



Samhällskommunikation i företagets tjänst

- en enklare vardag för företagen genom offentlig informationsteknik?

AV AUGUSTINE GÄRTNER ASK



OKTOBER 2004

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INLEDNING	3
Begrepp och definitioner	
Problemformulering och syfte	
Avgränsningar	
METOD	5
Metodval och ansats	
Undersökningsmetoder	
TEORETISK REFERENSRAM	6
Stat, demokrati och samhälle	
Kommunikationsprocessen	
Påverkansfaktorer på beteende	
Teoridiskussion	
DEMOKRATINS FRAMVÄXT & FÖRÄNDRING GENOM IT	8
Staten och demokratin ur ett historiskt perspektiv	
Staten och demokratin idag	
STATLIG IT-UTVECKLING	11
En tidslinje i IT-utvecklingen	
SAMHÄLLSUTVECKLING BASERAD PÅ IT	15
Från industri- till tjänste-, informations- eller k-samhälle?	
MYNDIGHETER I FÖRETAGENS TJÄNST	17
En myndighet blir två	
Bolagsverket	
Patent- och registreringsverket	
Statskontoret och 24-timmarsmyndigheten	
På väg mot 24-timmarsmyndigheten	
EN NORDISK JÄMFÖRELSE	24
Danmark	
Norge	
En statistisk jämförelse	
SAMHÄLLSKOMMUNIKATION I FÖRETAGENS TJÄNST	27
Resultat utifrån varje kapitelrubrik	
DISKUSSION - REFLEKTIONER	30
LITTERATUR- OCH KÄLLFÖRTECKNING	33
Publicerade källor	
Källor på internet	
Opublicerade källor	

INLEDNING

Samhällsinformation/-kommunikation: Är offentlig information till medborgarna om myndighetsbeslut och aktuella samhällsfrågor. För att beteckna ett ömsesidigt informationsutbyte mellan myndigheter och medborgare används uttrycket samhällskommunikation. Termen samhällsinformation lanserades på 1960-talet; en tidigare benämning var statlig upplysning (NE 1995:227).

I magisterutbildningen Teknik-Design-Kommunikation ingår delkursen - Teknik och samhälle: Samhälls-kommunikation (5p). Kursen syftar till att ge förståelse av sambanden mellan teknisk förändring och teknikanvändning (IT), å ena sidan, och samhällsförhållanden och mänskliga relationer å andra sidan. Under årets tema Teknik i demokratins tjänst ingår denna examinationsuppgift som består av att belysa utvecklingen av hur den offentliga sektorn använder IT i servicen till medborgare och företag. I detta arbete har jag lagt därför lagt tyngpunkten på nyckelorden: demokrati, samhällskommunikation och företagande.

Ett lands välfärd vilar bl a på ett fungerande näringsliv, på företagen, och en inom detta område stabil och/eller positiv uppåtgående trend. Det inkomstbringande och skattebaserade samhället är helt beroende av företagen och deras anställda för sin välfärd. Utan företagen och de anställda = inga skatteintäkter, ingen offentlig verksamhet och ingen demokrati? Jag har under senare år stött på ett antal utvärderingar och undersökningar av användbarheten och tillgängligheten på statliga webbplatser. Dessa undersökningar fokuseras främst på den enskilda medborgaren, med ytterligare koncentration på äldre, invandrare och funktionshindrade. Men var samlas företagarnas synpunkter in? Och hur anpassar statliga verk och myndigheter samhällsinformationen för att företagen ska få bästa möjliga grund för att bidra till Sveriges välfärd och skapa den drivkraft som är så nödvändig i varje samhälle?

Man kan påstå att informationstekniken har revolutionerat världen. Men informationsteknikens bruk i dagens samhälle skapar en flodvåg av frågor. Några av de frågor som jag formulerat hoppas jag kunna finna svar på genom detta examensarbete som behandlar en liten del inom ett område som är mycket intressant och otroligt omfattande.

Begrepp och definitioner

Demokrati, informationssamhälle och 24-timmarsmyndigheten är bara några av de begrepp som förekommer i många typer av myndighetsinformation, på ett ofta slagkraftigt och ibland oliktydligt sätt. Jag behandlar dessa begrepp i samband med hur den offentliga sektorn använder informationstekniken i servicen till företagen och därmed till medborgarna. För att undvika begreppsförvirring i den betydelse jag väger in i användandet av begreppen, följer ett antal definitioner och beskrivningar. Företeelsen som några av dessa begrepp representerar behandlas längre fram i bl a teoriavsnittet och i mina diskussioner.

- 24-timmarsmyndighet är myndigheter som utvecklar och tillhandahåller elektroniska tjänster (24-timmars-webben 2002:9). 24-timmarsmyndigheten inte är en konkret (virtuell) myndighet utan regeringens vision om framtidens förvaltning (24-timmarsmyndigheten 2004).
- Demokrati betyder, enligt NE (1990:497), bokstavligen folkmakt eller folkstyre. Enligt Giddens (1998:629) är demokrati, ett politiskt system som gör det möjligt för befolkningen att vara delaktiga i det politiska beslutsfattandet eller välja representanter till politiska instanser.
- Informationssamhälle är den sammanfattande benämning på karakteristiska drag i det postindustriella samhället (NE 1992:455). Enligt Giddens (1998:635) är informationssamhället, ett samhälle som inte längre primärt är baserat på produktion av varor utan mer på produktion av kunskap.
- Informationsteknik är teknik för insamling, lagring och bearbetning samt kommunikation och presentation av data i olika former. Definitionen av områdets omfattning varierar: ibland avses

enbart datorrelaterad teknik, i andra fall inräknas telekommunikation och i ytterligare andra även hemelektronik. Området har bedömts som central för modern industriell utveckling sedan 1960-talet (NE 1992:455)

- Internet är ett världsomspännande nät av datorer som använder ett gemensamt kommunikationsprotokoll (TCP/IP) (NE 1992:516). Giddens (1998:636) beskriver internet som, ett globalt datorsystem.
- K-samhälle eller ”Mångfaldens samhälle”, baserat på begreppen kunskap, kvalitet, kompetens, kommunikation, kultur, känslor, kundorientering, kretsloppstänkande och kvinnokraft (Koskinen 1994:39).
- Kommunikation är överföring av information från en individ eller grupp till en annan. I och med utvecklingen av skrivkonsten och elektroniska medier (telefon, radio/TV, datorsystem) blir kommunikation i viss utsträckning avskild från det direkta samspelet ansikte mot ansikte (Giddens 1998:638).
- Medborgare är den individ som är medlem av en politisk samfällighet; han eller hon har både rättigheter och skyldigheter som rör detta medlemskap (Giddens 1998:641).
- Offentlig sfär är arenan där den offentliga debatten äger rum i det moderna samhället (Giddens 1998:643).
- Paradigm är den uppsättning föreställningar och värderingar som förenar medlemmar i ett samhälle (Bard & Söderqvist 2000:30).
- Samhället utgörs av en grupp människor som lever på ett visst område, lyder under gemensamt system avseende den politiska auktoriteten (makten) och är medvetna om att de har en gemensam identitet som skiljer dem från andra grupper (Giddens 1998:647).
- Staten är den politisk apparat (regeringsinstitutioner, myndigheter och ämbetsverk) som styr över ett visst territorium och vars auktoritet får stöd av lagen (Giddens 1998:650).

Problemformulering och syfte

Nedanstående frågeställningar kan ses ur ett myndighets- och ett producentperspektiv likväl som ur ett företagare- och användarperspektiv:

- Demokrati: Representerar stat och myndigheter demokratin? Har demokratin gagnats av IT?
- Statlig IT-utveckling: Hur ser den statliga IT-utvecklingen ut och vart är den på väg?
- Samhällsutveckling: Har Sverige tagit steget in i informationssamhället?
- Samhällskommunikation: Har IT påverkat kommunikationen mellan stat och företag? På vilket sätt arbetar myndigheter med att utveckla sin samhällsinformation och kommunikation för att förenkla företagets vardag? Kan 24-timmarsmyndigheten, enligt dagens rekommendationer, ses som ett verktyg för att förbättra samhällskommunikationen?
- Jämförelse: Hur ser svensk statlig IT-utveckling ut, i jämförelse med andra nordiska länder?

Syftet är att beskriva utvecklingen i kommunikationen (interaktionen) mellan stat och företag, samt att beskriva och analysera hur den offentliga förvaltningen genom IT arbetar för en samhällskommunikation som syftar till att förenkla företagets vardag.

Avgränsningar

I syfte: Jag strävar efter att framställa samhällskommunikationen, d v s interaktionen mellan stat och företag. Oundvikligen kommer även den enskilde medborgarens perspektiv att behandlas, då samhället består av enskilda medborgare. **I tid:** Vid valet av antalet myndigheter: Statskontoret, PRV och Bolagsverket. **I rum:** Där jag i den internationella jämförelsen utgår ifrån Danmark och Norge för att få en inblick i ”det nordiska läget”, både inom och utanför EU.

METOD

Metod handlar sällan om en enstaka metod som den riktiga lösningen på ett givet problem, utan om en rad möjliga tillvägagångssätt, som man måste göra ett val emellan och kombinera utifrån sitt eget omdöme (Hellevik 1984:18).

Problemformuleringen och syftet, som är deskriptivt och explikativt, har utgjort grunden för mitt angreppssätt. Jag hoppas genom mitt val av undersökningsobjekt kunna beskriva och förklara olika perspektiv på samhällskommunikation, från myndigheternas såväl som från företagets sida.

Metodval och ansats

Jag har genomfört en begränsad tvärsnittsstudie med surveyansats, då jag har observerat och registrerat verkligheten i olika myndigheter och företagens synpunkter. Jag har försökt att skapa en övergripande bild av hur kommunikation och interaktion mellan stat och företag har utvecklats, vilket gör att delar kan få en karaktär av tidseriestudie. För att på bästa sätt uppnå syftet har jag valt en flermetodologisk ansats, d v s jag har använt mig av både sekundär och primärdata. För att få ett bredare dataunderlag, har jag valt en kvalitativ strategi.

Undersökningsmetoder

Undersökningsarbetet inleddes efter teorivalet. Indelningen i producent- respektive användar-/brukarperspektiv syftar till att belysa båda gruppernas syn på samhällskommunikation genom användandet av IT. I undersökningsarbetet har tyngdpunkten lagts på vilket producentperspektivet är, då det är regeringen som initierat myndigheters användning av IT. Användar-/brukarperspektivet är alltså inte i fokus, men används för att belysa hur främst företagarna uppfattar myndigheternas bruk av informationsteknik i samhällskommunikationen.

För att belysa producentperspektivet gjordes en:

- Skrivbords- och internetstudie för att hitta information som behandlar valda myndigheters verksamhet i förhållande till 24-timmarsmyndigheten.
- Intervjuer, av kvalitativ art, med myndighetsrepresentanter. Mitt övergripande syfte med intervjuerna var att spegla myndigheternas arbete utifrån de av mig valda nyckelorden: demokrati, samhällskommunikation och företagande. För att få en så representativ bild som möjligt av myndigheternas arbete utgick jag i urvalet av intervjupersonerna ifrån att kontakta befattningshavare på chefsnivå eller med särskilt uppdragsansvar.

I den nordiska jämförelsen har undersökningen begränsats något, inte minst med tanke på tidsmässiga aspekter. En skrivbords- och internetstudie har genomförts. Frågor, av kvalitativ art, sändes till Danmark. Svar på dessa har inte inkommit.

För att belysa användar-/brukarperspektivet gjordes en:

- Skrivbords- och internetstudie, för att få en bakgrund och information som behandlar företags bruk och attityd till myndighetsinformation genom internet.
- Intervjuer, av kvalitativ art, med två intresseorganisationer. Frågornas syfte var att få en extern syn på myndigheternas arbete inom området 24-timmarsmyndigheten, samt en komplettering till det undersökningsmaterial som jag tagit del av. För att få en så representativ bild som möjligt av intresseorganisationernas (och därmed företagets) syn på myndigheters arbete inom området 24-timmarsmyndigheten, kontaktades representanter på chefsnivå.

Genom utformningen av intervjufrågor, vilka var anpassade utifrån den verksamhet som skulle beskrivas, har jag försökt att täcka in de olika områden som behandlas. Standardiseringsgraden var låg, vilket gav utrymme för personliga svar som har bearbetats och sammanställts.

TEORETISK REFERENSRAM

Idéer kan aldrig övervinna en gammal samhällsordning, bara den gamla samhällsordningens idéer – Karl Marx och Friedrich Engels (Hökby, Bertil & Åberg red. 1979:185).

I centrum för valet av teoretisk referensram står staten gentemot företagen/medborgarna, med betoning på nyckelorden demokrati, samhällskommunikation och påverkan på företag och individer. De teorier jag har valt utgör en utgångspunkt i beskrivningen av de olika verkliga förhållanden som jag avser att beskriva.

Stat, demokrati och samhälle

On Liberty - Om friheten

John Stuart Mill (1806-1873), engelsk filosof och ekonom, ställde sig frågorna: Var går de berättigade gränserna för individens rätt att förfoga över sig själv? Var tar samhällets makt vid?

Det finns obestriddligen i den moderna världen en stark dragning mot ett demokratiskt samhällsskick, vare sig det åtföljs av folkliga politiska institutioner eller ej (Mill 2002:96).

Alla försök av staten att utöva tryck på medborgarnas åsiktsbildning i omtvistade frågor är av ondo. Däremot är det fullständigt i sin ordning att den skapar garantier för att man förvärvar sådana kunskaper, att man kan bilda sig en uppfattning i en fråga som är av något värde (Mill 2002:117).

Vad staten med fördel kan göra är att bli ett slags central som bevarar och aktivt medverkar till att ge spridning åt de erfarenheter som utvinns ur en mångfald experiment (Mill 2002:120).

