INSTITUTIONEN FÖR HUMANIORA,
UTBILDNINGS- OCH SAMHÄLLSVETENSKAP

# POLITISK STYRNING FÖR ÖKAD DIGITAL DELAKTIGHET

## Aspekter av ”governance” och ”government”

Malin Bergkvist

Handledare: Joachim Åström

Seminariedatum: 2013-01-17

Statskunskap C

*Självständigt arbete 15hp*

# Abstract

**Bachelor thesis in political science by Malin Bergkvist, autumn 12.**

**“Political governance for increased digital inclusion**

**- Aspects of ‘governance’ and ‘government’”**

**Supervisor: Joachim Åström.**

While digital inclusion is a hot topic in both academia and in policy circles, little research is done when it comes to governance issues. To help filling this gap, this essay asks which mode of governance is dominant in the field of digital inclusion. What aspects of governance "governance" or "government" is the dominant in the field of digital inclusion, and is it possible to see any difference in how the state governance is described by the government and perceived by other actors? To answer this overarching question, two sub queries are formulated and analyzed. First, what aspect of "governance" or "government" dominate when state governance of the area are examined based on how the government describes it? Second, what aspect of "governance" or "government” dominate when state governance are studied based on how the perceived by other actors and stakeholders active in the field. The government’s policy document "IT i människans tjänst - en digital agenda för Sverige" as well as a series of interviews are analyzed with help of ideal typical descriptions of governance and government. The delimitation of the relevant documents would be natural since it is the latest document in the field and a comprehensive approach is presented. Equally natural is not the selection of actors, but these are either prominent in the area or outside to a large extent. The results show that governance is dominant both in the official policy documents and statements, and in stakeholders perceptions of the field. However, there are interesting differences between the government and stakeholder views. Judging by the stakeholders views, authoritative and hierarchical processes within the state are more prominent than official statements might suggest. Possibility of further research is to study the EU's policy or regional digital agendas.

# Innehållsförteckning

1. Inledning ... 1
1.1 Ämnesval och problem ... 1
1.2 Syfte och frågeställning ... 3
1.3 Disposition ... 4
2. Forskningsläge och teoretiskt ramverk ... 5
2.1 Digital delaktighet, inkludering och exkludering ... 5
2.2 Mönster för inkludering och exkludering ... 6
2.3 Olika typer av drivkrafter till inkludering ... 8
2.4 Forskning inom IT-området och aspekten styrning ... 9
2.5 Luckor och min insats ... 10
2.6 Politisk styrning ... 11
2.7 Tabell över mitt analytiska perspektiv ... 14
3. Metod ... 16
3.1 Metodisk genre och design ... 16
3.2 Material och intervjuaktörer ... 17
3.3 Forskningsteknik ... 19
3.4 Avgränsningar ... 21
3.5 Begränsningar samt generaliserbarhet, reliabilitet och validitet ... 22
4. Statens styrning utifrån regeringens beskrivning ... 25
4.1 Introduktion ... 25
4.2 Statens roll ... 26
4.3 Andra aktörer än staten och synen på dessa ... 27
4.4 Hård kontra mjuk styrning ... 29
4.5 Hur lösningar utformas ... 31
4.6 Sammanfattning ... 33
5. Statens styrning som den uppfattas av andra aktörer ... 34
5.1 Statens roll ... 34
5.2 Andra aktörer än staten och synen på dessa ... 35
5.3 Hård kontra mjuk styrning ... 37
5.4 Hur lösningar utformas ... 40
5.5 Sammanfattning ... 42
6. Slutsatser och avslutande diskussion ... 43

6.1 Resultat ..... 43
6.1.1 Statens styrning utifrån regeringens beskrivning ..... 43
6.1.2 Statens styrning som den uppfattas av andra aktörer ..... 44
6.2 Slutsatser och avslutande diskussioner ..... 45
6.3 Vidare forskning och begränsningar med denna uppsats ..... 50
6.4 Personlig ståndpunkt ..... 51
Referenser ..... 52

**Bilaga nr 1 ”Teman och intervjufrågor”**

# 1. Inledning

## 1.1 Ämnesval och problem

De senaste decennierna har det skett en snabb utveckling av den digitala tekniken och vi lever i ett samhälle där det är möjligt att göra allt mer online. Samtidigt är den ökade Internetanvändningen något som exkluderar delar av befolkningen. I Sverige finns det cirka 1,2 miljoner människor som sällan eller aldrig använder Internet och vi har kommit till en punkt där spridningen av Internet inte längre ökar bland dem som är över 18 år (Findahl 2012: 6, 8). Det går att se en tydlig åldersskillnad i användandet, där det i gruppen födda på 30-talet är 66 procent som inte använder Internet och bland de födda på 20-talet är det över 90 procent som inte använder Internet. (Findahl 2010: 11) Detta ska jämföras med åldersgruppen 9 till 55, där nära 95 procent använder Internet åtminstone ibland (Findahl 2012: 8). Användningen av den digitala tekniken är alltså något som skapar klyftor, där det är vanligare att exempelvis äldre hamnar utanför. Findahl (2010: 52) påpekar att det är mer än hälften i gruppen 55+ som har en känsla av att de inte är en del av informationssamhället, och detta gäller även för personer som använder sig av Internet.

Den digitala klyftan är något som diskuteras i både de akademiska och de politiska kretsarna. Sedan Pippa Norris ”Digital divide” (2001) i början av 2000-talet har det kommit en lång rad akademiska boktitlar och artiklar på området (Se t.ex. Mossberger m.fl. 2008, Nycyk 2009 och Millward 2003). Även politiskt går det att se att detta har diskuterats en hel del den senast tiden, både inom och utom Sveriges gränser. I Sverige presenterade regeringen t.ex. en digital agenda för Sverige förra året och det pågår olika projekt som ”It i välfärdens tjänst” (Regeringen 2012). Förutom dessa regeringsinitiativ pågår andra insatser t.ex. Digidel (Digidel 2012a) och även EU har enats om en agenda för digital delaktighet som ska gälla fram till 2015 (Europeiska kommissionen 2012a).

Det finns flera orsaker till dessa diskussioner om den digitala klyftan. Det handlar dels om att IT behövs för att stärka Europas konkurrenskraft (se t.ex. Europeiska kommissionen 2012a). Dels om att den digitala klyftan, i motsats till vad termen kanske antyder, allt mer kommit att betraktas med en koppling till sociala, ekonomiska och demokratiska ojämlikheter (Se t.ex. Wright & Wadhwa 2010; Fitch 2002; Findahl i Sveriges radio P1 2012).

Som stöd för den första aspekten kan det nämnas att EU:s strategi på området betonar informationsteknikens möjligheter i skapandet av ökad tillväxt och stärkt konkurrenskraft. Dessutom finns en tro på att IT kan lösa ett flertal problem som samhället står inför (Europeiska kommission 2012a; Europeiska kommissionen 2012c). Genom att digitala tjänster utvecklas blir det t.ex. möjligt för myndigheter att skapa service på ett mer kostnadseffektivt sätt (Europeiska kommissionen 2012b). Samtidigt menar man att ”Tekniken förbättrar företagens resultat, produktivitet och innovationsförmåga.”(Europeiska kommissionen 2012c). Även inom Sveriges gränser finns tanken om att IT kan vara med och bidra till att lösa problem i samhället, vilket exempelvis återspeglas i namnen på olika satsningar som görs, där IT beskrivs såväl i ”människans tjänst”, ”välfärdens tjänst” samt ” i miljöns tjänst” (Regeringen 2012). Utvecklingen med att IT ska fungera i välfärdens tjänst kanske främst ses genom utvecklingen av den digitala servicen. Som Brandt och Westholm skriver (2006: 3, 5-7) har svenska medborgarna kunnat se sig hänvisade till telefon eller Internet för kontakt med myndigheter, vilket har utvecklat den digitala servicen med en rad positiva effekter som följd. Men denna utveckling leder oss även in på den andra centrala aspekten i diskussionen om digital delaktighet, nämligen att den digitala klyftan har en koppling till såväl demokratiska, ekonomiska och sociala ojämlikheter (se t.ex. Wright & Wadhwa 2010; Fitch 2002; Findahl i Sveriges radio P1 2012).

Brandt och Westholm (2006: 3, 5-7) noterar i sin studie att medborgarna i ökad utsträckning hänvisas till telefon eller Internet, vilket blir extra tydligt på glesbygden då olika myndigheter vid omorganisationer placeras i större städer samtidigt som öppettiderna minskar i glesbygden. Findahl sa i Sveriges radio PI (2012) att många äldre står utanför Internet samtidigt som samhället är utformat på ett sådant sätt att det ställer krav på medborgarna att använda Internet för att kunna utföra många medborgaraktiviteter. Det riskerar att bli ett demokratiproblem där delar av befolkningen är exkluderade, och Findahl (i Sveriges radio P1 2012) hävdade på basis av detta att det måste finnas alternativ till Internet. Ekonomiska ojämlikheter till följd av den digitala klyftan kan ses genom att de medborgare som inte är digitalt inkluderade får ökade kostnader jämfört med den grupp som är digitalt aktiva. Detta kan exempelvis yttra sig i att man får betala en avgift när biljetten beställs, räkningar betalas eller andra ärenden ska utföras (Se t.ex. Digidel 2011). Den sociala aspekten handlar om relationen mellan digital inkludering och social inkludering (Wright & Wadhwa 2010: 14) och att de exkluderade saknar tillgång till resurser eller tjänster som är tillgängligt för en majoritet i samhället (Levitas m.fl. 2007: 9). Mossberger och hennes kollegor (2008: 1) tar

fenomenet så långt att de skapar en definition för ”digitalt medborgarskap” som handlar om att ha kunskaper och förmågan att delta i samhället online.

Som framkommer av diskussionen ovan kan en ökad grad av digitalisering bidra till att skapa ett samhälle som är mer konkurrenskraftigt och effektivare. Men en ökad grad av digitalisering från statens sida kan även göra det utanförskap som finns större. Med utgångspunkt i dessa motstridiga aspekter av digitalisering och med en vetskap om att digitalisering är något som pågår i detta nu blir det relevant att fråga sig hur styrningen på detta område ser ut. Styrning är i sig ett huvudområde inom samhällsvetenskapen (Kickert, Klijn & Koppenjan 1997: 4) och det finns en pågående debatt som handlar om ”government” och ”governance”, där många forskare hävdar att det sker ett skifte från det första till det andra (Åström 2004: 31). En aspekt av debatten är att ”governance” som idé och fenomen är något som har blivit allt viktigare de senaste två decennierna, bland annat när man vill förstå en policy eller processen bakom policyn (Brygger Jacobi 2010: 1). Kortfattat syftar ”government” på en hierarkisk styrning där staten exempelvis har auktoritet att genomdriva förändringar med tvång. Medan ”governance” styrning sker i ett samarbete där staten tar hjälp av flera olika aktörer inblandade och statens roll (Se t.ex. Montin & Hedlund 2009; Se även kap 2 för en mer omfattande presentation).

Inom området digital inkludering har jag dock inte funnit speciellt mycket forskning som riktar in sig på styrningsaspekten, vilket gör att jag ser en lucka att fylla genom att fokusera på ett styrningsperspektiv. Emellertid finns två författare som utgör undantag. Det är Löfgren (2007) som för några år sedan undersökte införandet av en 24/7 myndighet i Sverige och hur man försökte förändra styrningen i riktning mot ”governance”. Som kontrast till detta finns Jæger (2012) som tar upp en utveckling i Danmark som har gått mot tvång, och ”government”. Dessa författare gör det snarare extra intressant, genom att den ena beskriver en utveckling mot ”governance” medan den andra beskriver en utveckling mot ”government”.

## 1.2 Syfte och frågeställning

Olika varianter av styrning har således diskuterats, men vad det verkar har inte detta varit tydligt kopplat till IT och digital delaktighet (Se kap 2 för en mer omfattande presentation). Därför kommer denna uppsats behandla digital inkludering utifrån ett styrningsperspektiv. Syftet med uppsatsen är att analysera vilken styrning som karakteriserar den svenska regeringens styrning av politikområdet. Detta genom att undersöka förekomsten av

styrningsformerna ”governance” och ”government” . För att skapa en god bild av området finns det anledning att analysera det utifrån olika perspektiv (Denscombe 2009: 187 f.f.). Som en konsekvens av detta analyseras statens styrning på området utifrån såväl regeringen som andra aktuella aktörer och intressenter på området.

Huvudfrågan för uppsatsen blir således:

- Vilken av styrningsaspekterna ”governance” eller ”government” är den dominerande inom området digital delaktighet och är det möjligt att se någon skillnad i hur den statliga styrningen beskrivs av regeringen och uppfattas av andra aktörer på området?

Utifrån huvudfrågan ställs två delfrågor som lyder:

- Vilken av styrningsaspekterna ”governance” eller ”government” dominerar när den statliga styrningen på området undersöks utifrån hur regeringen beskriver den?

- Vilken av styrningsaspekterna ”governance” eller ”government” dominerar när den statliga styrningen undersöks utifrån hur den uppfattas av andra aktörer och intressenter verksamma inom området?

## 1.3 Disposition

Nästföljande kapitel kommer att presentera forskningsläget på området tydligare. Kapitlet avslutas med att det analytiska perspektivet presenteras i ett schema, där ”governance” och ”government” beskrivs som idealtyper. Efter detta följer metodkapitlet, där bl.a. uppsatsens tillvägagångssätt och urval av aktörer presenteras. Därefter följer två empiriska kapitel. Det första presenterar och analyserar ett betydande regeringsdokument på området, medan det andra analyserar statens styrning utifrån hur den uppfattas av andra aktörer på området. I det sista kapitlet besvaras delfrågorna, vilket ligger till grund för att huvudfrågan besvaras och konsekvenser av svaret diskuteras. Dessutom presenteras förslag på vidare forskning och min personliga ståndpunkt påpekas kort.

# 2. Forskningsläge och teoretiskt ramverk

## 2.1 Digital delaktighet, inkludering och exkludering

Inom IT området har termen ”digital divide”, digital klyfta, använts flitigt (Se t.ex. Norris 2001; Livingstone & Helsper 2007). Enligt Jæger (2012: 3) beskrivs ”digital divide” ofta som skillnaden mellan de som har tillgång till tekniken och de som inte har. Men som påpekas av bl.a. Fitch (2002: 309) analyseras då bara begränsade förklaringsfaktorer till utanförskap. Genom att istället prata om ”digital exclusion” berörs fler faktorer (Firch 2002: 309). Detta verkar också ha skett då ett skifte i den akademiska debatten från ”digital divide” till ”digital inclusion”, motsats till ”digital exlusion”, nämns (Livingstone & Helsper 2007: 673). Men även om begreppet ”digital exclusion” har diskuterats mycket är begreppet fortfarande oklart (Livingstone & Helsper 2007: 692). Språkmässigt verkar det som engelskan inte gör skillnad på digital delaktighet och digital inkludering utan benämner allt ”digital inclusion”.

I svenska språket används, som redan har påpekats, både digital delaktighet och digital inkludering. Men då inte digital delaktighet verkar användas i engelskan har en akademisk definition inte hittats. Därför presenteras nedan hur ett aktivt svenskt nätverk på området, Digidel som har till syfte att få fler digitalt aktiva, ser på termen. Nätverket Digidel påpekar att det är svårt med en exakt definition av vad som menas med digital delaktighet, och dessutom är det något som förändras allt eftersom tekniken utvecklas i nya riktningar (Digidel 2012a; Digidel 2012b). Ett resonemang om begreppet går ut på att det handlar om dels förmågan att använda Internet, dels möjligheter att vara med i utformandet av samhället, och dels upplevelsen ”att vara med” samt att ha kunskaper för att kunna verka i ett demokratiskt samhälle (Digidel 2012b).

Digital inkludering har definieras på olika sätt, där ett sätt är att sätta en länk mellan digital inkludering och social inkludering, där digital inkludering är en aspekt av social inkludering (Wright & Wadhwa 2010: 140). Utifrån denna koppling konstaterar Wright och Wadhwa (2010: 140) att social inkludering har flera olika dimensioner och exkluderingen relateras till flera olika indikatorer där t.ex. ekonomiska kan nämnas. Levitas med kollegor (2007) presenterar en något längre definition av (social) exkludering som har växt fram efter att mycket litteratur på ämnet sammanställts.

Därför anser jag att denna definition är rimlig att använda sig av och den lyder som följer:

> Social exclusion is a complex and multi-dimensional process. It involves the lack or denial of resources, rights, goods and services, and the inability to participate in the normal relationships and activities, available to the majority of people in a society, whether in economic, social, cultural or political arenas. It affects both the quality of life of individuals and the equity and cohesion of society as a whole. (Levitas m.fl. 2007: 9).

Begreppen digital delaktighet och digital inkludering verkar båda lägga fokus på att betona att det handlar om fler faktorer än att bara ha eller inte ha tillgång till tekniken. Kanske är det så att det i själva verket inte är någon större skillnad mellan de båda begreppen heller i det svenska språket. I den lästa litteraturen har en uppdelad definition av dessa begrepp åtminstone inte funnits. Men även om det skulle finns en skillnad mellan dessa båda begrepp är det inget som kommer uppmärksammas i denna uppsats, utan här kommer de båda begreppen behandlas som synonymer.

Mossberger med kollegor (2008) diskuterar även de social inkludering, men de tar det steget längre. Enligt Marshall (i Mossberger m.fl. 2008: 1) var medborgare de som var fulla medlemmar av samhället. Människan hade även rätt att dela det sociala arvet och leva enligt de rådande standarder som fanns i samhället (i Mossberger m.fl. 2008: 1). Marshall tänkte sig medborgarskapet som flera olika dimensioner; civila, politiska samt sociala rättigheter. Utifrån Marshalls medborgardefinition skapar Mossberger med kollegor (2008: 1) en definition för digitalt medborgarskap som handlar om att ha kunskaper och förmågan att delta i samhället online. Mossberger med kollegor (2008: 1) hävdar att informationsteknologin har fått en så stor roll i dagens samhälle och därför har möjligheter att gynna samhället genom att exempelvis öka individers deltagande i samhället. Just på grund av att Internet har fått en så stor roll i dagens samhälle vill man benämna dem som använder tekniken som digitala medborgare istället för enbart socialt inkluderade.

## 2.2 Mönster för inkludering och exkludering

Inkludering och exkludering samt skäl för att vara eller inte vara delaktig är något som har diskuterats av många. Nedan kommer en överblick av litteraturen på området att presenteras. Eftersom det är en överblick kan fler förklaringar ha presenterats av andra författare,

dessutom är skälen nedan presenterade kort. Syftet är att ge läsaren en inblick i vad forskningen inom området främst har handlat om.

Skäl och barriärer till att inte vara delaktig är något som har förklarats med en rad olika orsaker, där en faktor som tidigare har diskuterats mycket, och fortfarande diskuteras, är tillgången till dator och Internet (Nycyk 2009). Men att inte vara delaktig har att göra med betydligt fler saker än tillgänglighet och att fokusera på enbart den aspekten har i senare forskning fått en del kritik (Jæger 2012). Att digital delaktighet är ett komplext problem med många faktorer som spelar in berörs av många författare, mer eller mindre tydligt (Se t.ex. Jæger 2012; Berry 2011; Wicks 2009; Opalinski 2001; McMurtrey m.fl. 2008; Millward 2003; Nycyk 2009; Abbey & Hyde 2009). Samma författare berör på ett eller annat sätt kunskapsbristen hos äldre och i princip alla berör träning för äldre att använda datorer eller Internet. Exempelvis handlar det om att positiva effekter av ett mentorsystem där yngre lär äldre eller gratis kurser där grunderna lärs ut (Abbey & Hyde 2009; Berry 2011; Jæger 2012; Wicks 2009; McMurtrey m.fl. 2008; Opalinski 2001; Millward 2003; Nycyk 2009). När det kommer till vad äldre själva uppger för skäl till att inte vara aktiva digitalt framkommer flera olika motiv, exempelvis att det är bättre att kommunicera ”på riktigt” eller att de inte ser meningen med det (Millward 2003; Abbey & Hyde 2009; Wicks 2003; Jæger 20112). Enligt statistik över hur det ser ut bland äldre svenska icke-användare, över 60 år, är den klart vanligaste anledningen som anges att man inte är intresserad, vilket 66 procent uppgav (Findahl 2010: 25). Andra relativt stora andelar, runt 10-15 procent, är att tekniken är för krånglig, och här såg äldre en rad förbättringsmöjligheter, eller att den är för dyr (Findahl 2010: 25; Opalinski 2001). Ointresse är något som Millward (2003) undersöker djupare. Millward (2003) menar att när ”inte intresserad” uppges kan det även handla om en skam och att personen är för stolt för att erkänna att det är svårt med tekniken. En författare väljer att redogöra för sex olika barriärer för utvecklingen av e-government. Dessa lyder: brist på motivation/inget behov, ingen relevans att använda tekniken, brist på fysiska eller materiella resurser, brist på kunskap, brist på relevant kontext för seniorerna samt brist på sociala resurser (Jæger 2012: 15-19).

