotationer. Tecknet demokrati (som också är ett omstritt tecken) kan exempelvis tilldelas positiv betydelse genom att det ekvivaleras med "folkviljans förverkligande" men också en negativ mening då det ekvivaleras med "elitism" (som lever i sin egen värld utan förståelse för "verklighetens folk" behöver).

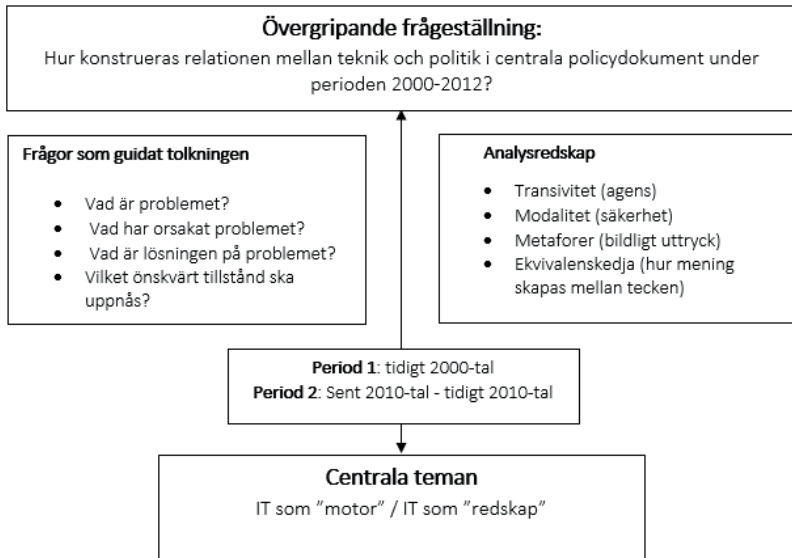
Metaforer: En metafor är ett bildligt uttryck. Fairclough (1992, s. 194f) framhäver metaforen som en central del av alla former av språk och diskurser, politiska såväl som vetenskapliga. Metaforer hjälper

oss att förstå fenomen och idéer genom att likna det abstrakta eller komplexa vid något konkret. Metaforerna frammanar specifika mentala bilder och för med sig redan etablerade innebörder av denna mentala bild. Därmed verkar de formande för vår förståelse för det specifika fenomenet. Den klassiska metaforen "tid är pengar" bidrar till att skapa en viss förståelse av tidsbegreppet. Genom metaforen pengar blir tiden en resurs som du både kan ge och ta av och för den skall slösa med. När tiden väl gjorts till en ekonomisk resurs blir det svårt att tänka på tiden på något annat sätt.

Sammanfattning & diskussion

Nedan följer en illustration över den tolkningsprocess som skett från den övergripande frågeställningen till den presenterade analysen. Det kanske inte är enkelt att härleda exempelvis de frågor som guidat tolkningen till den övergripande frågeställningen. Det som kan nämnas och som de flesta också vet är att vägen från frågeställning till resultat (och tillbaka igen) är en dynamisk och inte en linjär process. Därför är dessa frågor fruktbarhet kanske därför inte helt uppenbar just nu, men blir det förhoppningsvis under analysens gång.

Figur 2. Tolkningsprocessen



Då du använder en diskursanalytisk metod och därmed inordnar dig i en socialkonstruktivistisk idé- och forskartradition är det förstås att vikt att tillkännage att även du som genomför analysen styrs av de diskurser som finns i samhället och att dessa diskurser kommer att styra hur du tolkar materialet. Den svåra – men nödvändiga – uppgiften blir att försöka ställa sig främmande till sitt material och vrida och vända på aspekter som även för dig framstår som självklarheter. De analytiska redskapen blir ett sätt att förenkla denna uppgift något.

En kritik som i allmänhet har riktats mot den socialkonstruktivistiska ansatsen är att den innebär att allting blir relativt. Denna relativitet blir emellertid ett problem för den som är realist och vill hävda att det finns en verklighet bortom vår förståelsefront och att denna verklighet kan fångas på ett objektiva sätt. Med den socialkonstruktivistiska ansatsen följer att alla undersökningar, oavsett om det rör sig om en statistisk analys eller en diskursanalys, alltid kommer att ge en viss version av verkligheten där den statistiska inte är mer riktig än den diskursanalytiska.

5. Analys

Analysen presenteras som ovan nämnts genom en uppdelning i två perioder. Inom varje period har en tematisk uppdelning också gjorts efter två betydelsefulla teman i presentationerna som båda medför särskilda implikationer för sättet att se på relationen mellan teknik och förvaltning. Dessa två teman, eller snarare metaforer, är "IT som motor i samhällsutvecklingen" och "IT som redskap för förvaltningen".

Period 1: Tidigt 2000-tal

Nedan följer analysen av period 1, dvs. av det förvaltningspolitiska handlingsprogrammet "En förvaltning i demokratins tjänst - ett handlingsprogram" (Regeringskansliet 2000), IT propositionen "Ett informationssamhälle för alla" (prop. 1999/2000:86) och den förvaltningspolitiska skrivelsen (Skr. 2000/01:151).

IT som motor

Det finns förstås en rad olika motiv till varför en policy blir till. En initial indelning kan emellertid göras mellan huruvida policyn motiveras med hänvisning till ett förändrat samhälle eller med hänvisning till politisk (ideologisk) vilja. I policyerna kring e-förvaltning tycks det åtminstone inledningsvis vara det förra alternativet. Något som framträder redan i inledningen till propositionen "Ett informationssamhälle för alla" (prop. 1999/2000:86, s. 13) är föreställningar om informationstekniken som en genuint samhällsomvälvande kraft.

Samhället står i dag mitt uppe i en samhällsomvandling som går under namn som 'den digitala revolutionen' eller 'IT-revolutionen'. Motorn i processen är informationstekniken, IT. Informationstekniken representerar en ny basteknik, precis som en gång elektriciteten och bensenmotorn i industrialismens barndom. Snart kommer informat-

ionstekniken att finnas representerad överallt i samhället, 'informationssamhället'. Informationstekniken präglas av snabbhet, växelverkan och gränslöshet. Tid och rum spelar allt mindre roll. Människor kan lättare kontakta varandra. Gamla arbeten och branscher försvinner, samtidigt som nya uppstår. Information flödar fritt i nästan obegränsad omfattning. Informationstekniken förändrar vår verklighet, hastigt och dramatiskt. Denna utveckling kommer att beröra och påverka oss alla. Villkoren för företagande, arbetsliv, kultur, utbildning och politik förändras i det informationssamhälle som nu är under framväxt.

Citatet utmärks av en hög grad av objektiv **modalitet**. Uttryck som signalerar tveksamhet eller ambivalens som *kanske*³ eller *kan* lyser med sin frånvaro varvid det som står framträder som *så som det är*. Informationssamhället är inte något som *kan förändra* utan det är något som *"förändrar"*. I termer av **transivitet** innehåller citatet satsen i passiv form; Snarare än mänskliga aktörer är det informationstekniken som tilldelas agens genom **metaforen** "*motor*". Det är informationstekniken som är agent "*i processen*" och som tillsynes av sig självt driver utvecklingen mot informationssamhället. Denna vision om framtiden framträder därmed som en slags naturkraft som – vare sig vi vill det eller inte – "*förändrar vår verklighet, hastigt och dramatiskt*". Genom att beskriva utvecklingen i termer av "*den digitala revolutionen*" befästs informationsteknikens roll som samhällomvandlare. Ord som "*förändring*" och "*revolution*" framträder som centrala. Genom frånvaro av motsatsord som exempelvis *stabilitet* eller *varaktighet* beskrivs en värld i pågående förändring. När förändringen beskrivs som "*explosionsartad*", "*gränslös*" och som präglad av "*snabbhet*" markeras att det är en vittomfattande förändring och att denna förändring går fort.

³ Kommentar kring formalia i analysen: "*kursiv*" markerar ord och meningar som förekommit i citaten och som sedan återges i den löpande texten. Dessa är i vissa fall böjda för läsbarhetens skull. *Kursiv* används för att betona vissa ord, t.ex. motsatsord. "*cit*" är kortare citat som vävts in i texten. **Analysredskap** har markerats för tydlighetens skull.

Den centrala frågan blir vad denna framtidsvision har för implikationer för politikens utformande. Ett begrepp som framträder som centralt är konkurrenskraft;

För att ett land skall kunna hävda sig internationellt krävs numera en framskjuten position på IT-området. Sverige har redan i dag lyckats uppnå ställningen som en av världens ledande IT-nationer. I 1999 års regeringsförklaring angavs målet att Sverige skall vara en ledande IT-nation. Målet bör nu sättas ett steg högre. Sverige skall sträva efter att som första nation bli ett informationssamhälle för alla (prop. 1999/2000:86, s. 24).

Om vi ska tala om ett privilegierat tecken - eller **nodalpunkt** - i talet om e-förvaltning är informationstekniken det självklara; Utan IT inget tal om e-förvaltning. Genom citatet ovan framträder en **ekvivalenskedja** där en "*framskjuten IT-position*" ekvivaleras med *konkurrenskraft*. Att vara en ledande IT-nation framträder som ett måste för att kunna hävda sig på den internationella arenan. Det alternativa scenariot blir att halka efter i den internationella rankningen och därmed förlora konkurrenskraft. De flesta skulle nog vara överens om att hög konkurrenskraft är något positivt laddat medan det motsatta förhållandet inte är det. Genom att ekvivalera IT med konkurrenskraft framträder det breda införandet av IT som en absolut nödvändighet.

Utöver de implikationer som informationssamhället medför för nationens konkurrenskraft så beskrivs det annalkande informationssamhället också ha inverkan på medborgarna och de förväntningar de riktar mot den offentliga förvaltningen;

Medborgare och företag ställer allt högre krav på den statliga förvaltningen. Samhällsutvecklingen innebär att behoven av myndigheternas tjänster förändras i allt snabbare takt och att den statliga förvaltningen ständigt måste omprövas. IT-utvecklingen ökar förväntningarna på den statliga förvaltningens service. (Regeringskansliet 2000, s. 11)

Något som utmärker citatet och som är långt ifrån ovanligt i talet om samhällsutvecklingen är att mycket förblir outtalat. På något sätt har det informationssamhälle som är under framväxt genererat "*högre*

krav” och *”ökade förväntningar*”. Vad som utgör innehållet i kraven och förväntningar förblir obesvarat. En kausal, om än vag, kausal kedja framträder mellan IT-utvecklingen, *”förändrade krav*” gällande *”förvaltningens service*” och en förvaltning som därmed *”måste omprövas*”.

Citaten ovan av samhällsutvecklingen och landets roll i denna utveckling rymmer mått av teknikdeterminism. Det är tekniken som tilldelas **agentskap** och därmed som innehavare av den primära rollen i samhällsutvecklingen medan förvaltningen och medborgarna tilldelas en sekundär roll. Informationstekniken framträder som en mer eller mindre ostoppar naturkraft som tvunget skapar ett nytt samhälle med nya förutsättningar. Det implicita budskapet i sådana formuleringar blir att det samhälle som omger tekniken i någon mån blott blir åskådare av den utveckling som sker runtomkring. Genom att informationstekniken också ekvivaleras med konkurrenskraft blir den något som förvaltningen tvunget måste förhålla sig till.

Förvaltningen kan antingen reagera på utvecklingen och därmed blir *”en ledande IT-nation*” eller låta bli och riskera att halka efter i den internationella konkurrensen. En viktig drivkraft med att utarbeta en IT-strategi är således den teknologiska och samhälleliga utvecklingen och regeringens önskan om att ligga i spetsen av denna utveckling. Införlivandet av IT blir det nödvändiga sättet genom vilket detta åstadkoms.

Även om politiken här tilldelas ett val är det informationsteknikens utveckling som har framtvingat detta val och som därmed är den primära agenten i utvecklingen. Politiken – såväl som samhället i övrigt – framträder som iakttagare som genom yttre stimuli tvingas agera. Detsamma gäller om talet kring medborgarnas förändrade krav och förväntningar. Användandet av informationsteknik blir en nödvändighet för att förvaltningen ska utvecklas i den takt som förväntas av medborgarna och därmed inte riskera att förlora förtroende och legitimitet. Informationstekniken tilldelas emellertid fortsatt den primära rollen. Det är den som har skapat högre medborgerliga förväntningar och det är dessa teknikgenererade förväntningar som gör att den offentliga förvaltningen *”ständigt måste omprövas*”. Återigen porträtteras en förvaltning som i syfte att på olika sätt be-

hålla sin position – gentemot andra nationer eller i relation till sina medborgare – måste reagera på utvecklingen och anpassa sig.

Samtidigt som det framträder en bild av en samhällsutveckling som sker utan politisk påverkansmöjlighet uttrycks också möjligheter att styra utvecklingen i önskvärd riktning. Den allmänna beskrivningen av informationssamhället tycks ha sin huvudsakliga betoning i föränderlighet och snabbhet utan tydliga positiva eller negativa konnotationer. Vid sidan av denna allmänna beskrivning av informationssamhället målas också olika alternativa verklighetsbilder fram med tydliga normativa budskap.

Grundläggande för en IT-politik för framtiden måste vara insikten om IT:s allt större genomslag på allt fler områden. Utvecklingen på IT-området och användningen av den nya tekniken skapar möjligheter till tillväxt, förbättrad välfärd, ökad kunskap och fördjupad demokrati. Detta positiva utfall är dock inte givet. Tekniken inrymmer flera möjliga framtider. En mörkare framtidsbild domineras av risker och problem som utanförskap och utslagning, hot om nya sociala klyftor, kommersialisering och förytligande av kulturella värden. IT-politikens uppgift är att arbeta utifrån olika framtidsbilder och att föreslå åtgärder som kan maximera möjligheterna och minimera problemen. (prop. 1999/2000:86, s. 23)

Genom citatet framträder två alternativa framtids-scenarion. Det ena med en rad olika samhällsliga förbättringar såsom "*förbättrad välfärd*" och "*fördjupad demokrati*" och det andra om ett samhälle i splitt-ring. I termer av **transivit** tilldelas här politiken i högre utsträckning agentskap. Likt tidigare beskrivningar rymmer denna synbart dramatiska beskrivning emellertid också mått av teknikdeterminism; Informationssamhället är något som skapas oavsett – och som därmed innehar agentskap – men hur detta samhälle kommer att se ut är också upp till politiken att avgöra. Politiken tilldelas därmed större ansvar att möjliggöra respektive förhindra de olika framtids-versionerna. Att tydliga satsningar görs för att undvika den dystopiska framtidsversion som ryms i citatet framträder som en nödvändighet. Genom dessa satsningar kan också en ljus framtid fylld av förbättringar och möjligheter åstadkommas.

IT som redskap

Vid sidan av de, i olika utsträckning, teknikdeterministiska beskrivningarna av samhällsutvecklingen och politikens roll i densamma framträder också versioner av verkligheten där tekniken är tydligt underställd den politiska viljan:

Informationstekniken är ett kraftfullt redskap för ökad tillgänglighet, öppenhet, insyn och effektivitet. (Skr. 2000/01:151, s. 31)

Informationstekniken är ett utmärkt instrument också för att underlätta insyn och kontroll samt att i större utsträckning informera och hämta synpunkter från medborgare och företag. (Regeringskansliet 2000, s. 13)

Genom beskriva IT som i **metaforer** som "*redskap*" eller som ett "*instrument*" behandlas tekniken i högre utsträckning som ett medel för att åstadkomma av politiken förutbestämda mål. Dessa metaforer kan jämföras med den tidigare beskrivningen av informationstekniken som "*motor*" i samhällsutvecklingen. En motor, likt en bilmotor, för tankarna till någonting som driver någonting annat framåt och som också kan hållas igång av sig självt. Metaforer som instrument och redskap har det gemensamma att de på ett tydligare sätt förutsätter användning för att dess potentiella effekter ska realiseras. Då användningen upphör, upphör också effekterna av redskapet att produceras. I termer av agentskap sker därför ett skifte genom dessa metaforer där politiska aktörerna tilldelas den pådrivande rollen och informationstekniken förpassas till rollen som redskap och därmed ett objekt bland andra.

Citaten kännetecknas vidare av en hög grad av objektiv **modalitet** gällande IT:s potential. I avsaknad av satser som *IT kan vara* eller *IT är potentiellt* eller ens *om använt på rätt sätt kan IT vara* framträder det som sägs som självklart och obestritt; IT "*är*" det främsta/ett utmärkt/kraftfullt redskap/instrument för att åstadkomma alla de ovan citerade effekterna. Dessa effekter framstår därmed som om de vore potentiella produkter av hos IT inneboende egenskaper. Informationsteknikens potential som redskap eller instrument finns

där oavsett, men det är först genom politikens och förvaltningens användning som potentialen kan realiseras.

Det vanliga med redskap är att det endast finns ett visst antal områden som de används inom och därmed också ett en viss uppsättning potentiella effekter. Med informationstekniken tycks emellertid knappast några begränsningar finnas och policydokumenten kännetecknas av en fantastisk optimism kring informationsteknikens potential. De områden där IT ses som ett verktyg för att på olika sätt förbättra samhället och förvaltningen är många. IT ska bland annat främja *"tillväxt"*, *"sysselsättning"*, *"regional utveckling"*, *"jämsällldhet och mångfald"*, ett *"hållbart samhälle"*, *"demokrati"* och en *"effektiv offentlig förvaltning"* (prop. 1999/2000:86, s. 26). Fokus för nästkommande del är de sätt som IT ska användas som ett redskap för att stärka demokratin och effektiviteten hos den offentliga förvaltningen.

Ett redskap för att främja demokrati

Att informationstekniken ses som ett verktyg för att främja demokratiska värden är centralt i såväl propositionen, det förvaltningspolitiska handlingsprogrammet och den förvaltningspolitiska skrivelsen.

Vägledande för IT-politiken ska vara att främja demokrati och rättvisa genom att öka allas möjlighet att informera sig om offentlig verksamhet och delaktighet i politiska beslutsprocesser [och att] bidra till ett aktivare medborgarskap genom att IT skapar nya möjligheter att använda yttrandefriheten (prop. 1999/2000:86, s. 26).

Informationstekniken skall användas för att underlätta för medborgarna att få tillgång till information som möjliggör ett aktivt deltagande i beslutsprocesserna i den offentliga förvaltningen. Den skall också användas för att öka medborgarnas insyn och möjlighet att följa handläggningen och lämna synpunkter i enskilda ärenden. Härigenom stärks demokratin och öppenheten. (Skr. 2000/01:151, s. 32)

Informationstekniken associeras genom citaten med en rad olika demokratiska förbättringar såsom *"insyn"*, *"öppenhet"*, *"delaktighet"* och *"nya möjligheter att använda yttrandefriheten"*. Denna ambition att med hjälp av IT stärka demokratin baseras inte på någon explicit

formulerad problembild. I dokumentens avsnitt kring IT och demokrati finns inget som antyder att förvaltningen och politiken egentligen har något demokratiskt underskott. Det behöver förstås inte finnas ett problem för att något ska vara motiverat att främja eller förbättra. I policyerna kring e-förvaltning är det emellertid slående hur vaga de problems- och behovsbaserade motiven för att använda IT är. Istället är det allmänt hållna visioner om informationsteknikens potential, likt citaten ovan, som motiverar utvecklingen.

Vid sidan av avsaknaden av behovs- och problemanalys saknas också svar på frågan om *hur* IT förväntas stärka de demokratiska värdena. Istället handlar målformuleringarna om ett löst sammansatt antagande om ett kausalt samband mellan IT och en stärkt demokrati. Som en konsekvens av att frågan om *hur* och *varför* IT förbättrar demokratin inte behandlas saknas i många delar också konkreta handlingsprogram. Därmed inte sagt att det inte stundtals går att lappa ihop en kausal kedja som i någon mån svarar på frågorna hur och varför och som också presenterar konkreta handlingsprogram.

De tydligaste åtgärderna som presenteras handlar om att tillgängliggöra information av olika slag i syfte att förbättra öppenheten i den offentliga förvaltningen och därmed stärka demokratin.

Genom utvecklingen av IT och Internet har det blivit möjligt att sprida information ur olika offentliga databaser. Informationen från dessa kan därmed bli enkelt åtkomlig för stora grupper såväl inom som utom den offentliga förvaltningen. Det är angeläget att enskilda får insyn i samhället och det resultatet av det arbete som förs inom den offentliga förvaltningen. Att ha väl fungerande system för information och innehåll i våra rättskällor (rättsinformation) och andra grundläggande fakta från den offentliga sektorn är därför betydelsefullt bl.a. av demokratiska skäl. (prop. 1999/2000:86, s. 29)

Att tillgängliggöra information kan också handla om att skapa en gemensam portal (Sverige Direkt) med länkar till myndigheternas hemsidor där de ska "deklarera vilka tjänster som erbjuds" (prop. 1999/2000:86, s. 100) och tillhandahålla information om "myndigheterna och dess regelverk" (prop. 1999/2000:86, s. 101). Detta förväntas bland annat generera:

bättre möjligheter till insyn i myndigheternas verksamhet och till utkrävande av ansvar, samt bättre tillgång till grundläggande samhällsinformation (prop. 1999/2000:86, s. 101).