För varje område av de lokala angelägenheterna bör det finnas en central övervakande myndighet, som sorterar under statsmakten. Denna övervakande myndighet skulle som i en brännpunkt samla alla de insikter och erfarenheter som i alla kommuner vunnits genom handhavandet av denna gren av lokala förvaltningen, genom ett jämförande studium av allt som på detta område gjorts i andra länder och genom tillämpning av samhällsvetenskapens allmänna principer. Centralorganet skulle ha rätt att få kännedom om allt som görs, och dess speciella uppgift skulle bestå i att göra den erfarenhet man förvärvat på en plats tillgänglig för andra (Mill 2002:124).

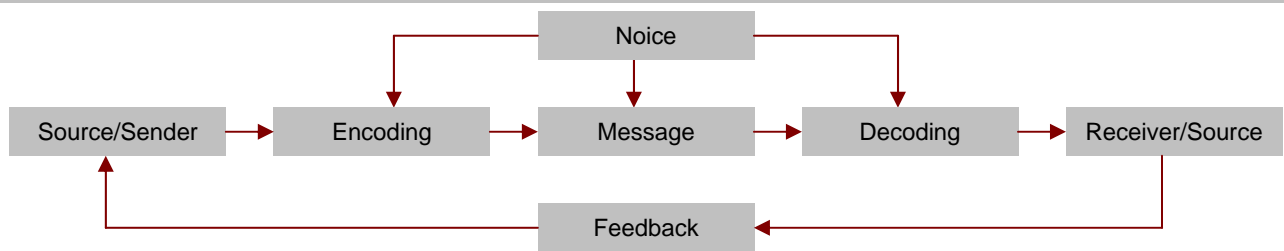
Från jordbruks- till k-samhälle

Tabell 1: Utmärkande drag för olika samhällestyper, Koskinen (1994:41). Återgiven av Augustine Ask.

	Förindustrialism →	Industrialism →	Postindustrialism →	Neoundustrialism
	JORDBRUKS-SAMHÄLLE	INDUSTRI-SAMHÄLLE	TJÄNSTE-SAMHÄLLE	K-SAMHÄLLE
Tid:	årstider, solen	stämpelur	hårt reglerad bristvara	tids- och livs planering
Rum:	byn, socknen	tätorten	förort/pendling	globalt (obegränsat) & lokalt (närhet)
Arbetsform:	bonde	arbetare	stor rörlighet	entreprenör
Produktivkraft:	mark	kapital, energi	som anställd personal	kompetens
Strategisk resurs:	muskelkraft	maskinkraft	formell utbildning	mental rörlighet
Utbildning:	sjävlärd eller lärling	skola/yrkesskola	kunskap	återkommande livslångt lärande, många yrken
Organisationsform:	familjen	fabriken/facket	högre yrkesutbildning	nätverket
Livsmål:	överlevnad, trygghet	standard, kvantitet	företaget/org.	livskvalitet i alla dimensioner
			konsumtion, kvalitet	

I tabell 1 finns några utmärkande drag för olika samhällestyper. Nyckelorden i rutan för K-samhälle uttrycker både sannolika, möjliga och åtminstone i Lennart Koskinens tankevärld, önskvärda tillstånd. Vi befinner oss just nu i spänningsfältet mellan det ännu kvardröjande tjänstesamhället och det snabbt framväxande K-samhället. Som framgår enligt ovan är den övergången minst lika dramatisk som den mellan jordbruks- och industrisamhället (Koskinen 1994:40).

Kommunikationsprocessen



Figur 1: A Model of the Communication Process, Engel, Warshaw & Kinnear (1994:31). Återgiven av Augustine Ask.

Communication is a transactional process between two or more parties whereby meaning is exchanged through the intentional use of symbols (Engel, Warshaw & Kinnear 1994:31).

Ingen enkel modell kan egentligen visa alla nyanser i kommunikationsprocessen. Engel, Warshaw och Kinnear har sammanställt kommunikationsmodeller utifrån de perspektiv och teorier som förekommer i den omfattande litteraturen i detta ämne. Enligt modellerna börjar kommunikationen när symboler har valts och sammanställts till ett meddelande (encoding). Meddelandet sänds sedan genom någon av sändaren vald media. Mottagare försöker därefter att tyda (decode) symbolerna och få fram betydelsen i meddelandet. Brus (noise) är störningsfaktorer som påverkar mottagningen av meddelandet, brus kan också förvränga meddelandets avsedda innebörd. Det måste också framhållas att sändare blir mottagare genom en kontinuerlig process och feedback. Mottagaren kan dessutom vara ett företag som sänder vidare information till ett flertal mottagare som interagerar med varandra. I detta fall blir kommunikationsprocessen mer komplicerad (Engel, Warshaw & Kinnear 1994:32).

Påverkansfaktorer på beteende

Kulturella, sociala, personliga och psykologiska faktorer styr och påverkar en persons val och beteende. Till största del kan dessa faktorer ej kontrolleras eller påverkas, men de är inte desto mindre viktiga att ta hänsyn till (Kotler, Bowen & Makens 1996:181).

- Kulturella faktorer: här påverkar kultur, subkulturer och socialklass.
- Sociala faktorer: här påverkar olika referensgrupper, familjen samt roller och status.
- Personliga faktorer: här påverkar ålder och livscykelstadium, arbete, ekonomisk situation, livsstil, personlighet och självuppfattning.
- Psykologiska faktorer: här påverkar motiv, uppfattningsförmåga, inlärning, samt tro och attityder.

Teoridiskussion

Valet av John Stuart Mill som teoretiker beror på hans synsätt på stat och demokrati, och det faktum att han ställdes inför ett paradigmskifte i om att industrialismen blommade upp på allvar i Storbritannien. Mill ställdes på sin tid inför problematiken av hur information, kunskap, lagar och förordningar bäst skulle tillgängliggöras för den enskilde medborgaren. På samma sätt ställs vi idag inför en nytt paradigmskifte, där stat och myndigheter i förhållande till företagen och medborgarna har en väsentlig roll. Lennart Koskinen tar upp en för mig intressant vinkling i resonemanget kring informations-, tjänste- och k-samhället. Då jag avser att beskriva utvecklingen i kommunikationen mellan stat och företag, är det av vikt att även beskriva vilken typ av samhälle vi lever i. Jag har även valt att, för mig som ekonom med marknadsföringsinriktning, ta med några mer traditionella teorier såsom, kommunikationsprocessen och påverkansfaktorer på beteende.

DEMOKRATINS FRAMVÄXT & FÖRÄNDRING GENOM IT

Demokrati är inte ett färdigt system, utan ett styrelseskick som ständigt måste återerövas. Dess styrka är dess öppenhet för prövning och diskussion. En livlig demokratidebatt är ett hälsotecken (Pettersson et al. 1996:10).

Långa perioder i världshistorien har inte granskats med den demokratiska luppen, vilket bidrar till glapp i historiken kring demokrati och dess utveckling. Mina litteraturstudier har varit ännu mer selektiva, men jag har ändå valt att ge en översiktlig beskrivning av staten och demokratin genom ett antal nedslag i världshistorien med avslutning i Sverige i nutid. Beskrivningen ger en introduktion till demokratins utveckling, och en grund inför kommande kapitelns inslag av demokrati i förhållande till IT.

Staten och demokratin ur ett historiskt perspektiv

Demokrati såsom benämning på en styrelseform kan härledas till Grekland i slutet av 500-talet f.Kr. För grekerna innebar detta att samtliga vuxna manliga medborgare hade inflytande över stadens styrelse. Den typen av radikal demokrati som praktiserades var endast möjlig då de grekiska stadsstaterna var mycket små enheter både territoriellt och befolkningsmässigt sett (Wikander 040928)

- Platon: 427–347 f.Kr., grekisk filosof. Enligt Platon skulle ledningen i den goda staten anförtros åt insiktsfulla och rättrådiga personer som arbetar för hela nationens väl (Regnell 040928).
- Magnus Ladulås: eg. Birgersson, ca 1240-1290. Namnet Ladulås tros ha tillkommit genom att Magnus genom gästningsförbudet i Alsnö stadga satte lås och skyddade bondens lada (Dahlbäck 040928). Bonden var inte längre rättslös utan hade rättigheter gentemot plundrande övermän.
- Rousseau, Jean-Jacques: 1712-1778, författare, politisk filosof. I Om samhällsfördraget beskrivs hur staten bör organiseras för att varje människa skall tillförsäkras så stor trygghet och frihet som möjligt. Hans tankar utgjorde en ideologisk utgångspunkt för den franska revolutionen (Röhl 040928).
- Franska revolutionen: 1789-1815. Frankrikes författning, bollhuseden, skrevs 1789. En sammanslagning av stånden skedde, och de proklamerade sig som en konstituerande, d v s grundlagsstiftande, nationalförsamling (Ankarloo 040928).
- Mill, John Stuart: 1806-1873, brittisk filosof, nationalekonom och 1800-talsliberalismens ledande gestalt. I ”Considerations on Representative Government” från 1861 utvecklas en version av den representativa demokratin med förordningar ägnade att motverka de, enligt honom, stora farorna med demokrati: likriktning och minoritetsförtryck (Persson 040928).

Den svenska demokratin framväxt inleddes på allvar i samband med 1900-talsskiftet, mycket tack vare den livliga debatt som förts sedan mitten av 1800-talet i bl a ”Tidskrift för hemmet tillägnad den svenska qvinnan” (1866). Rösträttsrörelsen gjorde sin del för att bana väg för ett demokratiskt styrelseskick i Sverige. 1909 infördes allmän och lika rösträtt för män och 1919 fattades beslut om allmän rösträtt för kvinnor och män samt valbarhet till riksdagens andra kammare. 1921 hölls det första riksdagsvalet där kvinnor deltog (Gustafsson & Manns 040929).

Staten och demokratin idag

Demokrati är kanske 1900-talets starkaste och mäktigaste idé, enligt Anthony Giddens. Det finns få stater i världen som inte kallar sig demokratiska, men det finns samtidigt olika former och olika nivåer av demokratisering. Vissa stater som övergått till demokratiskt styre har inte tagit steget fullt ut och andra är på väg att återskapa vad som existerat redan tidigare. Demokratin har sedan

1960-talet gjort nästan lika stora framsteg som den gjort under ett helt århundrade dessförinnan. Detta kan bero på att andra system har provats och misslyckats, medan demokratin har visat sig vara bäst. Vilket inte nödvändigtvis ger en förklaring till de senaste demokratiseringsvågorna, framförallt i de gamla öststaterna. Men den traditionella parlamentariska politiken ter sig alltmer avlägsen i medborgarnas dagliga tillvaro och de snabba förändringar som påverkar denna. Svaret är demokratisk demokratisering, d v s en fördjupning av själva demokratin, där demokratiseringen genomförs såväl över som under den nationalstatliga nivån. Detta är nödvändigt då de tidigare ledningsmekanismerna inte fungerar i ett samhälle där medborgarna lever i samma informationsmiljö som makthavarna. En globaliserad era kräver globaliserade åtgärder (Giddens 2003:73 ff).

Demokrati i Sverige

Regeringsformen från 1974, bygger på folksuveränitetsprincipen, och är grundvalen för det svenska förvaltningssystemet samt utgör ramen för förvaltningspolitiken. All offentligt makt utgår från folket och utövas under lagarna, med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans frihet och värdighet. Det allmänna skall verka för att demokratin idéer blir vägledande inom alla samhällsområden och statsförvaltningen skall med höga krav på rättssäkerhet, effektivitet och demokrati, vara tillmötesgående och tillgänglig. Ett uppdrag för regeringen och förvaltningen är att skapa former som möjliggör ett levande samtal mellan medborgare och den statliga förvaltningen. Hur statsförvaltningen fungerar är också av stor vikt för näringslivets arbets- och tillväxtförutsättningar. För företagen är det också väsentligt att ha tillgång till en förvaltning med klara ansvarsförhållanden och som karaktäriseras av korrekthet, handlingskraft, snabbhet och flexibilitet (Regeringens prop. 1997/98_136:13 f).

Demokrati och IT

I en snabbt föränderlig värld är det viktigt att informationstekniken inte underminerar grundläggande värden som rättssäkerhet och demokrati (Regeringens prop. 1997/98:136, s. 18). Tillgången till information är en grundförutsättning för demokratin. Medborgarnas förmåga att söka/hitta information, skaffa sig kunskap samt föra en dialog på internet kommer att ha en stor betydelse för deltagandet i framtidens politiska process. Statlig och kommunal politik bör inrikta sig på att utveckla tekniker och metoder inom IT för att främja en representativ demokrati med ett brett deltagande. Användningen av IT i demokratin tjänst kommer därför att präglas av försök och experiment under några år (Regeringens prop. 2001/02_80:60 ff).

Svenskarna har hittills inte upptäckt internet som ett sätt att delta i politiken. Är det svenskarna som det är fel på eller det demokratiska systemet. Svensken ser inte internet som ett medium att agera på för att göra sin röst hörd och därmed få politisk makt igenom, och inte heller som ett sätt att kommunicera på för att göra sin röst hörd och påverka regeringen med, samt knappt som ett sätt att ens förstå politiken och dess processer. Man kan konstatera att internet fram till år 2003 inte har utvecklats till att bli en politisk arena för den breda allmänheten (Nilsson & Svensson 2004:41).

Demokratirådets rapporter

Demokratirådet består av fristående forskare som, på uppdrag av Studieförbundet Näringsliv och Samhälle, presenterar analyser och resultat från undersökningar av demokratin normer och funktionssätt. Genom årliga rapporter är syftet att stimulera en debatt kring demokratin villkor. Demokratirådet sammanfattar demokratidefinitionen i tre huvudkomponenter, vilka bildar demokratin kärna: Medborgarstyre, rättsstat och handlingskraft (Rothstein et al. 1995:122).

Demokrati på svenskt vis - Sverige kan bli en bättre konstitutionell demokrati. Den representativa demokratin förutsätter ett levande samspel mellan väljare och valda, och inte enbart en stat där majoriteten styr genom lagstiftning. Sverige uppvisar ett demokratiskt underskott i sitt sätt att diskutera EU. Sverige ska inte på varje punkt anpassa sig till en europeisk normalmodell. När det

gäller t ex offentlighetsprincipen och modellen med självständiga ämbetsverk, bör istället EU lära av Sverige. Men faktum består att delar av det svenska styrelseskicket behöver ändras för att stärka demokratin. Genom en bättre kännedom om det egna förflutna och om de närmaste grannarna, kan Sverige få ökade förutsättningar att kritiskt och självständigt kunna diskutera fram hur landets demokratiska institutioner skulle kunna förbättras (Petersson et al. 1999:137 ff).