Forskningen på detta område har även handlat om fördelar eller motiv till inkludering. En fördel som nämns av flera är att Internet gör det lätt att hålla kontakten med vänner och familj(Opalinski 2001; Nycyk 2009; Millward 2003; Jæger 2012). Familjen spelar en betydande roll även som orsak till att äldre blir aktiva användare, men familjen kan även

upplevas pressande (Wicks 2003; Abbey & Hyde 2009). Drivkrafter till inkludering kommer att utvecklas i nästa avsnitt.

## 2.3 Olika typer av drivkrafter till inkludering

Flera olika typer av drivkrafter för att öka den digitala delaktigheten har noterats. Ekonomiska drivkrafter kan ses konkret genom ett resonemang där den danska regeringen har spenderat mycket pengar på att utveckla digitala lösningar för offentliga tjänster, med syfte att göra servicen effektivare och på så sätt även spara pengar (Jæger 2012). Wright och Wadhwa (2010: 140 f.f.) skriver att det finns olika typer av vinster med digital inkludering och väljer att dela in det i ekonomiska, sociala och individuella vinster. Även Mossberger med kollegor (2008: 17) har en delvis liknade uppdelning då de ser fördelarna ekonomisk utveckling, medborgligt engagemang och politiskt deltagande för att inkludera alla online. Ekonomiska vinster handlar om faktorer som att utbyggnaden av tekniken kan skapa jobb, utveckla potential i isolerade område, göra företag och offentlig service mer effektiv samt ökad möjlighet för högre lön för lågutbildade som lär sig tekniken (Wright & Wadhwa 2010: 141; Johns 2008: kap 2; Mossberger m.fl. 2008: 17). Vinster med medborgligt engagemang och politiskt deltagande verkar hänga samman. En ökning av Internetanvändningen får fördelar på det medborgliga engagemanget genom att nya sporrar för politisk kunskap och diskussion uppstår. Detta samtidigt som även vinsterna med politiskt deltagande är t.ex. politisk kunskap, men även högre valdeltagande (Mossberger m.fl. 2008: 18). De sociala vinsterna är att individer löper mindre risk att bli isolerade samt att de får större tillgång till relevant information och kontaktnät. Viktigast anses detta vara för dem som är i störst behov av service från samhället (Wright & Wadhwa 2010: 141). Individuella vinster berör att individer kan utveckla sin potential, bygga relationer och öka självförtroendet m.m. (Wright & Wadhwa 2010: 141).

Demokratiska drivkrafter till inkludering kan motiveras utifrån demokratiska risker för dem som hamnar utanför. Här kan påpekas två av Dahls (utgiven först 1989 här 2007: 169 f.f) kriterier för en bra demokratisk process; effektivt deltagande och upplyst förståelse. Under kriteriet effektivt deltagande beskriver Dahl (utgiven först 1989 här 2007: 169 f.f.) att alla ska ha lika möjligheter att föra upp frågor samt diskutera dessa. Medan upplyst förståelse bygger på att medborgarna ska ha möjlighet att skaffa information om vad som är bäst för allmänheten (Dahl utgiven först 1989 här 2007: 169 f.f.). Om viss information bara publiceras på Internet är min bedömning att dessa kriterier kan bli svåra att säkra. Även mer ”nutida”

författare diskuterar demokratiaspekten. Bl.a. genom att det är viktigt att vara medveten om att alla inte har tillgång till en dator vid konstruerandet av olika policys, detta samtidigt som användningen av en dator har skiftat från rent nöje till att ibland vara nödvändig i det offentliga (Opalinski 2001). Äldre som inte använder tekniken påpekar även själva att det är ett demokratiskt problem, exempelvis genom att de inte känner sig som fullständiga medlemmar av dagens samhälle (Jæger 2012: 12).

Som sågs var en drivkraft den ekonomiska, exempelvis genom att den digitala tekniken kan spara pengar. Men samtidigt kan detta skapa problem för de medborgare som av olika anledningar står utanför den digitala tekniken, och demokratiskt för samhället i stort. På detta tema påpekas att vissa äldre har kvar ett motstånd mot den digitala tekniken, och i dessa fall bidrar regeringars tendens med att bara tillhandahålla delar av myndighetsinformation online istället till att öka de existerande klyftorna (Wicks 2003).

## 2.4 Forskning inom IT-området och aspekten styrning

Mycket av tidigare forskning på området digital delaktighet verkar ha fokuserat på att undersöka skäl till att individer eller grupper inte är delaktiga, hinder för att de ska bli delaktiga samt vilka möjligheter men även risker det finns på området. Till detta diskuteras även olika drivkrafter för att öka andelen inkluderade (För urval se presentationen ovan). Dessutom finns det på området en mängd statistik som redogör för allt från hur många som har tillgång respektive använde Internet, hur ofta man är online och vad man utför för ärenden online till om man ersätter digitala medier med andra samt vad de som inte är aktiva har för skäl till det (För urval Findahl 2010 & 2012). Däremot har jag inte funnit speciellt mycket forskning som riktar in sig på just styrningsaspekten av området. Men här är det viktigt att komma ihåg att inte all forskning på området lästes. Vilket betyder att det inte är omöjligt att det finns mer om detta, fast att det var så mycket lättare att hitta forskning om det som berörts ovan borde säga en del. Det mest aktuella inom området som jag fann var en artikel av Löfgren (2007) som granskade den svenska policyn om en 24/7 myndighet samt Danmarks införande av tvång som beskrevs av Jæger (2012).

I sin artikel beskriver Löfgren (2007) hur man i Sverige i om med införandet av ”24/7-agendan” försökte förändra området till en mer nätverksliknande administration, samt hur detta lyckades. Det framkommer att styrningen i detta fall har skett på ett sätt som påminner om ”governance”, exempelvis genom att olika aktörer och nätverk var inblandade (Löfgren

2007). Dessutom skrivs att man under implementeringen av 24/7 agendan endast i begränsad omfattning hade möjligheter att styra med tvingande instrument (Lövgren 2007). Det framkommer även att det fanns en efterfrågan på en annan typ av styrning, delvis tack vare att man hade svårt att fullfölja visionerna som fanns med den rådande styrningen (Löfgren 2007). I det danska fallet beskrivs en utveckling där man från regeringens sida har gått från frivillighet att använda de digitala tjänsterna till ett mål om att den digitala kontakten ska bli obligatorisk från 2015 (Jæger 2012: 2). Detta betyder att det är ett skifte på gång och det talas om att det nu kommer bli en plikt att använda dator. Detta har även lett till att äldre danskar har protesterat. Men det verkar i och med att den nya strategin införs samtidigt ske ett skifte till att det offentliga ska ta ett större ansvar för att se till att människor kan hantera tekniken (Jæger 2012: 2). Rau (2004) diskuterar olika sätt att styra IT-området på. Det sker genom att bästa praxis för styrning föreslås och det avrådds dessutom för några dåliga idéer. Fast detta är anpassat för hur olika organisationer eller företag ska styra för att utveckla IT-området (Rau 2004). Även en annan artikel diskuterar styrning med fokus på hur man ska styra och implementera en IT-strategi och IT-praxis. Detta genom att utgå från något som kallas Balanced Scorecard Approach (BSA) vilket bygger på att mer än ekonomiska perspektiv ska tas med i beräkningarna. När IT strategin diskuteras nämns även några nyckelfaktorer. Men även denna artikel är kopplat till företag, och hur de ska lyckas få till en fungerande IT-strategi (Van Gremberger & De Haes 2005).

## 2.5 Luckor och min insats

Artikeln av Löfgren (2007) är förmodligen den mest aktuella i detta fall. Detta för att den dels berör styrning på regeringsnivå och dels beskriver det utifrån ett svensk perspektiv. Dock ser jag att det fortfarande finns en lucka att fylla, detta främst genom att artikeln är fem år gammal och inte behandlar den senaste policyn på området. Men även för att den utgår ifrån ett perspektiv präglat av ”governance” istället för att undersöka förekomsten av båda styrningsformerna. Med vetskapen om det danska fallet, och även den kritik mot rådande styrning som Löfgren (2007) lyfter, växer det fram en spänning om hur den svenska staten styr på området idag. Artikeln av Jæger (2012) är också aktuell genom att den behandlar styrning utifrån ett regeringsperspektiv. Men detta är dels i Danmark och dels berörs inte själva styrningen speciellt djupt utan det beskrivs främst att regeringen tagit ett beslut om tvång. Denna uppsats vill snarare försöka besvara hur styrningen faktiskt ser ut. Jag anser det särskilt relevant att undersöka den faktiska styrningen då det är denna som avgör situationen för dem som står utanför. Detta är även en anledning till att uppsatsen inte bara fokusera på att

tolka styrningen som den beskrivs av regeringen, utan även analyseras regeringens styrning som den uppfattas av andra aktörer. Nedan följer ett avsnitt om politisk styrning. Här visas att det pågår en debatt om styrning i form av termerna ”governance” och ”government” inom andra politikområden. Detta bidrar förhoppningsvis till att skapa en större förståelse för att det är något relevant att undersöka även på området digital delaktighet.

## 2.6 Politisk styrning

Det finns en debatt om att det har skett ett skifte från rak styrning till att styrningen sker via andra mindre traditionella former, som exempelvis nätverksstyrning. Kortfattat utrycks det som ett skifte ”från government till governance” (Åström 2004: 31). I boken ”Governance på svenska” (2009) vidareutvecklas tankarna om governance i en svensk kontext. Eftersom uppsatsen studerar styrningen i Sverige är denna bok en viktig källa. Rent översättningsmässigt kan både government och governance översättas med att styra, men man menar oftast inte styrning i samma bemärkelse. Government syftar på att styra i mer traditionell betydelse genom hierarki medan governance syftar på mer nätverksliknande former där stöd ges till nätverken istället för att tvång (från staten) används när förändringar ska ske (Montin & Hedlund 2009). Pierre (2009: 37) påpekar att publikationer som behandlar governance har ökat snabbt, vilket har lett till att definitionerna av begreppet är många och delvis skiftande. Detta föranleder även ett viktigt påpekande om att detta forskningsläge inte gör anspråk på att gå igenom all relevant litteratur, utan det som presenteras här är bara ett litet urval. Många av de lästa författarna tar upp att governance perspektivet handlar om fler aktörer än staten och det nämns att medborgare ska delta i skapandet av välfärd för ökad effektivitet (Newman 2001: 4; Montin & Hedlund 2009: 12-13; Hysning 2009: 124; Granberg & Åström 2009: 159-160). Det handlar helt enkelt om att staten inte har monopol. Istället måste staten samverka med andra aktörer och mobilisera dessa för att kunna lösa samhällsproblem. Vanligtvis sker detta genom att forma nätverk mellan olika typer av aktörer i ett system av beroende, (Newman 2001: 11-12; Montin & Hedlund 2009: 7, 10; Hill 2007: 83). Förändringen av staten sammanfattar Hysing som ”Detta har inneburit att staten också antagit en ny roll som handlar mer om att möjliggöra och framkalla självreglering än att styra med auktoritet.” (Hysing 2009: 118) Newman uttrycker det som en förflyttning från kontroll och standards till självreglering samt innovation (Newman 2001: 95, 98). Men i nätverk påverkas man av andra aktörer och vad de anser vara rätt och fel, vilket leder till att även normer och informella regler får betydelse (Schaap & van Twist 1997: 71; Newman 2001:

26). Däremot finns det enligt Hysing (2009: 109) en uppdelning bland forskarna, där vissa hävdar att staten har försvagats medan andra säger att den bara har förändrats.

Governance-styrning beskrivs som komplex, där exempelvis olika nätverk bildas och samverkan och samarbete flyter kors och tvärs mellan många inblandade aktörer (Montin & Hedlund 2009: 7). Utvecklat kan komplexiteten beskrivas som att den politik som tidigare var nationell har förändrats genom att många beslut idag fattas på nivåer såväl över som under den nationella nivån. Detta samtidigt som den offentliga förvaltningen har genomgått andra förändringar där marknad och privata aktörer fått en annan roll (Montin & Hedlund 2009: 11). Projekt är något som diskuteras av flera i samband med governance, men med lite olika infallsvinklar (Montin & Hedlund: 2009; Hall 2012; Newman 2001; Elander, Eriksson & Fröding 2009). Exempelvis kan det handla om att projekt startas för att politiker ska visa handlingskraft eller att projekten tänjer gränser och gynnar samverkan (Hall 2012: 255-257). Dessutom tas olika risker med projekt upp, exempelvis svårigheter att förändra grundläggande strukturer och en risk att aktörer som volontärer marginaliseras (Elander, Eriksson & Fröding 2009: 195; Newman 2001: 118).

Ett annat sätt att se på styrning är att benämna det som om olika generationers politikområden och enligt denna uppdelning skulle Sverige vara inne i en period där den tredje generations politikområde utvecklas (Montin & Hedlund 2009: 14). Enligt uppdelning kännetecknades den första generationens politikområde utav att rättstaten fastställdes och civila rättigheter, som exempelvis yttrandefrihet, utvecklades. Dessutom formades det svenska statsskicket under denna period och grunden för välfärdssamhället utvecklades (Montin & Hedlund 2009: 14-16). Den andra generationens politikområde handlade mycket om att lösa olika samhällsproblem, samt att forma ett gott samhälle utifrån vad som ansågs som vetenskapligt och demokratiskt. Under denna tidsperiod (1930-tal och framåt) genomfördes många reformer och politiska program, många gånger där staten samarbetade med fackförbund och andra starka samhällsintressen på ett korporatistiskt sätt (Montin & Hedlund 2009: 16-18). Den tredje generationens politikområde bygger mycket på samordning, administrativ pluralism och att nya problem ska lösas med befintliga resurser (Montin & Hedlund 2009: 21-22). I denna uppsats kommer uppdelningen governance och government användas istället. Detta för att dessa termer verkar vara betydligt vanligare i litteraturen. Dessutom är kontexten som olika generationers politikområden bygger på delvis en historisk uppdelning. IT som område är i detta förhållande nytt, och uppsatsen ska inte undersöka utvecklingen över tid.

I ”Governance på svenska” (Montin & Hedlund 2009: 9) studeras några olika områden, med syfte att undersöka om utvecklingen ”från government till governance” kan ses. Ämnen som undersöks är bland annat skogspolitik, folkhälsa och marknadsförening av staden (Montin & Hedlund 2009). Inom skogspolitiken framkommer det att mjuk styrning (där fokus ligger på information och normbildning) dominerar vilket exempelvis ses genom att resurserna har minskat och frivilligheten ökat. Dessutom var många aktörer inblandade genom forum som hade plats för vitt skilda aktörer (Hysing 2009: 113-114). Även på områden som folkhälsa är det möjligt att se en förändring(Elander, Eriksson & Fröding 2009: kap 8). Samarbete på olika nivåer och mellan olika aktörer samt partnerskap beskrivs som viktigt. Detta bland annat för att folkhälsan som område är så brett och därför skapas ett beroende av kunskap från många olika discipliner (Elander, Eriksson & Fröding 2009: 195). Men samtidigt går det inte att säga att government-styrningen har försvunnit helt utan den kommer till uttryck exempelvis genom att det är staten som formulerar en lång rad nationella mål på området (Elander, Eriksson & Fröding 2009: 194). Genom vad som framkommit i ”Governance på svenska” presenterar författarna några utvecklingstendenser inom den svenska kontexten som har varit möjliga att se på de undersökta områdena (Montin & Hedlund 2009: 205-207). I de politikområden som studerats verkar det röra sig om en övergång från ”hård” till ”mjuk”. Dock finns inte bara en form av styrning utan en blandning av såväl hierarkisk styrning som nätverksstyrning, marknadsstyrning och diskursiv styrning noteras. Trots blandningen ses en ökning av övertalning, då det idag inte är möjligt att utföra all styrning hierarkiskt. Ett sätt att se styrningarna bortom den hierarkiska är att prata om aktörer som styr sig själva och att nätverk agerar efter en policy som stämmer överens med statens intressen. Även om det inte alltid är staten som står bakom samsynen, vill man skapa en enighet om vad som behövs göras för att lösa olika former av samhällsproblem (Montin & Hedlund 2009: 205-207).

Granberg och Åström (2009: 176) påpekar att en form av styrning inte ersätts av en annan, utan att nya och gamla sätt att styra ofta måste finnas sida vid sida. Samtidigt påpekas av Brygger Jacobi (2010) att det som växer fram är en blandning av olika styrformer. Uttrycket ”metastyrning” presenteras vilket enligt Brygger Jacobi (2010: 14) beskrivs av Sørensen och Torfing (2008) som hierarkisk styrning balanserad mot nätverksstyrning. Vidare på detta spår påpekas att man måste undersöka vilken mix av styrning det är som förekommer (Brygger Jacobi 2010: 3). När det kommer till motiv för att titta på politik utifrån governance nämns att politiken formas i en era av governance och att det därför är viktigt att anpassa sina metoder till det (Brygger Jacobi 2010: 15). Men Montin och Hedlund (2009: 8-9) påpekar att det är av

vikt att ha ett skeptiskt perspektiv på om det fenomen som benämns som governance och nytt i själva verket är något nytt. Enligt författarna (2009: 8-9) är det möjligt att besvara frågan om en eventuell förändring av politiskt styrning på åtminstone fyra olika sätt. Det första svaret talar om att det har skett förändringar som gör att det är frågan om ett helt nytt sätt att styra på medan det andra svaret säger att governance inte är något nytt (i Sverige). Det tredje svaret talar om en omvänd förändring med en utveckling åt mer hierarki och government. Det sista svaret går ut på att det kan finnas drag av både governance och government (Montin & Hedlund 2009: 8-9). Styrningen från den svenska staten kan även skifta beroende på vilket politikområde som är aktuellt (Montin & Hedlund 2009: 14).

## 2.7 Tabell över mitt analytiska perspektiv

På nästa sida presenteras en tabell som utgör uppsatsens analytiska perspektiv. Grunden till tabellen är publicerad av Meehan (2003: 4), som i sin tur hänvisar till Loughlin (2000). Ursprungstabellen innehåller fyra kategorier istället för de två som presenteras nedan. Dessutom har tabellen översatts till svenska samt utökats och reviderats något av mig. Detta efter inspiration i texten som presenteras ovan, och då främst med utgångspunkt i boken ”Governance på svenska” (Se 2.6). Som diskuterades något ovan är detta ett område med mycket litteratur och många tolkningar. Detta är såklart något som får konsekvenser för uppsatsen. För eftersom det finns en stor mängd litteratur skulle säkert inte alla inom området hålla med om just denna beskrivning av idealtyperna. Men mycket av det som tas upp under idealtyperna har berörts av ett flertal författare, något som borde ge större stöd till tolkningen. Genom tabellen är det även möjligt att se vilka analytiska ”glasögon” som det empiriska materialet analyserades med. Något som säkert är extra viktigt när det rör sig om begrepp med något luddig definition.