Den implicita kausala kedjan lyder följaktligen att IT förbättrar möjligheten att sprida information och att spridningen av denna information stärker öppenheten och förbättrar på så vis möjligheterna till insyn och kontroll. Frågan är emellertid om det verkligen är en starkt öppenhet det handlar om. En lämpligare beskrivning är möjligen att åtgärderna förbättrar *snabbhet* och *bekvämlighet*. Den information som förslagen syftar till att tillhandahålla är information som redan existerar och är tillgänglig om än inte via elektroniska kanaler. Snarare än att genuint använda IT på ett sätt som skapar mer insyn i den dagliga verksamheten hos myndigheterna tycks tekniken snarare användas som ett instrument för att öka snabbheten och bekvämligheten i den nuvarande praktiken. Istället för att uppsöka myndighet, bibliotek eller annan instans för att informera sig ska nu motsvarande information endast vara några klick bort.

Sådana åtgärder skapar också förvaltningsintern nytta genom att använda informationstekniken som rationaliseringsinstrument, dvs. att öka produktiviteteten genom antingen ökad produktion med bibehållna kostnader eller som i detta fall minskade kostnader med bibehållen produktion. Att tillgängliggöra information online innebär att informationen ifråga endast behöver tillhandahållas en gång och kräver därför små arbetsresurser.

En annan tanke är att informationstekniken ska kunna stärka den demokratiska dialogen, men som med insyn, kontroll och ansvarsutkrävande handlar även dessa åtgärder i huvudsak om att tillgängliggöra information.

Information kan spridas om lokala händelser, gula sidor till företag, kommunal information m.m. [...] Information kan snabbt sökas och finnas som sedan kan användas för att påverka eller agera på olika sätt. (prop. 1999/2000:86 s.18)

Genom att sprida information finns förhoppningar bland annat om att "få sådana som inte tidigare har engagerat sig i politiska frågor att informera sig, delta i diskussioner och därefter manifesteras sin åsikt" (prop. 1999/2000:86, s. 18). Det underliggande antagandet tycks vara att så länge informationen tillgängliggörs och enkelt kan sökas fram av medborgaren så genererar detta en mer aktiv dialog och därmed en mer vital demokrati.

Informationsteknikens möjligheter att utveckla demokratin är en central del av policydokumenten. Samtidigt är det oklart i vilken utsträckning och på vilket sätt tekniken förväntas göra så. Normativa ställningstaganden kring regeringens roll som teknikanvändare lyser med sin frånvaro. Övergripande demokratimål som "*delaktighet*" och "*öppenhet*" relateras till IT i visionära uttalanden där kausaliteten mellan IT och demokrati framträder som en självklarhet i stil med att det är "uppenbart att informationstekniken är ett kraftfullt redskap för ökad tillgänglighet, öppenhet [och] insyn" (Skr 2000/01:151, s. 33).

Det är som att det finns en hos IT inneboende potential att åstadkomma dessa förbättringar; Det är *uppenbart* att IT kan åstadkomma det ena efter det andra. När informationstekniken porträtteras som innehavare av sådan potential blir det förstås en viktig uppgift för politiken att realisera denna potential. IT förutsätts ha en positiv innebörd för den demokratiska utvecklingen (även om det inte tydligt framgår hur och varför) och det blir därför angeläget att regeringen ser till att dessa positiva effekter kommer alla till del.

Om inte alla medborgare har tillgång till den nya tekniken, eller inte kan använda den, blir det svårt att tala om en fullvärdig demokrati. Hamnar vissa grupper utanför samhällsutvecklingen och den politiska debatten finns det en fara för ökad segregation och för att en permanent informationsunderklass växer fram. (prop. 1999/200:86, s. 99)

Tydligare normativa ställningstaganden tas därför kring politikens roll som möjliggörare av den tekniska utvecklingen. Tydliga sats-

ningar med konkreta handlingsprogram utvecklas i syfte att exempelvis bygga ut bredbandsnät och att stärka medborgarnas kompetens, kunskap samt tillit till IT. På så sätt ska ett informationssamhälle skapas där teknikens möjligheter kommer alla till del utan risk för att skapa digitala klyftor. Detta blir en logisk följd av politikens tilltro till informationsteknikens inneboende potential; Bara regeringen kan undanröja hinder och möjliggöra för teknikens spridning så ska alla de positiva värden som tekniken relateras till kunna infrias och komma alla till del.

Ett verktyg för att effektivisera

Vägledande för förvaltningens utveckling skulle vid denna period vara att främja "en effektiv elektronisk förvaltning genom att låta den offentliga förvaltningen vara en föregångare i användningen av IT" (prop. 1999/2000:86, s. 24). Målet handlar återigen om att staten ska verka som möjliggörare för spridningen och användningen av IT. Mer konkret avser detta att den offentliga förvaltningen ska försäkra att elektronisk kommunikation sker på ett säkert sätt mellan myndigheter och mellan myndigheter och medborgare (prop. 1999/2000:86, s. 30). På så vis ska medborgarnas tillit till IT öka och dess potential att förbättra den offentliga förvaltningen kunna realiseras.

Målet om en effektiv elektronisk förvaltning sammanfattas också genom det då nyligen lanserade konceptet "24-timmarsmyndigheten" som kom att vara vägledande för e-förvaltningspolitiken fram tills regeringsskiftet 2006. I den förvaltningspolitiska skrivelsen (Skr. 2000/01:151, s. 21) konstateras att 24-timmarsmyndigheten ska:

... göra myndigheternas information och tjänster mer tillgängliga. Medborgare och företag ska kunna få information, ställa frågor, lämna uppgifter samt uträtta andra ärenden när det passar dem oberoende av myndigheternas kontorstider och geografiska belägenhet.

Den huvudsakliga tanken är alltså att skapa en förvaltning där medborgarnas interaktion med myndigheterna i lägre utsträckning villkoras av tillgänglighet i termer av tid och rum. Likt tankarna om den elektroniska demokratin finns inte heller här någon koppling mellan ett uttryckt behov och den föreslagna inriktningen. I centrum för denna tankegång är emellertid att på ett tydligare sätt än tidigare sätta medborgarnas, snarare än förvaltningens, behov i centrum. Konceptet 24-timmarsmyndigheten baseras på en tydlig inriktning mot "medborgarfokus" (Skr. 2000/01:151, s. 21).

Med hjälp av IT kan information lämnas och tas emot på ett smidigt sätt (prop. 1999/2000:86, s. 30).

Medborgare och företag skall enkelt kunna hämta och lämna och hämta information i varje enskild situation (Skr. 2000/01:151, s. 21).

Statliga myndigheter skall uppfylla höga krav på tillgänglighet och tillmötesgående, kunna deklarerat vilka tjänster som erbjuds och i vilka former detta sker (Regeringskansliet 2000, s. 10).

Informationstekniken skall användas för att underlätta för medborgarna att få tillgång till information (Skr. 2000/01:161, s. 32).

En tydlig tanke är att myndigheterna med hjälp av IT i viss utsträckning ska förändra interaktionen med medborgarna. Genom att myndigheterna uppfyller krav på "tillmötesgående" och "tillgänglighet" ska interaktionen "underlättas" och bli "smidigare" och "enklare". Eftersom utgångspunkten är att sätta medborgarnas behov i centrum ryms i dessa citat antaganden om medborgare i behov av just enkelhet och smidighet. På vilka grunder denna slutsats har dragits framgår inte genom policydokumenten. Smidighet och enkelhet är positivt värdeladdade ord, särskilt i kontrast till sina motsatsord som krånglighet och osmidighet. Att åberopa dessa tillsammans med individens frihet att möta den offentliga förvaltningen när den önskar oberoende av tid och plats är det sätt som medborgarens behov ställs i centrum genom policydokumenten. Att göra så blir också ett

sätt att legitimera de insatser som genomförs genom att hävda att de åtgärderna naturligtvis har sin utgångspunkt i vad medborgarna behöver och drar nytta av och inte någonting annat.

Medborgarnytan är emellertid inte det enda som motiverar 24-timmarsmyndigheten och digitala dygnet runt-tjänster (även om det primärt är den som åberopas); De digitala tjänsterna ska också förbättra förvaltningens inre effektivitet.

Allmän tillgång till elektronisk information och självservice kan ge stora effektivitetsvinster. Ökad användning av informationsteknik ger också bättre förutsättningar att möta de stora pensionsavgångar som väntas i förvaltningen under 2000-talet. (Skr. 2000/01:151, s. 32)

Genom att exempelvis automatisera vissa rutinärenden (dessa var vid tidpunkten avsevärt färre än vad de nu är) och genom att tillhandahålla självservicefunktioner gällande exempelvis den nyligen lanserade självdeklarationen hos Skatteverket är förhoppningen att kunna utföra samma uppgifter, med lika god service som tidigare fast med mindre arbetsmässiga resurser. Återigen handlar det i grunden om rationalisering; Att erbjuda samma tjänster som tidigare, men som genom användandet av IT tar mindre resurser i anspråk. På så vis ska exempelvis de ovan citerade pensionsavgångarna kunna mötas och "[s]timulerande och kompetensutvecklande arbetsuppgifter i samband med den nya tekniken kan också öka förvaltningens attraktionskraft som arbetsgivare för yngre generationer" (Skr. 2000/01:151, s. 32).

Rationaliseringen blir därmed ett sätt att dels förhålla sig till den förlorade kompetens som pensionsavgångarna medför samtidigt som ny kompetens kan lockas från yngre generationer varvid förvaltningens attraktionskraft som arbetsgivare stärks. Att förvaltningens effektivitet kan stärkas genom 24-timmarsmyndigheter behandlas dock snarast som en positiv bieffekt vid sidan av all den medborgerliga nytta som ska åstadkommas.

Sammanfattning tidigt 2000-tal

I de politiska utsagorna från den första perioden beskrivs informationstekniken inledningsvis som den drivande kraften i utvecklingen mot informationssamhället som förvaltningen tvunget måste anpassa sig efter för att inte förlora konkurrenskraft. Om anpassning sker väntas en potentiellt ljusare framtid. För att åstadkomma denna framtid måste förvaltningen möjliggöra allas tillgång till, kunskap om och förtroende för informationstekniken. Om så inte görs väntar en dystrare framtid präglad av digitala samhällsklyftor. Teknikutvecklingen menas också ha genererat förändrade krav från medborgarna vilka förvaltningen måste anpassa sig efter. Dessa utsagor har gemensamt att informationstekniken tilldelas den primära rollen i samhällsutvecklingen.

Vid sidan av denna beskrivning utpekas informationstekniken också som ett redskap i förvaltningens tjänst och är således underordnad de politiska aktörernas vilja. När IT utpekas som redskap är det framförallt för att främja tillgänglighet och demokrati. Det sätt som detta ska göras på är dels genom att erbjuda dygnetruntservice (24-timmarsmyndigheter) och dels genom att tillgängliggöra information och på så vis stärka insyn, öppenhet, kontroll och ansvarsutkrävande. Dessa åtgärder tycks emellertid snarare handla om att öka bekvämligheten och snabbheten i den redan etablerade praktiken. Åtgärderna kan också ses ett sätt att rationalisera vissa processer.

Tabell 1. Centrala teman, period 1

IT:s roll	Politikens & förvaltningens roll	Explicit önskvärd effekt/värden	Primär åtgärd	Implicit effekter/värden
Motor (agent)	Reaktiv/möjliggörare	Bred IT användning & en ljusnande framtid Konkurrenskraft	Tillgång till IT Kunskap & kompetens	
verktyg	Användare	Demokrati I termer av insyn, öppenhet, kontroll och ansvarsutkrävande Tillgänglighet Effektivitet	Tillgängliggöra information Automatisering och självservice	Bekvämlighet Snabbhet Rationalisering

Period 2: Sent 2000-tal till tidigt 2010-tal

Nedan följer analysen av period 2, dvs. "Handlingsplan för eFörvaltning - Nya grunder för IT-baserad verksamhetsutveckling i offentlig sektor" (Regeringskansliet 2008), "Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt" (prop. 2009/10:175), "It i människans tjänst - en digital agenda för Sverige" (Regeringskansliet 2011) och "Med medborgaren i centrum - Regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning" (Regeringskansliet 2012). Likt analysen av period 1 görs en indelning mellan temat "IT som motor" och "IT som redskap"

IT som motor

Knappa decenniet efter att de föregående policydokumenten publicerats konstateras att informationsteknologin verkligen har haft en avgörande betydelse för förvaltningens sätt att fungera:

De senaste decenniernas tekniska utveckling baserad på informations- och kommunikationsteknik har lett till ett systemskifte när det gäller förvaltningens sätt att organisera och bedriva verksamhet. (prop. 2009/10:175)

Återigen tillskrivs informationstekniken agenskap (även om tal om "informationssamhället" inte förekommer i de senare dokumenten) i förvaltningens utveckling, här i retrospektiv. Det är informationsteknikens utveckling som "har lett" till ett "systemsifte". Några aktörer som kan hållas ansvarig för utvecklingen förekommer inte utan informationstekniken porträtteras som en naturkraft som i sig själv genererat förändring.

Likt tidigare framstår informationstekniken som något som förvaltningen tvunget måste förhålla sig till. I "Handlingsplan för e-förvaltning - Nya grunden för IT-baserad verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning" (Regeringskansliet 2008, s. 4) konstateras att Sverige, som tidigt blev rankad som ledande nation inom e-förvaltningsområdet, på senare år har halkat efter i internationella mätningar. Precis som tidigare ses ett brett användande av IT i förvaltningen som "ett absolut krav för att Sverige ska kunna hävda sig i den globala konkurrensen" (Regeringskansliet 2008, s. 3). Regeringens ambition är därför att påskynda utvecklingen och på så vis "återta en ledande position inom området elektronisk förvaltning" (Regeringskansliet 2008, s. 5). Återigen framträder informationstekniken som något som förvaltningen tvunget måste förhålla sig till och en **ekvivalenskedja** framträder mellan e-förvaltning (eller bred IT-användning) och landets konkurrenskraft.

En uppenbar fråga, som också gäller för föregående period, är vad det är med e-förvaltningen som är så betydelsefullt för den in-

ternationella eller globala konkurrensen. Varför innebär en lägre ranking på e-förvaltningsområdet att Sverige inte kan hävda sig på den internationella arenan? Det betydelsefulla steget som besvarar frågor om *hur* och varför *något* leder till något annat förblir outtalat. När dessa frågor lämnas obesvarade blir det också svårt att argumentera varför det *inte* skulle vara så att e-förvaltningen är av sådan oerhörd vikt för att Sverige ska kunna hävda sig i den internationella konkurrensen.

Genom att uttala något som självklart utan att tydliggöra den kausala kedjan om varför det ena leder till det andra förhindras också alternativa problemformuleringar och därmed också alternativa handlingsvägar. När e-förvaltning presenteras som *ett "absolut krav"* framstår det som självklart och legitimt att politik och förvaltning ska göra allt den kan för att påskynda utvecklingen.

IT som redskap

Likt tidigare period förekommer också det omvända förhållandet där IT utpekats som ett redskap som står till förvaltningens förfogande och som därmed är underställd den politiska viljan. Informationstekniken görs nu också till ett centralt redskap för att reformera förvaltningen och det sätt som den dittills hävdats ha fungerat:

Just nu har vi ett gyllene tillfälle att bygga bort de gamla välfärdsfabrikerna, att göra oss kvitt med storebrorssamhället och avveckla krångel-Sverige. (Regeringskansliet 2012, s. 4)

Nya idéer och tillvägagångssätt behövs för att undanröja onödig byråkrati, förenkla människors vardag och för att få en ännu effektivare användning av skattebetalarnas pengar. (prop. 2009/10:175, s. 28)

E-förvaltningsprojektet görs nu på ett tydligare sätt till del av en ideologisk agenda (vilket återkopplas till i nästkommande kapitel). Den traditionella byråkratin likställs här – i enlighet med nidsbilden – med *krångel* och *ineffektivitet* som ställs som motsats till en möjlig framtid som är *"enkel"* och *"effektiv"*. **Metaforer** som *fabrik* för tankarna till massiva industriella anläggningar där identiska (väl-

färds)produkter levereras på löpande band. Som motsats till den fabriksstillverkade produkten blir den manuella som också rymmer högre grad av *anpassningsbarhet*. Metaforen "storebrorssamhället" för förstås tankarna till George Orwells dystopiska verk där politik och förvaltning med alla möjliga medel försöker kontrollera sina medborgare. Som motsats till dessa metaforer står – med lite fantasi – den *individuella friheten* och en *anpassningsbar* förvaltning. Informationstekniken blir det medel genom vilket denna nya och reformerade förvaltning ska bli verklighet.

Även i denna period ses informationstekniken som ett verktyg för att stärka demokratin, men en viss förskjutning har skett i vilket innehåll som nu rymms i konceptet demokrati.

En levande demokrati där individer har möjlighet att påverka beslut som rör den egna vardagen är målet för demokratipolitiken. (Regeringskansliet 2011, s. 34)

Individuellt anpassad service och e-tjänster utvecklas i allt större utsträckning vilket kan underlätta för företagare och gör att medborgare kan utöva delaktighet och självbestämmande utifrån sina egna förutsättningar. (Regeringskansliet 2011, s. 13-14).

I de tidigare dokumenten sågs informationstekniken framför allt som ett sätt att stärka öppenhet, insyn och kontroll som alla kan härledas det övergripande konceptet ansvarsutkrävande som i sin tur utgör en av den representativa demokratin centrala mekanismer. Gemensamt för dessa värden och mekanismer är att de handlar om påverkansmöjligheter genom "voice". I dessa senare dokument **ekvivaleras** demokrati i högre utsträckning med *valfrihet*, i synnerhet gällande olika former av välfärdsval:

Information om myndigheternas tjänster kan också användas som underlag när det gäller individuella val som rör det allmännas tjänster, t.ex. välfärdsval. Sådan information kan därför bidra till att stärka människors självstyre och förbättra förutsättningarna för utövandet av medborgerliga rättigheter. (prop. 2009/10:175, s. 131)

Att de offentliga verksamheterna uppmanades att tillgängliggöra information om sitt tjänsteutbud sågs tidigare som ett medel för att bland annat underlätta ansvarutkrävande. Informationen och insynen blir i denna period snarare ett medel för att underlätta individuella val och inte som en mekanism för att underlätta ansvarsutkrävande utan som en mekanism för påverkan via "exit"⁴.

Tanken om informationstekniken som ett medel för att underlätta för valfrihet ingår i ett övergripande koncept om att igen sätta medborgaren i centrum. I förordet till "Med medborgarna i centrum" (Regeringskansliet 2012, s. 4) skriver dåvarande IT- och energiminister Anna-Karin Hatt att:

Jag vill tillsammans med er bygga en offentlig förvaltning som sätter den enskilde medborgarens behov och önskemål i centrum. Att förvaltningen ska underlätta vardagen för människor och företag.

Utgångspunkten att sätta medborgaren i centrum är också intimt förknippad med tanken om en "högre grad av användarorientering" (Regeringskansliet 2008, s. 16) i utvecklingen av myndigheternas service. Denna användarorientering har, likt tidigare policys, det huvudsakliga syftet att *förenkla* interaktionen mellan den offentliga förvaltningen och medborgarna vilket sammanfattas i det övergripande målet:

År 2010 ska det vara så enkelt som möjligt för så många som möjligt att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter samt ta del av förvaltningens service. (Regeringskansliet 2008, s 5)

De tjänster som är "attraktiva och lättanvända" (Regeringskansliet 2011, s. 17) beskrivs som sådana som skapar nytta. Enkelhet **ekvivaleras** mer eller mindre med medborgerlig nytta och den rörelse bort

⁴ Med "voice" åsyftas påverkan genom att på olika sätt göra sin röst hörd i syfte att åstadkomma förändring medan "exit" innebär påverkan genom att lämna/utträda (Hirschman 1979). Vid missnöje med en vårdgivare kan du exempelvis förmedla ditt missnöje till ledningen (voice) eller lämna vårdgivaren till förmån för en annan (exit)

från "krångel-Sverige" som tidigare citerats. De tjänster som förväntas generera denna enkelhet och nytta är framför allt sådana tjänster som erbjuder självservice samt sådana som sker via automatiska processer (Regeringskansliet 2011, s. 26).

Denna enkelhet och den medborgarnytta som den förväntas generera förknippas också med förvaltningens inre nytta:

Användarens behov bör alltid vara en viktig utgångspunkt i förvaltningens arbete med att utveckla e-tjänster. Nyttan och effekten av en tjänst uppstår i hög grad när den används. En hög grad av användarorientering innebär därför också ofta en hög grad av effektivitet (Regeringskansliet 2008, s. 16).

Det är dags att radikalt öka förvaltningens effektivitet. Genom fler och bättre e-tjänster går det att bygga en förvaltning som är mer effektiv och som förenklar vardagen för företagare och privatpersoner. (Regeringskansliet 2011, s. 26)

För att tydliggöra den logiska kedjan innebär tanken om att "sätta medborgaren i centrum" att låta "medborgarnas behov" vara utgångspunkten i utvecklandet av tjänster. Medborgarnas behov ekvivaleras med enkelhet genom den övergripande ambitionen att "förenkla vardagen" för medborgarna. Genom att skapa sådana tjänster som är "attraktiva och lättanvända" kommer dessa tjänster också att användas och ju högre användningsgrad desto effektivare tjänst.

Överlag så görs e-förvaltningen på ett tydligt sätt till en del av ett övergripande effektiviseringsprojekt. Medan man konstaterar att 24-timmarsmyndigheten har varit väl fungerande i utvecklingen av service konstateras att dessa projekt inte genererat de kostnadsbesparingar som var förhoppningen; Istället har projekten haft "osäker och till och med negativ avkastning" (Regeringskansliet 2008, s.7). De huvudsakliga sätten som denna ökade effektivisering ska åstadkommas är dels via samverkan och dels genom utvecklandet av fler självservice-tjänster (prop. 1999/10:175, s. 66) och genom automatisering av ärenden.