Demokrati i EU - EU har stora demokratiproblem. Medborgarna har svårt att förstå, påverka och kontrollera EU och om inget görs finns risk att demokratiproblemen förvärras. Frågan om hur den enskilde europeiska medborgaren skall kunna få insyn, bilda sig en egen uppfattning, påverka och utkräva ansvar, måste ställas. Kunskapen om EU riskerar att snabbt föråldras, då unionen befinner sig ett skede av utvidgning och institutionella reformer. Stora delar av EU:s system står under debatt och EU:s framtid är möjlig att påverka (Petersson et al. 2003:120 ff).

Demokratins grundlag - Demokratins kärna är tanken att folket ska styra sig självt, d v s folkvälde. Det svenska folkstyret kan förstärkas genom konstitutionella reformer och genom en folkligt förankrad författningspolitik. I. Sveriges nuvarande grundlagar fyller inte kravet på en normativ, styrande konstitution. Denna bör vara ett regelsystem i medborgarnas allmänna och långsiktiga intresse. II. Dagens flernivådemokrati skapar en svårgenomskådlig maktstruktur och en otydlig ansvarsfördelning. En tydligare maktfördelning mellan stat och kommun, och medborgarstyrda kommuner är önskvärd. III. Minoritetsregeringar, oklart ansvar och bristande maktväxling kännetecknar svensk politik. Inför en senat och förstärk väljarnas makt över regeringen (Petersson et al. 2004:152 ff).

STATLIG IT-UTVECKLING

24-timmarsmyndigheten innebär ett paradigmskifte för många statstjänstemän, vilket kräver förändrade kompetenser, arbetsmetoder och arbetsorganisation, synsätt och värderingar. För att en övergång till 24-timmarsmyndigheten ska lyckas krävs ett arbete med kunskaps- och kompetensutveckling hos stora grupper av statsförvaltningen. (SOU 2004_65:115).

Utvecklingen av IT-användningen inom staten och av 24-timmarsmyndigheten kan följas utifrån ett antal handlingsprogram, betänkanden och samarbeten.

En tidslinje i IT-utvecklingen

1998: En förvaltning i medborgarnas tjänst

Handlingsprogrammet ”En förvaltning i medborgarnas” tjänst utgör grunden för den gemensamma förvaltningskulturen. I denna lyfts webbplatsen fram som servicekanal till medborgare och företag.

Informationsteknikens användning ökar, samt EU-medlemskapet och internationaliseringen påverkar statsförvaltningen i stor utsträckning. Dessa förhållanden ställer statsförvaltningen inför nya möjligheter, nya förutsättningar och nya utmaningar (Regeringens prop. 1997/98_136:13).

Effektiv informationsförsörjning - IT kommer att spela en viktig roll i 2000-talets statsförvaltning. Datateknik, telekommunikation och hemelektronik gör information tillgänglig i hemmen och på arbetsplatsen, vilket erbjuder revolutionerande möjligheter för samhället. Den offentliga förvaltningen bör vara en förebild i arbetet såväl vad gäller användningen av IT som utvecklingen av dess egna tjänster på informationsförsörjningsområdet. Det bör vara ett offentligt åtagande att säkerställa att samhällets basinformation görs lätt tillgänglig till rimliga kostnader och på likvärdiga villkor för alla grupper i samhället. Staten är på väg in i en elektronisk förvaltning där kvalitet och service till medborgare och företag är en viktig utgångspunkt. Utvecklingen är i ett inledande skede och bör fortsätta (Ibid 1997/98_136:17 f).

IT underlättar samverkan - IT:s möjligheter bör tas till vara när det gäller samverkan. Elektroniska infrastrukturer för information, IT-nät, bör användas för att knyta ihop organisationer, arbetsställen eller enskilda anställda i syfte att tillsammans utföra olika uppgifter. Från effektivitetssynpunkt innebär det att myndigheter lättare och snabbare kan samarbeta. Från servicesynpunkt innebär det att användningen av t ex internet, underlättar medborgares och företags kontakter med den offentliga förvaltningen. Ur sysselsättningssynpunkt kan IT-näten innebära att arbetstillfällen i glesbygd kan räddas, då den geografiska lokaliseringens betydelse minskar (Ibid 1997/98_136:37 f).

2000: En förvaltning i demokratins tjänst – ett handlingsprogram

Regeringen befäster vikten av staten som föredömlig IT-användare som det främsta redskapet för att utveckla servicen i förvaltningen. Regeringens åtgärder för en långsiktig utveckling inbegriper 24-timmarsmyndigheten som det vägledande begreppet i arbetet med att utveckla förvaltningens service till medborgare och företag. Regeringen fastslår ett antal mål och åtgärder kopplade till IT:

Mål i handlingsprogrammet för IT - Medborgare och företag skall få information, ställa frågor, lämna uppgifter och utträta andra ärenden när det passar dem oberoende av kontorstider eller geografisk läge. Medborgare och företag skall även bli mer delaktiga i förvaltningens arbete med att utforma och erbjuda sina tjänster. Det är angeläget att offentlig information görs tillgänglig på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt, oavsett vem som ansvarar för informationen. Informationen ska utformas på ett tydligt och begripligt sätt.

Åtgärder i handlingsprogrammet för IT - Kriterier för 24-timmarsmyndigheten utarbetas, som ett led i utvecklingen av den elektroniska förvaltningen. Myndigheterna ska utveckla elektroniska tjänster på ett sätt som passar medborgares, företags och andra avnämares behov.

Andra åtgärder involverar också: En försöksverksamhet med servicedeklarationer startas vid myndigheter med bred kontaktyta mot medborgare och företag. Myndigheterna ska redovisa sina åtaganden vad gäller service och skapa en dialog om hur servicen kan utvecklas. Ökad samverkan mellan statliga och kommunala myndigheter för att förbättra servicen. Samt att en strategi utformas för att effektivisera och underlätta tillgängligheten till den grundläggande elektroniska samhällsinformationen från offentlig sektor.

När det gäller företagen pekar handlingsprogrammet speciellt på åtgärder såsom: Ett internetbaserat informationssystem utvecklas med relevant och situationsanpassad myndighetsinformation för att förbättra dialogen med blivande och befintliga företagare. Dessutom ska småföretagarundersökning av attityder till myndigheters information och tillgänglighet genomföras, som ska bli ett stöd i myndigheternas kvalitetsarbete och i regeringens styrning av myndigheterna (Justitiedepartementet 2000:19 ff).

2002: Demokrati för det nya seklet.

En tyngdpunkt ska läggas i regeringens arbete för att utveckla en statlig förvaltning med en förbättrad service för medborgare och företag. Dessa ska, via internet, informeras om vad de kan förvänta sig och kräva av myndigheters service. Många av de tjänster som riktar sig till medborgare och företag kommer att erbjudas via internet. Man bör kunna hämta och lämna den information som är relevant i varje enskild situation, oavsett hur informationsansvaret är fördelat mellan myndigheter, stat, kommun och landsting, vilket kräver samverkan för att skapa servicelösningar för alla parter (Regeringens prop. 2001/02_80:60).

2003: Ett informationssamhälle för alla?

Riksrevisionsverket (RRV) granskade, under år 2003, hur väl nittiotvå statliga webbplatser uppfyllde statsmakternas mål för den elektroniska förvaltningen, med utgångspunkt från frågan: Hur väl är statliga myndigheters webbplatser anpassade till medborgarens behov och förutsättningar? Granskningen har utgått från användarkrav men fokuserar på grupper i samhället som i högre grad riskerar att hamna utanför den elektroniska förvaltningen, d v s funktionshindrade, invandrare och äldre.

- Det viktigaste användarproblemet är bristen på enhetlighet, d v s besökaren tvingas lära sig nya strukturer och funktioner på i stort sett varje webbplats.

RRV konkluderar att funktionshindrade, invandrare och äldre skulle kunna ha stor nytta av elektroniska tjänster om de anpassades efter deras behov. Dessa medborgare står inför många problem när de vill använda statliga myndigheters webbplatser, problem som även andra användare drabbas av. Granskningen visar även att flertalet statliga webbplatser inte uppfyller medborgarnas krav, vilket gör att de inte kan utnyttja de elektroniska tjänsterna fullt ut. RRV:s slutsats är att användar- och tillgänglighetsperspektivet inte har fått tillräckligt uppmärksamhet vid utbyggnaden av den elektroniska förvaltningen. Detta innebär att stora medborgargrupper inte kan dra nytta av myndigheternas elektroniska tjänster. Och då tjänsterna inte används fullt ut kan inte heller myndigheterna tillgodogöra sig rationaliserings- och effektiviseringsvinster av investeringar i tjänsterna (RRV 2003:11 f).

RRV anser att användarperspektivet måste ges högre prioritet och därmed genomsyra hela den elektroniska förvaltningen, om statsmakternas mål ska kunna uppnås. Det krävs åtgärder på olika nivåer för att komma till rätta med användarproblemen. Idag saknas en sammanhållen strategi för den elektroniska förvaltningen. Vilka användar- och tillgänglighetskrav som ska ställas på

myndigheternas webbplatser finns inte heller reglerat. Idag finns enbart frivilliga rekommendationer från Statskontoret. Någon ansvarig för att formulera krav och se till att dessa följs finns inte utsedd, inte heller vem som ska bistå myndigheterna med stöd vid utformning av sina webbplatser. Myndigheter har sällan något särskilt syfte eller någon policy för sin webbplats. RRV menar att det är en viktig strategisk fråga för myndighetsledningen. Att åtgärda bristerna är inte främst en fråga om resurser utan om insikter i användarnas förutsättningar.

Åtgärder behövs längs hela kedjan från statsmakterna till de enskilda myndigheterna för att komma till rätta med de användar- och tillgänglighetsproblem som granskningen påvisat. RRV (2003:13 f) föreslår att:

- Statsmakterna måste ta ett strategiskt ansvar för den elektroniska förvaltningen
- Tydliga krav ska ställas på statliga webbplatser utformning, ur tillgänglighetshänseende.
- Ansvar för att ställa krav på webbplatser måste klargöras.
- Stöd till medborgare som saknar tillgång till Internet bör ingå i de strategiska övervägandena
- Ansvarig måste utses, dit myndigheter kan vända sig och få stöd med frågor som rör webbplatsens tillgänglighet och användarvänlighet samt de många problem som speciellt små och mindre myndigheter har med sina webbplatser.

2004: E-tjänster för alla

24-timmarsdelegationen överlämnade i maj 2004 delbetänkandet ”E-tjänster för alla”, i vilken man formulerat bl a följande mål för sitt arbete (SOU 2004:9):

- Den enskilda individens och företagets behov ska styra utbudet av e-tjänster, och kontakterna med de offentliga aktörerna ska förenklas och nya typer av tjänster ska erbjudas.
- Tillgängligheten ska vara hög, vilket betyder att individer och företag ska ha god och likvärdig service oavsett var man är lokaliserad och oavsett vid vilken tidpunkt behovet finns. Dessutom skall tekniken anpassas efter individens förutsättningar.
- En utveckling mot ett ökat antal e-tjänster och e-tjänster med nytt innehåll frigör resurser och bidrar till att utveckla kvaliteten i verksamheten.
- Fokus på individen ska påverka inriktningen av den offentliga verksamheten, så att den fungerar på individernas villkor och behov istället för på den egna verksamhetens.

2004: Vem styr den elektroniska förvaltningen?

Riksrevisionen (RiR 2004:7 ff) granskade regeringens och myndigheternas arbete med att införa en elektronisk förvaltning, utifrån frågan: Hur väl fungerar regeringens styrning för att uppnå målen för den elektroniska förvaltningen? Granskningen bygger på tio fallstudier som omfattar myndigheter och departement.

- Få avancerade tjänster erbjuds. Målet med bättre service till medborgarna har inte varit myndigheternas främsta drivkraft i utvecklingen av e-tjänster. Istället har myndigheterna prioriterat tjänster som ökat kostnadseffektiviteten internt.
- Det förekommer rättssäkerhetsproblem med e-post, d v s medborgare/företag kan inte vara säkra att e-postmeddelanden kommer fram och hanteras på ett betryggande sätt.
- Myndigheterna har fått stor handlingsfrihet att själva utveckla e-förvaltningen, med hjälp av en återhållsam formell mål- och resultatstyrning från regeringen. De stödjande styrmedlen bl a med hjälp av Statskontoret räcker inte till.
- Regeringen bör komplettera sin information till riksdagen om reformens inriktning och ambitioner med tydligare information om hur reformarbetet utvecklas och vilka konkreta resultat som uppnåtts.

Granskningen visar att reformen har fått begränsat genomslag hos alla de granskade myndigheterna och att det finns allvarliga brister i förutsättningarna för införandet av en elektronisk förvaltning om utvecklingen fortsätter som hittills, vilket drabbar medborgare, företag såväl som myndigheterna själva (RiR 2004:51).

2004: Det försvinnande försprånget

I juni 2004 publicerade Stockholms Handelskammare en utvärdering av regeringens IT-politik ur ett näringsperspektiv och konstaterar att Sverige håller på att förlora sitt försprång som IT-nation.

Enligt Handelskammaren är huvudproblemen för den svenska IT-politiken, att den inte finns någon klar ansvarsfördelning tillsammans med att det inte ställs upp några mätbara mål. Den svenska IT-politiken kännetecknas av en mångfald av grupper utan förankring i den politiska processen, samt en mångfald av myndigheter som har att förvalta politiken på IT-området. Regeringens arbete med IT-frågor inom EU lider av att det IT-expertis inom svenskt näringsliv blandas in för sent, om alls, i arbetet på EU-nivå. Riskerna finns att om den politiska styrningen uteblir, och om inga mål sätts upp, kommer Sverige snart att marginaliseras än mer på IT-området, med en utveckling som stagnerar för varje år som går (Stockholms Handelskammare 2004:15 f).