**Tabell 1.1 Analytiskt perspektiv – idealtyper av governance och government**

| **Aspekt** | **Government** | **Governance** |
|---|---|---|
| Statens roll. | Auktoritär. | Aktiverare. Statens uppgift blir att bygga partnerskap och koordinera dessa. |
| Dominerande attityd/orientering. | Utöva gemensamma nationella intressen. | Samordna relaterande intressen. |
| Dominerande aktör. | Staten som aktör. | Statliga aktörer samt en mångfald av andra aktörer (som privata och frivilliga) vilket leder till att styrning sker genom många aktörer. Det finns en förväntan att alla aktörer ska bidra till att lösa olika problem. |
| Nivå och omfattning av politisk tilldelning. | Central nivå täcker alla olika områden. Nya områden leder till nya resurser. | Avtal som skär igenom olika nivåer. Vanligt att politik bedrivs genom projekt och utan någon direkt ökning av resurser. |
| Gränser. | Tydligt avgränsade och ogenomträngliga. | Mer flexibla och genomträngliga, ett område kan vara komplext och omfatta mycket som går in i varandra. |
| ”Form” för att uppnå mål. | ”Hård” med obligatoriska instrument som t.ex. tvång och regler. | ”Mjuk” med frivilliga instrument som t.ex. övertalning och självreglering. |
| Syn på lösningar. | Standard. | Innovation och flexibilitet. |

Källa: Merparten presenterad i Meehan (2003:4) men översatt och även kompletterad av mig med inspiration från ovan presenterad litteratur på området.

# 3. Metod

## 3.1 Metodisk genre och design

Kort skulle metoden i denna uppsats kunna beskrivas som en ”tolkande policyanalys”. Löfgren (2007) använde detta uttryck för att beskriva sin metod när han studerade policydokument och intervjuade olika aktörer. Uppsatsens empiriska material består av såväl intervjuer med olika aktörer samt analys av ett regeringsdokument (textanalys) kompletterat med ett framförande av Anna-Karin Hatt (IT-minister). Att använda fler än en metod i kvalitativ forskning är något som Bowen (2009) säger att det finns en förväntan på. Att inte enbart dokument används har även sin utgångspunkt i en kritik mot att policydokument kan vara bristfälliga på information och dessutom inte berätta hela bilden (Åström 2004: 127). Genom att använda sig av fler metoder blir det då möjligt att ge en mer fullständig bild av det som analyseras (Se t.ex. Denscombe 2009: 187 f.f.; Bowen 2009). Konceptet med att använda flera metoder inom samhällsvetenskapliga fallstudier nämns även av Yin (1994). Här påpekas också att vanliga metoder då är intervjuer, observationer och analys av dokument (Yin 1994). Huvudparten av det empiriska arbetet har utgångspunkt i kvalitativa metoder. Eventuellt skulle en av intervjuerna kunna klassificeras som mer kvantitativ, genom att den genomfördes via mejl där möjligheten till uppföljande frågor var begränsad. Men denna intervju var fortfarande inte strukturerad med bestämda svarsalternativ, något som kopplas samman med frågeenkäter, och kvantitativ metod (Denscombe 2009: 234). Kvalitativa metoder valdes för att huvudfokus i uppsatsen var att analysera och tolka vad som karakteriserar styrningen på området. Med en kvalitativ metod finns det möjlighet att gå djupare in i denna fråga, exempelvis genom att många förklaringar kan ses och att motsägelser och olika tolkningar får utrymme, utan att det är fel då detta är en spegling av en komplex verklighet (Denscombe 2009: 398-399).

Uppsatsen skulle även kunna beskrivas som en fallstudie av styrningsarbetet med digital delaktighet i Örebro län, med ett särskilt fokus på Hällefors. Örebro län är ett län som ligger i framkant i arbetet med digital inkludering. Detta visas exempelvis genom att regeringen förra året gav länsstyrelsen i Örebro uppdraget att arbeta med att främja lokala och regionala initiativ för digitala agendor (Näringsdepartementet 2011). Urvalet av olika aktörer och intervjupersoner hade karaktär av ”mest-olika”. Kortfattat beskrivs ”mest-olika” som en design där urvalet görs för att så många faktorer som möjligt ska variera (Esaiasson m.fl.

2012: 104). I detta fall betyder det att olika typer av aktörer har intervjuats. Men främst genom att de äldre som intervjuades var olika i den mån att både användare och icke-användare intervjuats samt att dessa tillhört olika kön.

## 3.2 Material och intervjuaktörer

Regeringens beskrivning av styrningen på detta område studerades genom en textanalys av ett centralt dokument. Det dokument som användes var ”It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige”, publicerad av Regeringskansliet 2011. Dokumentet är relevant då det bara är ett år gammalt och presenterar vilka utmaningar och möjligheter regeringen ser på området. Dessutom utgör dokumentet regeringens samlade strategi på området. Detta dokument kommer även att benämnas med ord som agenda, policy eller nationell agenda nedan. Anledningen till att ett dokument valdes är dels att det är svårt att få till intervjuer med aktörer på regeringsnivå, och dels att deras åsikter kommer fram relativt tydligt i det aktuella dokumentet. Dessutom deltog jag på konferensen ”En digital agenda” som hölls i Örebro den 28 november 2012. Denna konferens var nationell och bland annat Anna-Karin Hatt, ansvarig minister på området, höll ett föredrag. Därför blev det möjligt att även få mer personliga åsikter från regeringens sida. Åsikter som framfördes här infogades som en introduktion till dokumentet och dessutom vävdes uttalanden från Hatt (2012) in under själva analysen för att stärka det som skrevs i dokumentet. Framförandet av Hatt (2012) skulle kunna ses som en observation. Detta eftersom ”Finessen med direktobservationer som forskningsmetod är att forskaren finns på plats och gör iakttagelser med egna ögon.” (Esaiasson m.fl. 2012: 303). Dock är det ingen ”klassisk” observation, eftersom det i en sådan sägs att det är själva händelserna som är fokus istället för vad personen säger. Eventuellt skulle detta kunna ses som en blandning mellan intervju och observation. Detta då fokus ligger på vad som sägs, men det som sägs observeras bara. Det är alltså dokumentet ”It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige” (Regeringskansliet 2011) tillsammans med Hatts uttalanden vid konferensen ”En digital agenda” (Hatt 2012) som användes för att svara på hur regeringen beskriver sin styrning. För att besvara den andra delfrågan användes intervjuer. Intervjuerna genomfördes med centrala aktörer och intressenter på området. Det genomfördes sju ”vanliga” intervjuer, dessa var alla cirka en halvtimme långa. Dessutom genomfördes en intervju över mejl. Intervjuerna genomfördes dels med representanter från gruppen äldre och dels med aktörer som är aktiva på området. Vad som räknas som äldre är något diffust, men de intervjuade är alla över 65 och pensionärer.

De äldre valdes ut dels från PRO i Hällefors dessutom intervjuades en från SeniorNet. PRO är en partipolitikiskt obunden organisation som har till uppgift att lyfta frågor som är av intresse för pensionärer (PRO 2012). Totalt intervjuades tre personer därifrån. De intervjuade är ordförande i föreningen, en medlem, ”användare”, som dessutom bedrivit datakurser inom föreningen samt en medlem som inte använder den digitala tekniken, ”ej användare”. SeniorNet är även de en förening som är partipolitiskt obunden. Men de bildades med hjälp av IT-kommissionen och föreningen arbetar specifikt med just IT-frågor. Mål inom föreningen är exempelvis att främja äldres användning av den digitala tekniken och verka för att information och service inom området är anpassat efter de äldres behov (SeniorNet 2012). Eftersom SeniorNet inte hade någon lokalförening i Hällefors kontaktades föreningen i Örebro. Anledningen till att större fokus lades på PRO är dels att PRO samlar betydligt fler i målgruppen med sina nära 400 000 medlemmar mot SeniorNets dryga 8000. Dels möjligheten att nå även äldre som inte är digitalt aktiva (PRO 2012 & SeniorNet 2012). Men eftersom SeniorNet är specialiserade på frågan kändes det relevant att intervjua åtminstone någon representant för föreningen.

Andra aktörer som intervjuades, alla i Örebro län, var länsstyrelsen, landstinget och en politiker i Hällefors. Personen inom länsstyrelsen jobbade med infrastruktur och IT med inriktning på digital agenda. Den andra personen jobbade inom landstinget med inriktning kultur, information och bildning, dessutom hade personen rollen som partner inom digidel. Dessutom intervjuades vice ordförande i val- och demokratinämnden i Hällefors kommun. Detta för att det var denna nämnd som beslutade om att gå med i Digidel, samt arbeta för digital delaktighet. Anledningen till att vice ordförande valdes var att den ordinarie avslutade sitt uppdrag under uppsatsens gång. Vid val av dessa intervjupersoner är jag tacksam för hjälp av Anders Avdic, lektor i informatik på Örebro Universitet, som tidigare har intervjuat många inom regionen. Förutom namn på enskilda personer tipsade han om att länsstyrelsen, landstinget, regionförbundet och kommunen var de lämpliga aktörerna. Dessvärre intervjuades ingen från regionförbundet. Detta har sin orsak i att de kände att de inte kunde vara till hjälp i frågan utan hänvisade istället vidare till länsstyrelsen. Den främsta anledningen till att Hällefors valdes var att utvecklingen med att bli hänvisad till Internet och den typen av kommunikation är vanligare på glesbygden (Brandt & Westholm 2006: 3f.f.). Hällefors är en kommun med cirka 7 300 invånare (SCB 2010: 150), vilket borde göra problematiken med att få fler digitalt inkluderare än viktigare där än i exempelvis Örebro.

En intervju över mejl genomfördes, med Christine Cars-Ingels kanslichef på Digidels kansli i Stockholm. Digidel är en kampanj som bedrivs med syfte att öka den digitala delaktigheten i landet. Inom organisationen medverkar såväl formella som ideella organisationer och även enskilda individer (Digidel 2012a). Det finns flera anledningar till att denna intervju genomfördes via mejl, där det främst handlar om avståndet och att behovet av denna intervju kom fram sent under uppsatsen gång. Intervjun följde samma struktur som de andra. Nackdelen var att det inte var möjligt att ställa följdfrågor eller förtydliga något på samma sätt. Fast denna intervju genomfördes efter alla andra, vilket ledde till att jag hade bättre kunskap om vilka frågor som fungerade och vilka som upplevdes otydliga.

## 3.3 Forskningsteknik

Vd intervjuer finns en rad olika inriktningar och tillvägagångssätt (Se t.ex. Esaiasson m.fl. 2012). I detta fall förberedes ett antal teman inför intervjuerna. Till de olika temana konstruerades även underfrågor, men detta hindrade inte att följdfrågor ställdes på det intervjupersonen berättade. Det viktigaste var att alla teman hade berörts när intervjun avslutades. Intervjuerna skulle kunna kallas semistrukturerade, detta efter en uppdelning som beskrivs av Denscombe (2009: 234-235). Något som rekommenderas av Esaiasson med kollegor (2012: 268) är att genomföra en provintervju innan de riktiga intervjuerna och gärna med någon så lik de som sedan ska intervjuas ”på riktigt”. Detta för att testa att frågorna är begripliga och placerade i en logisk ordning. En provintervju genomfördes, med en äldre person som var medlem i PRO Hällefors. Anledningen till att just en äldre valdes var att det var dessa frågor som det fanns störst behov av att testa. Detta för att se att termologin jag använde i frågorna inte var för svåra för de äldre, som inte kan antas vara insatta i ämnet på samma sätt som övriga intervjupersoner. Tack vare provintervjun blev det även möjligt att testa på intervjusituationen och kontrollera att tekniken fungerade, en värdefull erfarenhet inför alla intervjuer (Dalen 2009: 36).

Det finns en del etiska reflektionen som är viktigt att tänka på runt intervjuer. Dalen (2007: 20 f.f.) beskriver fem punkter, inspirerade från etikprövningslagen och Vetenskapsrådet. Dessa är: krav på samtycke, krav på information, krav på konfidentialitet, skydda barn samt hänsyn till socialt svaga grupper. I detta fall var de två första punkterna relevantast, detta för att frågorna inte hade direkt någon känslig karaktär och de offentliga personerna är vana att stå för sina åsikter. Eventuellt skulle punkt tre vara viktig med hänsyn till de äldre, men de godkände att deras namn eller roll användes i uppsatsen. Innan intervjun genomfördes

informerades personerna och de fick även möjlighet att ställa egna frågor. Dessutom gavs medgivanden på att det var okej att spela in intervjun samt att använda deras namn eller roll i uppsatsen.

Intervjuerna transkriberades sedan i princip ordagrant. Det undantag som gjordes var att en del småord, t.ex. ”mm” och ”ja”, som inte hade någon direkt betydelse för samtalet mer än att ge bekräftelse till intervjupersonen inte skrevs ut. Dessa inslag var inget som påverkade innehållet, utan snarare skulle försvåra läsningen. Fast även detta finns tillgängligt genom att ljudfilen sparats. Efter transkriberingen betraktades och analyserades det utskrivna materialet som text. Denna betraktelse är enligt Dalen (2007: 69) något som är vanligt. Genom att betrakta materialet på detta sätt kunde därefter dokumentet och intervjuerna behandlas på ett liknande sätt, påminnande en kvalitativ textanalys. Enligt Esaiasson med kollegor (2012: kap 12) går kvalitativ textanalys ut på att man försöker hitta det som är viktigast i en text. Detta kan enligt författarna ske dels genom att ordna materialet på ett systematiskt sätt och dels genom att granska det med en kritisk utgångspunkt. Om textanalysen som användes i denna uppsats skulle placeras i någon av dessa grupper hör den till den systematiska, med syfte att klassificera innehållet med hjälp av idealtyper (Esaiasson m.fl. 2012: 211). Presentationen av både intervjuerna och regeringens dokument skedde sedan genom olika teman. Detta beskrivs som den tematiska modellen, där man utgår från sina huvudområden och presenterar relevant information för de olika områdena var för sig (Dalen 2007: 108). Rent konkret lästes det aktuella dokumentet och de transkriberade intervjuerna upprepade gånger och relevanta delar markerades. Därefter presenteras det aktuella materialet med hjälp av referat och citat. Detta är enligt Esaiasson m.fl. (2012: 224) en vanlig metod för att presentera sitt material.

I denna undersökning valdes att konstruera idealtyper av governance och government. Dessa ”typer” är idealvarianten och konstrueras för att spegla typiska aspekter av de olika perspektiven (Esaiasson m.fl. 2012: 139-140). Genom en undersökning med idealtyper får man svar på i vilken utsträckning det undersökta materialet liknar de konstruerade idealet (Esaiasson m.fl. 2012: 140-141). Precis som rekommenderas av Esaiason med kollegor (2012: 141) användes tidigare forskning när idealtyperna konstruerades. Utgångspunkten var ett schema konstruerat av en forskare, men då litteraturen på området är omfattande kompletterades schemat något med utgångspunkt i annan litteratur. När väl schemat, det analytiska perspektivet, är konstruerat blir uppgiften att med hjälp av textanalys skildra det empiriska materialet utifrån idealtyperna (Esaiasson m.fl. 2012: 217). Själva analysverktyget

kan även ses som ett sätt att sortera olika idéer eller drag i en text i olika fack (Bergström & Boréus 2005: 160). I detta fall betyder det att den styrning som bedrivs beskrevs och tolkades utifrån idealtyperna governance och government. Detta för att sedan kunna svara på vilken styrning som var dominerande.

## 3.4 Avgränsningar

Avgränsningar har gjorts på flera olika sätt. Gruppen äldre valdes ut för att svara på hur de uppfattar regeringens styrning på området. Främst för att de, som grupp, använder Internet i lägre utsträckning än andra. SCB (2012: 14) skriver att i alla åldersgrupper utom den äldsta, 55-74 år, ligger den regelbundna användningen av Internet på över 90 procent, medan siffran för den äldsta gruppen är 76 procent. I den äldsta åldersguppen är det även minst vanligt att ha hämtat hem information eller laddat hem blanketter från en myndighets hemsida (SCB 2012: 22). Även e-handel, e-legitimation och andra aktiviteter på Internet är mindre vanligt hos de äldre, här 66+ (Findahl 2012: 17, 35, 37). En annan viktig orsak till att gruppen äldre valdes är att det bland de äldre generationerna är mindre vanligt att känna sig delaktig i det informationssamhälle som har växt fram. De födda på 1970-talet är de som i störst utsträckning känner sig delaktiga i informationssamhället, där 76 procent gör det. Minst delaktiga känner sig de födda på 1920- och 1930-talet med 10 procent respektive 29 procent (Findahl 2010: 27). Dock är det viktigt att komma ihåg att äldre inte är någon homogen grupp. Inom gruppen äldre finns det en rad undergrupper som i sin tur också är underrepresenterade, exempelvis lägre utbildade eller ”äldre äldre” (Findahl 2010: 11f.f.). Man får heller inte glömma att det förutom äldre finns andra grupper där en hög andel står utanför den digitala tekniken. Det kan exempelvis röra sig om människor med funktionshinder (Findahl 2012: 12). Men det finns även ett mörkertal bland vissa grupper, som bostadslösa eller personer som har svårt med det svenska språket. Här kan användningen vara lägre än den verkar eftersom dessa grupper är svåra att nå i undersökningar (Findahl 2012: 13). Men hur styrningen bedrivs för att få äldre att bli digitalt inkluderade kan säkert åtminstone till vis del vara översatt även till andra grupper.

Dessutom valdes att enbart fokusera på hur det ser ut i Sverige. Detta för att det finns stor skillnad mellan hur långt olika länder har hunnit på detta område. Exempelvis är tillgången på många håll fortfarande ett stort problem då det fortfarande är runt 30 procent av invånarna i Europa som inte har tillgång till tekniken (Jæger 2012). Avgränsningar har även skett genom begränsningar i antalet aktörer. Som tidigare nämndes valdes regionförbundet bort, då de

tackade nej. En statlig aktör hade kunnat vara intressant att intervjua. Emellertid är de svåra att få tag i samtidigt som det är möjligt att analysera viktiga dokument därifrån istället. Dessutom användes ett föredrag av ansvarig minister som komplement. En annan avgränsning är antalet intervjuer som genomfördes. Man skulle alltid kunna intervjua fler personer inom exempelvis länsstyrelsen, men på grund av begränsningar i tid var detta inte möjligt.

## 3.5 Begränsningar samt generaliserbarhet, reliabilitet och validitet

Rent generellt är en vanlig förenkling att en kvantitativ metod kan analysera en stor mängd data och därför lämpar sig bra för generaliseringar. Ytterliggare fördelar är att metoden kan upplevas mer vetenskaplig, då grunden för resultatet är värden som är mätbara istället för intryck av ett fenomen (Denscombe 2009: kap 13). Nackdelar är exempelvis att kvalitén på den tillgängliga datan blir dålig om personen som konstruerat frågorna gjort det dåligt samt att det finns en risk att överbetona den vetenskapliga grunden (Denscombe 2009: kap 13). Kvalitativt är det möjligt att gå djupare in på ett fenomen eller fall, och dessutom kan mer dolda budskap studeras. Nackdelar är exempelvis att man får fram representativ och generaliserbar data i lägre utsträckning, att tolkningen är mer beroende av forskaren samt en risk att delar av materialet lyfts ur sitt sammanhang och därigenom förlorar sin betydelse (Denscombe 2009: kap 14). Kvalitativa metoder har som synes både fördelar och nackdelar. Här anser jag att fördelarna med en kvalitativ inriktning samt nackdelarna med en kvantitativ inriktning vägde tyngst. Detta särskilt med hänsyn till uppsatsen frågor, och att mycket av den tidigare forskningen på området jag har tagit del av bygger på kvantitativa metoder, och användning av statistik. Bidraget till forskningsområdet blir alltså större med fokus på kvalitativa metoder, eftersom uppsatsen kan få en mer unik infallsvinkel. Men ett val av metod, och bortval av en annan metod, innebär alltid konsekvenser för vilket resultat som kan fås fram i uppsatsen. Här kan det exempelvis röra sig om begränsade möjligheter att uttala sig om hela landet eller begränsad möjlighet att upptäcka andra styrningsformer än governance och government. Nedan diskuteras begränsningar m.m. med utgångspunkt i de specifikt valda metoderna.

