

IT och Demokrati

En samling av lite tankar från olika
författare

Bakgrund

- ✦ Rapporten är över 10 år gammal
- ✦ Men den introducerar ett antal tidlösa begrepp och tankesätt som fortfarande är relevanta
- ✦ Utvecklingen har inte gått så fort som man skulle tro, så många resonemang är fortfarande aktuella
- ✦ Jag kommer inte att gå genom hela rapporten, men göra nerslag på områden jag tycker är viktiga
- ✦ Och förhålla mig mycket fritt till texten

IT-entusiasterna

- ✦ Väldigt många visioner bygger på IT och en massa påstådda positiva effekter det ska ge oss.
- ✦ De bygger i regel på ett tekniskt perspektiv: Om en sak är möjlig att genomföra med av IT så ska den genomföras med hjälp av IT!
- ✦ Man ser alla möjligheter, men nästan inga svårigheter
- ✦ IT blir en aktör som i sig förknippas med vissa positiva värden: Snabb, effektiv, demokratisk, informativ

IT-kritikerna

- ✦ Så finns det dem som ser IT som upphovet till alla problem i hela världen
- ✦ IT är ett okontrollerbart monster som bara stjälar vår tid och förmodligen också våra pengar.
- ✦ IT förmedlar barnporr, våld och fördärvar ungdomen
- ✦ IT lockar folk att sitta och spela på casino, karameller och annat tjafs och slösar bort sin tid istället för att göra något nyttigt!
- ✦ För att inte tala om all strålning från nätverk, datorer och sladdar. Det framkallar cancer och leder till förtidig död!

Digital divide

- ✦ Dessa två uppfattningar är en sorts delning av synen på IT
- ✦ IT-frälsarna har lättare att få gehör för sin uppfattning medan IT-kritikerna gärna uppfattas som löjliga och överdrivna
- ✦ Som vanligt är sanningen något mitt emellan men debatten har länge varit synnerligen polariserad
- ✦ Min egen uppfattning är att fördelarna är överdrivna
- ✦ Precis som nackdelarna!

Webb-demokrati

Baserat på ett EU-projekt av Åke
Grönlund

Frågeställning

- ✦ Beskrivning av några problem man stöter på vid användning av webben för att ge god kommunal service åt medborgarna?
- ✦ Baserat på ett EU-projekt, där man i åtta städer i slutet av 90-talet försökt införa sådana system.
- ✦ Ger en del förklaringar baserat på Actor Network Theory (ANT), men inga direkta anvisningar för hur man ska göra.

Nationell IT-strategi

- ✦ De nationella IT-strategierna är stolta och vittomfattande
- ✦ På lokal nivå är det antingen papperstigrar eller så finns de inte
- ✦ Men mycket av demokratin ska förverkligas på det lokala planet (Jfr Karlsson 1-3 bild 35)
- ✦ IT och framförallt webben är ett utmärkt instrument för detta
- ✦ Men det är fruktansvärd underutnyttjat
- ✦ Vi ska här ge en antydning till förklaring

Serviceinfrastruktur

- ✧ Tjänster
 - ✧ Affärer, “Community networks”, offentliga tjänster
 - ✧ Tjänsteinfrastruktur (det som behövs för tjänsterna)
 - ✧ Portaler, Receptioner, Arbetsflöden, Klagomål
 - ✧ Sökmotorer, Betalningssätt, Forum, Leveranser
 - ✧ Fysisk infrastruktur
 - ✧ Webbläsare
 - ✧ Bredband
 - ✧ Datorer
- Den här glömmar man bort
men den är absolut nödvändig!

Kommunernas problem

- ✦ Man driver många verksamheter, många relativt små vilket gör att stordriftsfördelar och investeringar i dyra IT-system inte är möjliga
- ✦ Man har kanske inte den nödvändiga kunskapen utan hamnar i händerna på entreprenörer som lovar guld och gröna skogar.
- ✦ Maktstrukturen och det politiska systemet ligger till grund för olika former av maktspel, som kan förlama under lång tid.