SAMHÄLLSUTVECKLING BASERAD PÅ IT

The secure, self-complacent retrospect to what is done is nothing, while the anxious, uneasy looking forward to what is to come is everything (Hazlitt ca 1900:42).

Man kan följa frångången från industrisamhället i följande texter. Men vilket typ av samhälle befinner vi oss egentligen i idag?

K-samhället

IT skapar förutsättningar för en helt ny samhällstyp, men är kanske inte lika utmärkande för hela samhället som jordbruket, industrin och det traditionella tjänstearbetet var. Vill man få fram en adekvat beteckning, ser man ganska snabbt att det inte längre finns en utmärkande faktor för det nya samhälle som håller på att växa fram. Istället kan man tala om ett "mångfaldens samhälle", som kännetecknas av rörlighet och av centrala begrepp som kunskap, kvalitet, kompetens och kommunikation. Till dem kan fogas kultur, känslor, kundorientering, kretsloppstänkande och kvinnokraft. K-samhället har blivit ett samlingsbegrepp för dessa begrepp vars betydelse börjat träda i förgrunden (Koskinen 1994:38 f).

Some observers of computer networks and other new technologies say that the term "information age" is a misnomer; we should rather call this the "communication age" (Stefik 1997:120).

Informationssamhället

Detta är en spännande tid i informationens tidsålder. Informationssamhället skall betjäna alla sina medborgare, inte bara de tekniskt kunniga och ekonomiskt privilegierade. Och det vanligaste orosmolnet är: Hur passar jag in i en sådan föränderlig ekonomi? Detta är en legitim oro, då yrken och branscher kommer att försvinna, men nya marknader kommer att uppstå och nya arbetstillfällen kommer att skapas. Detta kommer att ske under de närmaste två till tre decennierna (Gates, Myhrwold & Rinearson 1995:295 ff).

Samhällets utveckling blir starkt förknippad med informationsbehandling i alla former och hur man genom nya arbetsformer drar nytta av dessa (Regeringens proposition 1997/98_136:17).

Enligt Christer Sturmark (1999:19 f), IT-konsult, skribent och debattör, står vi nu inför industrisamhällets övergång till informationssamhället. Sturmark menar också att information och informationshantering har blivit ett värdeskapande fundament för informationssamhället.

In the late twentieth century we are told that we live in a new "information economy", and that information is power, and the key to national success (Whitaker 1999:1).

En ny, revolutionerande teknologi för kommunikation och information kommer otvivelaktigt att ändra förutsättningarna för allting: samhället, ekonomin och för kulturen. Utvecklingen kommer att innebära att vi kan åtgärda vissa problem, men i gengäld kommer vi att konfronteras med en hel uppsättning nya. Teknologin skakar om vår intellektuella miljö och får idévärlden att uppvisa nya och oförutsedda mönster. Vi inträder i ett nytt socialt, kulturellt och ekonomiskt paradigm. Historien är inte död, den återuppstår i detta nu i en ny skepnad (Bard & Söderqvist 2000:25, 30, 261).

Vissa röster varnar för myten om informationssamhället och en för hög tilltro till IT:s betydelse, medan andra framställer den nya tekniken som en mer eller mindre självgående och ohejdbar kraft, som människan och samhället har att anpassa sig till (SOU 2000_1:99).

Basen för informationssamhället är förknippad med tillgängligheten av information, såväl från informationsresurser som från människor. Undersökningen visar på en stadig ökning av tillgången till datorer och internet i svenska hem under de senaste åren. Men det är fortfarande lång väg kvar tills vi lever i ett informationssamhälle för alla. Sverige är dock på väg att bli ett informationssamhälle. Allt fler tjänster finns på nätet, producerade av offentlig förvaltning, ideella förmågor och kommersiella intressen. Få nationer har kommit så långt i uppbyggandet av den samhälls- och kommersiella servicen på internet som Sverige. Men hittills har sådana prioriteringar lett till att den traditionella servicen ”över disk” rationaliserats eller försvunnit. I undersökningen konstateras att 2/3 av det svenska folket är en mogen marknad. Men nu ställs Sverige som den första nationen inför utmaningen att integrera den tredjedel av befolkningen som inte är uppkopplade. Ska marknaden vidgas krävs att denna sista tredjedel av det svenska folket bjuds in i det framväxande samhället. Antar industri och samhälle denna utmaning, och vinner den, har vi fått en enorm konkurrensfördel (Nilsson & Svensson 2004:12, 18, 46 f).

E-samhället

Inger Gran, föreningsdirektör på Dataföreningen Stockholm, ger i förordet av ”Informations-samhällets framväxt” en bild av det framväxande svenska e-samhället. Den första pc:n kom 1982 och först i mitten av nittio-talet började näringslivet använda internet, e-post och webb i stor skala. Nästa steg i utvecklingen är byggandet av e-samhället. Men även om många har tillgång till datorer och internet, innebär inte detta att de är fullfjädrade användare med e-tjänster som en del av tillvaron. Fortfarande står en tredjedel av Sveriges befolkning utanför det gryende e-samhället. Men sakta växer en grupp av mogna och rationella användare fram. Internet uppfattas inte längre som synonymt med att surfa på nätet, utan istället finner allt fler svenskar resurser på internet som är viktiga för sitt sätt att leva (Nilsson & Svensson 2004:6 ff).

Inger Gran likställer termen e-samhälle med informationssamhälle, och menar utan någon djupare analys, att informationstillgången kommer att styras av om man är en e-medborgare eller inte. Ett fullständigt e-samhälle är det samhälle där all samhälls- och kommunikation sker över tekniska nät och för att kunna ta del av informationen måste individen bli en kunskapsrik person om hur man gör, var man hittar och hur man validerar information. Inger Gran anser dock att utvecklingen går alltför sakta för att nå regeringens mål, att Sverige ska bli ett e-samhälle före alla andra länder, enligt IT-propositionen 1999:2000 (Gran 041008, Intervju).

Från industri- till informations-, e- eller k-samhälle?

I ovanstående exempel, liksom i mina övriga litteraturstudier, kan jag konstatera att huvuddelen av författarna anser att vi i dagens Sverige redan befinner oss i, eller är på god väg in i informationssamhället. Andra ställer sig istället tveksamma till begreppet informationssamhället och vill använda andra beteckningar.

Det postindustriella samhället

K-samhälle, informationssamhälle, e-samhälle, tjänstesamhälle eller industrisamhället. Vilken typ av samhälle vi lever i idag verkar fortfarande vara oklart, men det som kan antas är att vi idag i Sverige lever i ett postindustriellt samhälle.

Begreppet postindustriellt samhälle används av dem som menar att sociala förändringsprocesser har fört oss förbi och bortom den industriella ordningen. Ett samhälle som är baserat på produktion av information snarare än på produktion av materiella föremål. Man menar också att vi idag upplever lika grundläggande förändringar som vid införandet av den industriella eran för omkring tvåhundra år sedan (Giddens 1998:645).

MYNDIGHETER I FÖRETAGENS TJÄNST

Till Regeringskansliets verksamhet hör myndigheter som ansvarar för den löpande verksamheten inom statsförvaltningen. Regeringen bestämmer mål, riktlinjer och fördelar resurser, men den bestämmer inte hur en myndighet ska tillämpa en lag eller hur de ska besluta i olika ärenden (Regeringskansliet 041013).

Jag inriktar mig på Patent och registreringsverket (PRV) och Bolagsverket, som i sin verksamhet vänder sig till juridiska personer. Jag har valt Statskontoret för sitt uppdrag att främja 24-timmarsmyndigheterna. Jag har samtidigt tagit del av undersökningar och intervjuat representanter för intresseorganisationer för att få en extern syn på myndigheternas arbete inom området 24-timmarsmyndigheten.

En myndighet blir två

Patent- och registreringsverket delades den 1 juli 2004 upp i två olika myndigheter. Genom delningen renodlas verksamheterna med målet att ge bästa möjliga service till privatpersoner, organisationer och företag. (Bolagsverket 2004):

- **Bolagsverket** hanterar huvudsakligen registreringen av nya företag och registerändringar för befintliga företag, tar emot årsredovisningar och registrerar företagsinteckningar. Bolagsverket fattar även beslut i likvidationer och gör de registrerade företagsuppgifterna tillgängliga i näringslivsregistret.
- **PRV** hanterar ärenden rörande patent, design, varumärken, personnamn, periodiska skrifter och utför uppdragsverksamhet.

På Bolagsverket anser man att uppdelningen är naturlig, då verksamheterna redan före delningen var skilda inom PRV, bl a genom separata adresser, hantering och rutiner. På sikt kommer delningen att innebära fördelar både ur kommunikationshänsyn och för uppnå en effektiv hantering. (Sjöberg 041011). PRV framhåller att delningen var ett politiskt beslut, som man inte vill ta ställning till (Bruset 041011). Och man anser inte att delningen kommer att innebära några större problem informationsmässigt sett. Många kunder har regelbunden kontakt och känner därmed till delningen. Till övriga försöker man att nå ut via olika typer av information.

Servicenivå undersökning som grund för delning?

PRV var en av myndigheterna i Statistiska centralbyråns undersökning av mindre företags uppfattning av statliga myndigheters service år 2002. Den analysmodell som användes, ”SCB:s Kvalitetsmodell med Nöjd-Kund-Index”, inriktades på att strukturera insamlade data så att man tydliggjorde de områden som skulle prioriteras för att respektive myndighet skulle kunna förbättra sitt helhetsbetyg. (SCB 2002:3).

Respondenterna har varit företag med färre än 250 anställda, som haft kontakt med myndigheten per telefon, e-post, brev, fax eller personligen (SCB 2002:5). Företagen betygsatte olika delar av verksamheten på en skala från 1 till 7, där ett högt värde också innebar ett högt betyg (SCB 2002:9).

Jag har valt att ta med betyget som företagen gav handläggningstider, tillgänglighet, information från PRV, samt företagens helhetsintryck av PRV:s service. Jag har tagit med uppgifterna från verksamhetsområdet nyregistreringar (174 företag besvarade frågeformuläret), som idag hanteras av Bolagsverket. Jag har även tagit med PRV:s verksamhetsområde mönster och varumärken (191 företag besvarade frågeformuläret), som idag ligger kvar hos PRV, detta gäller även för patentområdet (74 företag besvarade frågeformuläret).

Tabell 2: Sammanställning av företags betyg (skala 0–7) av PRV:s service (SCB 2002:102 ff).

	HANDLÄGGNINGSTID	TILLGÄNGLIGHET	INFORMATION	HELHETS BETYG
NYREGISTRERINGSÄRENDEN	4,2	5,0	4,7	4,8
MÖNSTER & VARUMÄRKEN	3,9	4,9	4,5	4,4
PATENT	4,0	5,3	4,7	5,0

Tillgänglighet fick bäst betyg, medan handläggningstiden var en svag punkt inom alla verksamhetsområden. Handläggningstiderna är dessutom ett område som man inom det nystartade Bolagsverket haft betydande problem med inledningsmässigt.

Bolagsverket

Den 7 oktober 2004 invigde näringsminister Leif Pagrotsky den nya myndigheten Bolagsverket. Men starten har inte gått helt smärtfritt. Bolagsverket har inledningsvis, haft problem med kötider på som mest nio veckor. Under de senaste veckorna har kötiderna minskat. HG Wessberg, Bolagsverkets generaldirektör, har en nollvision. På sikt ska kötiderna avvecklas och de ärenden som kommer in ska registreras direkt. För att nå dit måste Bolagsverket bli bättre på att hantera de möjligheter som IT ger. Dokument som kräver en underskrift, t ex årsredovisningar, måste idag sändas över till Bolagsverket via post, där de skannas in, istället för att tas emot digitalt från början. Bolagsverket väntar nu på en lagändring som gör att alla ärenden kan tas emot digitalt, vilket enligt HG Wessberg skulle spara mycket tid och resurser. Men detta kommer först att bli genomförbart under år 2006 (Edenhall 2004).

Bolagsverket om 24-timmarsmyndigheten, demokrati och samhällskommunikation

På Bolagsverkets webbplats kan man läsa att verket aktivt deltar i förnyelsen av den offentliga förvaltningen genom att arbeta i enlighet med de ambitioner som sammanfattas med begreppet 24-timmars-myndigheten. (Bolagsverket 041004).

Daniel Sjöberg, marknadsinformatör, har givit Bolagsverkets syn på 24-timmarsmyndigheten, demokratiaspekten och på samhällskommunikation utifrån myndighetens användning av IT (Sjöberg 041011).

24-timmarsmyndigheten - Bolagsverket har i produktionen av sin webbplats delvis använt sig av utkastet till den nuvarande vägledningen av 24-timmarsmyndigheten, då denna inte var utgiven vid tidpunkten. Huvudsakligen gjordes en genomgång och prioritering för att åstadkomma en webbplats med god tillgänglighet.

”En 24-timmarsmyndighet blir man inte genom en ny webbplats, men för skapandet av just den så var det intensiva delningsarbetet trots allt fruktsamt. Men inget att rekommendera (Sjöberg 041011).

Styrningen för att uppnå målen för den elektroniska förvaltningen, skulle från regeringens sida sett kunna vara bättre. Många lösningar för myndigheter skulle kunna vara gemensamma, och framtagandet av dessa borde styras upp för att fungera i den helhet som offentligservice (24-timmarsmyndigheten) tillhör. Det skulle kunna göras resurs- och kostnadsbesparingar och tjänster, kunskap och innehåll skulle komma fler tillgodo snabbare. Råd och vägledningar åstadkommer inte detta.

Demokrati och samhällskommunikation genom IT - Bolagsverket använder sin webbplats för att tillgängliggöra informationen i sina register (näringslivsregistret). Tillgången till denna information är en förutsättning för ett sunt affärsliv och där finns det klara demokratiska kopplingar, enligt Bolagsverket.