Förutom faktorer som att intervjuer är tidskrävande och kan vara kostsamma anges även problem med tillförlitligheten (Denscombe 2009: 268). Tillförlitlighetsproblemet beskrivs som svårigheter att uppnå objektivitet, genom att det datamaterial man får är beroende av de individer man intervjuar och därför blir en unik snarare än objektiv skildring (Denscombe 2009: 268-269). Detta betyder även att generaliserbarheten inte är speciellt stor, åtminstone

inte när det kommer till de äldre som i första hand bara svarar utifrån sina egna erfarenheter. Men när det kommer till exempelvis intervjun på länsstyrelsen är det möjligt att uttala sig mer generellt om arbetet med digital delaktighet, dock fortfarande främst i Örebro län. Dessutom användes ett dokument från regeringen, vilket torde göra delar av resultatet översättbart till hela landet.

En begränsning när texter studeras är att de inte säger allt eftersom många händelser inte skrivs ner i dokument (Bergström & Boréus 2005: 14). I detta fall gav intervjuerna en bredare bild då det fanns möjlighet att ta upp sådant som inte framgick i dokumentet. En annan nackdel med texter kan vara att de måste tolkas, vilket kan vara komplicerat (Bergström & Boréus 2005: 23). Det kan handla om att texten måste tolkas som en helhet samtidigt som delarna tolkas (Bergström & Boréus 2005: 25), vilket jag tolkar som en risk att man lägger för stor betydelse på något enskilt uttalade. Risken för detta borde minska genom att en bild av omfattningen av ett specifikt inslag presenterades under analysen. Ett annat perspektiv som lyfts är förförståelsen läsaren har av texten (Bergström & Boréus 2005: 25), men genom att det analytiska perspektiv som ligger till grund tydligt presenterades i uppsatsen torde betydelsen av förförståelsen minska.

I denna uppsats användes kategorier (idealtyper) bestämda på förhand, vilket leder till stora krav på att det konstruerade verktyget sedan fungerar (Esaiasson m.fl. 2012: 217). Att konstruera idealtyper är något som i sig kan vara svårt genom att det ibland finns en osäkerhet om hur idealet verkligen ser ut (Bergström & Boreus 2005: 172). När väl idealtyperna är konstruerade och används finns en risk för att man försöker hitta de olika idealtyperna fast de inte finns i materialet (Bergström & Boréus 2005: 172). Genom att vara medveten om detta borde risken minska, dessutom redogjordes för de tolkningar som gjordes vilket gör att läsaren kan förhålla sig till dem. En variant som nämns av Esaiasson m.fl. (2012: 217-218) är att hålla undersökningen öppen istället för att konstruera ett analytiskt perspektiv. Detta ställer mindre krav på förhandsarbetet, då man istället väljer att leta mer öppet efter vad som finns i texten. En nackdel att man kan få svårt att hålla sig till ämnet och glider iväg. Dessutom är risken att de slutsatser som presenteras är starkt beroende av texten och det som inte finns där glöms bort (Esaiasson m.fl. 2012: 217-218). En faktor som spelade in i valet var att, som nämns ovan, påverkan av läsarens personliga förförståelse minskar om det analytiska perspektivet är tydligt (Bergström & Boréus 2005: 25). En annan fördel är att idealtyper sägs vara lämpliga för att skapa ordning i ett stort material (Bergström & Boréus 2005: 171). Valet

föll på ett slutet perspektiv, där hjälp av tidigare forskning togs för att försöka tillgodose kraven på analysverktyget och lösa svårigheten med vad som skulle ingå i idealtyperna. Dessutom ansågs att delar av nackdelarna med ett slutet perspektiv gick att minimera. Samtidigt som nackdelarna med det öppna perspektivet ansågs väga tyngre, än de med ett slutet perspektiv.

Angående reliabilitet och validitet argumenterade Dalen (2007: 112-114) för svårigheter att använda dessa begrepp, särskilt reliabilitet, på kvalitativ forskning åtminstone i deras traditionella form. Trots detta får man inte låta bli att diskutera dessa frågor i en kvalitativ studie. Det som kan göras för att stärka reliabiliteten är att tydligt beskriva stegen i sin process samt att ange vilken eller vilka analytiska metoder som används när materialet analyseras (Dalen 2007: 114). Ett ideal för god reliabilitet är att en annan forskare ska ha möjlighet att göra om samma studie och komma till samma resultat, detta kallas även god internsubjektivitet. Men idealet är grundat på ett neutralt observationsspråk och är svåröversatt till kvalitativa studier (Bergström & Boréus 2005: 35). Men själva tolkningsprocessen i textanalysen kan ses som en aspekt av reliabilitet. Det man kan göra för att stärka denna är att vara genomskinlig i arbetet och argumentera tydligt, genom att referat och citat används (Bergström & Boréus 2005: 35-36). Detta är något som jag försökt anamma i uppsatsen. Arbeta för en god validitet är något som beskrivs mer omfattande. Det handlar om att klargöra om man har speciella anknytningar till det man studerar, vilket inte är aktuellt i detta fall. Det skulle möjligtvis vara att jag har mer förkunskaper om ämnet än läsaren, men här fyller forskningsöversikten en viktig roll. Dessutom bör intervjuguiden bifogas i uppsatsen, vilket har gjorts här (Se bilaga 1). En kombination av flera olika metoder anses också stärka validiteten (Denscombe 2009: 189). Ytterliggare en metod för att stärka validiteten är att presentera ett fylligt och relevant material, vilket i sin tur bygger på att man har bra frågor och låter intervjupersonen uttala sig ordentligt. Därför är det viktigt med en provintervju för att testa frågorna (Dalen 2007: 114-122). En provintervju har även andra fördelar, vilket redogjorts för ovan. Ett påpekande som specifikt rör dokumentet är att trovärdighet är beroende på vem som är avsändaren (Denscombe 2009: 301) samt om källan är en förstahandskälla (Bergström & Boréus 2005: 37). I detta fall är det en känd aktör som står bakom dokumentet, som dessutom är förstahandskälla, vilket enligt vad som sades ovan borde öka validiteten. Mer generellt kan sägas att validiteten handlar om att man undersöker det man avser att undersöka (Esaiasson m.fl. 56). Om detta är fallet är upp till läsaren att avgöra.

# 4. Statens styrning utifrån regeringens beskrivning

## 4.1 Introduktion

Den nationella agendan ”It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige” (Regeringskansliet 2011) omfattar cirka 60 sidor. I textanalysen nedan kommer endast det som är relevant för uppsatsens fokus presenteras. Men här ges en lite bredare introduktion till dokumentet, för att underlätta för läsaren. Introduktionen baseras på IT- och energiminister Anna-Karin Hatts framförande på konferensen ”En digital agenda” i Örebro den 28 november (Hatt 2012). Detta gör att man får en uppfattning om vad ansvarig minister anser är viktigast i dokumentet. Emellertid läggs störst fokus på Hatts (2012) uttalande i relation till uppsatsens fokus.

I talet börjar Hatt med att beskriva hur agendan har utformats samt vilka mål som finns. Det handlar om att det var först med ”It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige” som Sverige fick en sammanhållen horisontell strategi på IT-politiska området. Hatt betonar att dessa frågor inte vinner något på att hackas upp i olika beståndsdelar, utan att alla system måste kunna kommunicera med varandra. Målet i strategin är att ”Sverige ska vara bäst i världen på att utnyttja digitaliseringens möjligheter” (Hatt 2012). Hatt betonar att alla nivåer och delar, från stat och kommuner till privata och eldsjälar, måste vara med för att vi ska nå målet. Dessutom beskriver Hatt att utvecklingen på området inte ska kommenderas från Stockholm, utan statens roll ska vara att ge förutsättningar medan det är kommuner och regioner som ska genomföra arbetet. Detta då dessa har bättre kunskaper om lokala mål, svagheter och förutsättningar. Därför uppmanar Hatt alla att ta fram en regional digitaliseringsplan där det exempelvis beskrivs hur man kan utnyttja digitaliseringens möjligheter lokalt samt hur tekniken kan hjälpa till att nå andra mål. Detta för att det är viktigt att målen kopplat till digitalisering inte hänger löst för sig själva utan kan bidra till att uppnå andra mål som har satts upp.

Fyra stycken områden som Hatt ser som särskilt viktiga att jobba med presenteras. Dessa är e-förvaltning, digital delaktighet, bredband samt skola. Dessa områden beskrivs sedan i tur och ordning. På området digital delaktighet säger Hatt att alla måste ha de kunskaper som krävs för att använda nätet och betonar samtidigt vikten av att känna sig delaktiga där. Äldre nämns som en särskild utmaning här. Användarvänlig och innovativ teknik ses som viktigt för att öka

antalet äldre användare. Dessutom betonas att det rör sig om en gemensam insats. Exempelvis genom uttalande om att vi behöver fler eldsjälar som delar med sig av sitt kunnande och engagemang tillexempel där yngre utbildar äldre. I samband med att Hatt nämner eldsjälarna påpekas att det finns flera delar av samhället som är väldigt viktiga och att det kan röra sig om bibliotek som gör insatser i det tysta, studieförbund där tröskeln är låg för att erkänna att man inte har all kunskap och Digidel som gör många beundransvärda insatser.

Som avslutning påpekar Hatt att det nu är dags att gå från ord till handling och omsätta målen i praktiken, detta genom digitaliseringskommissionen, användningsforum och en IT-minster som driver på. Men det gäller även att alla närvarade vid konferensen hittar kraft för att kunna arbeta med detta i sin region eller kommun.

Allt material nedan är hämtat från dokumentet ”It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige” (Regeringskansliet 2011) och därför källhänvisas endast vid direkta citat. Undantaget är de återkopplingar till Hatts (2012) uttalande vid konferensen som skrivs ut med referens till Hatt. Dock genomförs även tolkningar av de olika uttalandena och vilken eller vilka drag jag anser att dessa tillhör, men då påpekas det att det är en fråga om tolkning. Analysen är, förutom detta introduktionskapitel, uppdelad i fyra stycken teman som alla utgör ett eget delkapitel. De olika temana är skapade med stöd från det analytiska perspektivet (Se tabell 1.1).

## 4.2 Statens roll

Statens beskriver sig som samordnare, genom att den digitala agenda presenteras med ett syfte att samordna insatser på IT-området. Staten beskrivs också som en aktör som har till uppgift att skapa bra förutsättningar. Även i sitt framförande lyfter Hatt (2012) fram att statens roll är att skapa förutsättningar. Detta tolkar jag som governance, för där beskrivs staten som en aktör som har till uppgift att koordinera exempelvis partnerskap. Men nedanstående uttalande visar att regeringen inte enbart ser på sig själv som samordnare och förutsättningsskapare; ”Regeringens huvudsakliga uppgift är att skapa goda förutsättningar genom regler, att formulera politiska mål och undanröja hinder för utvecklingen.” (Regeringskansliet 2011: 18). Jag anser att man genom att nämna att staten även ska vara den som skapar regler och formulera politiska mål visar på inslag av government, där staten upplevs som mer auktoritär och styrande med regler. Men resten av citatet anser jag gör det tydligt att det inte är frågan om enbart government. Det finns ett exempel där government är mer tydligt och detta är när

e-tjänster beskrivs och man säger att staten måste kliva in och stärka sin styrning då andra aktörer inte har klarat av uppdraget. Det kommer även fram på olika ställen att staten ibland ser sig ha ett ansvar som inte andra aktörer har. Det särskilda ansvaret för staten är också något som nämns av Hatt (2012) när det kommer till att bygga ut bredband där det inte är möjligt för marknaden. Detta skulle eventuellt också kunna tolkas som ett spår av auktoritet och government, men det skulle även kunna syfta på rollen som aktiverare. Den dominerande synen över vad som är statens roll går dock ut på att staten ska samverka, samordna och vägleda, vilket tolkas som tydliga drag av governance. Detta syns genom att regeringen har inrättat många olika statliga myndigheter, kanslier och nämnder som har dessa tre aspekter som sin uppgift, och det beskrivs exempelvis genom digitaliseringskommissionens där en viktig del för dem "… blir att samverka bl.a. med myndigheter, privata aktörer och organisationer inom området." (Regeringskansliet 2011: 19). Inrättandet av myndigheter med syfte att stödja är även något som tas upp av Hatt (2012), genom att hon säger att regeringen har inrättat något som kallas användningsforum. Bl.a. ska forumet arbeta med att underlätta för de människor som inte börjat använda den digitala tekniken att ta steget till det (Hatt 2012). Staten har även planer på att utvidga detta perspektiv. Dels genom att det finns planer på att ge någon myndighet nya uppdrag där vägledning ska vara en del av uppgiften och dels genom att regeringen föra året beslutade "… att det ska inrättas ett samordningssekretariat för digitalisering, digitalt bevarande och digitalt tillgängliggörande…" (Regeringskansliet 2011: 36).

## 4.3 Andra aktörer än staten och synen på dessa

Andra aktörer är ett område som berörs flitigt i dokumentet. Bara detta faktum visar på vad som ses som governance. Även Hatt (2012) berör i sitt tal att detta område är beroende av många olika aktörer och att det finns en förväntan på dessa aktörer. I dokumentet kommer andra aktörer och deras roll till uttryck på flera olika sätt. Det handlar om faktorer som att alla måste vara med och bidra, och vikten av det. Dessutom betonas samspel mellan olika aktörer. Men det syns även genom att man förklarar vad andra aktörer kan vara med och bidra till samt att man från statens sida talar om att det är andra aktörer som har ett särskilt ansvar på ett eller flera specifika områden.

Ett citat som visar på vikten av att alla är delaktiga för att ta till vara på digitaliseringen fördelar lyder:

> För att Sverige ska bli bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter så har alla en roll att spela såväl medborgare, företag och organisationer som kommuner, landsting och samverkansorgan. Om var och en bidrar, och om alla arbetar tillsammans, är det möjligt att på allvar få saker och ting att hända. (Regeringskansliet 2011: 18).

Detta citat är inget unikt utan liknade tankar och uttalanden återkommer på ett flertal ställen. Även Hatt (2012) betonar vikten av att alla delar i samhället måste vara med i arbetet om man ska kunna nå upp till de mål som har sats även i framtiden. I agendan nämns exempelvis frivilliga där det bl.a. skrivs att ”Frivilliga insatser har också en mycket stor betydelse för utvecklingen av digital kompetens.” (Regeringskansliet 2011: 23). Frivilliga, eller som Hatt (2012) väljer att kalla det eldsjälar och ambassadörer, är något som även lyfts i framförandet. Det sägs att det finns ett behov av flera, samtidigt som exempelvis studieförbund gör en beundransvärd insats (Hatt 2012). Detta skulle kunna ses som ett exempel på beroendet av andra aktörer, ytterliggare ett drag av governance. Som nämndes går en del av tankarna på hur staten ser på andra aktörer ut på att det ska vara ett samspel mellan olika typer av aktörer i samhället, där staten nödvändigtvis inte måste vara en av de inblandade eller drivande aktörerna. På vissa områden anses att andra aktörer antingen löser problem bättre eller borde ha bättre möjligheter än staten. Det kan tillexempel handla om när förebyggande säkerhet berörs och man säger att ”De marknadsaktörer som har den bästa kunskapen om dessa frågor har ett stort ansvar att bidra till detta.” (Regeringskansliet 2011: 24). Samma tanke verkar även gälla kommunikationerna, som ska vara lättillgängliga, och vid utbyggnad av bredband. Men vid utbyggnad av bredband säger staten att de förutom att ha bidragit till att skapa goda förutsättningar för andra aktörer att kunna bygga ut också har tagit ett särskilt ansvar där det inte är möjligt på andra sätt. Fast även här ska andra aktörer, som invånarna på landsbygden, bidra. Samarbetet med invånarna på landsbygden vid utbyggnad nämns även av Hatt (2012). Här påpekar Hatt (2012) även kommunernas vikt, dels genom vad de redan gjort men dels genom att deras betydelse kommer öka ännu mer framöver.

När det kommer till att bidra, som andra aktörer förväntas göra, nämns på flera ställen vilka positiva effekter det kan få. Det kan handla om saker som att bättre eller effektivare tjänster skapas, bredband kan byggas på landsbygden och även att de som vill delta i det nya samhälle som har växt fram får möjlighet till det. Eller, som det skrivs, ”För att kunna ta tillvara på digitaliseringens möjligheter ställs krav på nya former av samarbete med fler och nya aktörer.” (Regeringskansliet 2011: 18). Genom beskrivningar av hur olika aktörer ska bidra framkommer även samspel mellan aktörer. Samspel är något återkommande, vilket förmodligen redan har uppfattats. Ytterliggare drag av detta kan ses som samspel mellan kund och användare men även mellan marknad och stat eller kommun och landsting samt mellan olika typer av organisationer och inte att förglömma olika typer av ideella.  En förklaring till detta är att vissa delar av detta område är resurskrävande. Även att utbyta olika erfarenheter och öka säkerheten ses som en poäng med olika former av samverkan.

Drag av government har inte hittats rörande detta tema. Det är inte så att staten inom någon aspekt av detta område säger sig vara ensamt ansvarig eller ta ensamt ansvar. Möjligtvis skulle det kunna vara att staten som ensam aktör beslutar om agendan. Men detta anser jag vara missvisande, då det redan i inledningen slås fast att processen att skapa agendan har varit öppen, och andra som har bidragit tackas. Ytterliggare ett tecken på att det inte är frågan om att staten ensam beslutar på området är att Hatt (2012) uppmanar till att alla regioner ska ta fram sin egen regionala agenda, som bygger vidare på den nationella, och där betonas att detta får bäst resultat om man låter alla olika aktörer i regionerna vara med och bidra.

## 4.4 Hård kontra mjuk styrning

Här är det lite svårare än ovan att se en enhetlig bild. I dokumentet presenteras och lyfts lagar som gäller på området, alternativt lagar som ska vidareutvecklas och anpassas till rådande förhållanden. Detta tyder på att det förekommer s.k. ”hård” styrning. Dessutom nämns även att ”En fråga som särskilt uppmärksammas är om någon myndighet bör ges i uppgift att övervaka lagens efterlevnad…” (Regeringskansliet 2011: 30) och att det finns ett behov av att göra det tydligare vilken information som får utbyttas mellan olika aktörer. Tydligare krav är även något som nämns genom ”Därmed införs tydligare krav kring it-säkerhet och där föreslås också en formell rapporteringsskyldighet för operatörer avseende

integritetsincidenter.” (Regeringskansliet 2011: 25). Områden upphovsrätt är också ett exempel där lagar diskuteras.

Det är lite svårare att tydligt peka på mjuk styrning än det var att peka på hård. Inte för att den inte finns, för den dominerar, men för att det inte skrivs ut på riktigt samma sätt. Ändå är det möjligt att ge många exempel på den mjuka styrningen d.v.s. tendenser av governance. Mycket handlar om att staten, eller myndigheter på statens uppdrag, presenterar exempel och ger förslag på vad som kan göras på området och vad som fungerar bra. Men utan att det finns något regelverk som gör att de olika aktörerna är tvungna att göra på det sätt som föreslås av regeringen. Detta framkommer även i Hatts (2012) tal genom att det är upp till regionerna själva om de vill ta fram en regional digital agenda. För att få regionerna att göra detta uppmuntrar staten och försöker sätta press genom att det är möjligt att deklarera att regionen tänker göra detta (Hatt 2012). En tendens på att användningen av råd kommer att öka är att ”Regeringen har tillsatt en särskild utredare med uppdrag att se över det befintliga stödet till konsumenter i form av information och vägledning…” (Regeringskansliet 2011: 39). Man ägnar sig även åt andra former av övertalning. Exempelvis genom att staten eller resten av den offentliga sektorn visar på vilka möjligheter som finns genom att själva använda en tjänst och på så sätt verka som en förebild. Detta uttrycks bl.a. som att den offentliga sektorn ”… kan i vissa sammanhang visa på möjligheter och användning av ny innovativ teknik som bl.a. bidrar till förbättringar av offentliga tjänster.” (Regeringskansliet 2011: 28). Ett annat sätt för att få olika typer av aktörer att börja använda nya former av tjänster är att man försöker se till att de tjänster som skapas fyller ett behov. Även att skapa tjänster som är enklare att använda, och genom detta öka motivationen att använda tjänsterna, kan ses på några olika ställen. Att man synliggör vilka, fördelaktiga, tjänster som finns samt trycker på att de är lätta att använda tycker jag visar på övertalning genom att man försöker väcka ett intresse hos de olika aktörerna. Något som jag också tycker kan ses som övertalning är följande mål och vad man säger i samma veva ”Att uppnå målet att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter förutsätter att en så stor andel som möjligt av Sveriges invånare och företag är digitalt aktiva.” (Regeringskansliet 2011: 20). Genom att säga detta uttrycks en form av förväntan på människor även om det inte sker genom ”hård” styrning. Ännu tydligare blir det när det skrivs att ”Det är angeläget att stärka incitamenten till samverkan i utvecklingen och införandet av it-stöd och andra former av teknik som förbättrar medborgarnas välfärd.” (Regeringskansliet 2011: 31). Även på ett annat ställe uttrycks detta tydligt då man säger att olika aktörer uppmuntras att följa en plan som har tagits fram och det

går t.o.m. så långt att vissa aktörer lyder under lagkrav här, d.v.s. hård styrning för vissa och mjuk styrning för andra.