[E-förvaltnings]Projektet ska förenkla vardagen för medborgare och företagare samtidigt som de ska leda till besparingar för staten som

helhet. Detta handlar särskilt om förvaltningsgemensamma tjänster och tjänster kopplade till kärnverksamheten. (IT i människans tjänst, s. 27)

Samverkan handlar om förvaltningens interna processer - och ligger därför utanför denna studies fokus - kan kort sägas handla om att, med hjälp av IT, centralisera ärendehantering. Förhoppningen är att medborgaren ska kunna möta offentligheten via en enda sida (likt den som nu finns för myndighetspost) där myndigheterna samverkar kring ärendet. På så vis ska eventuellt dubbelarbete undvikas och handläggningstiderna förkortas och på så vis ska informationsteknikens potential att kostnadseffektivisera kunna realiseras.

Automatisering av ärenden är kanske den process med mest uppenbara rationaliseringspotential då de automatiserade ärendena kräver liten eller ingen mänsklig inblandning. Genom självservice-tjänster överförs en del av arbetet från förvaltning till medborgaren. Det är medborgaren som förväntas inhämta den relevanta informationen i det givna ärendet och som ska fylla i och ladda upp blanketter och försäkra att rätt information inkluderats. Även om det inte är så tjänsterna motiveras har de uppenbara potential att rationalisera interaktionen mellan förvaltning och dess medborgare.

Sammanfattning period 2

Likt föregående period porträtteras informationstekniken som något som förvaltningen tvunget måste förhålla sig till för att kunna hävda sig på den globala arenan. Genom ett brett användande av informationsteknik i förvaltningens processer ska Sverige emellertid åter kunna bli en ledande IT-nation.

Även i denna period finns också det omvända förhållandet där IT utpekas som ett redskap som står till förvaltningens förfogande. Informationstekniken blir också på ett tydligt sätt till ett centralt instrument för att reformera förvaltningens sätt att fungera genom att bland annat undanröja onödig byråkrati och krångel. IT ses också som ett verktyg för att främja demokrati i termer av valfrihet genom att bl.a. tillhandahålla information om olika leverantörer av välfärds-

tjänster. Slutligen görs också IT till ett verktyg i ett övergripande projekt att effektivisera den offentliga förvaltningen genom automatisering, självservice och samverkan med hjälp av IT-stöd.

Tabell 2. Centrala teman period 2

IT:s roll	Politikens & förvaltningens roll	Explicit önskvärd effekt/värden	Primär åtgärd	Implicit effekter/värden
agent	Reaktiv/möjliggörare	Konkurrenskraft	Bred IT-användning I förvaltningen	
redskap	Användare	En reformerad förvaltning Demokrati i termer av valfrihet Individuell frihet Enkelhet Tillgänglighet	Förenkling Samverkan Automatisering och självservice	Bekvämlighet Snabbhet Rationalisering

6. Jämförelse, diskussion & utblick

I följande kapitel kommer analysens resultat att diskuteras och jämföras mellan de två undersökta perioderna. En utblick kommer också att göras till forskningsfältet om e-förvaltning för att kunna relatera dessa "berättelser" om e-förvaltning till de teman som presenterats i denna studie.

IT som motor i samhällsutvecklingen

Något som framträder som en viktig utgångspunkt, särskilt under den första perioden, är talet om det annalkande informationssamhället. Informationstekniken porträtteras som motorn i samhällsutvecklingen och tilldelas därmed agens. Någon tvekan kring informationssamhällets framfart finns inte utan detta är något som tvunget sker. Tekniken är självständig och kommer i sig att producera konsekvenser för det omgivande samhället. Tekniken behandlas i mindre utsträckning som en mänsklig artefakt utan som innehavare av en essens i sig som – vare sig vi vill det eller inte – förändrar vår verklighet hastigt och dramatiskt.

Det systematiska – och dramatiska – talet om framtiden kan betraktas som en diskurs i bemärkelsen att det verkar hårt styrande för det möjliga och det tänkbara. Informationssamhället behandlas som en autonom kraft som tvunget driver samhällsutvecklingen i en viss riktning. När denna nya teknik introduceras kan inte dess omgivning förbli som den är. Det omgivande samhället tycks stå inför två alternativ: att anpassa sig eller att låta bli och följaktligen riskera att halka efter i utvecklingen.

Detta är den allmänna beskrivningen. Det finns också beskrivningar med tydligare negativa respektive positiva budskap. Det tillstånd som annalkas är potentiellt hotfullt och dystopiskt då det kan orsaka samhällelig splittring om inte politiken agerar. Om samhället och politiken emellertid förmår reagera rymmer informations-samhället också löften om frälsning. Informationssamhället är därmed något som sker oavsett, men politiken tilldelas visst handlingsutrymme gällande vilken version av informationssamhället som kommer att förverkligas.

Framtidsvisionerna frammanar en bild av politik och samhälle som under yttersta tidspress måste reagera: Utvecklingen mot informationssamhället sker hastigt och dramatiskt. Att förverkliga det nya samhället är brådskande, trots att det paradoxalt nog i viss mån sker av sig självt. Om diskurser ses som systematiska versioner av verkligheten, handlar denna diskurs snarare om systematiska versioner av den framtida verkligheten. Genom att fastställa vissa potentiella versioner av framtiden görs också vissa politiska åtgärder möjliga såväl som nödvändiga. Om politiken inte anpassar sig riskerar ett samhälle att skapas präglad av digitala klyftor. Sverige som nation riskerar också att halka efter i den nationella konkurrensen. Om politiken däremot reagerar och anpassar sig finns istället löften om en vitalare demokrati och en framtid som ledande IT-nation. Att anpassa sig efter informationsteknologins drivkraft framstår därför en absolut nödvändighet.

IT som redskap i politikens tjänst

Den andra metaforen som rymms i policydokumenten från båda perioderna är att betrakta IT som ett redskap, verktyg eller instrument. Ett redskap förutsätter användning för att dess potential att förbättra eller förändra ett särskilt tillstånd ska realiseras. Genom att använda metaforer som redskap blir informationstekniken i högre utsträckning underställd politikens vilja och medborgarnas behov. Enligt denna logik äger tekniken i sig ingen inneboende riktning

utan den är underställd de mänskliga aktörerna. Det är användarens behov och redskapets potentiella nytta som styr huruvida det kommer att användas eller inte. I denna relation mellan IT och människa är det således politiken och förvaltningen som tilldelas agens och styr samhället och förvaltningen i önskvärd riktning.

Något som kännetecknar utsagorna kring informationsteknikens roll som redskap är att den utgörs av en tämligen ytlig retorik i kombination med en fantastisk tro på informationsteknikens potential att förbättra förvaltningen i olika avseenden. Det är inte ovanligt att konstateranden görs i stil med att det är uppenbart att IT är ett kraftfullt verktyg för att förbättra/åstadkomma det ena och det andra för att sedan gå vidare att tala om någonting annat. Informationsteknikens *uppenbara potential* framställs som ett obesträtt faktum som också lämnas oproblematiserat i dokumenten. Viktiga frågor kring hur och varför IT förväntas generera den ena efter den andra positiva effekten lämnas därför i hög utsträckning obesvarade. Kvar finns en löst sammansatt kausal kedja mellan informationstekniken och en rad olika önskvärda effekter.

Vissa skillnader i retoriken

En viss förskjutning av retoriken kring e-förvaltningens potential och syfte sker under de två studerade perioderna. Under tidigt 2000-tal centrerades retoriken kring hur e-förvaltningen kan tänkas förstärka demokratiska värden som *insyn*, *delaktighet*, *öppenhet*, *ansvarsutkrävande* och *dialog*. Dessa utgör alla centrala värden i den representativa demokratin och har gemensamt att de handlar om demokrati genom demokratiskt utövande genom "voice". Tydliga kollektivistiska tankegångar finns också kring oron att informationsteknikens potential inte ska komma alla till del och att digitala samhällsklyftor ska uppstå.

I den andra perioden har det demokratiska innehållet till viss del bytt innehåll och handlar i större utsträckning om demokrati i termer av individuell valfrihet. Den information som i den första perioden

skulle tillgängliggöras för att förbättra insyn, ansvarsutkrävande osv. ska i den andra perioden stärka *valfriheten*, dvs. demokratiskt utövande via "exit". Informationens syfte blir att utgöra underlag för *individuella val* såsom välfärdsval, att stärka *självstyret* och att underlätta *självbestämmande*. Om initiativen i den första perioden motiverades genom hänvisning till samhällskollektivets bästa i den första perioden motiveras de i andra perioden snarare med hänvisning till den individuella nyttan.

Utöver demokrati finns det andra gemensamma teman för de båda perioderna även om innehållet i dessa teman ges delvis olika innebörd. Tankar om att sätta medborgarens behov i centrum är tydligt i de båda perioderna, men motiveras i den första perioden i huvudsak med hänvisning till medborgarnas förändrade krav. Innehållet i vad som betecknas som medborgarnytta i de båda perioderna är liknande för de båda perioderna: Medborgarnytta handlar om att göra medborgarnas kontakt med förvaltningen enklare, smidigare och snabbare. I den andra perioden är denna medborgarnytta emellertid mer explicit förknippad med förvaltningens interna effektivitet.

I den andra perioden görs den ökade betoningen på individuell frihet och effektivitet också i högre utsträckning till en del av ett övergripande ideologiskt projekt vars syfte är att förändra förvaltningens sätt att fungera. Informationstekniken görs till ett centralt redskap i ett projekt att montera bort välfärdsfabriker, avveckla krångel-Sverige och undanröja byråkrati och på så vis effektivisera den offentliga förvaltningen.

Kritiken mot den hävdade rigida demokratin och dess oförmåga att prestera effektivt samt den ökande betoningen på medborgarnas behov och individuella frihet är idéer som är starkt förknippade med den marknadsorienterade förvaltninginsrörelse som vi lärt känna under beteckningen New Public Management (NPM) (Almqvist 2006). När informationstekniken behandlas som redskap snarare än något som i sig driver utvecklingen tycks den därmed inordnas eller underordnas en nyliberal diskurs. Även om viss kritik har kommit att riktas mot NPM har konceptet hunnit åtnjuta viss status som modernt och rationellt sätt att styra förvaltningen och överkomma

den traditionella förvaltningens hävdade inflexibilitet och ineffektivitet. Att en NPM-inspirerad retorik även återkommer i talet om e-förvaltning är därför kanske inte särskilt förvånande.

Att informationstekniken blir ett verktyg i just effektivitetens och den individuella frihetens tjänst är emellertid inte självklart, det här rör inte ur någon hos informationsteknikens inneboende potential. Inom forskningsfältet om e-förvaltning har forskare och teoretiker också poängterat hur informationstekniken snarare än att användas för att röra sig bort från den traditionella byråkratin istället kan bli ett medel för att åter stärka de byråkratiska värdena. Att med hjälp av IT standardisera och automatisera processer gör att tekniken låser fast regler och rutiner och kan därmed motverka att osakliga beslut fattas. Användande av informationstekniken skulle följaktligen lika väl kunna motiveras med hänvisning till den weberianska byråkratin kärnvärden såsom jämlikhet, opartiskhet, objektivitet och legalitet (Persson & Goldkuhl 2010, s. 48; Cordella 2007).

Förvaltningens output-sida, snarare än dess inre processer har emellertid kommit att bli det primära sättet genom vilka policys motiveras och effektiviteten är dess överordnade värde, eller som konstateras av Fischer (2003, s. 25):

Today, it is scarcely possible to discuss new policy proposals without first explaining them in terms of the economic language of costs and benefits

Vad vi kallar effektivitet är också beroende av den kultur och tid vi lever i. Diskussioner om informationsteknikens effektivitet styrs av denna tid och kultur och effektiviteten kommer att mätas utifrån förutbestämda normer. Att den process som hanterar tjugo ärenden per timme betraktas som bättre i förhållande till den process som hanterar tio ärenden per timme är en produkt av den kultur som säger att det är viktigt att ärenden tar så kort tid som möjligt att hantera. Det är inget av naturen givet att det ska uppfattas på det sättet.

Retoriken inom forskningsfältet

Oavsett innehåll så är den generella tron på informationsteknikens potential inte något som enbart kännetecknar den politiska sfären. Även den forskning som bedrivs om e-förvaltning har ofta sin grund i – och har också kritiserats för – en övertro på informationstekniken och dess potential att kraftigt förbättra den offentliga förvaltningen (Heeks & Bailur 2007, s. 243). Denna, med hjälp av IT, nya och förbättrade förvaltningen kan inom forskningsfältet – likt den svenska politiken – sammanfattas som 1) mer lyhörd inför medborgarnas behov (användarorientering), 2) mer demokratisk och 3) mer effektiv (Bekkers & Homberg 2007, s. 373). Till skillnad från den svenska kontexten har den internationella forskningen ofta sin utgångspunkt i ett ständigt sjunkande förtroende för ländernas politik och förvaltning (Tolbert & Mossberger 2006; Welch, Hinnant & Moon 2005). Genom att förbättra lyhördheten, demokratin och förhoppningen att politikens och förvaltningens legitimitet ska stärkas och att förtroendet för det politiska systemet ska öka.

Huruvida e-förvaltningsprojekten lever upp till sin teoretiska potential är emellertid mindre fastlagt. Studier har visat att den faktiska implementeringen tenderar att vara en besvikelse som inte genererar den förväntade förtroendeökningen (se t.ex. Layne & Lee 2001; Tolbert & Mossberger 2006; Morgeson, VanAmburg & Mithas 2011).

Viktor Bekkers och Vincent Homberg har i sin artikel "The myths of e-government" (2007) uppmärksammat denna klyfta och menar att konceptet e-förvaltning och dess potential i viss utsträckning kan betraktas som en global myt. Begreppet myt betraktas inte enligt den snäva definitionen som en ren felaktighet utan snarare som kraftfulla lovsånger om förbättring. Oavsett om de önskvärda effekterna uppnås (eller ens är möjliga att uppnå) kvarstår det inneboende löftet en om ljusare framtid varvid aktörerna kommer att sträva efter att infria detta löfte. Vid bristande resultat vänder därför forskningen och politiken inte blicken mot e-förvaltningskonceptet i sig utan inåt mot den egna organisationen.

Motsvarande exempel förekommer också i denna studie. Under den andra perioden konstateras att tidigare e-förvaltningsprojekt inte haft den ekonomiska nytta som var förhoppningen. Ibland hade projekten till och med en negativ avkastning. Istället för att diskutera huruvida det är e-förvaltningen som kanske inte rymmer det ekonomiska potential som varit förhoppningen så menas istället att problemet finns i hur e-förvaltningsprojekten har organiserats internt. Oavsett de faktiska effekterna tycks föreställningarna om informationstekniken och dess potential leva kvar. Potentialen framstår därmed som någonting som finns hos IT i sig, som en inneboende essens som bara kräver de rätta organisatoriska åtgärderna för att realiseras.

Oavsett retorik: IT som rationaliseringsinstrument

Oavsett vilka potentiella effekter och värden som informationstekniken omgärdas av kan de åtgärder som föreslås under de båda perioderna alla ses som verktyg för att rationalisera. Att förflytta information till den digitala sfären innebär att den endast behöver göras tillgänglig för medborgaren en gång. Genom att tillgängliggöra olika typer av offentliga handlingar krävs ingen mellanhand som efter begäran lämnar ut handlingarna. Den information som medborgaren behöver om olika välfärdstjänster finns också redan tillgänglig online varvid mänskligt guidande genom offentligheten i lägre utsträckning blir nödvändig. Automatiserade ärenden kräver i än lägre utsträckning mänsklig inblandning utan kan skötas helt via standardiserade processer. Utvecklingen av e-tjänster innebär att delar av arbetet förflyttas från förvaltningen till medborgaren. Det är medborgaren som införskaffar sig kunskap om vilken information som ska inkluderas och bifogar de nödvändiga och ifyllda blanketterna osv. Detta kan liknas vid den utveckling som skett inom bankväsendet där kunderna numera själva registrerar sina betalningar utan att kräva bankpersonalens inblandning. Detta är emellertid inte det explicita sätt som åtgärderna motiveras utan detta sker med hänvisning till medborgerlig nytta i termer av enkelhet, tillgänglighet och bekvämlighet.

7. Sammanfattning & slutsatser

Det har nu blivit tid att återvända till det syfte och de frågeställningar som legat till grund för denna studie. Det övergripande syftet var att bidra med ökad förståelse kring e-förvaltning som politikområde genom att undersöka hur relationen mellan politik och informationsteknik konstrueras i centrala policydokument under perioden 2000-2012. De frågeställningar som har besvarats för att uppnå syftet är följande:

- *Hur konstrueras informationsteknikens roll i förhållande till politiken? Vilken potential tilldelas informationstekniken? Vilka implicita och explicita effekter önskas uppnås genom att integrera IT i förvaltningens processer?*
- *Hur konstrueras politikens roll i förhållande till informationstekniken?*

En övergripande utgångspunkt i denna studie tycks vara att ingenting är linjärt och så gäller även för de kommande slutsatserna. För tydlighetens skull hade det förstås varit önskvärt att i tur och ordning besvara frågeställningarna en efter en, men då svaren på dessa frågor tenderar att gå in i varandra blir en sådan framställning svår. Inledningsvis presenteras därför det övergripande svaret på hur relationen mellan teknik och politik konstrueras. Under rubriken "IT, dess implicita och explicita effekter och potential" diskuteras hur rollerna förändras när IT betraktas som redskap och vilka implicita och explicita effekter som detta redskap förväntas medföra. Slutligen, under "Relationer präglade av snabbhet" sker en reflektion om den snabbhet som tycks präglade de relationer som konstrueras i policydokumenten kring e-förvaltning.

Relationen mellan teknik och politik

Det övergripande svaret på relationen mellan informationstekniken och politiken konstrueras till varandra är att denna relation konstrueras på olika sätt genom policydokumenten och att dessa roller konstrueras i en växelverkan; När informationsteknikens roll förändras, förändras även politikens roll. När informationstekniken porträtteras som motor framträder den som en självständig kraft som tvunget driver det omgivande samhället framåt. Politik och förvaltning framträder genom denna metafor i viss mån som passiva åskådare till den snabba samhällsutvecklingen. Utvecklingen mot informations-samhället är något som sker oavsett och förvaltningen tvingas därmed anpassa sig eller riskera att förlora i konkurrenskraft. Om politiken lyckas anpassa sig och med viss handlingsfrihet lyckas styra utvecklingen i önskvärd riktning väntar dock en potentiellt ljusare framtid präglad av möjligheter och förbättringspotential såsom en vitalare demokrati. Denna ljusare framtid kräver emellertid att politiken snabbt verkar för det breda användandet av informationsteknik bland invånare i samhället. Om så inte görs väntar en potentiellt dystrare framtid präglad av digitalt utanförskap och samhälleliga klyftor.

När den breda användningen av informationsteknik i samhället är möjliggjord finns också potential att använda informationstekniken i förvaltningens processer på ett sätt som kan komma alla medborgare till del. Genom metaforen IT som redskap omfördelas rollerna mellan politik och teknik och informationstekniken blir tydligt underställd de politiska aktörernas vilja. Jag kommer snart återkomma till vilken potential och vilka önskvärda effekter som tilldelas informationstekniken, men ska först kort vända blicken mot e-förvaltning och den politiska processen.

Enligt traditionell syn på policyprocessen så föregås det politiska skapandet av ett i samhället identifierat problem. Problemet uppmärksammas av de politiska aktörerna som – med mer eller mindre fritt handlingsutrymme – föreslår den politiska åtgärd som förväntas lösa problemet i fråga. Även om denna syn på det politiska skapan-

det har kritiserats, bland annat socialkonstruktivismens håll, tenderar den att styra hur vi ser på politik, makt och samhällsliga problem. I fallet e-förvaltning blir denna rationella och linjära syn på policyprocessen svår att vidmakthålla. Informationstekniken utpekas stundom som problem och stundom som lösning, eller som något *nödvändigt* respektive *önskvärt* om man så vill.

Det nödvändiga 1	IT driver utvecklingen mot informationssamhället (IT som problem) <i>Som kräver att</i>
Det nödvändiga 2	Sverige måste anpassa sig för att "hånga med" (IT som lösning) <i>Om så görs väntas</i>
Det önskvärda 1	En ljusare framtid med en vital demokrati <i>Under förutsättning att</i>
Det nödvändiga 2	Politiken möjliggör bred tillgång till/ användning av IT (IT som lösning) <i>annars väntar en potentiellt</i>
Det nödvändiga 1.2	En dystopisk framtid präglad av digitala klyftor <i>Men om detta undviks möjliggörs också</i>
Det önskvärda 3	Bredare användning av IT i förvaltningen <i>Vilket förväntas leda till</i>
Det önskvärda 4	Tillgänglighet, demokrati, effektivitet, enkelhet osv. (IT som verktyg)

Den process som illustreras ovan är emellertid långt ifrån linjär; Relationen mellan teknik och politik konstrueras och omkonstrueras på flera olika sätt och med varje konstruktion följer också nya antaganden om problem och möjligheter.