Det har skett en förändring i interaktionen mellan myndigheter och företag under senaste år, enligt Daniel Sjögren. Speciellt i Bolagsverkets fall, då en allt större grupp har direktkontakt med myndigheten istället för via ombud och olika former av mellanhänder. Kraven på tillgänglighet och service har också ökat. Men IT förenklar inte enbart i kontakten mellan myndigheten och företagen. Innan tekniken är mogen och accepterad förekommer det ibland svårigheter, som bl a kan bestå av att tekniken sällan helt ersätter andra lösningar och kanaler, utan mer är ett komplement.

En förenkling av företagets vardag - Genom att utveckla skriftligt material, förenkla språk och genom att utveckla ett antal tjänster och funktioner på internet, inte minst i samarbete med Skatteverket (foretagsregistrering.se) försöker Bolagsverket att förenkla företagets vardag. Den stora informationsmängd som finns hos myndigheter blir genom webben mer tillgänglig än tidigare. Men det som skulle kunna ses som en brist är avsaknaden av en genomgående webbplatsstruktur, myndigheter emellan. Portaler och strukturer borde samordnas så att det för företagen blir lätt att finna och tillgodogöra sig information.

Bolagsverket internationellt sett - Det finns studier och mätningar på hur service och ärendehantering fungerar i jämförelse med Danmark och Norge. Som det ser ut nu är servicenivån ganska jämbördig.

Patent- och registreringsverket (PRV)

Marica Bruset, informations- och webbansvarig, har genom en intervju (041011) givit PRV:s syn på 24-timmarsmyndigheten, på demokratiaspekten och på samhällskommunikation utifrån myndighetens användning av IT.

24-timmarsmyndigheten - PRV arbetar efter delningen lika strategiskt utifrån Statskontorets råd och rekommendationer för 24-timmarsmyndigheten, som innan delningen. Men i samband med att PRV:s webbplats vid delningstillfället ändrades passade man på att certifiera webbplatsen för funktionshindrade.

Naturligtvis är det svårare att få en samstämmighet utifrån råd och rekommendationer. De riktlinjer som dragits upp för 24-timmarsmyndigheten är ju trots allt råd och rekommendationer mer än de är mål. Men totalt sett utgör detta inte något direkt problem för PRV (Bruset 041011).

24-timmarsmyndigheten kan, enligt PRV, ses som ett verktyg för att förbättra samhällskommunikationen. PRV anser att det finns mycket kunskap bakom de rekommendationer som ligger till grund för 24-timmarsmyndigheten. Men anser också att det i förlängningen är viktigt att få en tydligare uppföljning på hur rekommendationerna följs och hur de eventuellt kan användas på ett bättre sätt.

Demokrati och samhällskommunikation genom IT - PRV för diskussioner kring demokrati, för att inte någon grupp ska utestängas. Här handlar det bl a om tillgänglighet genom att PRV i sin information använder språket på rätt sätt och för att underlätta tillgänglighet till informationen för funktionshindrade. PRV ser också till att all information finns tillgänglig både i tryck och i elektroniskt format. Och för att inte de personer som inte har tillgång till datorer och internet ska stängas ute från PRV:s elektroniska information och tjänster finns det ett antal datorer och skrivare hos PRV som kan användas av kunder på plats för att söka och skriva ut information.

IT har förändrat kommunikationen de senaste åren, och har inte minst möjliggjort en snabbare kommunikation mellan PRV och våra kunder. IT förenklar också i kommunikationen. PRV tillhandahåller sedan några månader en elektronisk tjänst där kunder kan lämna synpunkter, vilket är en fördel.

En förenkling av företagets vardag - Arbetet med 24-timmarsmyndigheten är inte en fasad utåt där PRV enbart följer Statskontorets rekommendationer. PRV försöker också att effektivisera arbetet internt sett, något som i förlängningen ska komma kunderna tillgodo. PRV arbetar med tjänster som ska förenkla vardagen för företagen, bl a har den digitala varumärkesansökan används i allt större utsträckning. PRV arbetar också för en lagändring så att det snabbt som möjligt ska kunna bli möjligt för myndigheter att ta emot digitala dokument även när de kräver en underskrift. Var annat år genomför PRV en undersökning av webbplatsen, efter vilken också tjänster på webbplatsen brukar följas upp. Även kunderna ställer sig positiva till att söka information genom internet, inte minst när de kan få snabba besked om var de kan hitta information.

PRV internationellt sett - PRV jämför gärna sin verksamhet med hur man arbetar i Danmark, som är mycket duktiga inom området, och där man även har gjort studiebesök. Inom EU sker det olika typer av samarbete där länderna försöker att dra lärdom av varandra, istället för att uppfinna hjulet om igen.

Statskontoret och 24-timmarsmyndigheten

Statskontoret är en stabsmyndighet till regeringen, som på regeringens uppdrag arbetar med att på olika sätt främja utvecklingen av en rättssäker, demokratisk och effektiv offentlig sektor. (Statskontoret 041004).

Regeringen gav i juni 2001 Statskontoret i uppdrag att främja 24-timmarsmyndigheterna, d v s myndigheterna som utvecklar och tillhandahåller elektroniska tjänster. I Statskontorets uppdrag ingår det att ta fram olika typer av vägledning som har sin tyngdpunkt i rekommendationer och råd om hur en bra webbplats ska vara utformad. (Statskontoret 2002:9).

Tabell 3: Ledstjärnor för en 24-timmarsmyndighet (På väg mot 24-timmarsmyndigheten, s.10 f).

Öppenhet:

Medborgare och företagare ska ha möjlighet till insyn i hur ett ärende handläggs. De ska enkelt kunna ta reda på hur ärendet hanteras, var det befinner sig i en arbetsprocess och när det beräknas vara avslutat, bl a via diaries på internet. Man ska via internet kunna framföra synpunkter till förvaltningen. Rutiner för att ta till vara synpunkterna och för återkoppling av vidtagna åtgärder ska finnas.

Service:

Alla ska få lika hög kvalitet i handläggning och service, oavsett förutsättningar och var i landet man bor. Det ska vara lätt att hitta rätt och att framföra sitt ärende. Medborgare och företag ska inte själv behöva ta reda på hur den offentliga förvaltningen fördelar sitt ansvar, utan kunna ta en kontakt för ett ärende. Man ska kunna använda den kontaktform som passar bäst: personliga möten, reguljärbrev, telefonservice eller internet.

Effektivitet:

Det är viktigt att förvaltningen systematiskt omprövar verksamhetsprocesser och strukturer, och tar tillvara de effektivitetsvinster som samverkan med andra kan ge. Det gäller att utnyttja tekniken för att utjämna skillnader i arbetsbelastning genom att överföra ärenden från en överbelastad enhet till en med ledig kapacitet.

Statskontoret arbetar sedan augusti 2004 med uppdraget att vidareutveckla, implementera och förvalta vägledningen 24-timmarswebben 2.0, där Funda Denizhan är uppdragsansvarig (041014).

24-timmarsmyndigheten och e-förvaltningen - Det har funnit problem med styrningen för att uppnå målen och just med anledning av detta bildades e-nämnden, Nämnden för elektronisk förvaltning, i januari 2004. E-nämnden fattar beslut och legitimerar riktlinjer, som exempelvis har gjorts när det gäller vägledningen för 24-timmarswebben och e-legitimation. De råd, rekommendationer och riktlinjer som fastställs av E-nämnden kommer att få en högre status och legitimitet inom den offentliga förvaltningen.

Demokrati och samhällskommunikation - Demokratiaspekten tas upp på olika sätt i många av de projekt som drivs genom Statskontoret. Insyn är ett steg närmare demokrati. För att medborgare och företag ska kunna tycka något måste de ha insyn i processerna. Därför strävar Statskontoret i rekommendationerna till 24-timmarswebben att diaries skall göras tillgängliga via internet. Genom Guldlänken premieras offentlig sektors användning av internet till nytta för medborgare. Varje år delas det ut pris i tre klasser, varav ett är för *Bästa e-demokrati*. Ett pris som i år tyvärr inte delades ut, då inget bidrag nådde upp till kriterierna.

Självklart bidrar visionen om 24-timmarsmyndigheten till att förbättra kommunikationen mellan medborgare och myndigheter! Kärnan i visionen är att öka medborgarservicen, insynen och bidra till ett effektivare informationsutbyte (Denizhan 041014).

När man talar om 24-timmarsmyndigheten erbjuder man service och tillgänglighet, inte enbart via datorer och internet utan även genom kanaler som telefon och sms via mobilen etc.

Internationella perspektiv - Sverige ligger fortfarande i täten när det gäller utvecklingen av samhällskommunikation genom IT, trots att utvecklingen stannat av något. Statskontoret gör kontinuerligt jämförelser och mätningar gentemot andra länder, däribland också gentemot Danmark som ligger långt fram inom området.

På väg mot 24-timmarsmyndigheten

Nu har 24-timmarsmyndigheten kommit en bit på vägen och både myndigheterna som producenter och användare i form av företag har börjat bilda sig en uppfattning om möjligheter och problem med 24-timmarsmyndigheten.

Myndigheternas planering för 24-timmarsmyndigheten

Företaget KPMG Consulting genomförde, vid årsskiftet 2002-2003, en undersökning i syfte att kartlägga planeringen för 24-timmarsmyndigheten inom svenska myndigheter och affärsverk. Av 100 kontaktade myndigheter besvarade 37 enkäten, av vilka huvuddelen (87%) var myndigheter. Deras huvudsakliga roll är informerande (57%), handläggande (41%) och rådgivande (32%) och deras viktigaste externa intressenter uppgavs vara andra myndigheter (62%), politiska beslutsfattare (60%), samtliga medborgare (54%) samt företag (51%).

- Hos 19% av de tillfrågade angavs ingen vara ansvarig för att utveckla organisationen till en 24-timmars-myndighet, vilket i första hand gäller för de mindre av de tillfrågade organisationerna.
- Endast ett fåtal (5%) tror att de senast den 31 december 2005 kommer att ha genomfört de förändringar som krävs för att bli en 24-timmarsmyndighet. 30% tror att de kommit mycket långt, medan 41% tror att det kommer att ha nått ganska långt.
- De områden som för organisationen är viktigast att fokusera på i en utveckling mot att bli en 24-timmarsmyndighet är främst kund-/medborgarservice (57%), samarbete med andra myndigheter (16%), medan endast ett fåtal (5%) anser att e-demokrati är ett viktigt område.
- Endast 3% hade vid undersökningstillfället en övergripande plan för att bli en 24-timmarsmyndighet innan den 31 december 2005. 27% hade delvis en plan, medan 65% inte hade någon plan.
- Endast 3% hade en detaljplan för att bli en 24-timmarsmyndighet, 5% hade delvis en detaljplan medan 87% inte hade någon detaljplan.
- Det största hinder man såg i utvecklingen var penningresurser tillsammans med antalet tillgängliga medarbetare för utvecklingsarbetet (43%). Kompetens (27%) och lagstiftning (22%) spelar också in. Endast 5% ser inga hinder för utvecklingen (KPMG Consulting 2003).

Politisk vision och företagarverklighet

Stockholms Handelskammare gav i juni 2003 ut en överblick av arbetet med 24-timmarsmyndigheten ur ett företagarperspektiv i ”24-timmarsmyndigheten – eller tomma tunnor skramlar mest”. Handelskammaren anser att fokus i begreppet 24-timmarsmyndigheten satts på tillgänglighet istället för på effektivitet, på kosmetik istället för på innehåll, på webbsidan istället för på verksamhetsstrategi och organisation.

Myndigheterna måste få upp ögonen för företagen i arbetet med 24-timmarsmyndigheten. Mycket av arbetet inriktas på medborgarna, snarare än på juridiska personer. Handelskammaren understrycker att stora vinster, både ur effektivitets- och kvalitetssynpunkt, ligger i ett utvecklingsarbete riktat mot näringslivet, eftersom pengaarflöden, upphandlingar, skatter och avtal mellan näringsliv och offentlig sektor spelar en stor roll även i informationssamhället (Stockholms Handelskammare 2003:4).

Handelskammaren rekommenderar bland annat följande till regeringen (Ibid 2003:4) :

- Skynda på arbetet med att möjliggöra för myndigheter att ta emot digitala handlingar.
- Skynda på utvecklingen en elektronisk skattehantering, företagskommunikation och upphandling.
- Ta fram tydliga säkerhetskrav och policier för myndigheter som utvecklar tjänster för e-kommunikation.
- Ta fram tydliga och mätbara mål för arbetet med e-förvaltningen.
- Ta ansvar för arbetet med e-förvaltningen och näringslivet även inom EU och för att företagets möjligheter och intressen tas tillvara i arbetet med att utveckla e-Europe.

Stockholms Handelskammare har i år (2004) följt upp utvärderingen från 2003 med ”Det försvinnande försprånget” som är en varing i att Sverige som IT-nation håller på att förlora sitt försprång, samtidigt som den kommer med konkreta förslag på hur Sverige kan bygga vidare på det försprång som landet fortfarande har på IT-området. Samtidigt vill man med skriften väcka debatt.

Nicklas Lundblad, chef för e-handelskammaren, berättar (041014) via en intervju att båda utvärderingarna givit respons inte minst i pressen. Tyvärr ser han inte att arbetet med 24-timmarsmyndigheten går i rätt riktning ur företagarnas intresse sett. Men nu har Statskontoret fått i uppdrag att granska 24-timmarsmyndigheten ur ett företagarperspektiv, vilket Handelskammaren ser som mycket positivt och som ett steg i rätt riktning. Nicklas Lundblad anser att 24-timmarsmyndigheten skulle kunna ses som ett verktyg för att förbättra samhällskommunikationen, under förutsättning att dagens rekommendationer kompletteras. Problemet är att myndigheter idag gör sin information tillgänglig, men ej sökvänlig, något som inte tagits med i rekommendationerna. En satsning på sök- och frågemotorer skulle där kunna vara lösningen.

IT breddar kanalerna och ökar kapaciteten att kommunicera med näringslivet. Men det gäller att se till att det verkligen blir kommunikation och inte brus (Lundblad 041014).