Bilden ovan kan kanske ge intrycket att government förekommer flitigare än vad som är fallet. Detta beror på att mycket som görs på området är överlämnat till andra aktörer, något som visades i kapitlet ovan. I många fall som en vädjan från regeringens sida om att andra aktörer ska genomföra olika typer av insatser och åtgärder, d.v.s. det bygger på frivillighet och övertalning och klassas därför som mjuk styrning och governance.

## 4.5 Hur lösningar utformas

Med hur lösningar utformas syftas på dels om det är standard eller innovation, dels nivå och omfattning (om det skär igenom flera nivåer eller inte), dels om nya resurser tillförs eller om det sköts via projekt. Detta är det av de fyra temana där jag anser att det är mest befogat att tala om en blandning mellan de olika formerna governance och government. Visserligen handlar mycket av det som skrivs i dokumentet om att man ska utveckla eller stödja innovation. Men som kommer att visas uppstår på vissa ställen något som jag skulle vilja klassificera som en blandning mellan government och governance. Dessutom finns områden som påminner om government.

Talande för hela dokumentet är den breda omfattningen med otroligt många områden som berörs, allt ifrån jämställdhet, skola, sjukvård till miljö och konkurrenskraft. Detta slås fast tydligt redan i inledningen genom att ”It är ett område som spänner över många – ja alla – politikområden.” (Regeringskansliet 2011: 5). Dessutom beskrivs t.ex. digitaliseringskommissionen med att deras arbete bedrivs brett förankrat. Omfattningen i styrningen kan även ses genom förekomsten av olika projekt, eller s.k. tidsbestämda uppdrag. Det kan tillexempel röra sig om projekt som ska digitalisera museums föremål eller nätverksorganisationer som arbetar med att informera om säker surfning. Dessutom delas en hel del tidsbestämda uppdrag ut, exempelvis genom att några aktörer får i uppdrag att utveckla en specifik verksamhet under en begränsad tid. Både den stora bredden och att mycket görs i projektliknande form talar för governance. Som motvikt, ytterst liten sådan, finns ett exempel där området digital mediekompetens beskrivs som något som numera har fått en permanent form genom att en myndighet har inrättas för att syssla med detta arbete.

Innovation, och flexibilitet, är något som även det ses som exempel på governance. Användningen av termen innovation är något som förekommer väldigt flitigt i dokumentet. Innovation framställs som något positivt och termen innovation används, förutom som ett flitigt förekommande ord, i flera olika sammanhang. Det kan dels röra sig om att olika strategier tas fram som har syftet att försöka stimulera innovationen inom olika områden i samhället. Dels röra sig om att ett innovativtklimat behövs för tillväxten samt gör det möjligt att utveckla samhället i stort eller enskilda tjänster. Dels att skapandet av olika typer av tjänster och utvecklingen av digitaliseringen i stort ska stödja innovation. Det kan uttryckas som ”It är både en drivkraft och möjliggörare för innovationen.” (Regeringskansliet 2011: 49). Som nämndes anses tillväxt vara en viktig faktor till att stärka innovationen vilket följande citat visar på ”I ett kunskapsbaserat samhälle är det – inte minst av ekonomiska skäl – viktigt att stimulera och främja innovationen…” (Regeringskansliet 2011: 55). Innovation och flexibilitet är även något som tas upp av Hatt (2012) exempelvis genom att innovativa samhällen anses viktiga. Dessutom nämner Hatt (2012) att myndigheterna måste bort från ”stuprörstänket” och istället sätta individen i fokus. Detta tolkas som en önskan om mer flexibla myndigheter.

Det framkommer även utformningar av lösningar där standard och standardisering förespråkas, det vill säga governance är inte det enda rådande. Detta kommer till uttryck inom områden som utvecklar olika typer av produkter som ska passa exempelvis människor med handikapp. Det ses även i utformande av villkor för hur och vad aktörer som myndigheter får lämna ut för information. Dessutom sker en övergång på vissa områden till nationella register. På detta område kan även nämnas att Hatt (2012) berättar om en utveckling som kallas ”one-stop-shop” som är ett system för att företag inte ska behöva lämna samma uppgifter flera gånger till den offentliga verksamheten. Olika aspekter av säkerhet är ett område där det särskilt tydligt verkar finnas en önskan om standardisering, och på temat skrivs ”I enlighet med detta har MSB t.ex. föreskrivit att statliga myndigheter ska tillämpa ett standardiserat ledningssystem för informationssäkerhet…” (Regeringskansliet 2011: 41). Genom detta citat visas även på något som går igen, nämligen att det är svårt att dra en gräns mellan de olika temana. Detta då citatet även visar på en form av hård styrning som behandlades under föregående avsnitt.

Som avslöjades redan tidigare i detta avsnitt är det även möjligt att se en blandning mellan governance och government. Detta genom att innovation och standardisering blandas. Ibland

verkar det vara som så att standardisering ses som en möjlighet att bidra till innovation, vilket kan skrivas som ”Regeringen anser därför att det är viktigt att den offentliga sektorn stimulerar innovation och entreprenörskap genom upphandling och standardisering.” (Regeringskansliet 2011: 29). Även det omvända verkar gälla då ”En viktig faktor i detta är en stärkt svensk innovationsförmåga som kan stimulera gemensamma lösningar.” (Regeringskansliet 2011: 31). Genom detta och liknade tankar får jag intrycket av att man väver ihop government och governance, att det gamla ska bidra till det nya helt enkelt. Det ses även flera gånger att standardisering inte verkar kunna tolkas enbart som government när området mjuk infrastruktur diskuteras. Visserligen tas det upp att man med hjälp av standard ska kunna lösa vanligt återkommande problem och att vissa standarder kan eller ska användas i lagstiftning. Men det intressanta i arbetet med detta är att flera olika aktörer ska vara inblandade i utvecklingen av standardisering, vilket för tankarna till governance-draget om att många olika aktörer dominerar i den pågående styrningen.  Det syns även genom uttalanden som ”Standardreceptiv lagstiftning kan användas på en rad områden för att göra lagstiftningen mer flexibel.” (Regeringskansliet 2011: 43). Som syns talar man om lagstiftning och standard som båda kan kopplas till government, men det nämns även att denna lagstiftning ska kunna vara flexibel vilket för tankarna till mer governance. Detta blir extra tydligt genom att det även påpekas att lagstiftningen som införs inte måste reglera detaljer.

## 4.6 Sammanfattning

Ovan har fyra olika teman behandlats. När statens roll studerades framkom att det främst verkar handla om governance-styrning där staten ska skapa förutsättningarna. Denna bild förstärktes ännu mer när tema två undersöktes. En mångfald av olika aktörer var tydlig, där dessa aktörer dessutom ansåg ha en viktig roll att fylla. Vid ”hård” kontra ”mjuk” styrning kunde några exempel på ”hård” styrning ges. Men även om man inte på samma sätt sa att övertalning skulle ske, som att regler skulle införas, var övertalning och annan ”mjuk” styrning ändå den dominerande attityden. När utformandet av lösningar analyserades var den breda omfattningen, utifrån flera perspektiv, talande. Användandet av termen innovation, i flera olika sammanhang, var också något som sågs tydligt. Till allt prat om innovation fanns även inslag av standard. Dessutom sågs en ”blandning” mellan innovation och standard.

# 5. Statens styrning som den uppfattas av andra aktörer

Nedan kommer resultatet från de genomförda intervjuerna med olika aktörer presenteras och analyseras. Kapitlet består av flera olika underkapitel, där varje underkapitel utgör ett tema. Detta betyder att under varje tema presenteras det som är aktuellt för just det teman, oavsett vilken av de intervjuade aktörerna som står bakom uttalandet. För att det ska vara möjligt att jämföra hur styrningen beskrivs av staten och uppfattas av andra aktörer enkelt används samma teman som i kapitlet där statens policy för styrning analyserades. I kapitlet refereras till de olika aktörerna antingen genom namnet på den verksamhet de företräder eller som användare eller ej användare. För mer information om intervjupersonerna hänvisas till metodavsnittet samt referenslistan.

## 5.1 Statens roll

På temat statens roll framkommer det inte jättemycket kring hur de olika aktörerna uppfattar den. Främst de äldre tyckte ibland att staten kändes för avlägsen eller var tveksamma till hur de såg på den. Men en del tendenser har trots allt framkommit. Mest handlar det dock om vad man anser att staten ska göra, eller styra och inte så mycket om hur staten styr idag.

Governance-liknade drag syns där representanter från Digidel, landsting och länsstyrelsen alla på lite olika sätt är inne på att staten har en roll som påminner om aktiverare och/eller samordnare. Staten stöttar även olika arbeten som sedan bedrivs på lokal nivå. Det kan handla om att staten har inrättat digitaliseringskommissionen och användningsforum som har till uppgift att bl.a. samordna (Länsstyrelsen; Digidel). När det kommer till statens roll kopplat till den nationella agendan beskriver länsstyrelsen att den är formulerad på ett sätt som gör att regionerna sedan måste anpassa agendan till en regional. Detta tolkar jag som att staten genom detta visar på sin roll som aktiverare, eftersom idéer ges som sedan ska få igång andra aktörer. Statens roll kan även beskrivas som att den ”Vad ska man säga missionerar, pratar väldigt mycket om det här med digital agenda och alla fördelar med att utnyttja tekniken, teknikens potential för åå åå nå längre i våran samhällsutveckling.” (Länsstyrelsen). Men aktören länsstyrelsen säger också att staten även kan framstå på ett annat sätt detta genom att ge tydliga uppdrag där man talar om för andra vad de ska göra. Detta tycker jag påminner mer om government. Aktörer SeniorNet säger att hon upplever det som att staten försöker framstå som aktiv.

Stora delar av det som framkommer på detta område handlar dock om vad man anser att staten bör göra, och hur deras roll ska se ut. Det finns åsikter från såväl Digidel, landsting och den äldre användaren att staten måste ta ansvar. Dessutom finns det åsikter från såväl politikern, ordföranden i PRO och användaren att staten måste ta ansvar på vissa områden. Detta skulle eventuellt kunna ses som en blandning mellan governance och government genom en önskan om olika styrning på olika delar av området. Ett ökat ansvar för staten betonas också, av landsting och politikern, om det är så att vi går mot en utveckling som ställer större krav på medborgarna att vara digitala (liknande den i Danmark). Helt enkelt, om vi går mot vad som beskrivs som tvång och ”hård” styrning måste staten kliva in tydligare. Ett citat som visar på dessa tendenser är att om ”…man bestämmer sig för att all information ska gå digitalt… det är ju ett sätt åå tvinga in i… men då ska det gå jämsides med en ett bra stöd så att dom har en chans….” (Landsting).

## 5.2 Andra aktörer än staten och synen på dessa

Detta är ett område där alla intervjuade har åsikter, och i de flesta intervjuerna är det ett ganska stort område. I alla intervjuer kommer det fram att andra aktörer än staten är inblandade på detta område. Governance-perspektivet med en mångfald av olika aktörer, som dessutom har en plats att fylla, syns verkligen här. Mångfalden av aktörer kommer till utryck genom att såväl kommuner och företrädare för regionen, studieförbund, frivilliga organisationer, företag och enskilda individer (som barn och barnbarn) är verksamma på området. Det finns många exempel på att det är frågan om ett område där många aktörer verkar för att öka den digitala delaktigheten. Två exempel i mängden är ”Men då har jag tur som har barn och barnbarn som sysslar med det här…” (Ordförande PRO) och ”Ja vi har format en organisation i länet som består av dom här tre aktörerna länsstyrelsen och regionförbundet och landstinget och sen har vi också med länets alla tolv kommuner…” (Länsstyrelsen). Det verkar även finnas en tro på att detta är framgångsrikt arbetssätt genom uttalanden som ”Jag är övertygad om att nyckeln till framgång är lokal samverkan mellan offentliga, ideella och privata aktörer. ” (Digidel) och ”… ingen kan fixa allting som står i ee det är ju dom här målen i i den nationella agendan det fixar man inte på egenhand utan det krävs alla aktörer ute i samhället.” (Länsstyrelsen).

Draget i governance om att det finns en förväntan på att olika aktörer ska ta sitt ansvar ser jag bland annat genom att det uttrycks en förväntan, eller ibland uttryckt som plikt, på att enskilda individer ska ta ett ansvar genom att exempelvis bli digitalt aktiva. Denna tanke är något som

tas upp, på lite olika sätt, av majoriteten av aktörerna (Användare; Ej användare; SeniorNet; Ordförande PRO; Politiker). De äldre, här representerade av användaren, ej användaren och SeniorNet, tycker att det ska finnas en plikt att använda tekniken. Men detta är en plikt med undantag då det påpekas att detta bara ska gälla de yngre, dessutom skickar ej användaren signaler att ett intresse krävs med. Det finns alltså tendenser mot att man ser att vara digitalt inkluderad som en plikt, men frågan är hur starkt detta är när de som säger detta verkar undanta sig själva från denna plikt. Ordförande i Pro är också inne på plikt genom att personen tycker att det kanske ska vara så, men det är inget tydligt ställningstagande. Tydligast blir det när politikern pratar om individens ansvar på följande sätt ”Jag tycker att man har ett stort ansvar åå alltid åå hänga med dom förändringar som sker i samhället tycker jag…” (Politiker).

Mångfalden av olika aktörer är något som tillsynes även lyfter frågan om samverkan. Ett mer konkret exempel på samverkan mellan olika aktörer är när ordförande i PRO berättar om en samarbete som har inletts mellan PRO och kommunen med syfte att få fler äldre att börja använda dator (eller lära sig mer). Angående kommunens roll ser politikern att det är värdefullt om kommunen är delaktig i arbetet med att öka den digitala delaktigheten, genom att t.ex. stötta folkbildningen lokalt. En tanke som födds hos mig är att detta kanske kan, tillsammans med det uppstartade arbetet med PRO, vara en början på ökad samverkan. Även Digidels organisation visar konkret på samverkan och mångfald av många olika typer av aktörer, detta exempelvis genom att det i deras kampanjledning finns representanter från alla delar av samhället. Ökad inblandning av olika aktörer kan även ses genom man tycker att vissa aktörer behöver ta ett större ansvar. SeniorNet tycker att företag, som är de som utvecklar datorer, borde ta ett större ansvar och göra dessa lättare så fler kan använda tekniken. Mer allmän är ordförande i PRO som säger att ”och ska vi ha ett sånt här samhälle då måste man det, då måste man hjälpa till.” (Ordförande PRO). Många olika typer av aktörer används alltså men det kommer även fram, genom SeniorNet och Digidel, att detta förutom de positiva aspekterna kan skapa problem. Detta genom att det påpekas flera gånger att frivilliga inte räcker till och att det finns ett behov av stöd. SeniorNet frågar sig även vad som händer med dem som inte har barn och barnbarn, som kan ställa upp, om man överlåter vissa ansvarsområden till dessa aktörer. Det påpekas dessutom att även om samarbetet fungerar bra mellan regionförbundet, landstinget och länsstyrelsen återstår mycket arbete med att se till så att samverkan och liknande fungerar även med de frivilliga aktörerna (Länsstyrelsen).

I diskussion om bredband tar aktören politikern upp något som upplevs som ett skifte. Det handlar om att staten tidigare (genom det statliga bolaget Telia) var den som hade ensamt ansvaret för telefoni och dylikt. Vilket betydde att staten då kunde styra på ett annat sätt, enligt min tolkning mer government-liknade. Men att denna möjlighet nu har försvunnit och att det istället har skett en förflyttning till att utbyggnaden sker via andra aktörer, vilket gör det svårt för staten att styra på samma sätt som tidigare.

## 5.3 Hård kontra mjuk styrning

Tecken på övertalning, d.v.s. mjuk styrning och governance, syns i princip alla intervjuer. Det handlar om övertalning på olika sätt, där vissa former av övertalning bara är förslag på hur man skulle kunna göra. Övertalning som faktiskt bedrivits är när användaren beskriver hur man vid datakurser fick berätta för de äldre att datorn inte var farlig och på så sätt få de äldre att våga prova. Även ordförande i PRO är inne på att man måste berätta att det inte är farligt. Studieförbundens arbete med att väcka intresse, exempelvis genom att diskutera de nya ord som den digitala tekniken skapat, är ett annat exempel på vilken övertalning som bedrivs (Digidel). Övertalning av barn att skaffa bredband är ytterliggare en övertalning, som beskrivs av politikern, och på samma tema nämns att användaren berättar för andra att det fungerar bra att använda dator för sina bekanta(Användaren). Visa på att det är billigt att vara digital är även något som nämns, exempelvis kan nämnas ordförande i PRO som berättar för vänner om Skype som ett sätt att ringa billigt på. Något annat, som lyfts av personen som ej använder den digitala tekniken, är att man ofta blir hänvisar till olika Internetsidor, ”gå in på www” som det uttrycks, när man ser på tv. Detta kanske kan vara mjuk styrning genom att man försöker väcka intresset för det som finns på Internet. Men om det går så långt att det blir saker man bara kan göra över Internet borde det snarare klassas som hård styrning. Kopplat till detta kan nämnas att användaren tycker att man borde satsa på reklam i tv ”Ja man får väl ösa på över alla sitter ju framför sin tv, man kun väl kosta på bra mycket den vägen åå informera folk om att om att dom missar saker å ting…” (Användare). Även särskilt riktad information till äldre där man medger att det är svårt att bli digital men att det blir svårare att låta bli nämns (Användaren).

Det finns även andra exempel på hur de olika aktörerna tycker att den mjuka styrningen borde fungera. Det handlar om att man ska göra det lustfullt, meningsfullt, i lugn och ro, visa att det finns något för alla, förklara fördelarna som finns, hjälp med att komma över trösklar eller att erbjuda tekniken (Länsstyrelsen; Landstinget; Ordförande PRO; Politiker). Ett exempel på att

man ska börja i det roliga är ”… att det appellerar till nå nåt som är roligt istället för att de är myndighetsutövning, sen kommer ju de.” (Politiker). En anledning som man ser till stöd i början är ”Kommer man över några såna trösklar så tror jag massor eller de flesta människor tappar respekten åå börjar liksom… utforska själva åå upptäcka potentialen som finns i den här tekniken.” (Länsstyrelsen). Fast personen som ej använder den digitala tekniken nämner flera gånger att övertalningen inte har fungerat, samt att de som är ointresserad borde få vara ifred.

Frivillighet, som också ses som en variant av governance, kommer även upp. Visserligen är det här inte så mycket frågan om styrning, men det som kommer fram tyder på att hård styrning med reglering och krav inte verkar vara tydligt överallt. Åsikter som lyfts här är att det fortfarande går att få information, åtminstone den mesta, via andra kanaler än de digitala (Användaren, Politiker, Länsstyrelsen). Angående om man missar information om man inte är digital sägs bland annat ”…nej inte myndigheter och så där det tycker jag inte.” (Ej användare). Dessutom sägs att man klarar sig med tidningar, det vill säga Internet är inget krav (Ej användare). En annan aspekt av frivillighet är att det är regionerna, inte staten, som väljer om de vill arbeta med att ta fram en regional agenda, även om övertalning och uppmuntran sker (Länsstyrelsen). Men frivilligheten ligger här på regionnivå där frivilligheten för individen är beroende av hur målen utformas regionalt och i dagsläget har Örebro län inte klubbat sina mål (Länsstyrelsen).