Tekniken och dess användning

- ✦ Ofta används tekniken på ett helt annat sätt än vad som var tänkt.
- ✦ Det kallas “drifting” och gör att resultatet blir ganska oförutsägbart
- ✦ Bruno Latour menar att tekniken kan ses som en självständig aktör tillsammans med människorna
- ✦ Det kallas för AktörNätverksTeorin (ANT)

ANT-begrepp

- ✦ **Translations** (teknikutveckling): Förhandlingar, övertalningar, bråk, kompromisser och slagsmål
- ✦ **Claim**: Aktörernas önskemål och vilja
- ✦ **Inskription**: När ett claim har blivit ett faktum är en bit av en världsbild inskriven i artefakten
- ✦ När man talar om tekniken som en aktör menar man de claims som är inskrivet i den
- ✦ Tekniken är alltså inte värdenetrall, den blir inte vad man gör den till, ty det finns redan en världsbild inskriven i den

Hur ANT-fakta skapas

1. Ett **krav** lanseras och får antingen bifall eller så åker det ut!
2. Får det bifall vidtager **förhandlingar** och konsultationer
3. Aktörerna sätter in det nya kravet i den befintliga strukturen och skapar en **tingens ordning**
4. Om kravet accepteras blir det ett **faktum** och ingår i den nya världsordningen.
5. Så uppkommer så småningom nya krav och cirkeln börjar om igen.

12 utmaningar för e- förvaltningsprojekt

Utmaningar 1-6

1. Att komma igång – med vaddå?
2. “Tusentals sidor...” Att sätta projektet i drift
3. “Rörigt och oöverskådligt” Att organisera en förbättringsprocess
4. Parallella system: Att bli av med gamla rutinerna
5. Att välja teknisk plattform (Metaforer och partnerskap)
6. Samutnyttjande av information över organisationsgränser

Utmaningar 7-12

- 7. Motivation
- 8. Användbarhet
- 9. Lönsamhet? Hur mäter man?
- 10. Vilken är vår roll? Från monopol till tjänsteföretag
- 11. Var är användarna?
- 12. “Att hantera stamfejder”

1. Att komma igång

- ✦ Oftast någon entusiast som hittat projektmedel någonsans, gärna i EU-projekt
- ✦ Motiveringen är ofta oklar och kortsiktig och det blir därför svårt att skapa bra innehåll
- ✦ När internetsidorna är uppe och projektet slut upptäcker man att det kostar och man undrar vad man ska ha det till
- ✦ Under alla förhållanden kräver det vidareutveckling och samarbete över dittills stängda gränser
- ✦ Inskription: Finns man inte på webben så finns man inte

2. Från projekt till organisation

- ✦ Problemet är att uppdatera webben, både i funktion och innehåll. Det kostar och vem ska betala, lokalt eller centralt?
- ✦ Det uppkommer lokala entreprenörer med lokala intressen
- ✦ Centrala byråkrater vill ha “ett enhetligt utseende”
- ✦ Tekniska konsulter vill sälja in sina lösningar som har olika fokus, skilda arbetsmodeller och som i regel är inkompatibla
- ✦ Inskription: Vår webb är en broschyr

3. Att organisera en förändringsprocess

- ✦ Motsättningen mellan centrala och lokala intressen accentueras: Ledningen ser webben som organisationens ansikte utåt och betonar enhetlighet och snygg grafik. Lokala avdelningar betonar funktionalitet och innehåll, vilket sällan kan kombineras med enhetlighet och elegans
- ✦ Konsulterna fortsätter att stödja olika grupper med motivering att deras produkt är implementerad och måste användas

4. Parallela system

- ✦ Alla har inte tillgång till internet så allt manuellt arbete måste göras som tidigare. Det blir bara en kostnad.
- ✦ Bevarare: Mellanchefer och personal som ser sina jobb eller privilegier (kunskap) hotade
- ✦ Reformatörer: Chefer, konsulter, personal och externa projekt som vill utveckla ngn del och kanske få mer makt
- ✦ Centralisering/Decentralisering är en politisk dimension som kan ändras om det blir ny politisk majoritet

5. Teknisk plattform

- ✦ IT-avdelningen är konservativa: Standarder, säkerhet och underhåll står i fokus för dem
- ✦ Konsulter och affärsavdelningar talar om expansion, bättre service och konsolidering
- ✦ EU-projekten talar om innovationer
- ✦ Tekniken förändras kraftig liksom organisationsformerna så konflikterna är än så länge olösta.