När det gäller företagarnas utökade ansvar att söka myndighetsinformation som finns på internet, är få uttalat negativa. Möjligheten att själv kunna söka, ger en möjligheten att få den information man eftersöker, istället för att t ex vänta i telefonkö.

Dataföreningen är en ideell individförening, som verkar för en sund utveckling och användning av informationssystem och IT i samhället. De agerar utifrån individens, d v s företagets/samhällets intressen även vad gäller uppbyggnaden av 24-timmarsmyndigheten. Enligt Inger Gran, föreningsdirektör på Dataföreningen i Stockholm, famlar man och fokuserar alltför

ensidigt på tjänster, teknik och system istället för att inrikta sig på individen, motivation och kunskap (Gran 041008).

24-timmarsmyndigheten ur ett företagsperspektiv

Sedan i maj 2004 arbetar Statskontoret med uppdraget är att granska 24-timmarsmyndigheten ur ett företagsperspektiv. Att utvärdera i vilken utsträckning befintliga tjänster motsvarar företagets behov samt ge förslag till hur myndigheterna kan förbättra sina e-tjänster alternativt utveckla nya e-tjänster som bättre tillgodoser företagets behov (Statskontoret 041004).

I dagsläget finns inga bearbetade resultat att gå ut med, enligt Victoria Callenmark (041115), uppdragsansvarig på Statskontoret men hon nämner ändå några synpunkter som kommit fram.

Ett huvuddrag från undersökningen är att intresseorganisationerna efterfrågar mer företagslivscykel-orienterade tjänster och information (Callenmark 041015).

Idag är det stor skillnad i hur företag hanterar och tar till sig information från myndigheter. Stora företag har ofta inga problem med sin informationssökning, då de oftast har personer anställda och som enbart arbetar med exempelvis tillståndsfrågor etc. Men i små och medelstora företag uppstår det ofta problem, då de kan ha svårt att formulera sina frågor på ett sätt att de kan använda sig av e-tjänster. All myndighetsinformation som finns tillgänglig gör det svårt för småföretagare att tränga igenom och faktiskt hitta den information man vill komma åt.

Företagen efterfrågar snabb kontakt med myndigheter, vilket kräver enkla lösningar och vägledning i hur man ska gå tillväga och vem man kan vända sig till. Från företagarna påpekas dock att denna information inte får bli för allmän.

Sverige är bra på IT-frågor och myndigheter är bra på att ta fram information som läggs ut på webbplatserna, men när det gäller målet: ett ärende - en kontakt, uppstår det svårigheter ur samordningshänseende myndigheterna emellan. Det krävs ofta att flera kontakter måste tas i ett ärende, men där kan en tydligare politisk styrning vara en lösning för att komma vidare i samordningsproblemet.

När det gäller synpunkter att styrningen för att uppnå målen för den elektroniska förvaltningen inte är tillräcklig, ligger kanske delvis problemen i grunden av den svenska förvaltningsorganisationen. Om man ser till utlandet finns det där en starkare centralstyrning och i många länder har man satt upp tydliga och mätbara mål och direktiv för hur man ska arbeta med e-förvaltningen, något som inte finns i Sverige. Statskontoret har därför efterfrågat en aktör med tydligare mandat att ålägga myndigheter att uppnå målen för e-förvaltningen.

EN NORDISK JÄMFÖRELSE

A point to be noted is: From data available, Nordic countries have greater ICT (Information and Communication Technologies) usage at individual and enterprise level, then the rest of the European countries (Eurostat 16/2004).

I min jämförelse av Sverige med andra länder, har jag valt Danmark och Norge, för att identifiera likheter och skillnader i tillvägagångssättet av implementering av en e-förvaltning.

Danmark

Statlig IT-utveckling

Danmark gick tidigt ut med ett policydokument om planerna för sitt inträde i informations-samhället. Detta gjordes genom rapporten "Informationssamfundet år 2000" som gavs ut av Forskningsministeriet år 1994. I rapporten, drogs riktlinjer upp för danskarnas möjligheter i informationssamhället, man formulerade en dansk informationspolitik och identifierade olika insatsområden och behov för de närmaste åren. Man konstaterade att om en strategi för informationssamhället skulle realiseras, krävde detta en bredd och öppenhet i samhället tillsammans med en debatt om möjligheter och problem (Forskningsministeriet DK 1994).

I den IT-handlingsplan som följde under 1995 konstaterades att den offentliga sektorn skulle spela en aktiv roll tillsammans med den privata sektorn, för Danmarks utveckling av informationssamhället. Tillsammans skulle man visa vägen genom en effektiv användning av informationsteknologin. I handlingsplanen drogs det upp riktlinjer och det togs initiativ till olika standarder för hur IT skulle användas och vilka typer av projekt som skulle initieras för att främja IT-utvecklingen. Exempel på områden var: Det offentliga elektroniska servicenät, säkerhet, snabbare handläggning, företagets nätverk och handikappade i informationssamhället (Forskningsministeriet DK 1995).

Inledningsvis var Forskningsministeriet också var IT-ministerium, och reglerade Danmarks nationella IT-politik. Idag ligger uppgiften på Ministeriet för vetenskap, teknologi och utveckling.

På Vetenskapsministeriets webbplats kan man läsa att, IT är en viktig faktor i utvecklingen av den offentliga sektorn, med målsättning att uppnå en sammanhängande digital förvaltning till gagn för medborgare och företagen. För att uppnå den bästa möjliga utgångspunkten för att beskriva, dokumentera och analysera utvecklingen utför Vetenskapsministeriet, i samarbete med externa parter, löpande dokumentation av status och utveckling inom IT-området (Ministeriet for Videnskap 041006).

Norge

Statlig IT-utveckling

Regeringen har tre övergripande mål för IT-politiken, som formulerades i handlingsplanen "eNorge 2005" (Närings- og Handelsdepartementet 2002:5 f), vilken lades fram under 2002:

- Effektivitet och kvalitet i offentlig sektor - IT ska användas till att effektivisera offentlig sektor och för att tillhandahålla bättre tjänster till medborgare och företag.
- Värdeskapande inom näringslivet - utveckling och användning av IT ska bidra till värdeskapande genom ökad innovation och konkurrenskraft i norskt näringsliv.
- Deltagande och identitet - alla ska kunna utnyttja IT:s möjligheter. IT ska bidra till att bevara och vidareutveckla kulturarvet, identitet och det norska språket.

Andra viktiga förutsättningar är tillgänglighet och säkerhet i informationssystem, tjänster och nät. Kompetens är en grundläggande förutsättning för att teknologin ska kunna tas i bruk, både vad gäller näringslivet och offentlig sektor liksom för den enskilde. Myndigheterna måste i det fallet bidra till att säkra tillgången på kompetent arbetskraft. Myndigheterna skall också bidra till att öka tillgången till attraktivt innehåll anpassat till norska förhållanden. Användningen av IT är ett viktigt bidrag till att skapa en modern offentlig sektor som är kostnadseffektiv och tillhandahåller nya och bättre tjänster.

Det finns många bra exempel på IT-initiativ som tagits inom offentlig sektor, bl a har de flesta utvecklat enklare interaktiva tjänster och en enklare vardag har skapats för många, men utvecklingen går långsammare än förväntat.

Jämfört med andra europeiska länder ligger Norge bra till på många områden vad gäller IT-utvecklingen. Men samtidigt finns det många utmaningar. Norge klarar inte alltid av att hämta hem vinsterna av ett medvetet nyttjande av IT, då hemmamarknaden är liten, det finns många småföretag, utbyggnaden av IT-infrastrukturen i ett långsträckt land som Norge är inte helt oproblematiske, och det finns stora krav på kompetensutveckling när det gäller användningen av den nya teknologin. Det återstår också utmaningar knutna till att nå de resurssvaga användarna (Närings- og Handelsdepartementet 2004:4 ff).

En statistisk jämförelse

Eurostat producerar årlig statistik som omfattar Europeiska Unionen. När det gäller informationssamhället följer Eurostat, sedan sin utgåva år 2000, den årliga IT-utvecklingen. För att få en jämförelse i siffror beträffande IT-användningen i Sverige, Danmark och Norge har jag sammanställt information utifrån Eurostats statistik.

Tabell 4: Eurostat statistik inom informationssamhällets utveckling inom EU (Eurostat Yearbook 2004).

	SWEDEN		DENMARK		NORWAY	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
LEVEL OF INTERNET ACCESS: HOUSEHOLDS (%) Population is equal to or over 15 years old	64,2	-	56	64	-	55
LEVEL OF INTERNET ACCESS: ENTERPRISES (%) With more than 9 persons employed	95	95	95	98	82	88
IT EXPENDITURE OF GDP (%) For hardware, equipment, software...	4,6	4,4	3,5	3,4	3,1	3,1

För år 2003 finns ingen statistik tillgänglig för Sverige i Eurostats data. Däremot kan man genom World Internet Institute (WII) hitta statistik om tillgången till internet och användning mellan länder inom World Internet Project, där även Sverige finns representerat. I denna statistik framgår att 66,1 procent av Sveriges befolkning år 2003 hade tillgång till internet.

Enligt rapporten har Sverige varit ledande inom IT-utvecklingen sedan mitten av 90-talet, och är fortfarande ett av de internetstärkta länderna i världen. Men nu börjar andra länder att knappa in, samtidigt som spridningen av internet i Sverige har börjat mattas av. Samtidigt visar det sig att den digitala klyftan mellan de som har och inte har tillgång till internet har minskat något, men själva problemet tycks kvarstå för en överskådlig framtid, där vi i Sverige tycks skönja ett tvåtredjedelssamhälle (Findahl 2004:5 f).

Tabell 5: Internetanvändning för kommunikation med myndigheter under år 2003 (2002) (Eurostat 2004:6).

	SWEDEN		DENMARK		NORWAY	
	Individuals	Enterprises	Individuals	Enterprises	Individuals	Enterprises
OBTAINING INFORMATION (%)	41 (40)	85	39 (35)	64	43	51
OBTAINING FORMS (%)	23 (23)	83	15 (11)	56	23	44
RETURNING FILLED FORMS (%)	12 (11)	41	14 (14)	37	13	24

I en jämförelse mellan Sverige, Danmark och Norge av kontakter med myndigheter via internet under 2003 (med 2002 års siffror inom parentes, där sådana finns tillgängliga) kan man konstatera att företag i Sverige är bäst på att kommunicera med myndigheter via Internet, medan den enskilda individen använder denna kanal mest i Norge.

SAMHÄLLSKOMMUNIKATION I FÖRETAGENS TJÄNST

Syftet är att beskriva utvecklingen i kommunikationen (interaktionen) mellan stat och företag, samt att beskriva och analysera hur den offentliga förvaltningen genom informationstekniken arbetar för en samhällskommunikation som syftar till att förenkla företagets vardag.

Demokratins framväxt och förändring genom IT

Representerar stat och myndigheter demokratin? Har demokratin gagnats av IT?

Regeringens ställningstaganden ger en ganska samstämmig bild av Sverige som ett samhälle där demokrati innehar en naturlig ställning i samhällsdebatten, och där demokratiska aspekter tas i beaktande och integreras i myndigheternas arbete. Men demokrati innebär mer än att myndigheterna tillgängliggör information och skapar e-tjänster och inhämtar synpunkter från individer och företag.

Demokratiaspekten i förhållande till myndigheters arbete och till IT tas upp i bl a regeringens proposition (1997/98_136:18) ”Statlig förvaltning i medborgarnas tjänst”. Där framhålls att det i en snabbt föränderlig värld är viktigt att informationstekniken inte underminerar grundläggande värden som rättssäkerhet och demokrati. Några år senare, i regeringens proposition (2001/02_80:60 ff) ”Demokrati för det nya seklet”, skriver man att tillgången till information är en grundförutsättning för demokratin. Statlig och kommunal politik bör inrikta sig på att utveckla tekniker och metoder inom IT för att främja en representativ demokrati med ett brett deltagande.

Den offentliga sfären har påverkats av det senaste decenniets IT utveckling, vilket innebär att även arenan för demokratidebatten har påverkats och kanske till viss del även demokratiaspekten i samhället. Men det verkar inte, fram till idag, som om internet skulle kunna bli den länk mellan medborgaren och staten som regeringen hoppats på, utan mer ett verktyg för att sprida information. Kanske som John Stuart Mill (2002) redan kring år 1860 ger uttryck för att staten ska fungera, d v s genom att bli ett slags central som bevarar och aktivt medverkar till att ge spridning åt erfarenheter. Men trots de senaste årens politiska visioner har inte internet kunnat utvecklas till att stärka det politiska samtalet eller till att öka medinflytandet.

Enligt Nilsson och Svensson (2004:41) kan man konstatera att internet fram till år 2003 inte har utvecklats till att bli en politisk arena för den breda allmänheten. Svensken ser inte internet som ett medium att agera på för att göra sin röst hörd och därmed få politisk makt igenom, och inte heller som ett sätt att kommunicera på för att göra sin röst hörd och påverka regeringen

Statlig IT-utveckling

Hur ser den statliga IT-utvecklingen ut och vart är den på väg?

Den svenska regeringen har sedan mitten av 1990-talet tagit ett aktivt ställningstagande till IT-utvecklingen i förhållande till hur stat och myndigheter skulle använda sig av IT i samhällskommunikationen med både individer och företag. Att regeringen ganska tidigt konstaterade, att ”IT kommer att spela en viktig roll i 2000-talets statsförvaltning” (Regeringens proposition 1997/98_136:17) är säkert ett av bidragen till att Sverige länge varit en av de ledande länderna inom IT-utvecklingen totalt sett, inte bara i Europa utan i världen. I samma dokument sades att, ”staten är på väg in i en elektronisk förvaltning där kvalitet och service till medborgare och företag är en viktig utgångspunkt”, samt att ”utvecklingen är i ett inledande skede och bör fortsätta”. Och detta är något som i högsta grad fortfarande gäller. Utvecklingen har nu visserligen kommit en bit på vägen, men det finns fortfarande mycket att åstadkomma, vilket ett flertal undersökningar visar.