Dessutom kommer det fram att det finns företeelser som jag enligt det teoretiska perspektivet inte skulle klassa som tvång, men som kan upplevas som tvång för de berörda. Det handlar om bredband där ordförande i PRO tar upp att ”Man påtvingar nästan människor att det här ska du använda.”(Ordförande PRO). Men det handlar även om att det blir krångligare, eller kosta mer, att exempelvis beställa biljetter för dem som inte kan göra det digitalt (Användare; SeniorNet). Detta gäller även för att betala en faktura eller ringa nummerupplysningen (Digidel). Som sagt tolkar jag inte detta som government, eftersom det digital faktiskt inte är föreskrivet av lagen eller ända sättet att köpa t.ex. biljetter på, utan jag skulle snarare tolka detta som en slags hård övertalning till att gå över till den digitala tekniken.

Aktörerna länsstyrelsen och landstinget använder uttrycket ”morot och piska” och syftar med detta på att det inte finns en uttalad styrning eller strategi utan flera. Även Digidel är inne på något liknande. Dels genom att berätta om regeringens styrning där det digitala ska gälla alla

som vill, men detta gäller inte de som arbetar där det digitala uttalas som ett tvång. Även personen som ej använder tekniken berör jobbfrågan och säger att datorn nästan är ett måste för dem som jobbar. Digidel presentera även åsikten att man ska fortsätta med främjande istället för tvång, men säger samtidigt att man inte kan lösa allt med frivillighet. Dessutom sägs att ”Stor del av samhällsdebatten pågår på nätet…” (Digidel) vilket kan ses som en utveckling mot tvång för att kunna delta i debatten. Politikern påpekar att så länge tekniken inte finns fullt ut så måste man köra med dubbla system, men öppnar genom detta upp för tvång så småningom. Det som kommer fram är kanske ett successivt införande av tvång? Att vi går mot en utveckling mot tvång är något som majoriteten av aktörerna (Länsstyrelsen; Användaren; Landstinget; Politiker; Digidel) antingen tror sig se redan nu eller i framtiden, alternativ att inslagen av tvång kommer att öka vilket kommer leda till att de som inte är inkluderade kommer att missa mycket. Exempelvis sägs att ”Nånstans kommer man ju till ett läge då man räknar med att alla har möjlighet” (Politiker).

Fast inslag av direkt tvång, government, verkar finnas redan idag. Detta framkommer på olika sätt och som ett utdrag presenteras några konkreta exempel och några mer allmänna uttalanden. Länsstyrelsen berättar om jordbruksstöd som måste fyllas i digitalt (även om det är möjligt att få hjälp med själva ansökan) och ordförande i PRO säger att tidningarna blivit mer datoriserade, samt att protokoll bara finns över datorn. På temat protokoll säger politikern att det förmodligen är möjligt att få dessa protokoll om man går till kommunen och frågar. Men mer drag av tvång går att finna genom uttalanden som ”Man kan tycka vad man vill om IT, men vi kan inte….vi kan inte ee vara delaktiga i samhället och välja bort det, så är det ju tyvärr idag.” (Länsstyrelsen) och ”Offentlig sektor rationaliserar sin verksamhet genom ny teknik – att fungera som medborgare i dag blir allt mer synonymt med att använda internet.” (Digidel). Även representanten för landstinget säger att det är mycket i samhället där det digitala krävs, även om det påpekas att det verkar svårt att styra med tvång.

Visserligen presenterades av aktörer som länsstyrelsen, landstinget, politikern och Digidel mer eller mindre tydliga tankar om att tvång i alla fall delvis var något nödvändigt. Dock framkommer det bland alla aktörer förutom Digidel att en utveckling mot tvång är något som anses dåligt och åtföljs av en hel del risker. När det kommer till Digidel ser de att vi redan är vid en punkt där skillnaden mellan de som är digitalt delaktiga och de som står utanför har fått allvarliga konsekvenser. Detta genom att det påpekas t.ex. att utvecklingen har blivit ett demokratiskt problem och ”Vi går miste om människor vars röster är viktiga i skapandet av

framtidens teknologi – och samhällsutveckling.” (Digidel). De andra aktörerna pratar mer om vilka konsekvenser det skulle bli om allt blev tvång. Detta borde betyda att de inte ser inslag av tvång lika starkt som Digidel, även om sådana tankar också presenteras. Landstinget, politiker och länsstyrelsen säger alla att det blir ”förödande” för dem som inte är digitalt aktiva om information bara är tillgängliga digitalt. Politikern säger att det måste få ta tid innan det blir tvång särskilt eftersom systemet inte är fullt utbyggt över hela landet.

SeniorNet påpekar att bankärenden kan bli svårt att klara om det digitala blir tvång eftersom bankärenden är känsliga och därför svåra att få hjälp med. Detta påpekas även av landstinget. Något annat som tas upp är att man genom att införa tvång istället kan få en form av kontra reaktion, där folk vägrar den digitala tekniken helt (Landstinget; Användare). Flera uttrycker tydligt att om man införa tvång når man inte alla (SeniorNet; Användare; Ordförande PRO) och ”Det tycker jag är helt fel väg att gå för då har du en grupp som aldrig kan ta kontakt med myndigheter.” (Ordförande PRO). Dessutom påpekas att det finns en tro att alla kan göra saker som att betala räkningar över Internet (Ordförande PRO). Istället för tvång tycker ej användaren att det ska bygga på att det finns ett intresse, något som även tas upp av landstinget.

## 5.4 Hur lösningar utformas

Som nämndes i föregående kapitel syftar hur lösningar utformas på dels om det är standard eller innovation, dels nivå och omfattning (om det skär igenom flera nivåer eller inte), dels om nya resurser tillförs eller om det sköts via projekt. Det kommer inte fram speciellt mycket på detta tema. Precis som med statens roll, tema ett, kan det delvis förklaras med att de äldre kanske inte riktigt tänker i dessa termer eller på denna aspekt. Sedan finns, som framkommer, en osäkerhet i hur vissa delar ska tolkas.

Angående nivå/omfatttning och genomförande framkommer mest governance-liknande drag. Det handlar om att området är brett, vilket lyfts av såväl länsstyrelsen, politikern och Digidel. Detta syns dels genom att arbetet omfattar många olika nivåer och dels genom att området omfattar mycket vilket uttrycks i tillexempel ”Och den omfattar alla politikområden.” (Länsstyrelsen med syfte på den digitala agendan). Dock påpekas att bredden med många olika aktörer även kan vara negativ genom en risk att det blir luddigt (Länsstyrelsen). Att bedriva politik i projekt syns också på flera håll (Politiker; Digidel; Ordförande PRO; Länsstyrelsen) dels genom berättelser om olika projekt som genomförs och dels om att man

får söka pengar till projekt. Men även genom att mycket styrs via nätverk och att det finns en tanke om att nätverk ska kunna bli självgående (Landstinget; Digidel). Till den breda nivån och omfattning finns ingen motvikt med government, men till projekt kan en motvikt ses. Framförallt genom Digidel där det beskrivs att delar av den verksamhet som bedrivs av olika partners ingår i en ordinarie verksamhet och dessutom har kansliet (som är en del av Digidel) övergått från projekt till permanent. Men frågan är i vilken utsträckning detta i själva verket är government. Detta då det är svårt att veta om det i den ordinarie verksamheten är ett projekt att vara med i Digidel eller om arbetet blivit permanent. Dessutom är kansliets uppgift att samordna de insatser som bedrivs runt om i landet, inte styra dem. Men även om det skulle ses som mer permanent, och därmed ha spår av government, är det fortfarande inte staten som står bakom detta vilket gör att det inte är ett renodlat fenomen av government. Det finns även en önskan som framförs av landstinget att Digidel ska slippa vara beroende av bidrag ”… att den inte ska behöva söka fondpengar på det sättet på nåt sätt etablera den åå kanske ge ett långsiktigt mål i den…för delaktighet ja.” (Landstinget). Men fortfarande tänker sig aktören landstinget verksamheten som något som bedrivs med en mångfald av aktörer.

Angående flexibilitet påpekas ”Jag tror inte det finns någon helhetslösning för hela landet om hur man ska jobba med den här frågan – ingen magisk formel.” (Digidel). Flexibilitet syns även genom att länsstyrelsen påpekar att man mellan länen jobbar väldigt olika och har olika förutsättningar, vilket leder till att lösningarna måste vara flexibla. Även aktören landsting påpekar vikten av flexibilitet, denna gång på individnivå, genom att påpeka att man måste individanpassa för att nå ett bra resultat i arbetet. Ett påpekande av ordförande i PRO, om att många är rädda för tekniken i sig, väcker tanken hos mig att man genom innovation skulle kunna skapa lösningar som inte upplevs som teknik och på så sätt komma runt detta. Det kanske är något som redan äger rum då SeniorNet berättar om utvecklingen av surfplattor, som är enklare att använda, som något positivt. Enkla surfplattor tror även landstinget på. En annan aspekt av innovation är när länsstyrelsen anser att IT kan bidra till att lösa andra problem i samhället, vilket politikern ger ett mer konkret exempel på då larm i äldreomsorgen nämns.

Det finns även exempel på standard, där två uttalade exempel har funnits. Båda handlar om e-delegationsnämnden, som dels har fått i uppdrag att ta fram en nationell e-legitimation och dels att ta fram en gemensam myndighetsingång där alla kontakter med myndigheter ska

samlas (Länsstyrelsen; Digidel). Något som kanske kan tolkas som ett rop på mer standard är när landstinget berättar om problem med datorer som ändrar utseende hela tiden.

Det finns en del diskussioner om användarvänlighet och behov av enkla lösningar men även långsammare sådana (Digidel; Ordförande PRO; Landstinget; SeniorNet). Ett exempel, som även påpekas av fler, är ”…att tekniken sköter sig själv och att man slipper krångliga installationer och uppdateringar.” (Digidel). Här går det oftast inte att avgöra om detta ska tolkas som att man vill att standards ska skapas eller om det är så att man hoppas på att innovation ska bidra till en positiv utveckling. Ett exempel som berörs av både användaren och SeniorNet är bankerna och att det är krångligt att betala över Internet. Här gör exempelvis den långa raden med siffror i ocr-numret det svårt och SeniorNet säger ”…nej jag menar det räcker ju kanske åtta siffror i den där kodraden om dom har en utvecklare som begriper sig på sånt där.” (SeniorNet). Eventuellt skulle just det kunna tolkas mer som innovation. Men materialet är inte tillräckligt tydligt för att detta ska kunna sägas säkert. Kanske är det som när innovation och standard diskuterades i regeringens dokument, där innovation och standard ansågs bidra till varandra.

## 5.5 Sammanfattning

Vilken roll staten har idag berördes inte så flitigt, men utifrån vad som framkommit handlade det mesta om sådant som tolkas som governance. När framtiden kom på tal såg aktörer ett behov av ett större statligt ansvar om tvång införs. Andra aktörer är något som sågs tydligt. Det kunde röra sig om samverkan, men även om att olika aktörer som exempelvis individen hade ett ansvar att bidra genom att använda tekniken. Såväl ”hård” som ”mjuk” styrning var något som det gick att se exempel på. Där den ”mjuka” styrningen verkade dominera idag, men där det fanns en övertygelse eller farhåga att framtiden skulle präglas av mer ”hård” styrning. På temat lösningar framkom inte lika mycket som under de två föregående temana. Men områdets bred sågs, exempelvis genom olika projekt, och flexibilitet sågs som något viktigt. Dessutom kunde två exempel på standard ges. Användbarhet och behovet av enkla lösningar diskuterades också, men här var det svårt att tolka om det rörde sig om governance eller government.

# 6. Slutsatser och avslutande diskussion

## 6.1 Resultat

### 6.1.1 Statens styrning utifrån regeringens beskrivning

”Vilken av styrningsaspekterna ’governance’ eller ’government’ dominerar när den statliga styrningen på området undersöks utifrån hur regeringen beskriver den?” var den första delfrågan. Svaret på denna fråga är att styrningen främst skulle kunna karakteriseras som präglad av governance. Lite längre utvecklat handlar det om följande aspekter. Staten ser sig främst som samordnare snarare än auktoritär, det är många aktörer inblandade på området som försöker vara brett förankrat. Det finns även en tydlig förväntan på att olika aktörer ska bidra och samarbete/samspel mellan de olika aktörerna ses som ett krav för att lyckas på området. Dessutom sker mycket styrning genom att exempel och förslag presentera, exempelvis vilka möjligheter den digitala tekniken kan bidra med och fylla för behov. Det sker även en mer eller mindre tydlig uppmuntran och övertalning från statens sida. Ytterliggare en aspekt som visar på governance är omfattningen på policyn, där den omfattar alla delar av samhället, och att arbetet på områder bedrivs med en hög förekomst av projekt eller andra tidsbegränsade uppdrag. Till detta är innovation något som förekommer i hög grad, dock frågade jag mig ibland om det inte var så att innovation är ett ord man blivit fäst vid och försöker använda där det är möjligt. Flexibilitet är även något som nämns.

Men vissa drag av government syns i agendan. Där de mest framträdande är att det förekommer hård styrning med regler på en del områden. Främst rör det områden som säkerhet och upphovsrätt men även andra delar styras delvis av lagar. Det har bl.a. skett en uppdatering för att lagar ska passa den nya tekniken. En annan aspekt där government syns är delar av standardutvecklingen, där säkerhet även här var ett framträdande område. Dessutom togs en utveckling av exempelvis nationella register och gemensamma lösningar upp. Det finns även tendenser på blandning mellan governance och government. Där innovation verkar ses som en väg att nå fram till standard och standard anses bidra till innovation. Dessutom är det i vissa fall så att man anger en övergripande standard men detaljerna kan bestämmas flexibelt.

### 6.1.2 Statens styrning som den uppfattas av andra aktörer

Delfråga två ”Vilken av styrningsaspekterna ’governance’ eller ’government’ dominerar när den statliga styrningen undersöks utifrån hur den uppfattas av andra aktörer och intressenter verksamma inom området?” är inte möjlig att besvara lika tydligt som den första frågan. Visserligen är inslagen av governance stora även här. Men till detta finns en mer framträdande bild av government än som var fallet när styrningen studerades utifrån regeringsdokumentet.

Tecken på governance-styrning förekommer trots allt flitigt även här. Trots att synen på staten är begränsad är den dominerande bilden att den är aktiverare, samordnare och försöker driva på, exempelvis genom att försöka övertyga om digitaliseringens fördelar. Särskilt tydligt syns governance när det kommer till dominerande aktörer. Här är det nämligen tydligt att det är en mångfald av aktörer på området och att samverkan antingen är framgångsrik eller nödvändig. Men governance syns även tydligt genom områdets breda omfattning, dels genom olika aktörer som nämns och dels genom att området omfattar många olika politikområden i samhället. Mjuk styrning syns främst genom olika former av övertalning. Det syns även genom att det sägs vara frivilligt att använda den digitala tekniken, som motvikt till en hård styrning som skulle tvinga till det. För regionerna är det även frivilligt, genom att de får välja hur de ska jobba med frågan. Flexibilitet är något som anses som viktigt eller nödvändigt och innovation anses bidra till att komma bort från den tekniska känslan med datorer samt lösa andra problem i samhället.

Vissa former av övertalning som egentligen är frivilligt upplevas som tvång av vissa. Ibland leder det nästan till tvång, exempelvis då alternativen är dyra eller krångla även om de trots allt finns. Ibland kan det vara svårt att dra en gräns, men när det glider över till att information missas om man inte är digital anser jag att gränsen är passerad. Det finns även delar av materialet som förespråkar användarvänlighet och skapandet av enklare lösningar som också är svårtolkade. Tolkningssvårigheten ligger i om diskussionen om användarvänlighet och enklare lösningar är en önskan om att detta ska ske genom innovation eller att standard skapas.

Det är vid hård kontra mjuk styrning bilden av utpräglad government kan ses tydligast. Där framkommer det dels att det redan idag finns inslag av enbart tvång och dels att detta har fått konsekvenser för dem som inte är digitalt delaktiga. Dessutom framkommer att vissa områden

präglas av delvis tvång, s.k. ”morot och piska”. När det kommer till standard och innovation finns två exempel där standard ska skapas. Även inslag av staten som auktoritär kan ses något genom att den ibland nämns som en som ger tydliga uppdrag. Men detta är en begränsad del då den till störst del upplevs som aktiverare och liknande. Den största delen av materialet som klassas som government rör emellertid framtiden. Dels som en farhåga, eller en övertygelse, om att vi är på väg mot mer tvång/hård styrning på området. Dels som åsikter att om tvång blir aktuellt måste staten ta ett större ansvar, för att se till att människor inte hamnar utanför.

Om ett kort svar skulle ges skulle det ändå vara att governance-styrning är dominerande även här. Detta dels för att en del av det som beskrivs som government är mest farhågor inför framtiden och dels för att governance-dragen helt enkelt upplevs som mer framträdande och vanligare förekommande än government-dragen.

## 6.2 Slutsatser och avslutande diskussioner

Huvudfrågan löd ” Vilken av styrningsaspekterna ’governance’ eller ’government’ är den dominerande inom området digital delaktighet och är det möjligt att se någon skillnad i hur den statliga styrningen beskrivs av regeringen och uppfattas av andra aktörer på området?” Som resultatet visar ovan är det governance som dominerar, dels utifrån regeringens beskrivning och dels utifrån hur styrning uppfattas av andra aktörer. Men det går att se en skillnad mellan hur den statliga styrningens framställs av regeringen och uppfattas av de andra aktörerna. För även om governance kan sägas dominera i de båda fallen framkommer drag av government på ett tydligare sätt när den statliga syrningen analyserades utifrån hur de andra aktörerna uppfattade den. Den största skillnaden rör styrning via ”hård” eller ”mjuk” styrning, där ”hård” styrning uppfattas i betydligt större utsträckning av de andra aktörerna. Skillnaden bekräftar även att det blev möjligt att ge en bredare bild av statens styrning på området genom att även studera hur den uppfattades av andra aktörer. Detta ser jag som en bekräftelse på att valet med att inte enbart studera statens styrning genom regeringens dokument tillförde en viktig aspekt till uppsatsen. Utifrån uppsatsens svar kommer några aspekter av svaren, eller tänkbara orsaker till resultatet, diskuteras nedan med stöd av såväl resultatet och tidigare presenterat material.

Som sagt var government-dragen tydligare när den statliga styrningen studerades utifrån hur de andra aktörerna uppfattade den. Kanske kan det vara så att regeringen vill framställa styrningen som mer governance än den i själva verket är. Varför det är fallet, om det ens är så,

kan vara lite svårt att veta. Men jag har några tankar omkring detta i alla fall. En förklaring skulle kunna vara att staten inte är redo att möta de, förmodade, protester från medborgare som inte vill tvingas in i den digitala tekniken. Genom att styra med governance, och så småningom införa mer och mer tvång har de kanske en förhoppning om att eventuella protester ska utebli. En annan tänkbar förklaring till statens agerande är att de vill uppnå de vinster som framkommer med ökad digital delaktighet, men utan att behöva göra så stora insatser själva. Här tänker jag främst på de ekonomiska vinsterna med att övergå till den digitala tekniken. Ekonomiska vinster var något som både Wright och Wadhwa (2010: 140 f.f.) men även Mossberger med kollegor (2008: 17) tog upp som fördel med att inkludera fler digitalt. Det ekonomiska perspektivet var även något som sågs tydligt från EU håll (Se t.ex. Europeiska kommissionen 2012b). Tanken jag har här är alltså att regeringen vill nå dessa vinster, vilket borde vara ganska logisikt, men utan att själva lägga ner allt för mycket resurser. Om de då väljer att styra på ett governance-liknade sätt innebär det att mycket av insatserna kan genomföras i projektform utan allt för mycket nya resurser, samt att regeringen kan få hjälp av en mångfald aktörer som alla bidrar på sitt sätt till att inkludera flera (Se tabell 1.1). Om däremot staten skulle välja en väg med mer uttalat tvång, government, fanns röster bland de intervjuade om att detta måste åtföljas av ett större ansvar från statens sida (Se kap 5). Detta är även något som har stöd i litteraturen, för Jæger (2012) berörde att den nya strategin för Danmark, som gör det digitala till tvång, lägger ett större ansvar på det offentliga för att se till att medborgarna har nödvändiga kunskaper.