Den traditionella synen på politikens utformning kan förstås ha sina poänger; Förenklingar och föreställningar om linjära processer gör en komplex värld mer begriplig och greppbar. Det som har varit en förhoppning med denna studie är att illustrera sådana förenklade konstruktioner inte alltid är fruktbara för förståelsen av det studerade fenomenet. I utsagor som präglas av retorik, tystnader och obestridda påståenden är det mer fruktbara alternativet förmodligen att

söka en förståelse som rör sig bortom det som tycks vara självklart. Genom detta angreppssätt har studien kunnat bidra med en förståelse kring e-förvaltning som rör sig bortom effekter, implementering och uppenbara potential.

IT, dess effekter och potential

Genom att betrakta informationstekniken som verktyg blir den underställd den politik och förvaltning som blir dess användare. Även om politiken här tilldelas handlingsutrymme tycks diskurser om IT:s oändliga potential alltjämt verka styrande för retoriken kring e-förvaltning. Informationsteknikens potential att åstadkomma den ena efter den andra förbättringen beskrivs som uppenbara och framträder som absoluta självklarheter. Viktiga frågor om hur och varför som kan förtydliga den kausala kedjan mellan informationstekniken och dess potential förblir därför i hög utsträckning obesvarade. De önskvärda effekterna framstår närmast som om de vore uppenbara produkter av hos IT inneboende egenskaper.

Och dessa önskvärda effekter är många. Under den första perioden utpekas informationstekniken framför allt som ett verktyg för att åstadkomma en rad olika demokratiska förbättringar som alla kan härledas till den representativa demokratins kärnvärden. I den andra perioden byter demokratikonceptet till viss del skepnad och handlar snarare om demokrati i termer av individuell valfrihet. Överlag blir informationstekniken i högre utsträckning inordnad i den reform som går under beteckningen New Public Management där effektivisering och användarorientering blir centrala utgångspunkter.

Oavsett det retoriska innehållet är en implicit – och stundtals också explicit – effekt att såväl förvaltningens inre processer som interaktionen mellan förvaltning och medborgare rationaliseras. Genom att informationstekniken integreras i förvaltningens processer, genom att exempelvis tillhandahålla information eller automatisera processer, så tas mindre resurser i anspråk. Den explicita motiveringen lyder vanligen att detta skapar medborgarnytta och att det

handlar om att sätta medborgarna i centrum. Denna medborgarnytta tycks i policydokumenten centreras till begrepp som enkelhet, smidighet och tillgänglighet från förvaltningens sida. Vad den medborgare som konstrueras i dokumenten eftersträvar är en relation till förvaltningen som är enkel, bekväm och snabb.

Relationer präglade av snabbhet

Just snabbheten är överlag ett begrepp som tycks vara centralt och får också utgöra de avslutande reflektionerna i denna studie. Efter tolkningar och reflektioner kring policyerna om e-förvaltning och politikens och teknikens roll i samhälle är en känsla av brådska och tidspress något som stannat kvar, även om den inte alltid är explicit formulerad i dokumenten. Snabbheten framträder som något som inbegriper samtliga frågeställningar och de relationer som konstrueras i dokumenten kring e-förvaltning.

I talet om informationssamhället framfart målas en bild upp av en politik och förvaltning som – om de inte agerar – riskerar att stå kvar på perrongen medan den omgivande samhällsutvecklingen susar förbi. Konceptet informationssamhället är – trots att det handlar om en abstrakt föreställning om framtiden – något som upplevs framskrida i en rasande takt. Informationssamhället är både något som händer snabbt och som kräver snabb respons från förvaltning och politik om de i någon mån ska ha möjlighet att styra utvecklingen.

En strävan efter snabbhet är också något som utmärker visionerna kring hur interaktionen mellan förvaltning och dess medborgare ska förbättras; Det ska vara snabbt och enkelt att interagera med den offentliga förvaltningen. Medborgaren ska inte behöva spendera tid på att förflytta sig till förvaltningens lokaler utan förvaltningen ska vara tillgänglig för medborgaren dygnet runt. Förvaltningens tjänster och processer ska vara enkla, smidiga och tidseffektiva – detta framträder som något som den moderna medborgaren kräver av den offentliga förvaltningen. Informationstekniken blir ett medel för att

åstadkomma denna av snabbhet präglade interaktion mellan medborgare och förvaltning.

Sociologen Hartmut Rosa (2013) driver tesen att moderniteten kan skildras som en erfarenhet av acceleration – att världen och dess innehåll rör sig i en accelererande fart vilket lämnar individ och politik med en ständig känsla av tidspress, vilket tycks ha viss bäring på de politiska utsagorna kring teknik, politik och samhälle i policys om e-förvaltning. Politiken får föra en ständig kamp för att följa med i utvecklingen och samhällsindividerna erfar ett ständigt ökande livstempo varvid kraven snabbare och bättre lösningar aldrig avtar. På så vis skapas en cyklisk process där acceleration av livstempo, politik och teknisk utveckling kommer att åtfölja varandra i en värld som snurrar allt fortare.

Referenslista

- Almqvist, R. (2006) *New Public Management*. Malmö: Liber
- Andréasson, E (2015). *Digitalisering i den Offentliga Förvaltningen: IT, Värderna och Legitimitet*. Doktorsavhandling. Linköping: LiU-tryck
- Bacchi, Carol (2009). *Analysing Policy: What's the problem represented to be?* Frenchs Forest, N.S.W: Pearson.
- Bekkers, V & Homberg, V (2007). The myths of E-Government: Looking beyond the Assumptions of A New and better Government. *The Information Society* 23, 373- 382
- Bélanger, F & Carter, L (2008). Trust and Risk in E-government Adoption. *Journal of Strategic Information Systems*. Vol. 17 (2)
- Berger, P & Luckmann, T (1967). *The social Construction of Reality. A treatise in the Sociology of Knowledge*. Anchor books: New York
- Bergström, G & Boréus K, (2012). *Textens mening och makt. Metodbok i samhällsvetenskaplig textanalys*. Lund: Studentlitteratur
- Bovens, M. & Zouridis, S. (2002) "From Street-Level to System-Level Bureaucracies: How Information and Communication Technology is Transforming Administrative Discretion and Constitutional Control", *Public Administration Review*, 62(2): 174-184.
- Burr, V (1995). *Social constructionism*. London: Routledge
- Börjesson, Mats (2003). *Diskurser och konstruktioner. En sorts metodbok*. Lund: Studentlitteratur
- Carter, L & Bélanger, F (2005). The Utilization of E-government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptans Factors. *Information Systems Journal*. Vol. 15 (1)
- Considine, M (2005). *Making Public Policy. Institutions, Actors, Strategies*. Cambridge: Polity Press.
- Cordella, Antonio (2007). "E-government: Towards the E-bureaucratic Form?", *Journal of Information Technology* 22(3): 265-274.

- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S. & Tinkler, J (2006). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State and E-government*. Oxford: Oxford University Press.
- E-delegationens slutbetänkande (SOU 2015:66) *En förvaltning som håller ihop*.
- Fairclough, Norman (1992). *Discourse and Social Change*. Cambridge: Polity
- Fairclough, Norman (2003). *Analyzing Discourse. Textual Analysis for Social Research*. London: Routledge
- Fischer, F & Forrester, J.S (1993). *The Argumentative Turn in Policy Analysis and Planning*. London: London University Press
- Fischer, Frank (2003). *Reframing Public Policy. Discursive Politics and Deliberative Practices*. Oxford: Oxford University Press.
- Fountain, J (2001). *Building the virtual state: Information technology and institutional change*. Washington, DC: Brookings Institution
- Giritli Nygren, K (2009). *"e" i retorik och praktik - elektronisk förvaltning i översättning*, Sundsvall: Mittuniversitetet
- Heeks, R & Bailur, S (2007). Analyzing E-government research: Perspective, Philosophies, Theories, Methods and Practice. *Government Information Quarterly*. Vol 24 (2). Pages 243-265
- Hirschman, A.O (1970) Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States. Cambridge, MA: *Harvard University Press*.
- Hung, Chang & Yu (2006). Determinants of User Acceptance of the E-government Services: The Case of Online Tax Filing and Payment System. *Government Information Quarterly*, Vol. 23 (1)
- Ilshammar, L. Bjurström, A. & Grönlund, Å (2005). "Public e-services in sweden Old wines in new bottles?" *Scandinavian Journal of Information Systems* 17(2):11-40
- Laclau, Ernesto & Mouffe, Chantal (1985/2008). *Hegemonin och den socialistiska strategin*. Stockholm: Glänta/Vertigo
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136

- G.Majone (1989). *Evidence, Argument, and Persuasion in the Policy Process*. New Haven: Yale University Press
- Moon, MJ (2002). The Evolution of E-government among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*. Vol. 62 (4)
- Morgeson F., VanAmburg, D & Mithas, S (2011). Misplaced Trust? Exploring the Structure of the E-government-citizen Satisfaction. *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 21 (2)
- Jansson, G (2013). *En legitim (elektronisk) förvaltning? Om IT-utveckling i kommunal förvaltning*. Linköping: Linköpings universitet
- Persson, A & Goldkuhl, G (2010). "Government Values Paradigms - Bureaucracy, New Public Management, and E-Government", *Communication of the Association for Information Systems*, 27(4): 45-62-
- Peters, G (2002). "The politics of tool choice" I Salamon, Lester (red) *The Tools of Government. A Guide to the New Governance*. New York: Oxford University Press.
- Pollitt, C. (2011) "Mainstreaming Technological Change in the Study of Public Management", *Public Policy and Administration*, 26(4): 377-397.
- Ramon, Gil-Garcia, J & Pardo, T (2005). E-government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations. *Government Information Quarterly*. Vol 2 (2).
- Regeringens skrivelse (Skr. 2000/01:151). *Regeringens förvaltningspolitik*. Stockholm: Justitiedepartementet
- Regeringens proposition (prop. 1999/2000:86). *Ett informationssamhälle för alla*. Stockholm: Näringsdepartementet
- Regeringens proposition (prop. 2009/10:175). Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt. Stockholm: Finansdepartementet
- Regeringskansliet (2000). *En förvaltning i demokratins tjänst - ett handlingsprogram*. Stockholm: Regeringskansliet
- Regeringskansliet (2008) *Nationell handlingsplan för e-förvaltning - Nya grunder för IT- baserad verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning*. Stockholm: Regeringskansliet.

- Regeringskansliet (2011). *It i människans tjänst - en digital agenda för Sverige*. Stockholm: Regeringskansliet.
- Regeringskansliet (2012). *Med medborgaren i centrum. Regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning*. Stockholm: Näringsdepartementet
- Rosa, H (2013). *Acceleration, modernitet och identitet. Tre essäer*. Göteborg: Daidalos
- Sundquist, G. (2001) *Bredbandspolitik. En tekniksociologisk analys av kommunala bredband*. Göteborgs universitet: Science and technology studies
- Tolbert, CJ & Mossberger K (2006). The Effects of E-government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review*. Vol 66 (3)
- Welch, Hinnant & Moon (2005). Linking Citizen Satisfaction with E-government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 15 (3)
- West, D.M (2004), "E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes", *Public Administration Review*, Vol. 64 (1). pp. 15-27.
- Wihlborg, E. (2000). *En lösning som söker problem: hur och varför lokala IT-policyer utvecklas i landsbygdskommuner*. Linköpings Universitet.
- Winther Jørgensen, Marianne & Phillips, Louise (2000): *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur
- Yildis, M (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations and ways forward. *Government information quarterly*. Vol 24 (3). Pages 646-665
- Åström, J. (2004). *Mot en digital demokrati? Teknik, politik och institutionell förändring*. Doktorsavhandling, Örebro Universitet: Samhällsvetenskapliga institutionen.

Del II: Politiker på Twitter – en komplex politikerroll

Helena Richardsson

Författarens förord

Inledningsvis vill jag tacka studiens deltagare för att de delade med sig av sina erfarenheter och reflektioner. De gjorde det möjligt att testa en för mig ny och för forskningsområdet relativt oetablerad metod, vilket har varit enormt givande. Jag vill även rikta ett stort tack till min familj och mina vänner som givit mig extra energi under forskningsprocessen. Avslutningsvis vill jag rikta ett stort tack till min handledare Gary Kokk som väglett mig genom studiens olika faser och även var den som väckte mitt intresse för metoden stimulated recall.

Helena Richardsson
Göteborg 2016-05-26

1. Inledning

Denna studie grundar sin argumentation i att teknik- och samhällsutvecklingen under en lång tid har luckrat upp gränserna mellan offentligt och privat samt politiskt och personligt (Stier 2003; Murthy 2013; Parmelee och Bichard 2013; Enli och Skogerbø 2013; Strömbäck 2014). Det vill säga att vad som tidigare varit privat och berört enskilda personer numera är offentligt, öppet och tillgängligt för allmänheten (Murthy 2013; Nationalencyklopedin 2016a; Nationalencyklopedin 2016b). Ett led i utvecklingen är att framväxten av sociala medier så som Twitter har breddat den politiska arenan och bidragit till en personalisering av politiken (Möller 2009; Enli och Skogerbø 2013). Detta innebär att fokus i större utsträckning riktas mot den enskilda politikern istället för partiet som helhet (Enli och Skogerbø 2013).

Twitter har sedan lanseringen 2006 genom sin öppenhet och tillgänglighet genererat en stor mängd datamaterial och varit föremål för forskning utifrån olika discipliner (William et al. 2013). Det har tidigare undersökts varför personer använder sig av Twitter (t.ex. Petina, Basmanova och Zhang 2016), hur Twitter används i valkampanjer (t.ex. Larsson och Moe 2012; Dang-Xuan et al. 2013; Ahmed et al. 2016), och vilka budskap twittermeddelanden innehåller (t.ex. Kateb och Kalita 2015). Efter en genomgång av drygt tusen publikationer konstaterar Williams et al. (2013) att majoriteten av forskningen fokuserar på fyra aspekter; användarna, meddelandena, teknologin eller konceptet som helhet. Parmelee och Bichard (2013) bekräftar att det finns mycket forskning kring Twitter och dess användare men framhåller också att det fortfarande finns en hel del frågor som behöver besvaras, och då speciellt rörande hur Twitter används inom politik och hur det påverkar politiker och medborgare. I sin forskning lyfter de fram att politiska ledare i USA främst använder Twitter som en kanal för politisk kommunikation och för att nå ut till

allmänheten vid sidan av massmedia, men konstaterar även att politiker använder Twitter för att visa upp sin personlighet och en mer privat sida av sig själva. Detta synliggör konsekvenserna av teknik- och samhällsutvecklingen och påvisar att gränserna har förändrats. Denna utveckling har även påverkat rollen som politiker. Politiker måste idag hantera en ökad exponering och motstridiga krav samtidigt som det blir allt svårare att särskilja privat- och arbetsliv (Möller 2009; Tengelin et al. 2011; Enli och Skogerbø 2013). Hur politiker agerar för att hantera denna utveckling framkommer dock inte i någon större uträkning av den tidigare forskningen.

Syfte och frågeställning

Syftet med denna studie är att bidra till att öka kunskapen om hur politiker hanterar politikerrollen när de är aktiva på Twitter. Studiens syfte uppfylls genom att studera gränserna mellan offentligt och privat samt politiskt och personligt. Att studera dessa gränser är en förutsättning för att kunna förstå Twitter som teknologi och tydliggör vidare den förändring som skett i samhället där det blir allt svårare att särskilja privat- och arbetsliv. Det här leder fram till följande frågeställning:

Hur uppfattar och hanterar politiker gränserna mellan offentligt och privat samt politiskt och personligt när de är aktiva på Twitter?

Avgränsningar

Fenomenet kan förekomma inom olika sammanhang där politiker offentligt framträder i sin roll, men denna studie fokuserar enbart på hur fenomenet förekommer på Twitter eftersom tidigare forskning framhåller att det är en av de viktigaste politiska arenorna.

Disposition

I studiens andra kapitel presenteras tidigare forskning och studiens teoretiska utgångspunkter. Här beskrivs de mest centrala begreppen samt de utmaningar som existerar för dagens politiker. Kapitel tre innehåller en beskrivning av studiens metod. I det fjärde kapitlet tolkas studiens resultat i relation till de teoretiska utgångspunkterna och tidigare forskning. I det femte kapitlet presenteras studiens slutsatser baserat på en sammanfattning av analysen. I det sista och sjätte kapitlet görs en avslutande diskussion och förslag till vidare forskning presenteras.

2. Tidigare forskning och teoretiska utgångspunkter

I denna studie studeras en punkt av en utveckling som skett över en lång tid. För att skapa en djupare förståelse för fenomenet sätts studien in i en historisk kontext. Utifrån tidigare forskning beskrivs hur teknik- och samhällsutvecklingen har suddat ut gränserna mellan offentligt och privat, politiskt och personligt samt hur dessa förändringar har påverkat rollen som politiker.

Framväxten av den "nya" teknologin

Twitter skapades 2006 och kan beskrivas som en mikroblogg där användarna skriver korta meddelanden eller uppdateringar på maximalt 140 tecken från olika nätverksanpassade enheter såsom mobiltelefoner, datorer eller surfplattor. Användarna kan välja att enbart publicera text, men kan även inkludera länkar, bilder eller kortare videoklipp (Twitter 2016a; Twitter 2016b). Det främsta syftet med mikrobloggar är att kommentera, besvara eller förstärka effekterna av aktuella händelser i realtid (Williams et al. 2013). Eftersom det är gratis och öppet för vem som helst att registrera sig på Twitter har det blivit ett brett forum där politiska budskap blandas med mer vardagliga och triviala meddelanden. Enligt Murthy (2013) definieras mikrobloggande som en internetbaserad service där; (1) användarna har öppna profiler där de sänder ut korta meddelanden eller uppdateringar vare sig de är riktade mot specifika personer eller inte; (2) meddelanden eller uppdateringar sprids med hjälp av andra användare och (3) användarna kan bestämma vilka meddelanden de vill ta emot, men inte nödvändigtvis vem eller vilka som tar emot deras meddelanden.

Twitter kan, till skillnad från andra digitala mediatjänster som exempelvis Facebook, beskrivas som ett öppet forum vilket innebär att alla kan se och ta del av publicerat material utan att vara aktiva användare av forumet, med två undantag; om någon har valt att ha en stängd profil eller om någon väljer att skicka ett direktmeddelande (Parmelee och Bichard 2013). Jämfört med Twitter där utgångspunkten är öppenhet, är utgångspunkten på Facebook att användarens profil är stängd. Interaktionen sker således mellan människor som har någon form av ömsesidig relation (Murthy 2013; Twitter 2016a). Detta kan exempelvis innebära att personerna känner varandra eller åtminstone känner till varandra utanför internets gränser. Facebook kan därför liknas vid ett socialt nätverk medan Twitter kan liknas vid ett socialt medium där syftet är att få så många följare som möjligt och att sprida olika typer av budskap (jmf. beteckningen 'friends' på Facebook och 'followers' på Twitter) (Murthy 2013). Tidigare forskning framhåller att Twitter numera är en av de viktigaste arenorna för politiker (Parmelee och Bichard 2013; Murthy 2013).

Den "nya" teknologin med korta meddelanden som kan spridas världen över kan initialt framstå som revolutionerande, men Twitter är en del av en utveckling med kommunikativa skiften som skett över en lång tid. Telegrafan, radion, televisionen, telefonen och e-posten har också bidragit till denna utveckling (Murthy 2013). En omfattande omvandling av medielandskapen startade i slutet av 1980-talet med avregleringen av public service-monopolet och framväxten av satellit-tv. Därefter accelererade utvecklingen i samband med internets framfart och den informationsteknologiska revolutionen i mitten av 1990-talet (Strömbäck 2014). Tillgängligheten till internet har ökat markant de senaste åren och i dagens Sverige äger nästan alla en mobiltelefon och mer än hälften av befolkningen äger en så kallad smartphone (Bergström och Oscarsson 2014).

Tillsammans med det internetbaserade samhället komprimerar de "nya" teknologierna tid och plats vilket gör att människans förmåga att kommunicera nästan blir gränslös (Murthy 2013). Graham (1999) beskriver det som att internet inte tar någon som helst hänsyn till fysiska avstånd. Denna utveckling har bidragit till att det privata har

blivit mer offentligt över tid och att gränserna däremellan har suddats ut. På sociala medier såsom Twitter exponeras ofta såväl användarnas professionella som personliga liv, vilket medför att forumet öppnar upp för olika dimensioner och sådant som vanligtvis inte är offentligt. Murthy (2013) framhåller därför att det är väsentligt att ha förståelse för gränserna mellan offentligt och privat för att kunna förstå mikrobloggande som teknologi.

Den förändrade politikerrollen

Teknik- och samhällsutvecklingen har över tid förändrat politikerrollen (March och Olsen 1989; Möller 2009; Montin 2011; Parmelee och Bichard 2013; Enli och Skogerbø 2013). Under de senaste 50 åren har relationerna mellan de politiska aktörerna, medborgarna och medierna förändrats radikalt (Strömbäck 2014). Pedersen och Hartley (2008:327) betonar att kontexten för offentligt ledarskap förändras när den offentliga förvaltningen reformeras och moderniseras, vilket skapar nya utmaningar för offentliga ledare. Ett resonemang som även bör kunna appliceras på hur den politiska rollen har förändrats över tid. Enligt Montin (2011) har politikernas inflytande i kommunerna minskat medan tjänstemännen har fått en mer framträdande roll. Han framhåller också att skiftningar i den ekonomiska situationen kan förändra politikerrollen och konstaterar att yttre omvärldsförändringar kan leda till skiften inom den offentliga förvaltningen.