6. Samutnyttjande

- ✦ Man inser om man samutnyttjar informationen blir det bättre. Det bildas nätverk över avdelningsgränser som försöker organisera samarbetet
- ✦ Men gammal teknik är ofta ett stort hinder
- ✦ Intern organisation (t.ex. interndebiteringsmodeller) försvårar ofta samarbetet
- ✦ Alla avdelningar vill genomdriva sin affärsmodell
- ✦ Samma information avser olika saker på olika enheter (t.ex. begreppet “fastighet”)

7. Motivation

- ✦ En grupp ser sin arbetsroll förändrad, hotad eller rent av försvunnen.
- ✦ Andra ser sin makt minskas (spec mellanchefer)
- ✦ Andra ser sin chans
- ✦ Kort sagt: Det blir en traditionell arbetsmarknadsstrid!

8. Användbarhet

- ✦ Ofta utgår man från producentsidan: Vi har denna information som vi ska gå ut med!
- ✦ Alltför sällan frågar man vem som ska använda informationen och hur man ska komma åt den, när och var och i vilket sammanhang.
- ✦ Det leder till att tjänsterna inte används
- ✦ Dessutom tänker man inte på själva arbetet och de gamla systemen fortlever

9. Lönsamhet?

- ✦ De storartade förväntningarna uppfylls inte, tvärtom blir det bara dyrare och dyrare
- ✦ Alltför få använder tjänsterna för att det ska bli lönsamt
- ✦ Ekonomiavdelningen vill kunna sätta en siffra på vinsten med webben, men det finns inga väl utvecklade modeller utan bara höftningar
- ✦ De som blivit bortprioriterade i budgetarbetet vill förstås skära på IT-kostnaderna
- ✦ Men affärscheferna ser nya möjligheter att utöka sina domäner och kanske nya sätt att arbeta

10. Från monopol till tjänster

- ✦ Traditionellt har kommunen monopol på mycket
- ✦ På webben är det tvärtom
- ✦ Privata aktörer erbjuder samma service men billigare (t.ex. kollektivtrafik)
- ✦ Ett triangeldrama mellan bevarare, reformatörer och privata aktörer.
- ✦ Till detta kommer teknikutvecklingen som gör webben själv till en aktör, t.ex. är en vanlig hemsida inte tillräcklig längre.

11. Var är användarna?

- ✦ Lokala portaler genererar inte så mkt trafik och därmed uteblir annonsörerna
- ✦ Ofta konkurrerar globala portaler med lokala inom vissa segment
- ✦ För att kommunen ska kunna sätta upp en portal krävs ofta medverkan från lokala näringslivet. Detta stöter ibland på patrull av ideologiska skäl
- ✦ Enskilda avdelningar stretar emot, de är helt enkelt för små.

12. Att hantera stamfejder

- ✦ Vi har tidigare sett massor av motsättningar mellan reformivrare och bevarare
- ✦ Dessa motsättningar försvinner inte och förändringar kan många gånger inte genomföras på grund av dessa motsättningar

Karaktärisering

- ✦ Högsta ledningen är inte aktivt involverad
- ✦ Det har inte funnits något klart fokus utan flera inkompatibla
- ✦ Extern finansiering har varit drivande, vilket medfört att organisationens mål ändrats i takt med deras
- ✦ Men en del tjänster har utvecklats, personal har blivit involverad och fått högre kompetens och allmänheten frågar efter elektroniska tjänster
- ✦ Slutsats: Ledarskap är bristvaran!

Utmaningarna summerade

- ✦ Användare: 3, 8, 10, 11
- ✦ Organisation: 1,2,3,4,6,7,12
- ✦ Ekonomi: 9
- ✦ Teknik: 5
- ✦ Märkligt att IT-avdelningen ofta får ansvaret...