Ett uttalat skifte från governance till government verkar alltså ställa större krav på staten, medan man genom att styra på ett governance-liknade sätt kanske har möjlighet att uppnå de vinster som finns på området till en så billig peng som möjligt. Frågan är vad staten gör om det visar sig att den ”mjuka” vägen inte leder till att de önskade vinsterna nås? För exempelvis visades redan i inledningen att spridningen av Internet inte längre ökar (Findahl 2012: 6, 8). Till detta kommer att 66 procent, av de över 60, som står utanför den digitala tekniken anger som skäl att de inte är intresserade (Findahl 2010: 25). Frågan är om det via governance, som går ut på att staten ska aktivera och de utanför ska motiveras och övertygas till inkludering, fungerar att styra en grupp där en så pass stor andel är omotiverad? Kan man få de omotiverade att bli motiverade genom övertalning? Detta kanske inte alltid är så lätt, men frågan är vad alternativet är? Skulle det vara möjligt att få fler användare genom tvång, och i så fall till vilket pris? Hur värderar man obehaget för dem som börjar använda tekniken mot sin vilja för att inte hamna utanför? Men främst; är det värt att genomföra tvång, med tanke på

vilka allvarliga konsekvenser det kan få för dem som då hamnar utanför? Vilket pris har möjlighet till medverkan för dem som inte använder den digitala tekniken? Detta är inget som jag har några direkta svar på, och frågan är om det ens finns det. Men med tanke på vilka skäl som nämndes av t.ex. EU (Se t.ex. Europeiska kommissionen 2012a & 2012c), med möjlighet att stärka konkurrenskraft som ett exempel, är det kanske lättare att man har mindre tålamod med dem som står utanför i dåliga tider och då går på den hårda linjen med tvång.

Ett skifte, här från government till governance, eller en ökad betydelse av governance, är något som har diskuterats flitigt i litteraturen (Se t.ex. Åström 2004: 31; Montin & Hedlund: 7). Om det vi ser är ett skifte från ett sätt att styra till ett annat är inte direkt möjligt att dra några slutsatser om efter denna uppsats. Detta för att området bara har studerats vid en tidpunkt, samtidigt som det inte finns direkt mycket tidigare forskning som behandlar styrning på ett liknande sätt. Men utifrån vad som framkom i resultatet (Se kap 4-5) samt i artiklarna av Löfgren (2007) och Jæger (2012) skulle snarare en gissning vara att om det är något skifte är det från governance till government. Detta för att det i Löfgrens (2007) artikel, som är den äldsta, beskrevs en governance-liknande styrning. Men Löfgren (2007) visade samtidigt att government var något som efterfrågades av vissa för att kunna lyckas bättre med styrningen. En förändring från governance till government är även något som verkar ha skett i Danmark (Jæger 2012). Att då Sverige skulle kunna gå samma väg anser jag inte vore helt orimligt. Denna förändring av styrningen är även något som har diskuterats teoretiskt. Detta då ett av fyra tänkbara svar på hur den politiska styrningen i Sverige har förändrats är att det har skett ett skifte från governance till government (Montin & Hedlund 2009: 8-9). Det påpekas även att en styrning sällan ersätter en annan utan att den gamla och nya formen ofta lever kvar sida vid sida (Se t.ex. Granberg & Åström 2009: 176). Detta kan leda till att den styrning som växer fram är en blandning, s.k. ”metastyrning” (Se t.ex. Brygger Jacobi 2010). Kanske var det denna ”blandning” som sågs när standard och innovation ansågs kunna bidra till varandra? (Se kap 4). En sak som kan konstateras mer tydligt än om det skett ett skifte eller inte är att det trots allt verkar vara relevant att tala om governance som fenomen inom området digital delaktighet. Precis som governance även har diskuterats inom områden som folkhälsopolitk och skogspolitik (Hysing 2009; Elander, Eriksson & Fröding 2009). Detta för att även om government drag sågs i resultatet samt konsekvenser av dessa diskuterats ovan är fortfarande governance det som framkommit tydligast när statens styrning studerades (Se kap 4-5).

En aspekt av governance är det som kom fram under intervjun med länsstyrelsen (Se kap 5) och Hatts (2012) framförande. Nämligen att det är upp till varje region att själva utveckla sin regionala digitala agenda, anpassad efter de specifika lokala förutsättningarna. Att utveckla en sådan är inget krav utan det uppmuntras endast från statligt håll (Se kap 4-5). Då det är fritt fram för regionerna att själva besluta om hur just deras agenda ska se ut skulle en konsekvens kunna bli att de får väldigt olika utseende. Här i Örebro län framkom det under intervjun med länsstyrelsen att arbetet med att ta fram en regional digital agenda har inletts. Men man har inte bestämt sig för vilka mål den regionala agendan ska ha samt hur dessa ska utformas (Se kap 5). En konsekvens av frivilligheten för regionerna skulle kunna bli att vissa regioner väljer att köra på det frivilliga spåret, och ha många olika kanaler öppna, samtidigt som andra regioner väljer att lägga över den mesta informationen digitalt. Med andra ord uttryckt, vissa regioner väljer att styra på ett governance-liknande sätt medan andra väljer att styra på ett government-liknande sätt. Om detta kommer bli verklighet eller inte är för tidigt att säga då detta är ett arbete som pågår just nu. Men om detta sker skulle det få stora konsekvenser för medborgarna vart i landet de bor. Betydelsen av vart man bor är något som redan spelar roll, där Brandt och Westholm (2006: 3f.f.) skrev att man i glesbygden i högre utsträckning blir hänvisad till Internet eller telefon. Denna skillnad är kanske något som kan bli ännu tydligare när regioner med olika förutsättningar ska ta fram sina regionala agendor. Bl.a. då en glesbefolkad region förmodligen har betydligt sämre förutsättningar att erbjuda traditionella alternativ till sina medborgare på ett rimligt avstånd. Detta kan kanske leda till att tvång att bli digital är det ända som återstår för dessa medborgare.

En annan aspekt av governance, som framträdde tydligt under både intervjuer och i dokumentet, var att staten inte sågs som den enda dominerande aktören utan att det var en mångfald av aktörer inblandade i arbetet. Dessutom fanns en förväntan på att dessa aktörer skulle vara med och bidra till att lösa olika problem (Se tabell 1.1; Kap 4-5). På detta tema lyftes exempelvis att barn och barnbarn var några som kunde hjälpa till eller att övertalning till att skaffa den digitala tekniken skedde via dessa (Se kap 5). Men samtidigt kom det fram att de frivilliga inte räcker till och man frågade sig vad som händer med dem som inte kan få hjälp av barn eller barnbarn (Se kap 5). Som nämndes tidigare finns det en koppling mellan digital inkludering och social inkludering i stort. Detta där digital inkludering är en aspekt av social inkludering (Wright & Wadhwa 2010: 140). Med detta i åtanke är frågan om styrning som lägger stor vikt på att barn, barnbarn och andra frivilliga ställer upp inte kan få den effekten att de som redan idag är exkluderade riskerar att hamna utanför i en ännu större

utsträckning. Detta för att de inte har samma kontaktnät som kan hjälpa till, eller som Levitas med kollegor (2007) skrev; att de socialt exkluderade har brist på resurser. I detta fall skulle resursen vara anhöriga som kan ställa upp. För de, som inte har tillgång till denna resurs, kanske governance-styrning inte är en fråga om att slippa tvingas in i tekniken utan snarare något som leder till mindre möjlighet att få hjälp med att använda tekniken. Ett sätt att göra skillnaden tydligare mellan de som använder och de som inte använder den digitala tekniken är att göra som Mossberger med kollegor (2008:1) och kalla dem som använder tekniken för digitala medborgare. Genom att använda denna uppdelning tycker jag att det blir tydligare att området handlar om mer än att använda eller inte använda tekniken. Det kan kanske vara en bra idé, om man genom att diskutera det i dessa termer gör politiker och andra ledande aktörer medvetna vilka värden som står på spel. Detta kan kanske också bidra till att man tänker efter lite mer innan man lämnar över ett så pass stort ansvar till frivilliga aktörer.

Genom att den dominerande styrningen är governance och att mångfalden av aktörer är så tydligt (Se kap 4-5) kan en konsekvens av detta bli att det inte är speciellt tydligt vem som har huvudansvaret för olika frågor. Ett perspektiv som jag tycker hamnar i skymundan är vad man egentligen vill göra med de människor som står utanför den digitala tekniken (och kanske även vill göra det i framtiden). För enligt min tolkning är regeringens policy snarare skriven utifrån ett perspektiv där man lägger väldigt stort fokus på möjligheterna med den digitala tekniken (Regeringskansliet 2011). Detta samtidigt som det, framförallt under intervjuerna, verkade kunna ses ett införande av tvång som dessutom verkar ha tendensen att öka inför framtiden (Se kap 4-5). Här tycker jag att det är viktigt att komma ihåg att det även finns risker med en digital inkludering, eller en utveckling där det blir krav på att vara digitalt inkluderad, för att kunna ta del av viss information. Detta är något som har diskuterats av ett antal författare där ett urval har presenterats (Se kap 1-2). Det handlar bl.a. om att samhället är utformat på ett sådant sätt att det ställer krav på medborgarna att vara inkluderade för att kunna utföra många medborgaraktiviteter, vilket riskerar att bli ett demokratiproblem där delar av befolkningen exkluderas (Findahl i Sveriges radio P1 2012). Här påpekades även att samtidigt som användningen av en dator har skiftat från rent nöje till att ibland vara nödvändig i det offentliga är viktigt att man är medveten om att alla inte har tillgång till en dator när olika policys konstrueras (Opalinski 2001). Äldre som inte använder tekniken påpekade även själva att det är ett demokratiskt problem, exempelvis genom att de inte känner sig som fullständiga medlemmar av dagens samhälle (Jæger 2012: 12). Om man från statens sida inte är tydlig med att poängtera dessa risker ställer jag mig frågan om vem som då ska

göra detta? Detta är en fundering som blir ännu starkare om man samtidigt har i åtanke de positiva fördelar, främst ekonomiska, som det framkommer att samhället kan tjäna om fler går över till den digitala tekniken (Se t.ex. Jæger 2012). Är det då inte lite naivt av staten att lämna över så pass mycket ansvar till andra aktörer och samtidigt tro att dessa aktörer ska kunna stå emot de ekonomiska fördelar som finns med en ”hård” digital inkludering? Detta särskilt med tanke på att staten själv inte verkar vara tydlig med de demokratiska riskerna med att stänga andra alternativ, utan istället har ett perspektiv där fokus ligger på möjligheterna med en digital inkludering.

## 6.3 Vidare forskning och begränsningar med denna uppsats

Att arbetet på området är ganska nytt är något som skulle kunna påverka resultatet i uppsatsen. Detta genom att de intervjuade aktörerna inte har så mycket kunskaper om hur den statliga styrningen fungerar eller är tänkt att fungera. Exempelvis beskrevs under intervjun med länsstyrelsen att man inte hade bestämt hur målen för den regionala agendan skulle se ut. Särskilt de äldre kanske inte har tänkt så mycket kring styrningen på området. Detta berörs av Denscombe (2009: 265 f.f.) som något som kan ha negativa konsekvenser på validiteten. Men jag tycker att det trots dessa risker kom fram relevant material under intervjuernas gång. Intervjuerna med de äldre, d.v.s. en grupp som i hög grad är exkluderad, ses som värdefulla för att det är de människor som idag står utanför den digitala tekniken som påverkas mest av hur styrningen på området ser ut. Dessutom är det genom intervjuer med de som står längst från regeringen möjligt att få en uppfattning om hur styrningen fungerar i verklig praktik. Om något skulle ha gjorts annorlunda är det att ha riktat frågorna i intervjuerna ännu tydligare mot uppsatsens syfte.

Man måste också vara medveten om att denna uppsats bara har studera en begränsad del av området, vilket preciserades i forskningsläge, syfte och avgränsningar. Men utifrån den lucka som preciserade i uppsatsens inledning och forskningsläge är min uppfattning att denna uppsats åtminstone kan ses som en början i att få kunskap om hur styrningen ser ut på området. Detta genom att tendenser av den rådande styrningen framkommit samt även genom att tankar om den framtida utvecklingen har presenterats. Men fortfarande återstår mycket och under uppsatsen väcktes nya frågor. En relevant är vilken form av styrning som kommer att dominera när de olika regionerna presentera sina regionala agendor. Detta är bara ett av många tänkbara förslag till vidare forskning. Ett annat förslag tänkbar är att ta in fler

styrningsperspektiv än governance och government. Dessutom finns ett behov av att även inkludera EU:s policy på området då det är en aktör som påverkar Sverige i stor utsträckning.

## 6.4 Personlig ståndpunkt

Till sist vill jag bara avsluta uppsatsen med en kommentar om vad jag anser om den styrning som bedrivs. För det första vill jag påpeka att jag inte anser att Sverige ska ta samma väg som Danmark med att införa ett hårt tvång för alla, åtminstone inte inom de närmast åren. Detta för att jag anser att de negativa följderna av att tvinga en så stor andel som fortfarande står utanför den digitala tekniken in i den helt enkelt innebära för stora risker. För det andra tycker jag att man måste se till att debatten om digital delaktighet inte blir för fokuserad på möjligheter till ekonomiska vinster. Här tycker jag staten har ett stort ansvar och ”ta tjuren i hornen” för att se till att individens rättigheter med avseende på t.ex. att kunna delta fullt ut i demokratiska beslut inte glöms bort på vägen. Detta när de ekonomiska aspekterna lockar till att stänga ner mer traditionella kanaler till förmån för enbart digitala.

# Referenser

## Litteratur

Abbey, Ruth & Hyde, Sarah (2009) No country for older people? Age and the digital divide. *Journal of Information, Communication & Ethics in Society*. Vol 7 No 4 pp. 225-242.

Bergström, Göran & Boréus, Kristina. ”Samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys”. I Göran Bergström & Kristina Boréus (Eds.), *Textens mening och makt: Metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys* (9-42). Lund: Studentlitteratur AB.

Bergström, Göran & Boréus, Kristina. ”Idé- och ideologianalys”. I Göran Bergström & Kristina Boréus (Eds.), *Textens mening och makt: Metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys* (149-179). Lund: Studentlitteratur AB.

Berry, Richard (2011) *Older people and the internet Towards a “system map” of digital exclusion*. London: The International Longevity Centre – UK.

Bowen, Glenn (2009) Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative research journal*. Vol 9 pp. 27-40.

Brandt, Daniel & Westholm, Erik (2006) Statens nya geografi. Ansvarskommitténs skriftserie ISSN 1653- 5502.

Brygger Jacobi, Claus (2010) *Studying citizen-centred implementation networks in the age of governance*. Roskilde: Roskilde University, department of society and globalization.

Dahl, Robert A (2007 års utgåva original från 1989). *Demokratin och dess antagonister*. Stockholm: Ordfront förlag.

Dalen, Monica (2007) *Intervju som metod.* Malmö: Gleerups utbildning AB.

Denscombe, Martyn (2009) *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna.* Lund: Studentlitteratur AB.

Digidel (2012a) Hemsiderubrik: *Om digidel.* http://www.digidel.se/om-oss/ (2012-11-16).

Digidel (2012b) Hemsiderubrik: *Vad innebär digital delaktighet?* http://www.digidel.se/just-nu/vad-innebar-digital-delaktighet/ (2012-11-25).

Digidel (2011) Hemsiderubrik: *Frågor och svar*. http://www.digidel.se/om-oss/fragor-och-svar/ (2013-01-07).

Elander, Ingemar; Eriksson, Charli & Fröding, Karin. ”Lokalt partnerskap för folkhälsa – Innovation med djupa rötter i det svenska samhället”. I Stig Montin & Gun Hedlund (Eds). *Governance på svenska* (179-199). Stockholm: Santérus Förlag.

Esaiasson, Peter; Gilljam, Mikael; Oscarsson, Henrik & Wängnerud, Lena (2012) *Metodpraktikan Konsten att studera samhälle, individ och marknad.* Stockholm: Nordstedts Juridik AB.

Europeiska kommissionen (2012a) Hemsiderubrik: *EU presenterar IT-agenda - 19/05/2010*. http://ec.europa.eu/news/science/100519_sv.htm (2012-12-12).

Europeiska kommissionen (2012b) Hemsiderubrik: *Fler e-tjänster för privatpersoner och företag - 20/12/2010.* http://ec.europa.eu/news/science/101220_1_sv.htm (2012-12-12).

Europeiska kommissionen (2012c) Hemsiderubrik: *Lär dig mer om It! – 26/2/2010.* http://ec.europa.eu/news/science/100226_sv.htm (2012-12-12).

Findahl i Sveriges radio P1 (2012) Hemsiderubrik: *Gratis dator till äldre.* (klipp två på sidan) http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=1650&artikel=5345294 (2012-12-12).

Findahl, Olle (2010) *Äldre svenskar och Internet 2010.* Stockholm: .se.

Findahl, Olle (2012) *Svenskarna och Internet 2012.*Stockholm: .se.

Fitch, David (2002) *Digital Inclusion, social exclusion and retailing: An analysis of data from the 1999 Scottish household survey*. Edinburgh: Heriot- Watt University, school of management.

Granberg, Mikael & Åström, Joachim. ”Medborgerligt deltagande och interaktivt beslutsfattande: Kontinuitet och förändring inom fysisk planering”. I Stig Montin & Gun Hedlund (Eds). *Governance på svenska* (159-178). Stockholm: Santérus Förlag.

Hall, Patrik (2012) Managmentbyråkrati – organisationspolitisk makt i svensk offentlig förvaltning. Malmö: Liber AB.

Hill, Michael (2007) Policyprocessen. Malmö: Liber AB.

Hysing, Erik. ”Statslös samhällsstyrning? – Governance i svensk skogspolitik”. I Stig Montin & Gun Hedlund (Eds). *Governance på svenska* (107-127). Stockholm: Santérus Förlag.

Jæger, Birgit (2012) *New Frontiers in the Digital Divide: Revisiting Policy for Digital Inclusion.* Roskilde: Roskilde University, department of society and globalisation.

Johns, Kimberly. ”The Benefits of Society Online: Economic Opportunity”. I Karen Mossberger, Caroline J. Tolbert & Ramona, S. McNeal (Eds). *Digital citizenship the internet, society, and participation* (21-46). London: The MIT Pres.

Kickert,.J.M Walter; Klijn, Erik-Hans & Koppenjan, J.F, Joop. ”The dynamics of closedness in networks”. I Walter J.M. Kickert, Erik-Hans Klijn & Joop F.M. Koppenjan (Eds). *Managing complex networks strategies for the public sector* (1-13). London: SAGE.

Levitas, Ruth; Pantazis, Christina; Fahmy, Eldin; Gordon, David; Lloyd, Eva & Patsios, Demi (2007) *The multi-dimensional analysis of social exclusion*. Bristol: Bristol University, department for communities and local government.

Livingstone, Sonia & Helsper, Ellen (2007) Gradations in digital inclusion: children, young people and the digital divide. *New media & society*. Vol 9(4) pp. 671-696.

Loughlin, J. (2000) *The Cross-Border Challenges and Opportunities Posed by the Transformation of European Governance.* Belfast: Queen's University.

Löfgren, Karl (2007) The governance of E-government: A governance perspective on the Swedish e-government strategy. *Public policy and administration.* Vol 22 No 3 pp. 335-352.