Enligt Pedersen och Hartley (2008) har den hierarkiska organisationen försvagats över tid och styrningen är numera differentierad. Det vill säga att styrningen sträcker sig över gränserna för olika organisatoriska nivåer, både inom och utanför den offentliga förvaltningen. Enligt Shah och Shah (2002) har den informationsteknologiska revolutionen och globaliseringen bidragit till utvecklingen av "local governance". Local governance innebär en decentralisering av styrningen och kan ses som en motreaktion till centraliserad styrning. Detta innebär bland annat att medborgarna får ökat inflytande

i form av medborgardialoger. Pedersen och Hartley (2008) framhåller att det samtidigt sker en centraliseringsprocess i form av ökad granskning och inspektion, vilket skapar en paradoxal styrningsprocess och påverkar gränserna för politik och administration. Detta leder till en ökad komplexitet och osäkerhet för offentliga ledare (läs politiker) som måste lära sig att hantera en ny dynamik med motstridiga krav och förväntningar eftersom institutionaliserade roller reformeras i samband med att styrningen förändras (Pedersen och Hartley 2008).

Ökad granskning och inspektion leder även till ett ökat tryck och ökad exponering av politiska ledare. Detta innebär att politiker blir offentliga i större utsträckning än tidigare. Det har skapats en kontext där tilliten för politiker är låg samtidigt som allmänhetens förväntningar är mångtydiga och ambivalenta, vilket försvårar ledarskapet och den politiska processen ytterligare (Pedersen och Hartley 2008). Även Möller (2009) talar om en ökad exponering av politiker och framhåller att de befinner sig under ständig press. Han lyfter fram att villkoren för det politiska ledarskapet har förändrats och försvårats då medborgare i allt större utsträckning ifrågasätter och ställer krav. Möller (2009) argumenterar för att det bland annat är mediasamhällets utveckling som har påverkat relationen mellan de politiska ledarna och medborgarna. Han framhåller också att politikernas privatliv numera är en del av det som hamnar i fokus.

Den tekniska utvecklingen har påverkat möjligheterna till kommunikation och på så sätt även förväntan kring tillgänglighet. *“Att alltid vara anträffbar ses av många som lika självklart som det tidigare var att inte ständigt vara anträffbar”* (Stier 2003:37). Stier (2003) konstaterar även att detta har förändrat det sociala samspelet och att vardagen präglas av de ständiga flödena av teknologi, människor och media. Begrepp som utbrändhet och teknostress är numera vanligt förekommande i diskussioner rörande den teknologiska utvecklingen.

Twitter och personaliseringen av politik

Tidigare forskning framhåller att det blir allt vanligare att politiker ställer upp i olika former av tv-program, vilket innebär att politiker visar en mer personlig och privat sida av sig själva (van Zoonen och Holtz-Bacha 2000; van Zoonen et al. 2007). Enligt Möller (2009) samt Enli och Skogerbø (2013) pågår en personalisering av politiken där politikernas personligheter och personliga egenskaper hamnar i centrum. Sociala medier som exempelvis Twitter bidrar till denna utveckling genom att bredda den politiska arenan då det riktas fokus mot den enskilda politikern istället för det politiska partiet som helhet. Vidare har även införandet av personval i Sverige bidragit till ett ökat fokus på politikern som individ (Berg och Oscarsson 2015). Detta anser Enli och Skogerbø (2013) är en del av den medialiseringsprocess som sker i de flesta västerländska samhällen där media får en allt större och mer framträdande roll (Strömbäck 2008). Medialiseringen har bland annat jämförts med andra kraftfulla och långtgående förändringsprocesser så som globaliseringen och individualiseringen. Det går att konstatera att denna process både tränger igenom och påverkar andra delar av samhället som exempelvis politik, näringsliv och identitetsskapande (Strömbäck 2014). Denna utveckling bidrar även till att sudda ut gränserna mellan offentligt och privat samt politiskt och personligt (Möller 2009; Enli och Skogerbø 2013).

Framträdandet av roller och identiteter

Enligt Stier (2003) har genomgripande samhällsförändringar så som industrialiseringen och urbaniseringen försvårat och förändrat människors identitetsskapande processer. Han konstaterar även att internet och tv-program numera är viktiga arenor för identitetsskapande. Utifrån Goffmans (1959) dramaturgiska rollsyn går det att beskriva hur en individ presenterar sig själv, både medvetet och omedvetet, och hur denne kan styra omgivningens

uppfattningar om sig själv samt vad individen kan och inte kan göra när denne agerar framför andra. Enligt Goffman (1959) kan en individ framträda i olika roller och utifrån situation avslöja olika delar av en övergripande identitet. Han skiljer mellan den främre och den bakre regionen av scenen. I den främre regionen framträder individen på det sätt som denne vill framstå framför andra, medan individen kan bete sig annorlunda i den bakre regionen dit omgivningen inte har tillträde. Detta innebär att individen till viss del kan styra framställningen av sig själv och dölja vissa ofördelaktiga sidor som inte lämpar sig utifrån den roll individen för tillfället antagit. Omgivningen tolkar den identitet som uppvisas av individen och kan i viss mån välja om de vill bekräfta identiteten eller inte. En individs identitet är således en produkt av ett socialt samspel (Goffman 1959). Stier (2003:12) understryker att *“Varje individs identitet påverkas av och bör förstås utifrån samhällets betingelser, den sociala och kulturella omgivningen, livs- och utvecklingskriser, oförutsedda händelser och livserfarenheter”*.

Eftersom Twitter bygger på meddelanden som i någon form är skapade av användarna är självpresentation och identitetsskapande en viktig aspekt av Twitter (Murthy 2013). Regelbunden publicering av meddelanden på sociala medier blir ett sätt för användarna att upprätta och bibehålla sin identitet (Boon och Sinclair 2009; Nosko et al. 2010). På så vis kan meddelanden om banala saker som vad personen ifråga har ätit till lunch ses som en form av identitetsskapande. Det innebär även att den ständiga bekräftelsen från andra användare blir en viktig del av individens identitet (Murthy 2013). Murthy (2013) framhåller att Twitter kan betraktas som en del av det som Goffman (1995) beskriver som den bakre regionen. Detta genom att Twitter skapar en flerdimensionell bild av en och samma person, vilket innebär att omgivningen får ta del av aspekter som vanligtvis inte visas i det offentliga. Däremot poängterar Murthy (2013) att individen fortfarande styr vad som publiceras på forumet, vilket innebär att individen kan välja att enbart synliggöra vissa delar av sin totala identitet. Stier (2003) framhåller att människor strävar efter att uppvisa och upprätthålla en för dem fördelaktig identitet. Kon-

texten påverkar vilken del av den totala identiteten som individen väljer att framhäva eller uppmärksamma (ibid.).

Enligt Goffman (1959) härleds sociala roller ur tidigare förekommande interaktioner mellan människor och är knutna till en specifik position eller status. Detta innebär att rollerna medför normer, känslor och attityder som till stor del styr hur personen ifråga bör agera i en specifik situation. Individen agerar således, medvetet eller omedvetet, på ett visst sätt på grund av situationen och den tradition som existerar inom dennes grupp eller sociala status. Om Goffmans (1959) dramaturgiska rollsyn sammanförs med Kouzes och Micos (1979) domänteori innebär detta att när en individ träder in i den offentliga förvaltningens domäner anammar individen en social roll. Hur rollen utformas beror således på vilken domän individen befinner sig inom, vilka normer den domänen har och vilka förväntningar som individen uppfattar finns på rollen. Enligt Kouzes och Mico (1979) karaktäriseras den politiska domänen av policyskapande processer, votering och förhandlingar. De framhäver även att den politiska domänen bygger sin legitimitet utifrån medborgarna. Den sociala rollen medför således både rättigheter och skyldigheter, vilket även kan innebära en form av tvång för individen (Goffman 1959). Enligt March och Olsen (1989) styrs individens agerande inom en institution av lämplighetslogiken. Institutionen består av regler, normer och rutiner. Lämplighetslogiken beskrivs som en mekanism som överförs genom socialisation och formar individens beteende utifrån vad som anses lämpligt i förhållande till den rådande kontexten, rollen och identiteten. I sitt agerande tar individen ställning till följande frågor: *“Vad är det för situation? Vem är jag? Hur lämpliga är olika handlingar för mig utifrån den här situationen?”* (March och Olsen 1989:23). Utifrån dessa svar agerar sedan individen i enlighet med vad som anses mest lämpligt. Det centrala för individen är således att agera enligt de sociala regler och normer som existerar inom institutionen snarare än den egna viljan (March och Olsen 1989).

Tengelin et al. (2011) lyfter fram den problematik som kan uppstå när olika roller och förväntningar krockar. Då gränsen mellan arbetslivet och privatlivet blir allt svårare att definiera måste individen lära

sig att hantera dels rollen för arbetslivet och dels den privata rollen. Detta innebär att individen själv förhandlar om sina gränser, vilket blir ett sätt för individen att hantera sina olika roller (ibid.). Om en individ inte agerar enligt de normer och förväntningar som finns på rollen riskerar denne att förlora sin legitimitet. *“Legitimacy is a generalized perception or assumption that the actions of an entity are desirable, proper, or appropriate within some socially constructed system of norms, values, beliefs, and definitions”* (Suchman 1995:574). Enligt Lawrence (1998) kan legitimitet ses som en individs förmåga att betraktas som kvalificerad utifrån en viss profession. Det vill säga individens förmåga att påvisa att den innehar de kunskaper, färdigheter och kompetenser som krävs för att tillhöra en specifik yrkesgrupp. I en politisk kontext innebär detta att politiker riskerar att förlora sin legitimitet om de inte uppfyller förväntningarna och kraven som existerar utifrån deras roll som politiker. Det innebär även att politikerna måste påvisa att de innehar de kunskaper, färdigheter och kompetenser som krävs för professionen. Möller (2009) framhåller att förtroende är det mest centrala för politiska ledare.

Sammanfattningsvis påvisar tidigare forskning att individer som agerar inom den politiska domänen måste hantera komplexa krav och förväntningar som kommer av politikerrollen. Individen måste hantera uppluckrade gränser, ökad exponering, ökad granskning samt krav på tillgänglighet och synlighet på sociala medier.

3. Metod

Kapitlet börjar med en beskrivning av studiens metod och hur den har tillämpats i studien. Därefter följer en redogörelse av genomförandet av studiens intervjuer samt en beskrivning av studiens urval och analysprocess. Kapitlet avslutas med en diskussion rörande studiens forskningsetik.

Samtalsintervjuer med inslag av stimulated recall

För att uppfylla studiens syfte och besvara forskningsfrågan har jag använt mig av samtalsintervjuer med inslag av "stimulated recall". Metoden stimulated recall utvecklades inom pedagogiken (Bloom 1953) och är relativt väletablerad inom forskningsområden som sociologi (t.ex. Harper 1984), antropologi (t.ex. Collier 1957), konsumentforskning (t.ex. Heisley och Levy 1991) och idéhistoria (t.ex. Johannisson 2001), men är fortfarande anmärkningsvärt frånvarande inom management- och organisationsforskningen även om det blivit vanligare. Kokk och Jönsson (2013) använder stimulated recall i sin organisationsforskning och framhåller att metoden skapar analytiskt utrymme genom att inkorporera tid i teorier och i teoretiserande (Kokk och Jönsson 2013). Detta innebär att händelser som kan framstå som triviala vid en första anblick vid ett senare tillfälle kan framträda på ett nytt sätt genom den distans som skapats och på så sätt går det att frambringa ny förståelse för fenomenet.

Benjamin Bloom (1953:161) var den som myntade begreppet 'stimulated recall' och beskrev metoden enligt följande: *"The basic idea underlying the method of stimulated recall is that a subject may be enabled to relive an original situation with vividness and accuracy if he is presented with a large number of the cues or stimuli which occurred during the origi-*

nal situation". Den effekt som uppstår är att personen ifråga återupplever händelsen genom att minnet stimuleras, vilket gör att nya perspektiv och tankar framträder (Kokk och Jönsson 2013). DiPardo (1994) lyfter fram att stimulated recall inte bör ses som en specifik metod utan som ett flexibelt verktyg som kan anpassas efter olika forskningsagendor och metodologiska val. Stimulated recall kan bland annat genomföras med fotografier, så kallad 'photo elicitation' (t.ex. Collier och Collier 1986; Heisley och Levy 1991), med videospelningar (t.ex. Kokk och Jönsson 2013), eller med föremål (Johannisson 2001).

I den här studien stimulerades varje deltagares minnesbilder och reflektionsförmåga med hjälp av olika utdrag från sitt twitterflöde och ombads att beskriva händelsen i likhet med Kokk och Jönssons (2013) tillvägagångssätt. De använde sig av stimulated recall för att både utmana och bekräfta sina egna tolkningar av den specifika situationen och detta var även min utgångspunkt. Utifrån en initial tolkning av deltagarnas twitterflöden valdes utdragen på basis av deras relevans i förhållande till studiens syfte och forskningsfråga. Detta innebär att utdragen i större eller mindre utsträckning berörde vad som enligt en initial tolkning kunde tänkas beröra gränserna mellan offentligt och privat samt personligt och politiskt.

Intervjuerna genomfördes utefter en grundläggande struktur inspirerad av Esaiasson et al. (2012) för att skapa en tydlig länk mellan studiens syfte, frågeställning och intervjuerna. Intervjuerna var utformade som samtal där deltagarna kunde ge uttömmande svar som följdes upp med olika typer av uppföljningsfrågor. Frågorna var öppna, korta och enkla för att underlätta för deltagarna och undvika missförstånd. Formen för intervjuerna var semistrukturerad, vilket innebär att den grundläggande strukturen enbart fungerade som en övergripande ram och fylldes ut allt eftersom samtalen fortlöpte (Esaiasson et al. 2012). Detta tillvägagångssätt gjorde det möjligt för mig att följa upp intressanta spår och bibehålla en röd tråd genom intervjuerna.

Genomförande av intervjuer

Totalt genomfördes elva intervjuer och varje intervju pågick från 30 till 60 minuter. I samband med genomförandet gjordes ljudupptagningar som lyssnades igenom flera gånger och sedan transkriberades till text. Samtliga deltagare fick ta del av transkriberingarna. Intervjuerna genomfördes utefter den grundläggande strukturen, vilket innebar att deltagarna exponerades för olika utdrag från sina twitter-flöden varvat med uppföljande frågor. Detta gjorde att den röda tråden bibehölls under samtliga intervjuer. Med stöd i det som sagts under inslaget av stimulated recall avslutades varje intervju med en allmän diskussion rörande Twitter och gränserna mellan offentligt och privat samt politiskt och personligt.

Urval

Studiens deltagare består av personer som är eller har varit förtroendevalda politiker på kommunal eller statlig nivå. Då studiens syfte är att bidra till att öka kunskapen om hur politiker hanterar politikerrollen när de är aktiva på Twitter har ett grundläggande urvalskriterium varit att deltagarna är aktiva på det sociala mediet. Att vara aktiv på det sociala mediet ska i denna studie förstås som att deltagarna kontinuerligt använder sig av Twitter genom att publicera någon form av text eller bild. Detta innebär att personer som är användare av forumet, men enbart hänvisar till någon form av text eller bild inte behandlas i studien. För att skapa en bredd i undersökningen, vilket enligt Bryman och Nilsson (2011) är att föredra vid kvalitativa undersökningar, skickades förfrågningar till företrädare för samtliga riksdagspartier samt Feministiskt initiativ. Det går att konstatera att ett slumpmässigt urval inte hade genererat ett mervärde för studien eftersom det då funnits en risk att urvalet exempelvis bestått av deltagare som inte är aktiva på Twitter och hade således inte bidragit till att uppfylla studiens syfte. Ett ytterligare kriterium har varit att deltagarna har öppna

twitterkonton, detta för att kunna tillämpa stimulated recall. Studiens deltagare är således strategiskt valda utifrån sin närvaro och aktivitet på Twitter. Studien utgår ifrån att politikerna själva ansvarar för sitt twitterkonto och väljer vad som ska publiceras.

Analysprocessen

Eftersom studiens urval av deltagare och stimuli valdes strategiskt startade analysprocessen redan i samband med urvalet. Detta innebar att jag från början kunde utesluta faktorer och deltagare som inte var aktuella för studien (Esaiasson et al. 2012). Under analysprocessen kodades datamaterialet systematiskt genom att centrala och återkommande teman och mönster markerades i marginalerna. Materialet lästes igenom noggrant ett flertal gånger och strukturerades till dess att samtliga kategorier var tydliga. Utifrån Bryman och Nilsson (2011) kan tillvägagångssättet beskrivas som en form av tematisk analys. Det analytiska utrymme som skapades med hjälp av metoden ledde till att studiens deltagare själva reflekterade kring och tolkade sitt agerande. Genom att sedan tolka studiens resultat i förhållande till de teoretiska utgångspunkterna och tidigare forskning lyckades jag frambringa den information som krävdes för att kunna besvara forskningsfrågan och uppfylla studiens syfte.

Forskningsetiskt förhållningssätt

Studien är genomförd med så stor hänsyn som möjligt till Vetenskapsrådets (2002) fyra forskningsetiska huvudkrav; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Genom att informera studiens deltagare om studiens syfte, deras roll i studien samt att deras deltagande är frivilligt tillgodosåg jag informationskravet. Jag sökte samtycke från samtliga deltagare innan intervjuerna påbörjades och frågade även om jag fick spela in intervjuerna för att kunna göra en korrekt citering. Därav

tillgodosågs även samtyckeskravet. Enligt konfidentialitetskravet bör uppgifter av etiskt känslig karaktär anonymiseras, men med tanke på studiens forskningsområde beslutade jag i samråd med samtliga deltagare att inte anonymisera några uppgifter. Avslutningsvis har studiens resultat hanterats med stor diskretion och endast av studiens författare i enlighet med nyttjandekravet.

Som forskare studerar man alltid verkligheten i relation till sina egna erfarenheter och förkunskaper (Bryman & Nilsson 2011), och jag har därför aktivt arbetat med självvransakan under forskningsprocessen. Jag har återkommande reflekterat över min inverkan på intervjusituationen och mitt sätt att presentera materialet. Det är dock ofrånkomligt att jag som forskare påverkat framställningen av studien och frågan är om det verkligen är önskvärt.

4. Analys av den komplexa politikerrollen

I detta kapitel presenteras studiens resultat i relation till de teoretiska utgångspunkterna och tidigare forskning och varvas med explicita citat som syftar till att klargöra eller illustrera ett visst resonemang. Kapitlet börjar med en beskrivning av hur deltagarna uppfattar gränserna mellan offentligt och privat samt personligt och politiskt när de är aktiva på Twitter, vilket illustreras i en modell. Därefter följer en analys av deltagarnas hantering av dessa gränser och på så vis även deras hantering av politikerrollen.

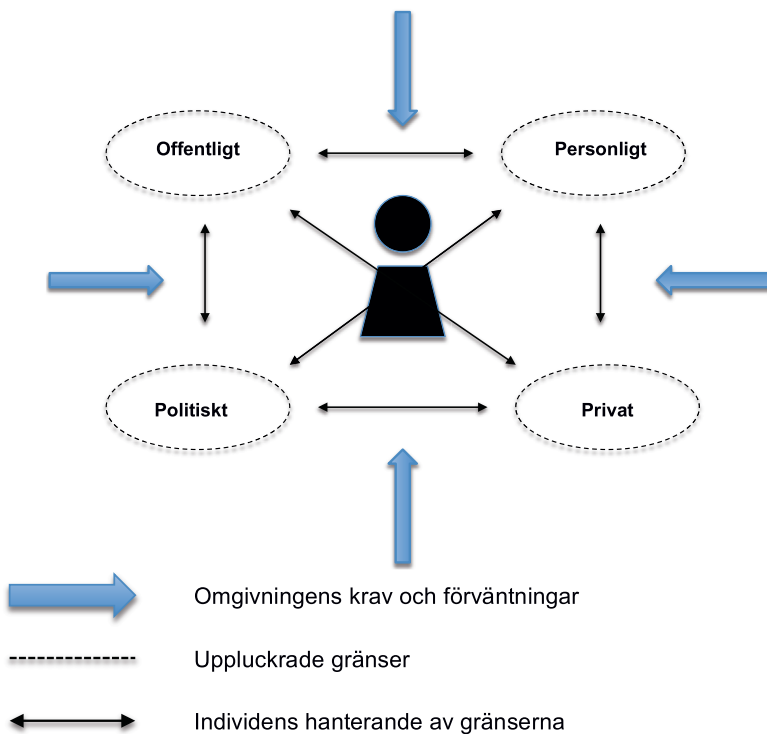
De uppluckrade gränserna

Tidigare forskning har beskrivit hur teknik- och samhällsutvecklingen har påverkat kommunikationsmöjligheterna i dagens samhälle och hur detta har påverkat gränserna mellan offentligt och privat samt personligt och politiskt. Det privata har blivit mer offentligt över tid och gränserna har luckrats upp. Utvecklingen har på så vis även påverkat relationen mellan politiker, media och medborgare och har resulterat i att politikerrollen och förväntningarna på den har förändrats (Möller 2009; Montin 2011; Murthy 2013; Enli och Skogerbø 2013; Parmelee och Bichard 2013; Strömbäck 2014). Denna utveckling framkommer även väldigt tydligt i föreliggande studie.