Det som just nu ses som mest aktuellt för att Sverige ska uppnå målen för den elektroniska förvaltningen, är en ökad mål- och resultatstyrning från regeringen. Detta ställer till problem för myndigheterna som enbart har de stödjande styrmedlen genom bl a Statskontorets råd och rekommendationer att hålla sig till, och detta räcker inte. Det finns inte heller någon klar ansvarsförbindelse. Förutom Statskontoret finns en mängd olika aktörer och samarbetsgrupper som har till uppgift att stödja och driva fram utvecklingen av IT för samhällskommunikation. Listan med aktörer inom området e-förvaltning kan göras lång: E-nämnden, 24-timmarsdelegationen, regeringens IT-politiska strategigrupp, Statens e-forum, myndigheters arbete, kommunsamverkan, samt intresseorganisationer inom svenskt näringsliv och inte minst regeringen. Antalet aktörer gör det inte lättare att samordna Sveriges väg mot en gemensam och enhetlig e-förvaltning.

Samhällsutveckling baserad på IT

Har Sverige tagit steget in i informationssamhället?

Industrisamhälle, tjänstesamhälle, K-samhälle, informationssamhälle, eller e-samhälle. Vilken typ av samhälle vi lever i, är inte helt klart. Man kan däremot konstatera att vi i dagens samhälle alltmer frångår industrisamhällets olika drag och närmar oss tjänste- och k-samhällets drag, så som de beskrivs av Koskinen (s: 6 i uppsatsen). Å andra sidan talas det inte om ett tjänste- eller k-samhälle, utan i första hand om Sverige som ett informationssamhälle, alternativt ett e-samhälle.

Vi lever och verkar i ett samhälle som av vår regering alltmer styrs in på användandet av kommunikationssätt och information baserad på digital teknik. I handlingsprogram och i strategidokument lyfts IT fram som en förutsättning för utvecklingen av vårt samhälle. Samtidigt pekar man på att faktorer som kunskap, tillgång och ålder i vissa fall utgör hinder i utvecklingen mot ett informationssamhälle. Och det finns ytterligare faktorer som är av intresse att ta med i beräkningen, nämligen kulturella, sociala, personliga och psykologiska faktorer som enligt Kotler, Bowen & Makens (s: 7 i uppsatsen) påverkar en persons, och i detta fall Sveriges befolknings, val och beteende i förhållande till det gryende informationssamhället.

Informationssamhället lär vara gryende, men det lär samtidigt vänta på sig innan det kan användas fullt ut som beteckning för det samhälle vi lever i, då knappt hälften av svenskarna känner sig delaktiga i framväxten av informationssamhället, där framförallt långinkomsttagarna och seniorerna som hamnar utanför (Nilsson & Svensson 2004:40). Det verkar det inte, med säkerhet, gå att sätta en etikett på dagens samhälle. Men man kan anta, att vi i Sverige idag lever i slutfasen av ett postindustriellt samhälle, d v s ett samhälle som är mera baserat på produktionen av tjänster och information än på produktion av materiella produkter, såsom Giddens beskriver (s: 16 i uppsatsen).

Myndigheter i företagets tjänst

Har IT påverkat i kommunikationen mellan stat och företag? På vilket sätt arbetar myndigheter med att utveckla sin samhällsinformation och kommunikation för att förenkla företagets vardag? Kan 24-timmarsmyndigheten, enligt dagens rekommendationer, ses som ett verktyg för att förbättra samhällskommunikationen?

Enligt rådande diskurs, kan utläsas att IT och internet har påverkat i kommunikationen mellan stat och företag, både positivt och negativt. Till grund för detta ligger bl a regeringens vision om framtidens förvaltning, 24-timmarsmyndigheten.

- Myndigheters stora informationsmängd görs tillgänglig för företagare på internet, som vid behov snabbt kan ta del av information. Få företag ställer sig öppet negativa till att själva söka information, eller bli hänvisade att söka information på internet, då detta ökar möjligheten för

dem att faktiskt få den information de eftersöker snabbare än genom en personlig kontakt med myndigheter. Å andra sidan gör all tillgänglig myndighetsinformation det svårt för, inte minst småföretagare, att sortera och hitta just den information man vill komma åt. Detta faktum kan direkt kopplas till Engel, Warshaw och Kinnears (1994) kommunikationsmodell (se sida 7), som talar om att brus (noise) är störningsfaktorer som påverkar mottagningen av meddelandet.

- Myndigheter har börjat tillhandahålla olika typer av e-tjänster, vilka är tänkta att förenkla vardagen för företagen. Å andra sidan kan det i små- och medelstora företag uppstå problem, då de ibland har svårt att formulera sina frågor på ett sådant sätt att de kan använda sig av e-tjänsterna, vilket är en språkbarriär.

Myndigheterna uppfattar att deras arbete med att effektivisera verksamheten internt sett, tillsammans med arbetet utifrån 24-timmarmyndigheten, kommer kunderna tillgodo och bidrar till att förenkla företagets vardag, och naturligtvis är så ofta fallet. Samtidigt visar undersökningar från statliga myndigheter och synpunkter från företag att det finns brister i förutsättningarna vid införandet av en elektronisk förvaltning om utvecklingen fortsätter som hittills, något som drabbar företag såväl som myndigheterna själva.

Varje mynt har två sidor, och det har visat sig att så även är fallet med arbetet kring regeringens vision 24-timmarsmyndigheten och arbete kring införandet av en e-förvaltning. Men samtidigt är synpunkterna samstämmiga att myndigheterna genom arbetet med 24-timmarsmyndigheten närmar sig förutsättningen att förbättra samhällskommunikationen mellan stat och företagen.

En nordisk jämförelse

Hur ligger Sverige till, inom statlig IT-utveckling, i en jämförelse med andra nordiska länder, inom och utanför EU?

I statistiska jämförelser har Sverige funnits med bland de ledande inom IT-utvecklingen sedan mitten av 90-talet, och är fortfarande ett av de internettätaste länderna i världen. Vilket bl a kan förklaras genom den höga andel av BNP som investeras i utrustning, program och service i Sverige (se figur 6 s. 22). Men nu börjar andra länder att knappa in, inte minst inom området statligt IT-utveckling. Enligt Stockholms Handelskammare (2004) visar allt fler omständigheter på att Sverige håller på att förlora sitt försprång, bl a som en nation som använder IT för att förbättra och förenkla för medborgare och företag.

Danmark som tidigt gick ut med ett policydokument med planerna för sitt inträde i informationssamhället, har under de senaste åren utvecklats starkt inte minst genom att man satt upp tydliga mål och direktiv för utvecklingen för sin e-förvaltning. Danmark är dessutom ett land som i man inom svenska myndigheter gärna utbyter erfarenheter med, genom bl a diskussioner och studiebesök.

Norge har tagit bra IT-initiativ inom den offentliga sektorn, bl a har många myndigheter utvecklat enklare interaktiva tjänster och en enklare vardag har skapats för många. Men utvecklingen går långsammare än förväntat, bland annat på grund av de utmaningar som finns i utbyggnaden av IT-infrastrukturen, de många småföretagen, samt utmaningar i att nå de resurssvaga användarna.

I en jämförelse mellan Sverige, Danmark och Norge av internetkontakter med myndigheter under 2003 kan man konstatera att företag i Sverige är bäst på att kommunicera med myndigheter via internet, medan den enskilda individen använder denna kanal mest i Norge.

DISKUSSION

Jag har genom ett litet urval inom ett mycket omfattande område försökt att skapa en översiktlig bild av statens användning av IT, utifrån nyckelorden demokrati, samhällskommunikation och företagande.

Trots att jag i detta arbete bara börjat skrapa på ytan, kan jag urskilja ett antal problem men också möjligheter när det gäller införandet av en svensk e-förvaltning. Det finns mycket att diskutera och reflektera över kring de av mig valda nyckelorden: demokrati, samhällskommunikation och företagande.

Demokratins framväxt och förändring

Man kan resonera kring frågan: är Sverige en demokrati? Jag vill påstå att Sverige är en demokrati, men enbart en klassisk demokrati, där ett visst antal utvalda (oftast män i medelåldern) är med och bestämmer. Problemet i denna demokratikonstruktion ligger kanske i att man inte bör se demokrati som en i grunden politisk rörelse, utan som en samhällsorganisation. Av antalet röster i de senaste folkomröstningarna och de senaste valen, kan vi alla konstatera att många av Sveriges röstberättigade avsäger sig sin möjlighet att påverka genom att inte rösta. Den debatt som tar upp demokratiaspekten i det svenska samhället idag visar på ett avtagande intresse från medborgare och från företag och visar också brister i det demokratiska systemet från regeringens sida sett.

Hur når demokratiaspekten ut från statens handlingsprogram och propositioner till myndigheternas dagliga arbete bl a i samhällskommunikationen med företagen? Jag skulle vilja sticka ut hakan och, genom egen erfarenhet, påstå att demokratibegreppet inte lyfts fram eller ens omnämns i en hel del, inte minst små, myndigheters diskussioner och arbete.

- ? Har individer och företag slutat att försöka påverka, eller rent av tappat intresset för att påverka?
- ? Finns det en risk för att företagen ser myndigheterna som ett problem och ett nödvändigt ont, istället för som folkets förlängda arm till regeringen. Hur kan man involvera företagen och deras intresseorganisationer mer? Kan staten skapa demokrati genom IT?
- ? Hur mycket kan individer och företag faktiskt påverka myndigheternas verksamhet och arbete med samhällskommunikation, trots de möjligheter som finns att lämna synpunkter till myndigheter?
- ? Har demokratiaspekten mist sin attraktivitet. Vad kommer sedan?

Statlig IT-utveckling

I Sverige finns det flera myndigheter som försöker att genomdriva regeringens vision om en e-förvaltning. Inom många statliga och kommunala områden kan man se att utvecklingsarbete sker inom flera organisationer, parallellt med varandra. Detta bidrar ofta till en långsammare utveckling då hjulet uppfinns många gånger om, samt till effektivitetsförluster och resursslöseri. Sverige skulle kanske behöva titta mer på hur man arbetar i de länder som man har en starkare centralstyrning. Det är också intressant att historiskt sett jämföra med hur nationalekonomen och samhällskritikern John Stuart Mill, under 1800-t, resonerade kring statsmakten och sina centralt övervakande myndigheter (s: 6 i uppsatsen).

- ? Kan det vara så att regeringen måste utse en aktör/myndighet, som tar ett helhetsgrepp över IT-utvecklingen och styr denna med mer än bara rekommendationer och råd?

Samhällsutveckling baserad på IT

IT-utvecklingen har gått snabbt under en ganska kort tid. Detta har gjort att förhållandevis stora grupper inom vårt samhälle står utanför, medvetet eller omedvetet, vårt samhälles huvudsakliga sätt att kommunicera. Hur ofta blir man idag tillfrågad om man faktiskt har tillgång till e-post och internet, när man ringer någonstans för att få information? Man förutsätts istället att ha tillgång till båda och till mobiltelefon.

- ☐ Kommer Sverige att bli ett fullvärdigt informationssamhälle innan alla invånare har tillgång till en dator eller till annan digital media med internetuppkoppling i hemmet?
- ☐ Kommer vi någonsin att kunna typbestämma vårt samhälle? Och behövs det?

Myndigheter i företagets tjänst

De senaste årens arbete har visat att ett antal myndigheter ligger mycket långt fram i planeringen och genomförandet av 24-timmarsmyndigheten, medan andra ofta mindre myndigheter inte har lika mycket resurser att lägga på detta arbete. Även om man från regeringen, redan under nittiotalet, satte riktlinjer och höga mål för användandet av IT i den offentliga förvaltningen var verkligheten i inledningsskedet ofta en helt annan. De offentliga strukturernas bruk av IT, både för egen del och som verktyg i samband med medborgar- och företagservice begränsades, och begränsas fortfarande i viss mån av kunskapsbrist hos de anställda i hur de kan och bör använda IT som kommunikationsverktyg.

Arbetet utifrån regeringens vision om en 24-timmars-myndigheten kommer att med jämna mellanrum behöva utvärderas och revideras, vilket gäller alla typer av verksamheter och arbetssätt. Förhoppningsvis kommer IT, med internet som medie, att förbättra samhällskommunikationen mellan stat, företag och individer i det svenska framväxande informationssamhället. Men samtidigt bör påpekas att satsningarna på IT, inte får utesluta att det alltid ska finnas hänvisning och tillgång till handläggare och kontaktpersoner som personligen kan hjälpa individer och företag. För säkerligen är det så att flera än jag har stött på problem i kontakten med myndigheter, trots dagens snabba kommunikationssätt?

De myndighetspersoner jag kontaktat menar att samhällskommunikationen, inte minst genom e-post, har blivit betydligt snabbare än tidigare. Om det verkligen är så vill jag låta vara osagt, enligt min erfarenhet grundar sig detta uttalande sig på myndigheternas högst subjektiva bedömning.

Låt mig ge exempel på hur mina kontakter förlöpte.

Myndighetskontakt 1: Efter fem arbetsdagar mottog jag svar på mina frågor via e-post, dock från en annan person än den jag kontaktat.

Myndighetskontakt 2: Inget svar på min e-postförfrågan. Jag ringde upp personen ifråga efter nio arbetsdagar.

Myndighetskontakt 3: Jag lämnade ett meddelande per telefon där jag bad att bli kontaktad, vilket jag inte blev. Arbetsdagen därpå sände jag ett mail med frågor, Efter ytterligare tre dagar ringde jag för att få svar på mina frågor.

Myndighetskontakt 4: Frågor sändes via e-post. Inget svar efter fem dagar. En annan person kontaktades, av vilken jag fick omgående svar via e-post att jag kunde ställa mina frågor via telefon under nästkommande arbetsdag.

När jag i samband med mina telefonsamtal vänligt påtalade att det inte var lätt att få tag i dem, höll dessa personer med och påtalade att detta ibland kunde utgöra ett problem, trots att de senare i intervjun påstod motsatsen.