Marshall, Thomas Humphrey. "The problem stated with the assistance of Alfred Marshall" I Thomas Humphrey Marshall & T Bottomore (Eds). *Citizenship and social class* (3-51). London: Pluto Perspectives.

McMurtrey, Mark E; McGaughey, Ronald E & Downey, James R (2008) Seniors and Information Technology: Are We Shrinking The Digital Divide? *Journal of International Technology and Information Management.* Vol 17 No 2 pp. 121-136.

Meehan, Elizabeth (2003) *From government to governance, civic participation and 'New Politics'; the context of potential opportunities for the better representation of women*. Belfast: Queen's University, center for advancement of women in politics school of politics and international studies.

Millward, Peter (2003) Perception, exclusion and barrier of access to the Internet for Older People. *First Monday*. Vol 8 No 7.

Montin, Stig & Hedlund, Gun. "Governance som interaktiv samhällsstyrning –gammalt eller nytt i forskning och politik?". I Stig Montin & Gun Hedlund (Eds). *Governance på svenska* (7-36). Stockholm: Santérus Förlag.

Montin, Stig & Hedlund, Gun. "Den samtida samhällsstyrningen: Både kontinuitet och förändring". I Stig Montin & Gun Hedlund (Eds). *Governance på svenska* (201-207). Stockholm: Santérus Förlag.

Mossberger, Karen; J. Tolbert, Caroline & S. McNeal, Ramona. "Defining Digital Citizenship". I Karen Mossberger, Caroline J, Tolbert & Ramona, S. McNeal (Eds). *Digital citizenship the internet, society, and participation* (1-19). London: The MIT Pres.

Newman, Janet (2001) *Moderninsing governance New Labour, policy and society*. London: SAGE.

Norris, Pippa (2001) *Digital Divide: Civic engagement, information poverty and the Internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.

Nycyk, Michael. "Older adults and the digital divide: Community training to increase democratic participation". I Jean-Paul Gagnon (Eds). *Ideas to improve the human condition* (11-140). Brisbane: MEDP Australia Summit.

Näringsdepartementet (2011) *Uppdrag att främja initiativ att ta fram regionala och lokala digitala agendor.* N2011/7515/ITP.

Opalinski, Laural (2001) Older Adults and the Digital Divide: Assessing Results of a Web-Based Survey. *Journal of Technology in Human Services*. Vol 18 No 3-4 p.p 203-221.

Pierre, Jon. "Tre myter om governance". I Stig Montin & Gun Hedlund (Eds). *Governance på svenska* (37-56). Stockholm: Santérus Förlag.

PRO (2012) Hemsiderubrik: *Snabbfakta om PRO.* http://www.pro.se/Darfor-PRO/ (2012-11-14).

Rau G, Kenneth (2004) Effective governance of it: Design, objectives, roles and relationships. *Information systems management.* Vol 21:4 pp. 35-42.

Regeringen (2012) Hemsiderubrik: *Målet för It-politiken.* http://www.regeringen.se/sb/d/2373 (2012-12-12).

Regeringskansliet (2011) *It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige*. Artikelnummer N2011.12

SCB (2012) *Privatpersoners användning av datorer och Internet 2011.* Stockholm: SCB.

SCB (2010) *Tabell över Sveriges befolkning 2009.* Stockholm: SCB.

Schaap, L & M.J.W, van Twist. ”Introduction: A managment perspective on policy networks”. I Walter J.M. Kickert, Erik-Hans Klijn & Joop F.M. Koppenjan (Eds). *Managing complex networks strategies for the public sector* (62-78). London: SAGE.

SeniorNet (2012) Hemsiderubrik: *SeniorNet Sweden - en ideell IT- förening för seniorer.* http://www.seniornet.se/14006/Sida (2012-11-14).

Sørensen, Eva & Torfing, Jacob. “Theoretical Approaches to Metagovernance”. I Eva Sørensen & Jacob Torfing, (Eds.). *Theories of Democratic Network Governance* (169-182). Storbritannien: Palgrave Macmillan.

Van Grembergen, Win & De Haes, Steven (2005) Measuring and Improving IT governance through the balanced scorecard. *Information systems control journal*. Vol 2.

Wicks, Don A (2003) *Building bridges for seniors: Older adults and the digital divide.* Kent: School of library & information science.

Wright, David & Wadhwa Kush (2010) Mainstreaming the e-excluded in Europe: strategies, good practices and some ethical issues. *Ethics Inf Technol.* No 12 p.p. 139-156.

Yin, R.K (1994) *Case study research: Design and methods* (2nd ed.). Beverly Hills, CA: Sage Publishing.

Åström, Joachim (2004) *Mot en digital demokrati? Teknik, politik och institutionell förändring.* Örebro: Örebro Studies in Political Science 8.

**Deltagande ”observation”**

Hatt, Anna-Karin (2012) Framförande vid konferens ”En digital agenda för Sverige” (2012-11-28) *http://bambuser.com/v/3184353*

**Intervjupersoner**

Användare, äldre. Personlig intervju Hällefors 2012-11-26.

Digidel, kanslichef för digital delaktighet/Digidel Christine Cars-Ingels. Mejlintervju 2012-12-12.

Ej användare, äldre. Personlig intervju Hällefors 2012-11-23.

Landstinget, tjänsteman Elisabet Brynge. Personlig intervju Örebro 2012-11-29.

Länsstyrelsen, tjänsteman Laine Västrik. Personlig intervju Örebro 2012-12-05.

Ordförande PRO Hällefors. Personlig intervju Hällefors 2012-11-23.

SeniorNet, ordförande i Örebro. Personlig intervju Örebro 2012-11-29.

Politiker, Socialdemokraterna Hällefors Susanne Grundström. Personlig intervju Hällefors 2012-11-30.

# Bilaga nr 1 ”Teman och intervjufrågor”

## Äldre från PRO

### Tema bakgrund

- Använder du datorer? Om ja sen hur länge då (varför började du?) Hur ofta?

- Om ja till vad?  Om nej varför inte och finns det något som gör att du skulle kunna tänka dig att använda dator och Internet? Vad skulle du kunna tänka dig att använda datorn till?

- Hur ser äldre generellt på datoranvändning? Hur går pratet om It/datorer bland äldre?

### Tema problem

- Har du upplevt något problem för att du inte använder Internet, eller för att du inte har tillräckliga kunskaper? (ex betala räkningar)

- Känner du att du missar information från regeringen, kommun eller myndigheter för att/om denna publiceras digitalt?

- Känner/kände du dig mindre delaktig i dagens samhälle när du står/stod utanför den digitala tekniken?

- Tror du att det finns en risk att de som inte kan eller vill vara digitalt aktiva har mindre möjligheter att påverka/hålla sig informerad politiskt? (t.ex. kontakta politiker, ta del av info, diskutera beslut o.s.v.)

### Tema syn

- Hur ser du på samhällets syn på datorer och Internet?

- Vad borde samhället/staten tänka på när den digitala politiken utformas? Exempelvis erbjuda tekniken, kurser eller hur långt ska stat gå? Ska andra som kommuner eller frivilliga ta ansvar istället?

- Känner du att regering/länsstyrelsen/kommun tänker på äldre som grupp när de beslutar om digitala frågor? (ex att deras särskilda behov beaktas) Om inte vad skulle de kunna tänka på?

- Har en individ rätt att välja bort den digitala tekniken och av vilka skäl i så fall? Kan man kräva att all information finns på andra sätt än digitalt?

- Om samhället gynnas genom exempelvis bättre ekonomi av att så många som möjligt använder en teknik anser du då att man som individ har någon form av skyldighet att använda tekniken?

- I Danmark vill regeringen göra det obligatoriskt att kontakten mellan medborgare och myndigheter ska ske digitalt. Vad tänker du om det och hur tror du det skulle påverka äldre?

**Tema orsaker**

- Vad upplever du att samhället/regeringen har för skäl till att publicera information på nätet och önskar att ha kontakt med medborgarna digitalt istället för ”ansikte- mot ansikte”? (t.ex. lägga ner kontor och hänvisa till mejl istället)

- Upplever du en press/påverkan att bli digital? Från vem/vilka och vad tror du det har för orsaker? (kontroll, ekonomi, m.m.)

- Vad tror du att det finns för hinder/barriärer för att fler äldre ska använda dator/Internet? Och ska man försöka övertyga de som är skeptiska?

- Hur skulle du vilja att man tänkte kring Internet och datorer och den klyftan som uppstår mellan de som använder Internet och de som inte gör det?
  Är det möjligt att lösa att många står utanför och i så fall hur? Om inte vad ska man göra istället?

## Seniornet

**Tema bakgrund**

- Vad använder du dator och Internet till? Hur ofta och sedan hur länge då? Vad skulle du kunna använda dator till?

- Hur ser äldre generellt på datoranvändning? Hur går pratet om It/datorer bland äldre?

- Kan du berätta lite om den verksamhet ni (seniornet) bedriver? Har er verksamhet möjlighet att påverka/lyfta upp äldres behov?

**Tema problem:**

- Har du upplevt något problem med Internet för att du inte har tillräckliga kunskaper? (ex betala räkningar)

- Känner du att du missar information från regeringen, kommun eller myndigheter för att/om denna publiceras digitalt?

- Kände du dig mindre delaktig i dagens samhälle när du stod utanför den digitala tekniken?

- Tror du att det finns en risk att de som inte kan eller vill vara digitalt aktiva har mindre möjligheter att påverka/hålla sig informerad politiskt? (t.ex. kontakta politiker, ta del av info, diskutera beslut o.s.v.)

**Tema syn**

- Hur ser du på samhällets syn på datorer och Internet?

- Vad borde samhället/staten tänka på när den digitala politiken utformas? Exempelvis erbjuda tekniken, kurser eller hur långt ska stat gå? Ska andra som kommuner eller frivilliga ta ansvar istället?

- Känner du att regering/länsstyrelsen/kommun tänker på äldre som grupp när de beslutar om digitala frågor? (ex att deras särskilda behov beaktas) Om inte vad skulle de kunna tänka på?

- Har en individ rätt att välja bort den digitala tekniken och av vilka skäl i så fall? Kan man kräva att all information finns på andra sätt än digitalt?

- Om samhället gynnas genom exempelvis bättre ekonomi av att så många som möjligt använder en teknik anser du då att man som individ har någon form av skyldighet att använda tekniken?

- I Danmark vill regeringen göra det obligatoriskt att kontakten mellan medborgare och myndigheter ska ske digitalt. Vad tänker du om det och hur tror du det skulle påverka äldre?

**Tema orsaker**

- Vad upplever du att samhället/regeringen har för skäl till att publicera information på nätet och önskar att ha kontakt med medborgarna digitalt istället för ”ansikte- mot ansikte”? (t.ex. lägga ner kontor och hänvisa till mejl istället)

- Upplever du en press att bli digital? Från vem/vilka och vad tror du det har för orsaker? (kontroll, ekonomi, m.m.)

- Vad tror du att det finns för hinder/barriärer för att fler äldre ska använda dator/Internet? Och ska man försöka övertyga de som är skeptiska?

- Hur skulle du vilja att man tänkte kring Internet och datorer? Är det möjligt att lösa att många står utanför och i så fall hur? Om inte vad ska man göra istället?

## Länsstyrelsen

**Inledning**

- Kan du berätta lite om vad ni gör/ert uppdrag kopplat till digital delaktighet? På vem/vilkas uppdrag jobbar ni? Vad finns för mål?

- Vilka typer av tjänster utformas och på vilket sätt/med vilket syfte?

- Hur, om man gör det, hanterar man att tillgång till tekniken inte löser allt. Vad tror du det får för konsekvenser om en person fått en dator och sedan inte kan använda den?

**De utanför**

- Hur ser ni på dem som idag inte är digitalt inkluderade? (inkluderas, tjänster på annat sätt eller vad?) Finns det en risk för dem som står utanför?

- IT nämns som något som har möjligheter att stärka demokratin. Men vilka demokratiska effekter får det för dem som står utanför, då vissa tjänster bara är tillgängliga online?

- Det pratas mycket om att Internet ska/kan användas för att stärka konkurrenskraften och öka tillväxten. Vad sänder detta för signaler till dem som (vill) står utanför?

- Hur ska man få medborgarna att använda Internet till ”rätt” saker som e-tjänster, kontakt med myndighet, serviceärenden o.s.v.?

- Tror du det är möjligt att motivera äldre att i högre utsträckning bli delaktiga digitalt exempelvis genom att fler enkla tjänster skapas digitalt samtidigt som andra möjligheter begränsas? Eller hur ska man göra?

- Vad ses som de viktigaste faktorerna att jobba med när det kommer till att minska den digitala klyftan hos äldre? Vilka strategier används (av stat och så) för att inkludera de exkluderade äldre?

**Statens roll och andra aktörer**

- Vad tror du om en utveckling som den i Danmark (med krav utföra myndighetstjänster digitalt)? Om negativ hur ska vi då nå målet med att Sverige ska vara bäst på att använda digitaliseringens möjligheter? (som det skrivs i digital agenda) Kan frivillighet lösa allt och ska det alltid vara frivilligt?

- Hur, om om, syns staten i frågan digital delaktighet?

- Hur skulle du/ni vilja se på statens roll. Ska staten göra mer för att inkludera fler?

- Om staten ska bidra mer på vilket sätt? Ska man ta över mer, bidra ekonomiskt till föreningar som kan sköta arbetet eller hur skulle det se ut?

- Tycker du att staten missar något eller några viktiga områden i sitt arbete med digital delaktighet?

- Vad tycker du man ska göra från en högre nivå (stat, länsstyrelse) vad kan kommunen göra samt vad kan man lämna över till frivilliga och individen själv när det kommer till att minska den digitala klyftan?

# Landstinget kultur, information och bildning

## Inledning

- Kan du berätta lite om vad ni gör/ert uppdrag kopplat till digital delaktighet? På vem/vilkas uppdrag jobbar du? Vad finns för mål?

- Hur arbetar ni med att göra information tillgänglig? Publiceras information på andra sätt än digitalt?

- Hur ska man få medborgarna att använda Internet till ”rätt” saker som e-tjänster, kontakt med myndighet, serviceärenden o.s.v.?

## De utanför

- IT nämns som något som har möjligheter att stärka demokratin. Men vilka demokratiska effekter får det för dem som står utanför? (då vissa tjänster bara är tillgängliga online?)

- Tror du det är möjligt att motivera äldre att i högre utsträckning bli delaktiga digitalt genom att fler enkla tjänster skapas digitalt samtidigt som andra möjligheter begränsas? Eller hur ska man göra?

- Hur ser ni på dem som idag inte är digitalt inkluderade? (inkluderas, tjänster på annat sätt eller vad?) Finns det en risk för dem som står utanför?

- Det pratas mycket om att Internet ska/kan användas för att stärka konkurrenskraften och öka tillväxten. Vad sänder detta för signaler till dem som (vill) står utanför?

- Vad ses som de viktigaste faktorerna att jobba med när det kommer till att minska den digitala klyftan hos äldre? Vilka strategier används (av stat och så) för att inkludera de exkluderade?

## Staten och dens roll

- Vad tror du om en utveckling som den i Danmark (med krav utföra myndighetstjänster digitalt)?

- Om negativ hur ska vi då nå målet med att Sverige ska vara bäst på att använda digitaliseringens möjligheter? (som det skrivs i digital agenda) Kan frivillighet lösa allt?

- Hur skulle du/ni vilja se på statens roll: Ska staten göra mer för att inkludera fler? Om staten ska bidra mer på vilket sätt? Ska man ta över mer, bidra ekonomiskt till föreningar som kan sköta arbetet eller hur skulle det se ut?

- Tycker du att staten missar något eller några viktiga områden i sitt arbete med digital delaktighet?

**Sen då?**

- Vad händer efter digidel? Bedrivs dessa insatser på andra sätt än i projektform? Annars hur ska man se till att detta lever vidare?

## Frågor till politiker i Hällefors

**Inledning**

- Arbetar ni med digital delaktighet på något sätt och i så fall hur?

- Jag hörde om ett projekt kommun startat upp där ungdomar ska hjälpa äldre att lära sig om datorer kan du berätta lite om varför ni startat det och syftet?

- Hur arbetar ni med göra information tillgänglig för alla? Publiceras information på andra sätt än digitalt?

**De utanför**

- IT nämns som något som har möjligheter att stärka demokratin. Men vilka demokratiska effekter får det för dem som står utanför, då vissa tjänster bara är tillgängliga online?

- Hur ser ni på dem som idag inte är digitalt inkluderade? (inkluderas, tjänster på annat sätt eller vad?) Finns det en risk för dem som står utanför?

- Hur ska man få medborgarna att använda Internet till ”rätt” saker som e-tjänster, kontakt med myndighet, serviceärenden o.s.v.?

**Staten och andra aktörer**

- Hur skulle du/ni vilja se på statens roll: Ska staten göra mer för att inkludera fler? Om staten ska bidra mer på vilket sätt? Ska man ta över mer, bidra ekonomiskt till föreningar som kan sköta arbetet eller hur skulle det se ut?

- Vad tror du om en utveckling som den i Danmark (med krav utföra myndighetstjänster digitalt)? Om negativ hur ska vi då nå målet med att Sverige ska vara bäst på att använda digitaliseringens möjligheter? (som det skrivs i digital agenda) Kan frivillighet lösa allt?

- Vad tycker du man ska göra från en högre nivå (stat, länsstyrelse) vad kan kommunen göra samt vad kan man lämna över till frivilliga och individen själv när det kommer till att minska den digitala klyftan?

- Hur, om om syns staten i frågan digital delaktighet?

- Tycker du att staten missar något eller några viktiga områden i sitt arbete med digital delaktighet? Berätta mer.

## Digidel

### Om Digidel

- Kan du berätta lite om hur kampanjen bedrivs? Vilka aktörer är det som är inblandade? Samt vad, om något, får man för stöd från regering och liknande (exempelvis ekonomiskt)?

- Vad händer efter digidel? (står ju att det pågår till nästa år med) Bedrivs dessa insatser på andra sätt än i projektform? Annars hur ska man se till att detta lever vidare?

### De utanför

- Hur ser du/ni på dem som inte är digitalt aktiva idag: Vad finns det för risker? Ska dessa inkluderas eller ska man erbjuda tjänster på andra sätt också? Ska man försöka övertyga alla skeptiska?

- Vad ses som de viktigaste faktorerna att jobba med när det kommer till att minska den digitala klyftan hos äldre? Vilka strategier används för att inkludera de exkluderade?

- Hur ska man få medborgarna att använda Internet till ”rätt” saker som e-tjänster, kontakt med myndighet, serviceärenden och så vidare?

- It nämns som något som har möjligheter att stärka demokratin. Men vilka demokratiska effekter får det för dem som står utanför? Vad tror du/ni en utveckling då vis information bara är tillgänglig digital får för demokratiska konsekvenser?

### Staten och andra aktörer

- Hur upplever du/ni regeringens roll? Hur syns regeringen på detta område? (Alltså vad ni upplever att regeringen gör)

- Hur skulle du/ni vilja se på statens roll: Ska regeringen göra mer för att inkludera fler? Om regeringen ska bidra mer på vilket sätt? Ska man ta över mer, bidra ekonomiskt till föreningar som kan sköta arbetet eller hur skulle det se ut? Missar regeringen något område?

- Vad tycker du man ska göra från en högre nivå (stat, länsstyrelse) vad kan kommunen göra samt vad kan man lämna över till frivilliga och individen själv när det kommer till att minska den digitala klyftan? Hur och vem ska samordna alla aktiviteter?

- Vad tycker du/ ni om att mycket läggs över på frivilliga (som t.ex. PRO, SeniorNet och så) när det kommer till att bedriva kurser och sådant? Vad får dessa för stöd?

- I Danmark finns en utveckling där det snart blir krav på att utföra myndighetstjänster digitalt. Vad tror du/ni om en sådan utveckling och vad skulle det få för konsekvenser?

- Om man ser negativt på utvecklingen i Danmark hur ska vi då nå målet med att Sverige ska vara bäst på att använda digitaliseringens möjligheter? (som det skrivs i digital agenda) Kan frivillighet lösa allt?