Det är en helt annan värld idag när det gäller kommunikation och det måste vi inse. Vi har inga likheter med hur vi fullgjorde våra förtroendeuppdrag för 20-25 år sen jämfört med idag. Det finns inga likheter och det är nog bra ifall politiskt aktiva och förtroendevalda inser det och vänjer sig vid det och också använder de nya plattformarna. (Lars Ohly)

Citatet visar att den politiska rollen och även de normer och förväntningar som följer med den har förändrats i takt med samhälls- och teknikutvecklingen. I likhet med studier av Pedersen och Hartley (2008), Möller (2009) samt Enli och Skogerbø (2013) åskådliggörs att utvecklingen även lett till en ökad exponering av politikern som individ, vilket också medför en viss komplexitet. Politiker i dagens samhälle måste hantera paradoxala krav och förväntningar från omgivningen och även de uppluckrade gränserna. Denna komplexitet illustreras i figur 1: Den komplexa politikerrollen.

Figur 1. Den komplexa politikerrollen



Modellen symboliserar hur individen som innehar den komplexa politikerrollen hanterar omgivningens förväntningar och krav samt de uppluckrade gränserna. I likhet med Tengelin et al. (2011) framkommer i studien att individen förhandlar med sig själv om var gränsen går. Trots att de olika gränserna är högst subjektiva och således definieras på olika sätt från person till person går det utifrån studien att identifiera några specifika kännetecken. Personligt är sådant som berör individen och andra personer så länge det är av ytlig karaktär. Privat är sådant som är intimt och väldigt självutlämnande som till exempel sjukdomar, familjeärr eller andra problem. Politiskt beskrivs som dagsaktuella händelser och saker som rör individens förtroendeuppdrag, och offentligt är allt som publiceras på Twitter oavsett sakinnehåll. Av studien framkommer dock att det inte enbart finns fyra gränser utan ett flertal olika gränssnitt. Detta innebär exempelvis att det som publiceras kan vara av både personlig och politisk karaktär. Hur deltagarna väljer att hantera denna komplexitet varierar och tydliggörs i kommande avsnitt.

Att dela med sig av så mycket som möjligt utan att offentliggöra det innersta

Precis som Möller (2009), Murthy (2013) samt Enli och Skogerbø (2013) beskriver i sin forskning blir det utifrån föreliggande studie tydligt att den tekniska utvecklingen har bidragit till personaliseringen av politiken. Det privata och personliga har blivit mer offentligt över tid och gränserna har suddats ut.

Den personliga delen kan jag säga dig har inte överhuvudtaget funnits innan sociala medier för det finns liksom ingen anledning för mig att skicka en insändare där jag skriver att nu leker jag ute i trädgården med min familj. Det blir ju bara fånigt. [...] så sociala medier det är väl där som det har blivit den här blandningen av politiskt och personligt på ett helt annat sätt. (Hillevi Larsson)

Politiker i dagens samhälle måste således hantera den förändring som skett. I studien framkommer att de flesta deltagare har reflekterat kring var gränsen går. Utifrån Tengelin et al. (2011) kan detta tyda på att de har förhandlat med sig själva för att hantera den uppluckring som skett mellan arbetslivet och privatlivet. Samtliga deltagare utom två nämner att de medvetet väljer att publicera personliga saker på Twitter. Även om dessa två nämner att de främst använder Twitter som ett politiskt instrument går det utifrån Goffman (1959) och Stier (2003) att konstatera att allt som publiceras i någon form är av personlig karaktär då uttrycket, medvetet eller omedvetet, speglar delar av individens identitet, värderingar och sociala normer. Vissa deltagare nämner att de publicerar personliga händelser eftersom de anser att det öppnar upp för dialog och tar bort barriärerna mellan medborgare och politiker. Andra säger att de tror att det är bra och leder till fler följare. Att inte riktigt veta vad man kan förvänta sig leder till ett intresse hos omgivningen och på så sätt fler följare. Majoriteten är dock väldigt tydliga med att det finns en gräns och att de inte publicerar vad som helst på Twitter.

Alltså vi är ju riksdagsledamöter 365 dagar om året. Men det betyder inte att medborgarna ska ha tillgång till allting som vi gör. Och sen måste det vara upp till var och en att välja det man gör. Jag försöker att vara personlig utan att vara privat. [...] jag känner att jag inte vill släppa in folk överallt. (Eva-Lena Jansson)

I likhet med Enli och Skogerbø (2013) påvisar citatet ytterligare att det finns en viss förväntan hos omgivningen att politiker ska dela med sig av sitt privatliv. Majoriteten av deltagarna lever upp till dessa förväntningar, men låter inte detta ske på bekostnad av vad som helst. Vissa händelser är privata och därför varken omnämns eller publiceras dessa på Twitter. Det kan ses som att deltagarna medvetet väljer att delge omgivningen med ett urval personliga händelser för att skydda det mest privata. En av deltagarna beskriver att hon delar med sig av väldigt mycket personliga händelser, men att hon aldrig skulle dela med sig av det "innersta innersta". Utifrån detta perspektiv är det

även väldigt tydligt att Twitter i enlighet med Murthy (2013) gör det möjligt för deltagarna att enbart visa särskilda delar av sin identitet.

Jag tror att vissa tror att dom kanske har väldigt god inblick i hela mitt liv och där kan jag säga att jag har valt väldigt tydligt från början vad jag skriver om och inte. (Caroline Szyber)

Ovanstående påvisar att Twitter missvisande kan betraktas som den bakre regionen utav omgivningen, men att det egentligen rör sig om den främre regionen precis som Murthy (2013) framhåller. Enligt Williams et al. (2013) används mikroblogger för att bland annat förstärka händelser i realtid, men utifrån studien kan det tolkas som att Twitter även används för att förstärka identiteter. Twitter gör det möjligt för individen att bygga sin identitet utifrån hur individen vill framstå. Det framkommer att det personliga uttrycket många gånger uppskattas av omgivningen och bidrar på så sätt till att individens budskap får mer uppmärksamhet. Enligt Stier (2003) strävar individen alltid efter att uppvisa och upprätthålla en för individen fördelaktig identitet, vilket i det här fallet kan vara "den personliga politikern". Utifrån March och Olsen (1989) kan det istället betraktas som att individen upplever att det utifrån situationen och tankarna kring sig själv är *lämpligt* att delge omgivningen personliga händelser, men inte sådant som anses privat. Oavsett hur personen, medvetet eller omedvetet, agerar på Twitter kan man utifrån Tengelin et al. (2011) konstatera att deltagarna förhandlar med sig själv om gränserna mellan offentligt och privat, personligt och politiskt.

Det blir även tydligt att den tekniska utvecklingen har skapat en ny form av förväntan hos omgivningen, men att den också skapar möjligheter. I enlighet med Parmelee och Richards (2013) forskning framkommer att deltagarna använder sig av Twitter för att nå ut till allmänheten vid sidan av massmedia. Twitter beskrivs av deltagarna som en egen arena som gör det möjligt för politikerna att fritt opinionsbilda och sprida sitt budskap. Det blir en egen mediekanal där politikerna når många personer samtidigt, och förhoppningsvis även

nya potentiella väljare. Detta synliggör återigen hur den tekniska utvecklingen har förändrat den politiska rollen.

Att bryta gränser, normer och förväntningar

Under studiens gång blir det påtagligt att majoriteten deltagare medvetet väljer att framhäva olika dimensioner av sig själva när de är aktiva på Twitter, vilket överensstämmer med tidigare studier (Parmelee och Bichard 2013; Enli och Skogerbø 2013; Murthy 2013). Möller (2009) samt Enli och Skogerbø (2013) framhåller att politiken över tid har personaliserats vilket innebär att politikernas personligheter och personliga egenskaper hamnar i centrum.

Jag tycker generellt att politiker, även dom på ganska hög nivå som Annie Lööf och alla dom där, kan vara ganska personliga för det ligger väl i tiden. Kanske att man ska visa att man även är en riktig person bakom den hårda politikern. (Ann Karlsson)

Citatet påvisar den dominerande riktningen inom forskningen som framhåller att politikerrollen har förändrats över tid, och så även förväntningarna på den (Möller 2009; Enli och Skogerbø 2013; Parmelee och Bichard 2013; Murthy 2013). Ett uttryck som återkommer i samtliga intervjuer förutom två är att deltagarna vill påvisa för omgivningen att de är "mer än bara politiker". Det framstår väldigt tydligt att deltagarna vill komplettera bilden av sig själva och att det är viktigt att visa att det finns en människa bakom politikern. Utifrån Goffmans (1959) dramaturgiska rollsyn kan detta ses som ett uttryck för det tvång som de sociala rollerna kan innebära. Enligt honom medför de sociala rollerna i samhället olika normer, känslor och attityder som styr hur individen bör agera i en specifik situation. Individen agerar således, medvetet eller omedvetet, på ett visst sätt på grund av situation och vilken tradition som existerar inom dennes grupp och/eller utifrån dennes sociala status. I förhållande till Kouzes och Micos (1979) domänteori innebär detta att deltagarna i studien kliver in i den politiska domänen och

anammars den politiska rollen med tillhörande normer och förväntningar. Utifrån studien blir det dock tydligt att majoriteten av deltagarna vill bryta en del av de normer och krav som den politiska rollen tillskriver dem.

Jag vill inte bara bli sedd som en politiker. [...] jag vill inte bli inplacerad i fack i den där politikern och bara skriva seriösa politiska tweets för det tycker jag inte är så kul. (Ann Karlsson)

Precis som ovanstående uttrycker de flesta deltagare att det skulle vara tråkigt att vara aktiva på Twitter om de inte fick skriva om andra saker än politik. I studien framkommer att deltagarna upplever att det finns en förväntan på att politiker ska agera seriöst och att detta kan stå i kontrast till humor och skämt. Ett flertal deltagare nämner att de ser humor som ett verktyg för att nå ut med sitt budskap, men även för att göra politik till någonting roligt och på så sätt bidra till ett ökat politiskt engagemang i samhället.

Du borde vara en ansvarskännande politiker, så här får man inte bete sig. Den kommentaren har jag ju fått. Man måste ju kunna förvänta sig mer av en riksdagsledamot än att man är ute och fånar sig på Twitter. (Maria Abrahamsson)

Ovanstående citat påvisar de paradoxala krav och förväntningar som finns på politiker. Deltagarna ska i sin roll som politiker agera seriöst och uppfattas som ansvarsfulla, samtidigt som de förväntas delge sin omgivning personliga och vardagliga händelser från sina liv (Möller 2009; Enli och Skogerbø 2013). I studien framkommer att risken att uppfattas som oseriös av sin omgivning i vissa fall kan leda till en form av självcensur, vilket innebär att individen medvetet väljer att inte uttrycka sig på ett specifikt sätt.

Helt plötsligt när man är politiker så känner man att det här kanske jag inte kan göra [...] Jag kanske inte får uttala mig så här för då kommer folk uppfatta mig som oseriös eller sådär va [...] det här kanske kommer upp i offentligheten så att jag får nog tänka till vad jag säger. (Jörgen Fogelklou)

Självcensuren kan med utgångspunkt i Goffman (1959), Suchman (1995) och Möller (2009) tolkas som ett förhållningssätt för individen att bibehålla sin legitimitet genom att upprätthålla de normer och förväntningar som finns på rollen som politiker. I förlängningen blir det i förhållande till Lawrence (1998) ett sätt för individen att betraktas som kvalificerad utifrån sin roll som politiker. Utifrån March och Olsens (1989) diskussion om lämplighetslogik kan det även ses som att individen handlar utifrån vad som är mest lämpligt i förhållande till situationen och institutionens sociala regler och normer.

Några av deltagarna i studien nämner uttryckligen att de vill bryta normerna för hur en politiker bör agera. Det framkommer att det fortfarande existerar en gammal bild av politiker som innefattar att individen ska vara hård, seriös, klär sig på ett visst sätt och inte ska visa några svagheter. Det beskrivs som att individen ska måla upp en fasad eller bära en rustning, vilket kan liknas vid Goffmans (1959) beskrivning av att framträda och att bära upp en viss roll. Vissa deltagare anser även att politikerrollen vilar på patriarkala normer och vill därför påvisa att kvinnor också kan arbeta med politik på heltid och samtidigt ha familj. Utifrån detta synsätt blir det därför viktigt för deltagarna att korsa gränserna för vad som anses politiskt och personligt och uppvisa olika dimensioner av sig själva för att bryta de förväntningar och normer som kommer av den politiska rollen.

Jag har aldrig gillat det där eller att man ska klä sig på ett manligt sätt eller som en politiker ska klä sig. Ibland har jag jeans och tröja och ibland är jag uppklädd, det är olika från fall till fall utifrån situationen och även vad jag känner för. För mig blir det kanske lite ett sätt att göra uppror mot de här förväntningarna, att liksom så gör jag. (Hillevi Larsson)

Enligt March och Olsens (1989) lämplighetslogik tolkar individen situationen, reflekterar kring sig själv och handlar sedan utifrån från vad som anses mest lämpligt. Utifrån citatet framkommer dock att individen själv väljer att agera på ett visst sätt för att göra uppror

mot förväntningarna på den politiska rollen varpå individen även har tagit ställning till hur hon vill framstå. I förhållande till March och Olsen (1989) kan tolkas att individen i sitt agerande har tagit ställning till vad det är för situation, vem hon är och hur hon vill framstå för att sedan agera på det sätt som hon anser är mest lämpligt. Studien påvisar således, i kontrast till March och Olsen (1989), att det centrala för individen i det här fallet har varit att agera efter sin egen vilja och inte främst utifrån de sociala regler och normer som existerar inom institutionen. Individen hanterar således den komplexa politikerrollen genom att till viss del bryta med den och korsa gränserna för vad som anses politiskt och personligt.

Att deltagarna vill bryta de normer och krav som politikerrollen för med sig kan även tolkas som ett uttryck för att skapa ökad förståelse för den komplexa situation som politikerna befinner sig inom. I likhet med Möller (2009) och Strömbäck (2014) konstateras att relationerna mellan politiker, media och medborgare har förändrats i och med den tekniska utvecklingen. Studiens deltagare beskriver att det offentliga samtalsklimatet har skiftat över tid och att detta blir väldigt tydligt i deras närvaro på Twitter. Enligt Möller (2009) har politikernas exponering ökat i samband med mediasamhällets utveckling och uppluckringen av gränserna. En deltagare påvisar detta genom att beskriva att det som tidigare sades runt matbordet idag publiceras på Twitter. Möller (2009) lyfter även fram att villkoren för det politiska ledarskapet har förändrats och försvårats då medborgare i allt större utsträckning ifrågasätter och ställer krav på ett annat sätt än tidigare. Enligt studiens deltagare läggs alltmer fokus på att hitta fel istället för att föra en dialog. En av deltagarna illustrerade med en anekdot hur politiker ibland bemöts i dagens samhälle.

[...] när han var föreläsare så ville alla förstå och nu när han är politiker så vill minst hälften missförstå. (Jonas Ransgård)

Enligt Pedersen och Hartley (2008) har det skapats en kontext där tilliten för politiska ledare är låg samtidigt som allmänhetens

förväntningar är mångtydiga och ambivalenta. De anser att den ökade granskningen och inspektionen har bidragit till denna utveckling. Utifrån studien blir det synligt att politikerna själva bidrar till denna utveckling genom att de gör sig själva mer granskningsbara när de är aktiva på Twitter. Det blir på så sätt ett självförstärkande element. Att göra sig själv granskningsbar blir således en direkt konsekvens av att använda Twitter.

Studien visar även att individens formella position inom den politiska domänen har betydelse för granskningen. Det framkommer en viss medvetenhet rörande deltagarnas position i den politiska hierarkin. En deltagare nämner att man troligtvis får passa sig lite mer i hur man skriver och besvarar kommentarer ju högre politiker man är. Granskningen och exponeringen blir intensivare högre upp i den politiska hierarkin, vilket också innebär att ett missförstånd kan få större konsekvenser. Lars Ohly som numera inte har någon formell position inom den politiska domänen beskriver att hans närvaro på Twitter har gått igenom tre olika stadier: partiledaren, riksdagspolitikern och Lasse. När Lars Ohly var partiledare betraktade han sig själv som företrädare för hela den politiska rörelsen och ansåg sig därför ha ett extra stort ansvar för förtroendet för politiken i stort. När han sedan blev riksdagspolitiker var kraven fortfarande påtagliga, men det han uttryckte behövde inte utslutande gå i linje med partiets officiella uppfattning. När han sedan avgick från riksdagen blev han Lasse och vågade bli mer frispråkig eftersom han enbart företräder sig själv. Utifrån Goffman (1959) och March och Olsen (1989) går det återigen att konstatera att de sociala normerna och reglerna inom den politiska domänen styr hur individen agerar. De tre faserna som Lars Ohly beskriver kan utifrån Goffman (1959) liknas vid tre olika roller och när han väl kliver ur den politiska domänen demaskerar han sig i högre utsträckning.

Det blir också tydligt att individens formella position inom den politiska domänen har betydelse för hur mycket utrymme den politiska rollen får. De som inte arbetar med politik på heltid nämner att det politiska uppdraget inte får ta för mycket tid. De har ett annat arbete vid sidan av och vill inte enbart bli betraktade som politiker.

Däremot framhåller de att det inte är någon skillnad på hur de agerar i sin roll som politiker och hur de agerar vid sidan av politiken. De har samma åsikter och samma förhållningssätt. Samtliga deltagare nämner att det är en form av livsstil att vara politiker, vilket innebär att de anser att de är i tjänst nästintill 24 timmar om dygnet 365 dagar om året. Hur de agerar kan och bör alltid ses i ljuset av att de är förtroendevalda. Det kan också konstateras att denna livsstil har förstärkts ytterligare med framväxten av de sociala medierna.

Vi ska granskas för den politik vi för, men också kombinationen med att man inte kan säga saker politiskt och sen göra någonting helt annat privat. Alltså man kan inte ha en uppfattning att så här tycker vi här och sen skriva någonting annat [...]. (Eva-Lena Jansson)

Deltagarna uttrycker på så vis att det inte är någon skillnad på hur de agerar i rollen som politiker och utanför, vilket kan te sig ganska motsägelsefullt eftersom vissa av dem försöker distansera sig på olika sätt. Att distansera sig från vissa delar bör därför ses som ett förhållningssätt som används när individen hanterar den komplexa politikerrollen och gränserna mellan offentligt och privat, samt politiskt och personligt.

Att ständigt vara uppkopplad

Under intervjuerna har samtliga deltagare nämnt att det är ett medvetet beslut från deras sida att vara aktiva på Twitter. Det framkommer dock även andra tongångar som påvisar att det föreligger en viss förväntan att de som politiker bör befinna sig på Twitter. En förväntan på tillgänglighet som enligt tidigare forskning hänger samman med den tekniska utvecklingen (Stier 2003; Möller 2009; Parmelee och Bichard 2013; Murthy 2013). Flera deltagare nämnde att de ville hänga med i utvecklingen medan andra uttryckligen berättade att de blivit övertygade av kollegor att det är väsentligt att som politiker i dagens samhälle vara aktiv på Twitter. Det verkar även föreligga ett bakomliggande tryck som gör att politiker väljer att bli aktiva på Twitter.

[...] hela mediasidan har ju också flyttat in på Twitter. Dom plockar ju väldigt mycket nyheter ur det flödet så att som en politiker på hög nivå välja att inte vara på Twitter är som att säga nej till en kommunikations- och informationskanal. (Helene Odenjung)

Citatet är ett uttryck för den medialiseringsprocess som förekommer i de flesta västerländska samhällen där media får en allt mer framträdande roll (Strömbäck 2008; Möller 2009; Enli och Skogerbø 2013; Strömbäck 2014). Några deltagare beskriver att det blir en stress både av att vara och att inte vara aktiv på Twitter. Den politiker som väljer att inte vara aktiv går miste om en viktig kommunikations- och informationskanal, samtidigt som det finns en risk att det skapas fabricerade konton i personens namn som kan sprida ut felaktig information. Detta kan i sin tur skada individens legitimitet, vilket enligt Möller (2009) är det mest centrala för politiker. En annan deltagare beskriver det som att syns man inte så finns man inte, vilket vittnar om att det är av stor vikt att politikerna tar plats på Twitter. Och då handlar det om att ta plats i egenskap av sig själv och inte som ett politiskt parti. I enlighet med tidigare forskning kan det ses som ett tecken på att Twitter numera är en viktig arena för politiker (Parmelee och Bichard 2013; Murthy 2013; Enli och Skogerbø 2013).

Samtliga av studiens deltagare är uppkopplade på Twitter nästintill flera gånger varje dag för att kontrollera twitterflödet. Vissa av deltagarna beskriver att de är rädda över att missa något viktigt vilket skulle kunna liknas vid det som Stier (2003) benämner som teknostress. Många av deltagarna förklarar att de är uppkopplade i princip hela tiden och en av deltagarna beskriver att han alltid har Twitter igång medan han gör andra saker. En annan säger att hans sambo skulle beskriva det hela som att han twittrar konstant. Det framkommer att deltagarna ofta är uppkopplade på Twitter när de är hemma och är speciellt aktiva när de ser på TV. Det blir på så sätt tydligt att den ständiga uppkopplingen ibland kan göra det svårt att dra en gräns mellan privatlivet och arbetslivet.