- ? Nöjer sig många, inte minst små myndigheter, med dagens eller snarare gårdagens IT-lösningar för att de inte anser sig behöva mer?
- ? Kan det vara så att mindre myndigheter, inte har några handlingsplaner till hur de ska tackla utvecklingsarbetet för bli en 24-timmarsmyndighet, samt hamnar efter i utvecklingen p g a kunskapsbrist inom området?
- ? Är det faktiskt så att myndigheter inte lägger ut information och utvecklar IT i första hand för att ge företagen en enklare vardag, utan för att förenkla sitt eget arbete.

En nordisk jämförelse

Stockholm skall vid sekelskiftet, år 1900, ha varit världens telefonrikaste stad i förhållande till invånarantalet. Sverige har inom många områden varit snabb att haka på nya trender inom teknisk- och digital utveckling. Sverige har länge befunnit sig i den internationella toppen, statistiskt sett, vad gäller datorinnehav, antal uppkopplade till internet och samhällskommunikation genom IT. Men nu börjar den svenska utvecklingstakten att avta och andra länder har börjat komma ifatt och förbi utvecklingsmässigt sett. Sverige, Danmark och Norge kan ha en hel del att vinna, genom att utöka sitt samarbete.

- ? Kan det vara så att Sverige har isolerat sig i sin IT-utveckling? Kanske är det dags att i ökad utsträckning börja samarbeta mer och dra lärdom av hur andra länder, världen över, arbetar?

LITTERATUR- OCH KÄLLFÖRTECKNING

Publicerade källor

Litteratur

- Bard, Alexander & Söderqvist, Jan (2000). *Nätokraterna – boken om det elektroniska klassambället*. Trelleborg: K-World.
- Edenhall, Ylva (2004). *Stressat bolagsverk invigs av sin kritiker*. Svenska Dagbladet - Näringsliv. 041006. Nr 272. Vecka 41.
- Engel, James F., Warshaw & Kinnear, Thomas C. (1994). *Promotional Strategy - Managing the Marketing Communications Process*. 8th edition. USA: IRWIN.
- Findahl, Olle (2004). *Internet i världen*. Gävle: World Internet Institute.
- Gates, Bill, Myhrwold & Rinearson, Peter (1995). *Vägen till framtiden*. Falun: Norstedts.
- Giddens, Anthony (1998). *Sociologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Giddens, Anthony (2003). *En skenande värld*. Kristianstad: SNS Förlag.
- Hazlitt, William (ca 1900). *Table talk – on the past and future*. UK: Collins Clear-Type Press.
- Hellevik, Ottar (1984). *Forskningsmetoder i sociologi och statsvetenskap*. Lund: Natur och Kultur.
- Hökby, Bertil & Åberg, Gösta (red.) (1979). *Visdomsord från hela världen*. Stockholm: Prisma.
- Koskinen, Lennart (1994). *Tro på framtiden eller Framtiden är inte något man förutsäger utan något man skapar*. Falun: RabénPrisma.
- Kotler, Philip, Bowen & Makens, James (1996). *Marketing for Hospitality & Tourism*. London: Prentice-Hall Int.
- Mill, John Stuart (2002). Om friheten. (A. Ahlberg övers.). Lund: Natur och Kultur.
- Nilsson, Christoffer & Svensson, Jan (2004). *Informationssamhällets framväxt – en trendrapport 2000-2003*. Tallinn: World Internet Institute.
- Petersson, Olof, Hermansson, Micheletti & Westholm, Anders (1996). *Demokrati och ledarskap*. Kristianstad: SNS Förlag.
- Petersson, Olof, von Beyme, Karvonen, Nedelmann & Smith, Eivind (1999). *Demokratirådets rapport 1999 – Demokrati på svenskt vis*. Kristianstad: SNS Förlag.
- Petersson, Olof, Mörth, Olsen & Tallberg, Jonas (2003). *Demokratirådets rapport 2003 – Demokrati i EU*. Kristianstad: SNS Förlag.
- Petersson, Olof, Karvonen, Smith & Swedenborg, Birgitta (2004). *Demokratirådets rapport 2004 – Demokratins grundlag*. Kristianstad: SNS Förlag.
- Rothstein, Bo, Esaiasson, Hermansson, Micheletti & Petersson (1995). Olof. *Demokratirådets rapport 1995 – Demokrati som dialog*. Kristianstad: SNS Förlag.
- Stefik, Mark (1997). *Internet dreams*. USA: The MIT Press.
- Sturmark, Christer (1999). *IT och renässansmänniskans återkomst*. Falun: Norstedts Förlag AB.
- Whitaker, Reg (1999). *The end of privacy*. New York: The New Press.

Övriga publikationer

- Finansdepartementet (2003). *På väg mot 24-timmarsmyndigheten*. Regeringskansliet.
- KPMG Consulting (2003). *Myndigheternas planering för 24-timmarsmyndigheten – Undersökning*.
- Statskontoret 2002:13. *24-timmarswebben – Rekommendationer och råd för 24-timmarsmyndighetens webbplats*.
- Statskontoret 2004:01. *Vägledningen för 24-timmarswebben 2.0*. E-nämnden.
- Tidskrift för hemmet tillägnad den svenska kvinnan (1866). Årgång 7. Häfte 6. Upsala.

Uppslagsverk

- NE - Nationalencyklopedin (1990). bd. 4. Höganäs: Bokförlaget Bra Böcker.
- NE - Nationalencyklopedin (1992). bd. 9. Höganäs: Bokförlaget Bra Böcker.
- NE - Nationalencyklopedin (1995). bd. 16. Höganäs: Bokförlaget Bra Böcker.

Källor på Internet

- 24-timmarsmyndigheten (2004). Information på sida: Vad är... ..? Tillgänglig på
<<http://www.24-timmarsmyndigheten.se/DynPage.aspx?id=901&mn1=453>>. Hämtad 29 sept 2004.
- Bolagsverket. Information på sida: Om Bolagsverket/Projekt. Tillgängligt på
<http://www.bolagsverket.se/om_bolagsverket/projekt/index.html>. Hämtad 4 okt 2004.
- Bolagsverket. *Informationsblad - PRV Bolag blev Bolagsverket 1 juli 2004*. Tillgängligt på
<http://www.bolagsverket.se/dokument/pdf/aktuellt/prv_delas.pdf>. Hämtad 28 sept 2004.
- Eurostat Yearbook 2004. *The statistical guide to Europe – Data 1992-2002 – Chapter 5 Science and technology*. Årsboksmaterial tillgängligt på
<http://epp.eurostat.cec.eu.int/pls/portal/docs/PAGE/PGP_DS_YEARBOOK/PGE_DS_YEARBOOK_03/TAB1457139/KS-CD-04-001-EN-N_PART5.PDF>. Hämtad 7 okt 2004.
- Statistik tillgänglig på
<http://europa.eu.int/comm/eurostat/newcronos/reference/display.do?screen=welcomeref&open=/strind/inore&language=en&product=EU_YEARLIES_STRUCTURAL&root=EU_YEARLIES_STRUCTURAL&scrollto=undefined>. Hämtad 7 okt 2004.
- Eurostat. 27/04/2004 - Statistics in focus – Theme 4 – 16/2004. *Internetusage by individuals and enterprises*. Tillgängliga på
<http://www.eurostat.gov.uk/statistics_in_focus/industry.asp>. Hämtade 7 okt 2004.
- Forskningsministeriet DK 1994. *Informationssamfundet år 2000*. Tillgänglig på
<<http://www.fsk.dk/fsk/publ/info2000/>>. Hämtad 6 okt 2004.
- Forskningsministeriet DK 1995. *Fra vision til handling - Informationssamfundet år 2000 - IT-politisk handlingsplan 1995*. Tillgänglig på
<<http://www.fsk.dk/fsk/publ/it95/>>. Hämtad 6 okt 2004.
- Justitiedepartementet 2000. *En förvaltning i demokratins tjänst – ett handlingsprogram*. Tillgänglig på
<<http://naring.regeringen.se/content/1/c6/02/45/56/c448a6ea.pdf>>. Hämtad 1 okt 2004.
- Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling DK. Information på sida: Temaer/It-statistik.
<http://www.videnskabsministeriet.dk/cgi-bin/theme-list.cgi?theme_id=197750>. Hämtad 6 okt 2004.
- Nationalencyklopedins Internettjänst – www.ne.se:
Ankarloo, Bengt. *Franska revolutionen*. Tillgänglig på
<http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=174446> samt på
<http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=174446>. Hämtad 28 sept 2004.
- Dahlbäck, Göran. Magnus Ladulås. Tillgänglig på
<http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=248595>. Hämtad 28 sept 2004.
- Gustafsson, Agne. Röstströrelsen. Tillgänglig på
<http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=298226>. Hämtad 29 sept 2004.
- Manns, Ulla. Kvinnlig rösträtt. Tillgänglig på
<http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=234530>. Hämtad 29 sept 2004.
- Persson, Ingmar. Mill. Tillgänglig på
<http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=256204>. Hämtad 28 sept 2004.
- Regnell, Hans. *Platon*. Tillgänglig på
<http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=284269>. Hämtad 28 sept 2004.
- Röhl, Magnus. *Rousseau*. Tillgänglig på
<http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=295902>. Hämtad 28 sept 2004.
- Wikander, Charlotte. *Demokratin under antiken*. Tillgänglig på
<http://www.ne.se/jsp/search/article.jsp?i_art_id=152099>. Hämtad 28 sept 2004.
- Regeringens proposition 1997/98:136. Finansdept. *Statlig förvaltning i medborgarnas tjänst*. Tillgänglig på
<<http://www.regeringen.se/content/1/c4/36/68/ed586c4f.pdf>>. Hämtad 27 sept 2004.
- Regeringens proposition 2001/02:80. Justitiedept. *Demokrati för det nya seklet*. Tillgänglig på
<<http://www.regeringen.se/content/1/c4/09/00/693cd230.pdf>>. Hämtad 30 sept 2004.
- Regeringskansliet. Information på sida: Näringsdepartementets myndigheter
<<http://www.regeringen.se/sb/d/3442>>. Hämtad 13 okt 2004.
- Riksrevisionen RiR 2004:19. *Vem styr den elektroniska förvaltningen?* Tillgänglig på
<<http://www.riksrevisionen.se/upload/4025/RiR%202004-19.pdf>>. Hämtad 1 okt 2004.

- Riksrevisionsverket RRV 2003:11. *Ett informationssambälle för alla?* Tillgänglig på <http://www.riksrevisionen.se/templates/OpenDocument.aspx?documentid=2924&collectionid=82&rootid=36>>. Hämtad 1 okt 2004.
- Närings- og Handelsdepartementet NO 2002. *eNorge 2005*. Tillgänglig på <http://odin.dep.no/archive/nhdvedlegg/01/03/eNorg022.pdf>>. Hämtad 8 okt 2004.
- Närings- og Handelsdepartementet NO 2004. *eNorge 2005 – Tilstandsrapport juni 2004*. Tillgänglig på <http://www.enorge.org/FileArchive/81/eNorge%20Tilstandsrapport%20-%20juni%202003.pdf>>. Hämtad 8 okt 2004.
- Statskontoret. Information på sida: Startside, Uppdrag. Tillgänglig på <http://www.statskontoret.se/>>. Hämtad 4 okt 2004.
- Statistiska centralbyrån. *SCB:s kvalitetsmodell med Nöjd-Kund-Index. Mindre företag om statliga myndigheters service – Våren 2002*. Tillgänglig på <http://naring.regeringen.se/content/1/c6/01/91/85/c7d56ee2.pdf>>. Hämtad 15 sept 2004.
- Stockholms Handelskammare 2003. *24-timmarsmyndigheten – eller tomma tunnor skramlar mest*. Tillgänglig på <http://chambersign.se/docs/24.pdf>>. Hämtad 8 okt 2004.
- Stockholms Handelskammare 2004. *Det försvinnande försprånget*. Tillgänglig på <http://www.skriver.nu/weblog/dff.pdf>>. Hämtad 14 okt 2004.
- SOU 2000:1. *En uthållig demokrati! – Politik för folkstyrelse på 2000-talet*. Tillgänglig på <http://www.regeringen.se/content/1/c4/06/24/1c43643c.pdf>>. Hämtad 30 sept 2004.
- SOU 2004:56. Finansdept. *E-tjänster för alla*. 24-timmarsdelegationen. Tillgänglig på <http://naring.regeringen.se/content/1/c6/02/23/19/95d852b3.pdf>>. Hämtad 1 okt 2004.
- SOU 2004:65. Finansdept. *En statsförvaltning i utveckling och förnyelse*. Tillgänglig på <http://naring.regeringen.se/content/1/c6/02/49/65/0bfb2297.pdf>>. Hämtad 1 okt 2004.

Opublicerade källor - intervjuer

- Bruset, Marica 041011. Informations- och webbansvarig, Patent- och registeringsverket Stockholm.
- Callenmark, Victoria 041015. Uppdragsansvarig 24-timmarsmyndigheten ur ett företagsperspektiv, Statskontoret Stockholm.
- Denizhan, Funda 041014. Uppdragsansvarig 24-timmarswebben 2.0, Statskontoret Stockholm.
- Gran, Inger 041008. Förbundsdirektör, Dataföreningen Stockholm.
- Lundblad, Nicklas 041014. Chef för e-handelskammaren, Stockholms Handelskammare.
- Sjöberg, Daniel 041011. Marknadsinformatör, Bolagsverket

Figurer och tabeller

- Figur 1: A Model of the Communication Process (Engel, Warshaw & Kinnear 1994, s.31).
- Tabell 1: Utmärkande drag för olika samhällstyper (Koskinen 1994, s. 41).
- Tabell 2: Ledstjärnor för en 24-timmarsmyndighet (På väg mot 24-timmarsmyndigheten, s. 10-11).
- Tabell 3: Sammanställning av företags betyg (skala 0–7) av PRV:s service (SCB 2002, s. 102-114).
- Tabell 4: Eurostat statistik inom informationssamhällets utveckling inom EU (Eurostat Yearbook 2004).
- Tabell 5: Internetanvändning för kommunikation med myndigheter under år 2003 (2002) (Eurostat 2004, s. 6).