Jag föresätter mig att nu ska det vara kväll och nu är det bra, men när man hör det där plinget då går man ju dit och tittar. Man gör ju det. Och är det då någonting som jag känner det här vet jag svaret på eller det här är intressant, ja då svarar jag på det och så är man ju igång. (Jonas Ransgård)

Citatet visar att den politiska rollen kan spilla över på fritiden och att hanteringen av gränserna är problematisk. När gränsen mellan arbetsliv och privatliv blir allt svårare att definiera måste individen förhandla med sig själv om sina gränser (Tengelin et al. 2011). Det kan tolkas som att individens sätt att hantera den komplexa politikerrollen är att ständigt vara uppkopplad. Det blir dock paradoxalt eftersom detta även kan tänkas göra det svårare att dra en gräns.

Utifrån Nosko et al. (2010) samt Boon och Sinclairs (2009) resonemang kan den regelbundna publiceringen av meddelanden på Twitter ses som ett sätt för deltagarna att upprätta och bibehålla sin identitet. Stier (2003) framhåller att den tekniska utvecklingen har lett till att internet numera är en viktig arena för identitetsskapande, vilket också framkommer i studien. Några deltagare beskriver att det skulle vara väldigt svårt för dem att sluta Twittra, dels eftersom de får sin dagliga nyhetsuppdatering därifrån och dels för att det har blivit en form av rutin.

Det hade varit jättesvårt. Det skulle vara som en rutin att man dricker kaffe på morgonen och bara sluta med det. Det skulle vara jättejobbigt. (Ann Karlsson)

Både publiceringen och den ständiga bekräftelsen blir på så sätt en del av personens identitet (Boon och Sinclair 2009; Nosko et al. 2010; Murthy 2013). Det framkommer att deltagarna gärna vill få mer spridning, öka antalet följare och uppskattar de mediakontakter som skapas via Twitter. Lars Ohly beskriver det hela som en spiral av intresse som hela tiden förstärks genom att följarnas intresse bidrar till ökat intresse hos honom själv vilket gör att han blir mer aktiv på Twitter, något som leder till ökat intresse hos följarna och så vidare.

5. Slutsatser

I denna studie har gränserna mellan offentligt och privat samt politiskt och personligt studerats för att bidra till att öka kunskapen om hur politiker hanterar politikerrollen när de är aktiva på Twitter. I detta kapitel presenteras studiens slutsatser vilka sammanfattar studiens resultat, besvarar studiens forskningsfråga och uppfyller studiens syfte.

Individens sätt att hantera den komplexa politikerrollen

I linje med tidigare forskning går det utifrån studiens resultat att konstatera att gränserna mellan offentligt och privat samt politiskt och personligt har luckrats upp. Den politiska arenan har breddats i takt med den tekniska utvecklingen och exponeringen av politikerna har ökat. Detta bidrar till att fokus i större utsträckning än tidigare riktas mot den enskilda politikern istället för partiet som helhet. Studiens resultat visar att samtliga deltagare oavsett kön, partitillhörighet och formell position inom den politiska domänen måste hantera de normer och förväntningar som kommer av att framträda i den politiska rollen. Deltagarna framhåller att det är en form av livsstil att vara politiker, vilket innebär att de måste handskas med politikerrollen 24 timmar om dygnet 365 dagar om året. Studien visar också att Twitter har bidragit till att förstärka denna livsstil. Samtliga deltagare måste således hantera den offentlighet som följer med politikerrollen och förhandla med sig själva om gränserna mellan offentligt och privat samt politiskt och personligt när de är aktiva på Twitter.

För att bidra till ökad kunskap om hur politiker hanterar politikerrollen när de är aktiva på Twitter ställdes inledningsvis följande

fråga: Hur uppfattar och hanterar politiker gränserna mellan offentligt och privat samt politiskt och personligt när de är aktiva på Twitter? Det har under studiens gång framkommit att deltagarna uppfattar gränsdragningen som problematisk och att arbetslivet ibland flyter samman med privatlivet. Samtidigt är det tydligt att deltagarna har reflekterat kring gränserna och bestämt vad de väljer och inte väljer att dela med sig av. Trots att gränserna är subjektiva går det utifrån studien att identifiera specifika kännetecken för hur deltagarna uppfattar gränserna. Frågor som rör deltagarens förtroendeuppdrag och dagsaktuella händelser ses som politiskt och allt som publiceras på Twitter definieras som offentligt. Personligt är sådant som rör individen och andra personer så länge det är av yttlig karaktär och privat är sådant som är intimt och inte publiceras på Twitter. Av studien framkommer att uppblandningen av de olika gränserna inte förekommit i samma utsträckning innan framväxten av sociala medier. Detta innebär att individen inte enbart måste hantera de fyra gränserna utan ett flertal olika gränssnitt. Det kan exempelvis innebära att frågor härrör både det personliga och politiska. Hur deltagarna väljer att hantera denna komplexitet varierar. I studien har det identifierats tre tillvägagångssätt som deltagarna använder sig av: (1) Att dela med sig av så mycket som möjligt utan att offentliggöra det innersta, (2) Att bryta gränser, normer och förväntningar och (3) Att ständigt vara uppkopplad.

Det första tillvägagångssättet ska förstås som att deltagarna hanterar utvecklingen genom att enbart visa upp delar av sin sammanlagda identitet. Det kan konstateras att det finns olika anledningar till varför deltagarna väljer att dela med sig av personliga händelser på Twitter. En del nämner att det är för att öppna upp för dialog mellan dem och medborgarna, medan andra nämner att det är för att det uppfattas positivt och genererar fler följare. Det framkommer att det till stor del handlar om publicitet och en vilja av att synas för att nå ut med sitt budskap till fler. Det blir tydligt att det är en effekt av den personalisering som skett, vilket är i linje med tidigare forskning (Möller 2009; Parmelee och Bichard 2013; Murthy 2013; Enli och Skogerbo 2013). I relation till Goffman (1959), March och Olsen (1989),

Stier (2003) samt Tengelin et al. (2011) blir det tydligt att deltagarna förhandlar med sig själva om var gränsen går genom att, medvetet eller omedvetet, ta ställning till hur de vill framstå och vad som är lämpligt att dela med sig av utifrån deras roll som politiker. Att förhandla om sina gränser handlar utifrån detta perspektiv om att värna om privatlivet. Det vill säga att deltagarna aldrig delar med sig av sådant som de anser är privat utan enbart sådant som de anser är personligt. Istället handlar det om vad personen ifråga kan tänkas utelämnas för att bygga sin identitet utåt och på så sätt nå ut med sitt budskap. Det kan ses som en effekt av den personalisering som skett och ett tecken på hur politikerna försöker hantera utvecklingen.

Det andra tillvägagångssättet ska förstås som att deltagarna hanterar komplexiteten genom att bryta vissa gränser, normer och förväntningar. Med stöd av Goffman (1959), Kouzes och Mico (1979) samt March och Olsen (1989) kan konstateras att den formella positionen inom den politiska domänen påverkar vilka förväntningar och krav som ställs på individen, men även hur mycket av den politiska rollen som de anammar. De individer som inte arbetar med politik på heltid förhandlar med sig själva om hur de ska hantera gränserna samt hur mycket tid och utrymme den politiska rollen får ta. Även de som arbetar med politik på heltid förhandlar om gränserna genom att de till viss del omdefinierar såväl gränserna som de normer och förväntningar som är inneboende i politikerrollen. Studiens resultat visar att vissa deltagare i sitt agerande aktivt tar ställning till vad det är för situation, hur de betraktar sig själva och hur de vill framstå för att sedan agera på det sätt som anses mest lämpligt. I vissa fall kan detta leda till en form av självrensning, medan det i andra fall leder till att individen aktivt gör uppror mot politikerrollen. Studien påvisar således, i kontrast till March och Olsen (1989), att det centrala för individen är att agera efter sin egen vilja och inte främst utifrån institutionaliserade sociala regler och normer. Individen hanterar således den komplexa politikerrollen genom att till viss del bryta med den och korsa gränserna för vad som anses politiskt och personligt.

Det tredje tillvägagångssättet ska förstås som att individen hanterar utvecklingen genom att ständigt vara uppkopplad. Genom att ständigt vara uppkopplad kan politikern hantera den stress som kommer av att missa något viktigt och samtidigt leva upp till de förväntningar som ställs på tillgängligheten. Detta blir dock paradoxalt eftersom den ständiga uppkopplingen kan göra det svårare för individen att dra en gräns mellan privatlivet och arbetslivet. Där emot framkommer det, i likhet med vad Stier (2003) finner, att Twitter blir ett viktigt forum för identitetsskapande. På så sätt omfamnar individen de uppluckrade gränserna och gör den ständiga publiceringen på Twitter till en rutin. Vissa deltagare medger att det skulle vara svårt för dem att sluta twittra, och det blir på så sätt tydligt att den ständiga uppkopplingen är ett sätt för dem att hantera utvecklingen.

Sammanfattningsvis går det att konstatera att politikerna använder sig av en kombination av olika tillvägagångssätt för att hantera de uppluckrade gränserna när de är aktiva på Twitter och att de uppfattar gränserna på liknande sätt. Utifrån ovanstående slutsatser kan slås fast att de utsuddade gränserna leder till en ökad komplexitet för politiker i dagens samhälle och skapar ett behov av reflektion kring den ökade exponeringen som följer av den tekniska utvecklingen. Det framkommer dock att utvecklingen även skapar särskilda möjligheter för den enskilda individen. Denna motsägelse framträder bland annat av att deltagarna beskriver utvecklingen som en möjlighet för dem att skapa sitt egna medium via Twitter. Detta innebär att de inte längre är beroende av massmedierna för att kunna sprida sitt budskap. Samtliga deltagare beskriver att de på grund av sin närvaro på Twitter har bättre förutsättningar att komplettera bilden av sig själva, sprida sitt budskap och interagera med både journalister, andra politiker och medborgare. Avslutningsvis konstateras att politikerna hanterar politikerrollen när de är aktiva på Twitter genom att förhandla med sig själva rörande gränserna mellan offentligt och privat, politiskt och personligt samt att de reflekterar kring hur de vill framstå i sin roll som politiker.

6. Diskussion

I detta avslutande kapitel förs en diskussion rörande studiens slutsatser och studiens bidrag i relation till offentligt förvaltning. Avslutningsvis ges förslag till vidare forskning.

Avslutande diskussion

Tidigare forskning har inte i tillräckligt stor utsträckning undersökt hur politiker hanterar den teknik- och samhällsutveckling som skett. I relation till March och Olsen (1989) framhåller jag att lämplighetslogiken inte fullt ut förklarar hur individerna agerar på Twitter. Utifrån studiens slutsatser blir det tydligt att individen inte enbart tar hänsyn till vem hon är, situationen, och de sociala normer och regler som existerar inom institutionen, utan även tar hänsyn till hur hon *vill* framstå. Precis som Goffman (1959) och Stier (2003) framhåller sker dock inte varje framträdande medvetet, utan deltagarna kan mycket väl vara omedvetna om delar av sitt agerande. Genom det analytiska utrymme som skapades med hjälp av stimulated recall har deltagarna dock fått en ökad medvetenhet rörande sitt agerande då metoden frambringade ny förståelse för tidigare handlingar.

Jag vill även framhålla att tidigare forskning som exempelvis Parmelee och Bichard (2013) inte problematiserar de olika gränserna i tillräckligt stor utsträckning. Många gånger används begrepp som personligt och privat synonymt. Jag hävdar istället att, medan mycket av det som publiceras på Twitter är personligt, kan inget av det betraktas som privat. När en händelse publiceras på Twitter förflyttas till den automatiskt till den offentliga sfären och bör därför inte kunna betraktas som någonting privat.

Studiens bidrag i relation till offentlig förvaltning samt förslag till vidare forskning

I relation till offentlig förvaltning blir det tydligt att den förändrade politikerrollen och hur politiker hanterar denna utveckling får implikationer på den offentliga förvaltningens praktik. Det har i min studie framkommit att deltagarna bland annat använder Twitter för opinionsbildning och för att sprida politiska budskap. Detta får sannolikt konsekvenser på styrningen av förvaltningen på så vis att närvaron på Twitter påverkar vilka frågor som lyfts på den politiska dagordningen. Williams et al. (2013) framhåller att Twitter används för att förstärka effekterna av aktuella händelser och detta är i sig en intressant aspekt av den teknologiska utvecklingen. Därmed skulle det vara intressant att vidare studera hur politikernas närvaro på Twitter påverkar organiseringen av politik och styrningen av förvaltningen.

Av studien framkommer även att vissa politiker använder sin närvaro på Twitter för att minska barriärerna mellan politiker och medborgare samt för att bidra till ökat politiskt engagemang. Med utgångspunkt i detta skulle det även vara intressant att studera hur politikernas närvaro på Twitter påverkar relationen mellan politiker och medborgare. Hur påverkas politikernas legitimitet och kan politikernas deltagande på Twitter bidra till en ökad demokratisering?

Referenslista

- Ahmed, S., Jaidka, K. & Cho, J. (2016). The 2014 Indian elections on Twitter: A comparison of campaign strategies of political parties, *Telematics and Informatics*, vol. 33, no. 4, pp. 1071-1087.
- Berg & Oscarsson (2015). *20 år med personval*, Rapport 2015:3, Göteborgs universitet: Valforskningsprogrammet
- Bergström & Oscarsson (2014). *Svenska trender 1986-2014*, Rapport. Göteborgs universitet: SOM institutet
- Bloom, B. S. (1953). "Thought-Processes in Lectures and Discussions." *Journal of General Education*, 7 (3): 160-169.
- Boon, S. & Sinclair, C. (2009). "A world I don't inhabit: disquiet and identity in Second Life and Facebook", *Educational Media International*, vol. 46, no. 2, pp. 99.
- Bryman, A. & Nilsson, B. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*, 2., [rev.] uppl. edn, Liber, Malmö.
- Collier, J. (1957). "Photography in Anthropology: A Report on Two Experiments." *American Anthropologist*. Vol. 59, no. 5, pp. 843-859.
- Collier, J., och M. Collier. (1986). *Visual Anthropology: Photography as Research Method*. Albuquerque: University of New Mexico Press.
- Dang-Xuan, L., Stieglitz, S., Wladarsch, J. & Neuberger, C. (2013). An investigation of influentials and the role of sentiment in political communication on twitter during election periods, *Information, Communication & Society*, vol. 16, no. 5, pp. 795.
- DiPardo, A. (1994). "Stimulated Recall in Research on Writing: An Antidote to 'I Don't Know, It Was Fine'." *I Speaking About Writing: Reflections on Research Methodology*, edited by P. Smagorinsky, 163-181. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Enli, G. & Skogerbø, E. (2013). Personalized campaigns in party-centred politics: Twitter and Facebook as arenas for political communication. *Information, Communication & Society*, vol. 16, no 5, pp. 757-774.

- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H. & Wängnerud, L. (2012). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*, 4., [rev.] uppl. edn, Norstedts juridik, Stockholm.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*, University of Edinburgh Social Sciences Research Centre, Edinburgh.
- Graham, G. (1999). *The Internet: a philosophical inquiry*, Routledge, London.
- Harper, Douglas. (1984). Meaning and Work: A Study in Photo Elicitation. *International Journal of Visual Sociology*. vol. 2, no 1, pp. 20-43.
- Heisley, D. & Levy, S. (1991). Autodriving: A Photoelicitation Technique. *Journal of Consumer Research*. vol. 18, no 3, pp. 257-272.
- Johannisson, K. (2001) *Nostalgia. En känslas historia*. Bonnier: Stockholm
- Kateb, F. & Kalita, J. (2015). Classifying Short Text in Social Media: Twitter as Case Study. *International Journal of Computer Applications*, Vol. 111, No 9, pp. 1-12.
- Kokk, G. & Jönsson, S. (2013). Visual research methods and the importance of analytical spaces. *Management and Organizational History*, vol. 8, no 2, pp. 174-184
- Kouzes, J.M. & Mico, P.R. (1979). Domain Theory: An Introduction to Organizational Behavior in Human Service Organizations, *The Journal of Applied Behavioral Science*, vol. 15, no. 4, pp. 449.
- Larsson, A. O. & Moe, H. (2012). Studying political microblogging: Twitter users in the 2010 Swedish election campaign, *New Media & Society*, vol. 14, pp. 729-747.
- Lawrence, T.B. (1998). Examining Resources in an Occupational Community: Reputation in Canadian Forensic Accounting, *Human Relations*, vol. 51, no. 9, pp. 1103-1131.
- March, J. G. & Olsen J. P. (1989). *Rediscovering institutions: the organizational basis of politics*, Free Press, New York
- Montin, S. & Granberg, M. (2013). *Moderna kommuner*, Liber, Stockholm
- Murthy, D. (2013). *Twitter: social communication in the twitter age*, Polity, Cambridge.

- Möller, T. (2009). *Politiskt ledarskap*, 1. uppl. edn, Liber, Malmö.
- Nationalencyklopedin (2016a). Privat.
<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/privat>
[2016-03-22]
- Nationalencyklopedin (2016b). Offentligt.
<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/offentligt>
[2016-03-22]
- Nosko, A., Wood, E. & Molema, S. (2010). All about me: Disclosure in online social networking profiles: The case of FACEBOOK, *Computers in Human Behavior*, vol. 26, no. 3, pp. 406-418.
- Parmelee, J.H. & Bichard, S.L. (2013). *Politics and the Twitter revolution: how tweets influence the relationship between political leaders and the public*, Lexington Books, Lanham, Maryland.
- Pentina, I., Basmanova, O. & Zhang, L. (2016). A cross-national study of Twitter users' motivations and continuance intentions, *Journal of Marketing Communications*, vol. 22, no. 1, pp. 36-20.
- Shah, A. & Shah, S. (2002). The New Vision of Local Governance and the Evolving Roles of Local Governments
- Stier, J. (2003). *Identitet: människans gåtfulla porträtt*, Studentlitteratur, Lund.
- Strömbäck, J. (2008). Four phases of mediatization: an analysis of the mediatization of politics, *International Journal of Press-Politics*, vol. 13, pp. 228-246.
- Strömbäck, J. (2014). *Makt, medier och samhälle: en introduktion till politisk kommunikation*, 2. uppl. edn, Studentlitteratur, Lund.
- Suchman, M.C. (1995). Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches, *The Academy of Management Review*, vol. 20, no. 3, pp. 571-610.
- Twitter (2016a). Twitter Privacy.
<https://twitter.com/privacy> [2016-03-23]
- Twitter (2016b). About Twitter
<https://about.twitter.com/sv/company/press/milestones> [2016-03-23]

- van Zoonen, L. & Holtz-Bacha, C. (2000). Personalisation in Dutch and German politics: the case of talk show', *Javnost - The Public*, vol. 7, pp. 45-56.
- van Zoonen, L., Muller, F., Alinejad, D., Dekker, M., Duits, L., Vis, P. V. & Wittenberg, W. (2007). Dr. Phil meets the candidates: how family life and personal experience produce political discussions, *Critical Studies in Media Communication*, vol. 24, pp. 322-338.
- Williams, S.A., Terras, M.M. & Warwick, C. (2013). What do people study when they study Twitter? Classifying Twitter related academic papers, *Journal of Documentation*, vol. 69, no. 3, pp. 384-410.

Bilaga – Presentation av studiens deltagare

Abrahamsson, Maria (M), riksdagsledamot sedan 2010. Aktiv på Twitter sedan september 2009 @M_Abrahamsson, 16 457 följare, 8613 inlägg.

Bahner, Julia (Fi), ledamot kommunfullmäktige Göteborg sedan 2010. Aktiv på Twitter sedan juni 2012 @JuliaBahner, 1372 följare, 4825 inlägg.

Esbathi, Ali (V), riksdagsledamot sedan 2014. Aktiv på Twitter sedan juli 2009 @aliesbati, 31 377 följare, 48 952 inlägg.

Fogelklou, Jörgen (SD), ledamot kommunfullmäktige Göteborg sedan 2010. Aktiv på Twitter sedan maj 2010 @fogelklou, 4784 följare, 50 045 inlägg.

Jansson, Eva-Lena (S), riksdagsledamot sedan 2006. Aktiv på Twitter sedan januari 2009 @evalenajansson, 5046 antal följare, 35 325 inlägg.

Karlsson, Ann (V), ledamot kommunfullmäktige Göteborg sedan 2010. Aktiv på Twitter sedan mars 2009 @anntikapitalist, 2472 antal följare, 69 946 inlägg.

Larsson, Hillevi (S), riksdagsledamot sedan 1998. Aktiv på Twitter sedan mars 2009 @HilleviLarsson, 7429 antal följare, 14 073 inlägg.

Odenjung, Helene (L), ledamot kommunfullmäktige Göteborg sedan 1991. Aktiv på Twitter sedan mars 2009 @HeleneOdenjung, 5488 följare, 29 563 inlägg.

Ohly, Lars (V), riksdagsledamot 1998 -- 2014, partiledare 2004 - 2012. Aktiv på Twitter sedan oktober 2011 @OhlyLars, 38 622 följare, 55 882 inlägg.

Ransgård, Jonas (M), ledamot kommunfullmäktige Göteborg sedan 2007. Aktiv på Twitter sedan juni 2010 @JonasRansgard, 4705 följare, 18 720 inlägg.

Szyber, Caroline (KD), riksdagsledamot sedan 2010. Aktiv på Twitter sedan januari 2010 @CarolineSzyber, 7553 antal följare, 63 665 inlägg.

Samtliga siffror är avlästa 2016-05-25

Förvaltningshögskolans rapporter: (pris inkl porto+moms)

16:140	Therese Jakobsson och Helena Richardsson <i>Politik och förvaltning på nätet</i>	140:-
16:139	Carl Odhnoff <i>Att förstå EBP. Översättningar av idén om en evidensbaserad praktik i den svenska socialtjänsten</i>	90:-
16:138	Kerstin Bartholdsson och Ylva Norén Bretzer <i>Samordnande samverkan – En utvärdering av Samordningsförbundet Vänersborg/Mellerud</i>	90:-
16:137	Hanna Hellgren <i>Mellan pedagogisk professionalism och marknadsmässiga tekniker – Institutionella logiker i organisering av förskolan</i>	90:-
15:136	Nazem Tahvilzadeh <i>Socialt hållbar stadsutveckling? Stadsdelsnämnderna, stadsutvecklarrollen och sociala konsekvensanalyser i planeringen av Göteborgs stad.</i>	140:-
15:135	Gustaf Kastberg <i>Ändamålsenlig organisering. Förvaltningsstruktur, mållkomplexitet och förändrad omvärld</i>	140:-
15:134	Inga-Lisa Adler <i>Medskapardemokrati. Interaktiva styrningsprocesser och medskapande dialogarbetsätt</i>	140:-
15:133	Johan Sandén <i>Mer papper, klokare barn? Hur lärares administrativa arbete kan påverka kvaliteten i skolan</i>	140:-
15:132	Andreas Lundstedt <i>Styrmedlens outtalade politik. En av studie av New Orleans kulturekonomiska landskap</i>	140:-
15:131	Kristofer Johansson <i>Den svenska polisens yrkeskultur. En studie av polisstudenters utbildningslitteratur</i>	90:-
14:130	Oliver Bjerhem och Peter Rundblom Andersson <i>Är ni med på noterna? En studie om kommunala redovisningsval och notavvikelser</i>	140:-
14:129	Anna Laurell och Jessica Moström Axelfelt <i>The Socio-Economic Impacts of CSR. A Case Study of Swedish-related Companies and Corporate Social Responsibility in Vietnam</i>	140:-
14:128	Louise Holm och Osvaldo Salas <i>Investeringskalkyl och beslutsteori. Verktyg för beslutsfattande under osäkerhet</i>	90:-
13:127	Maja Rhodin Edlund <i>Where did all the women go? Representation of women and men in the Standing Committees of the European Parliament</i>	140:-
13:126	Erik Bergman <i>Interkommunal samverkan – en nödvändig lösning på kommunala utmaningar</i>	140:-
13:125	Angelica Börjesson och Marcus Starcke <i>Politiska granskare. Den kommunala revisionens roll för kommunalt ansvarsutkrävande</i>	140:-

12:124 Mats Bengtsson och David Karlsson	
<i>Demokratins svängrum. Lokalpolitikens roll i den specialreglerade verksamheten</i>	60:-
12:123 Osvaldo Salas	
<i>Samhällsekonomiska utvärderingar</i>	90:-
12:122 Marcus Johansson	
<i>De som jagar makt mellan himmel och jord. – Om det civila samhällets roll vid implementeringen av jaktpolitiska EU-direktiv.</i>	140:-
11:121 Oskar Johansson	
<i>Lika men olika? – redovisning av effektivitet inom statliga myndigheter</i>	
11:120 Louise Skoog	60:-
<i>Alla följer partilinjen – en studie om hur kommunpolitiker tolkar sitt mandat i praktiken</i>	
10:119 Osvaldo Salas, César Villanueva och Rebecka Villanueva Ulfgård	60:-
<i>Välfärdspolitik under utveckling i Mexico</i>	
10:118 Petra Svensson	60:-
<i>"Den nya svenskinspireerade föräldrapenningen har haft avsedd verkan" – En studie av den tyska föräldraförsäkringens förändring ur ett jämställdhetsperspektiv</i>	
10:117 Andrea Egerlundh och Isabella Enbågen	60:-
<i>När det ideella blir offentligt... eller när det offentliga blir ideellt</i>	
<i>En jämförande studie om möjligheten till ansvarsutkrävande i governance tidevaror</i>	
10:116 Elin Jakobsson	60:-
<i>Global Policy Making on Climate Refugees – What is the Problem?</i>	
10:115 Sara Bansmann	60:-
<i>Bör staten försvara sig mot sina antagonister? Moderaternas och Socialdemokraternas ställningstaganden i FRA-frågan</i>	
10:114 Margareta Lundberg Rodin	60:-
<i>Chefer i korstryck. Att hantera krav i politiskt styrda organisationer</i>	
10:113 Moa Aronsson	60:-
<i>Medfinansiering Om relationen mellan stat och kommun i infrastrukturprojekt</i>	
10:112 Richard Vahul	60:-
<i>På väg mot en förbättrad kommunal redovisning. Konsekvenser av ett förändrat balanskrav</i>	
09:111 Osvaldo Salas	60:-
<i>Från utoandningsland till invandringsland. En analys av migrationsströmmar till och från Chile.</i>	
09:110 David Ljung	60:-
<i>Does Network Management Matter? The Coordination of Integration Policy Delivery at the Local Level in Sweden</i>	
09:109 Johan Strömblad	60:-
<i>Kan nätverksstyrning förenas med folkstyre? Stadsbyggnad, governance och demokrati i planeringen av Norra och Södra Älvsstranden i Göteborg</i>	
09:108 Gustaf Rönneklef	60:-
<i>Att kasta pengar i sjön? En undersökning av nystartsjobbets direkta undanträngningseffekter</i>	
09:107 Adiam Tedros	60:-
<i>Lokala krisaktörer – Katastrofolontärer eller profitörer? Den lokala krishanteringen i två kommuner under stormarna Gudrun och Per.</i>	

08:106 Annika Berggren	60:-
<i>Jämn könsfördelning på höga chefsnivåer. En studie om framgångsfaktorer</i>	
08:105 Christina Alvelins och Gabriella Sjöman	slut
<i>Vem tar ansvar för de nollplacerade? Om rehabilitering och försörjning för sjuka utan inkomst</i>	
08:104 Nathalie Munteanu	60:-
<i>Det bästa av två världar. - En studie om kommunala självstyrande skolor som hybrider i det svenska utbildningssystemet.</i>	
08:103 Helena Öhrvall	60:-
<i>De nya moderaterna? Om moderaternas socialpolitik i retorik och praktik under perioden 1999-2007</i>	
08:102 Lotta Valinder	60:-
<i>Pengar är inte allt. En studie av fyra högstadieskolor i Mellansverige.</i>	
08:101 Niklas Andersson	60:-
<i>De som fiskar efter makt. Om svensk fiskepolitik och intresseorganisationernas inflytande.</i>	
08:99 Andreas Ivarsson	60:-
<i>Från Gudrun till Per – om kommunal krishantering, erfarenheter och förändring</i>	
08:98 Lars Johansson	60:-
<i>Tjänsteförseelse - Disciplinansvar och påföljder i rättspraxis</i>	
08:97 Mathias Henriksson	60:-
<i>Arenapolitik på 2000-talet – om kommuner som bestämmer sig för att satsa på en ny idrotts- och evenemangsarena</i>	
08:96 Staffan Kling	60:-
<i>Organisationskulturens betydelse för hantering av tomrum</i>	
07:95 Andreas Gustavsson och Stefan Laang	60:-
<i>Prat och handling – en studie om kommunernas pensionsredoivisning.</i>	
07:94 Osvaldo Salas	60:-
<i>Miljöhänsyn lönar sig. Samhällsekonomiska följder av luftföroreningsminskningen i två peruanska städer: En cost-benefit-analys.</i>	
07:93 Marie Persson	60:-
<i>Lojalitet & Konflikt. - En studie av förstalinjenchefens delade lojalitet inom hemtjänsten.</i>	
07:92 Emil Gustafsson, Michael Nilsson	60:-
<i>Varför bäst i klassen? – En jämförandestudie av högstadieskolor i Göteborg</i>	
07:91 Adrian Nählinger	60:-
<i>"Nej, gudskelov". Om (förekomsten av) styrning och påverkan av hur professionella organisationer arbetar med högskolans tredje uppgift.</i>	
07:90 Osvaldo Salas	60:-
<i>Rörligheten på arbetsmarknaden bland invandrare. En litteraturoversikt.</i>	
07:89 Daniel Bernmar	60:-
<i>Aktörer, nätverk och spåragnar: EN studie i organiserandet av ett trafikpolitiskt projekt</i>	
07:88 Viveka Nilsson	60:-
<i>Genusperspektivet vid Sahlgrenska akademien</i>	
06:87 Lena Lindgren	60:-
<i>Arbetsmarknadspolitik "på det nedersta trappsteget". En utvärdering av projekt ENTER.</i>	

06:86 Sara Brorström	60:-
<i>Något utöver det vanliga - en studie av sex kommunala projekt.</i>	
06:85 Jane Backström	60:-
<i>Inget är för evigt - en studie av sextimmarsdagen i Kiruna.</i>	
06:84 Pierre Donatella	60:-
<i>Bra och dåliga årsredovisningar - En studie om kvalitetsskillnader.</i>	
06:83 Vicki Johansson red.	slut
<i>Tillsynens mångfasetterade praktik inom det sociala och hälso- och sjukvårdsområdet.</i>	
06:82 Anders Björnsson	60:-
<i>Max Weber - inblickar i en tid och ett tänkande.</i>	
06:81 Alexander Baena	60:-
<i>Varför slösas det samtidigt som det sparas? - en studie om budgetproblematik i kommunal verksamhet.</i>	
06:80 David Karlsson	60:-
<i>Den svenska borgmästaren. Kommunstyrelsens ordförande och den lokala demokratin.</i>	
05:79 Kerstin Bartholdsson	60:-
<i>Tre nyanser av grönt: Om betydelsen av kommunala miljöchefers personliga engagemang för miljön.</i>	
05:78 Björn Brorström, Stellan Malmer, Viveka Nilsson	60:-
<i>Varför tillväxt i kommuner? En studie av nyckelaktörers uppfattningar</i>	
05:77 Thomas Vilhelmsson	60:-
<i>Kommunala pensionsavsättningsbeslut.</i>	
05:76 Henry Bäck, Folke Johansson & Adiam Tedros	60:-
<i>Ledarskap och lokalsamhälle i lokal politik - Fyra politiska initiativ i Göteborg och Stockholm i komparativ belysning.</i>	
05:75 Östen Ohlsson & Björn Rombach	60:-
<i>Den friska organisationen.</i>	
05:74 Henry Bäck, Nina Granqvist, Siv Sandberg, Sundback	60:-
<i>Svenskt och finskt i kommunerna.</i>	
5:73 Charlotta Ekman	
<i>Varför görs det ris i Åhus? Om mötet mellan näringslivspolitik och etableringsstrategi.</i>	
05:72 Sven Siverbo (red.)	60:-
<i>Evolutionsteori för offentliga organisationer.</i>	
05:71 Nazem Tahvilzadeh	60:-
<i>Minoritetsmedier i Göteborgs Stad. En studie om integration, makt och icke-beslut i stadspolitik.</i>	
05:70 Sven Siverbo	60:-
<i>Inkomstutjämning och kommunalekonomiska incitament</i>	
05:69 Andreas Ivarsson	60:-
<i>På väg mot paradoxala resultat? En studie av möjligheter till ökad handlingskraft genom resultatstyrning av sektorsövergripande frågor inom statsförvaltningen med jämställdhetspolitiken som exempel.</i>	
05:68 Sofie Cedstrand	60:-
<i>Idealism till salu? Om ideella organisationers strategival och dess demokratiska betydelse.</i>	

04:67 David Karlsson & Carina Andersson	
<i>84% män. Kvinnor och män i kurslitteraturen.</i>	60:-
04:66 Björn Brorström & Sven Siverbo	
<i>Skattehöjning enda lösningen? Om ekonomiska problem och behov av avceremonialisering och självständighet.</i>	60:-
04:65 Anders Falk	
<i>Varför lyckades Geriatriken? En fallstudie av två verksamhetsområdens implementering av balanserad styrkort inom hälso- och sjukvården.</i>	60:-
04:64 Daniel Lindin & Josip Mrnjavac	
<i>Varför blir det detta pris? En studie i hur kommuner sätter sina tomtpriser.</i>	60:-
04:63 Elisabeth Ravenshorst	
<i>Den sensuella organisationen . Ett perspektiv på kommuner och dess chefskap.</i>	60:-
04:62 Katrin Söderlind	
<i>Målstyrning av grundskolan. En fallstudie i Partille kommun.</i>	60:-
04:61 Henry Bäck och Maritta Soininen	
<i>Politisk annonsering eller nätverkande? Uppföljning och utvärdering av partiernas särskilda informationsinsatser till invandraväljare vid 2002 års val.</i>	60:--
04:60 Anette Gustafsson	
<i>Vem är feminist? Om politiska könsideologier i svensk kommunpolitik.</i>	60:--
04:59 Henry Bäck	
<i>Av de många ett. Västra Götlandsregionens politiker. Partipolitiska och territoriella skiljeliner Göteborg: Förvaltningshögskolan.</i>	60:--
04:58 Tobias Johansson	
<i>Kollision eller konfirmation? - Ett möte mellan transaktionskostnadsteori och kommunal äldreomsorg.</i>	60:--
04:57 Anna Berg och Charlotta Fagring	
<i>Internationella reglers påverkan på kommunal redovisning -Ett resultat av anpassning eller anpassning som ett resultat</i>	60:--
04:56 Aida Alic och Pernilla Wallén	
<i>Centralisera mera? Hur organiseras inköpsfunktionen i en kommun för en bättre efterlevnad av LOU?</i>	60:-
03:55 Mats Lindblad	
<i>Perspektiv på europeisk integration i svensk riksdag. Jämförande analyser av riksdagsdebatterna om grundlagsändringarna 1994 och 2003 angående överlåtelse av beslutsrätt till EG/EU.</i>	60:-
03:54 Mia Davidsson	
<i>Kommunala upphandlare - En studie om hur de fattar beslut.</i>	60:-
03:53 Mats Bengtsson	
<i>Kvinnor och Män i lokalpolitiken.</i>	60:-
03:52 Peter Arkevåg, Björn Brorström, Carina Andersson och Tobias Johansson	
<i>För bra för för få - Årsredovisningar inom staten.</i>	60:-
03:51 Johan Berlin och Eric Carlström	
<i>Balans eller nonchalans? - En studie av kommuner som beviljats extra finansiellt stöd av staten.</i>	60:-

03:50 Roger Andersson <i>Praktisk kommunal upphandling.</i>	60:-
03:49 Carina Andersson med flera <i>Intervjuer.</i>	60:-
03:48 Kajsa Värna och Birgitta Örnfeldt <i>Långlivade förvaltningschefer - strateger som verkar utan att synas.</i>	60:-
02:47 Paula Rodrigo Blomqvist <i>Från assimilation till separation. Den finska invandrargruppens krav på finskspråkig undervisning.</i>	60:-
02:46 Henry Bäck, Gunnar Gjelstrup, Folke Johansson, Jan Erling Klausen (red) <i>Lokal politik i storstad - stadsdelar i skandinaviska storstäder.</i>	60:-
02:45 Lena Andersson-Felé <i>När gamla vårdar ännu äldre ...</i>	60:-
02:44 Björn Brorström och Sven Siverbo <i>Framgångsrik vändning.</i>	60:-
02:43 Ann-Charlotte Bengtsson och Eva-Britt Pettersson <i>Modell för kvalitetsmätning inom äldreomsorgen – Finns det något samband mellan kvalitet och kostnad?</i>	60:-
02:42 Joacim Rydmark <i>Beslut under osäkerhet - En experimentell mikrovärldsstudie av metoder för att hantera osäkerhet vid ledning och beslutsfattande i komplexa och dynamiska miljöer.</i>	60:-
02:41 Anna Holmqvist <i>Beslutsprocesser och investeringskalkyler i fastighetsbranschen. En jämförelse mellan allmännyttiga och börsnoterade fastighetsbolag.</i>	60:-
02:40 Carina Andersson <i>Tidens ekonomi.</i>	60:-
02:39 Patrik Johansson <i>Vem tar notan? Skandaler i svensk offentlig sektor.</i>	60:-
02:38 Conny Pettersson <i>Från Global idé till lokal praktik - Om näringspolitik för hållbar utveckling.</i>	60:-
02:37 Gustaf Kastberg <i>Omsorg om Marknaden - En studie av hur reglerna på en offentlig marknad skapas och förändras.</i>	60:-
01:36 David Karlsson <i>Sveriges kommunala kulturpolitiker.</i>	60:-
01:35 Anders Björnsson <i>Systemskiften - En explorativ essä.</i>	60:-
01:34 Henry Bäck, Sven Siverbo och Björn Brorström <i>Ny politisk organisation i Härryda och Stenungsund.</i>	60:-
01:33 Maria Palm <i>Maxtaxa - en studie av nytt avgiftssystem inom den kommunala barnomsorgen.</i>	60:-
01:32 Alexandra Jönsson <i>Den sociala dialogen i EU och jämställdheten i Europa.</i>	60:-
01:31 Björn Brorström och Pär Falkman <i>Kommunal redovisning - teoriutveckling.</i>	60:-

01:30 Niklas Theodorsson	
<i>Det lokalas uppror - Om aktionsgrupper i den kommunala demokratin.</i>	60:-
00:29 Theresa Larsen	
<i>Kommunerna som arbetsgivare.</i>	60:-
00:28 Björn Brorström	
<i>Kommunalekonomen - några funderingar om förutsättningar, förhållningssätt och professionell utveckling.</i>	60:-
00:27 Östen Ohlsson & Björn Rombach	
<i>Organisationspyramiden och Buridans Åsna - en lagom teori.</i>	60:-
00:26 Jenny Svärd	
<i>Bestående nätverk - en studie av den sociala dimensionens betydelse.</i>	60:-
00:25 Lillemor Bergman och Virginia Leinen	
<i>Ekonomisk information i vården - en studie om styrmodellens påverkan på förhållningssättet till ekonomisk information.</i>	60:-
00:24 Rolf Solli, Peter Demediuk and Rob Sims	
<i>Chief Finance Officer in local government - Sweden vs Australia.</i>	60:-
00:23 J. Henrik Bergström	
<i>Hur ölskatterna sänktes - Om lobbning, pilsner och pluralism.</i>	60:-
99:22 Björn Brorström	
<i>Institutioner och institutionell förändring Perspektiv, teori och tillämpning på kommunal utveckling.</i>	60:-
99:21 Ylva Mühlenbock	
<i>När det lokala tar hand om det centrala Hur två kommuner omvandlar den statliga styrningen av skolan.</i>	60:-
99:20 Malgorzata Erikson	
<i>Frihet inom rollen - den politiska ledningens betydelse för en kommuns utveckling i ett längre perspektiv.</i>	60:-
99:19 Sven Siverbo	
<i>Kommuner och ekonomisk kris - en studie av kommuner som sökt extra finansiellt stöd av staten.</i>	60:-
99:18 Pär Falkman	
<i>Statlig redovisning ur två perspektiv.</i>	60:-
98:17 Anette Gustafsson, David Karlsson och Paula Rodrigo Blomqvist	
<i>Forskning att räkna med - tre kvantitativa studier om den lokala demokratin förutsättningar.</i>	60:-
98:16 Katarina Orrbeck	
<i>Finansiella rapporter och ekonomiska krav - politikernas perspektiv.</i>	60:-
98:15 Björn Brorström och Rolf Solli	
<i>Ekonomistyrning har betydelse.</i>	slut
98:14 Björn Rombach	
<i>Nöjdhetsmätningar - en kritisk granskning av attitydundersökningar i sjukoården.</i>	slut
98:13 Björn Brorström, Henry Bäck, Sven Siverbo och Annika Svensson	
<i>Ingen nämnd - Stenungsunds modell för vitalisering av kommunalpolitiken.</i>	60:-
98:12 Henry Bäck och Folke Johansson	
<i>Politisk decentralisering i skandinaviska storstäder.</i>	60:-

98:11 Sven Siverbo	
<i>Kapacitet att handla? Om politisk styrning och omprövning av verksamhet på lokal nivå.</i>	60:-
97:10 David Karlsson	
<i>Kommunerna och rättvisan.</i>	60:-
97:9 Patrik Johansson och Jonas Persson (red)	
<i>KommunAktuellt nummer 5 1997 – sju betraktelser.</i>	60:-
97:8 Björn Brorström och Bo Hallin	
<i>Varför är kommuner framgångsrika? En studie av framgångens kännetecken och orsaker.</i>	slut
97:7 Östen Ohlsson och Björn Rombach	
<i>Res pyramiderna.</i>	60:-
97:6 Hasse Ekstedt och Stellan Malmer	
<i>Ränta är priset för att vänta - En analys av den kommunala kalkylräntan.</i>	60:-
97:5 Björn Brorström, Rolf Solli och Östen Ohlsson	
<i>Minihandbok i utvärdering.</i>	slut
96:4 Anna Cregård och Patrik Johansson	
<i>89 % män – Vem skriver kurslitteraturen?</i>	60:-
96:3 Rolf Solli	
<i>Kommunalekonomen i imperfektum, presens, futurum eller i cyberspace.</i>	slut
96:2 Henry Bäck och Maritta Soininen	
<i>Invandrarerna, demokratin och samhället.</i>	60:-
96:1 Björn Brorström och Björn Rombach	
<i>Kommunal förändringsobenägenhet.</i>	60:-