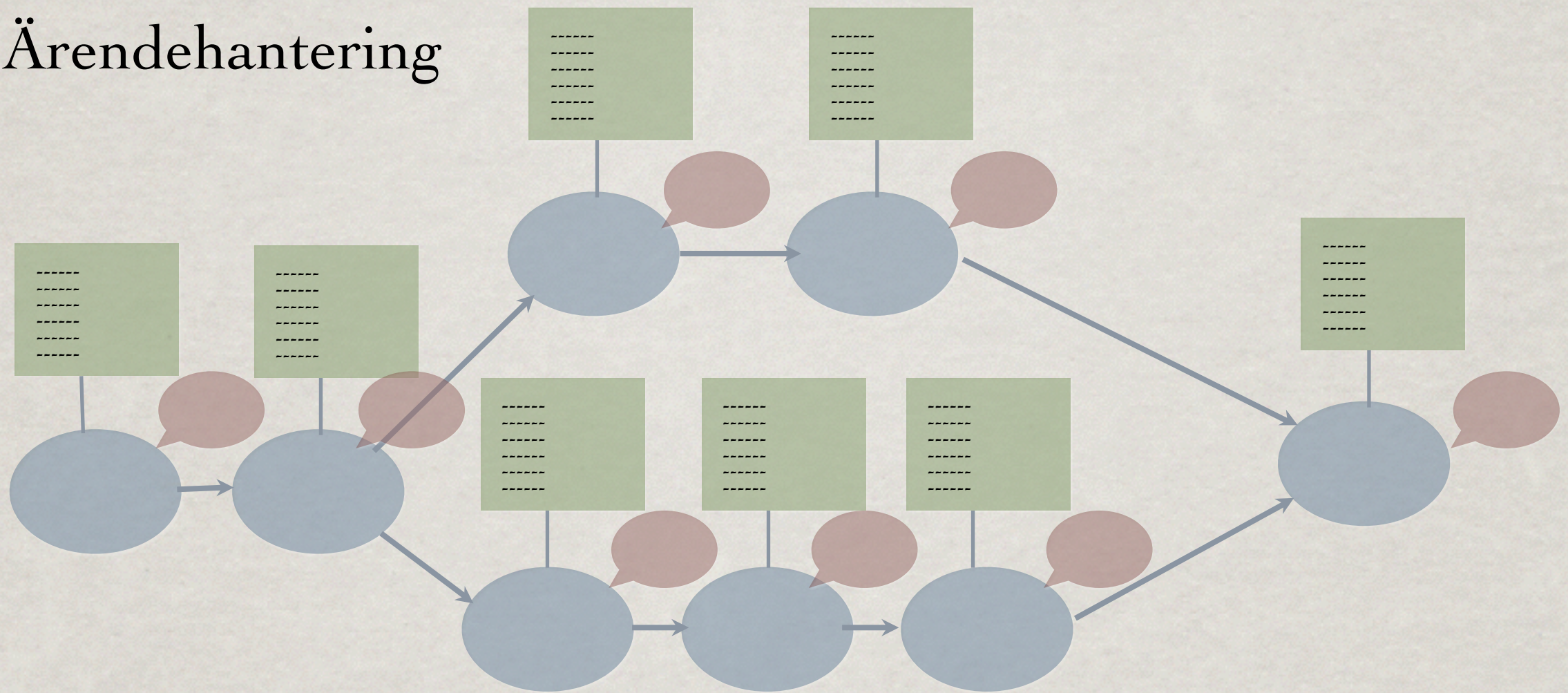
Hur göra?

- ✦ Portaler i samarbete med näringslivet
- ✦ Var exempel för näringslivet
- ✦ Ge användare och besökare konkreta ekonomiska incitament

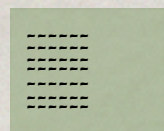
Man lyckas genom att...

- ✦ Attrahera många användare till portalen. Då krävs samarbete med andra aktörer
- ✦ Upprätthåll kompetens, både beträffande innehåll och teknik
- ✦ Ha mandat från ledningen
- ✦ Vara uthållig, det behövs massor av projekt
- ✦ Redovisa vinster och kostnader
- ✦ Integrera media och applikationer. Det är här de stora vinsterna kan göras och besökarna attraheras.

Ärendehantering



Del av ärendehantering

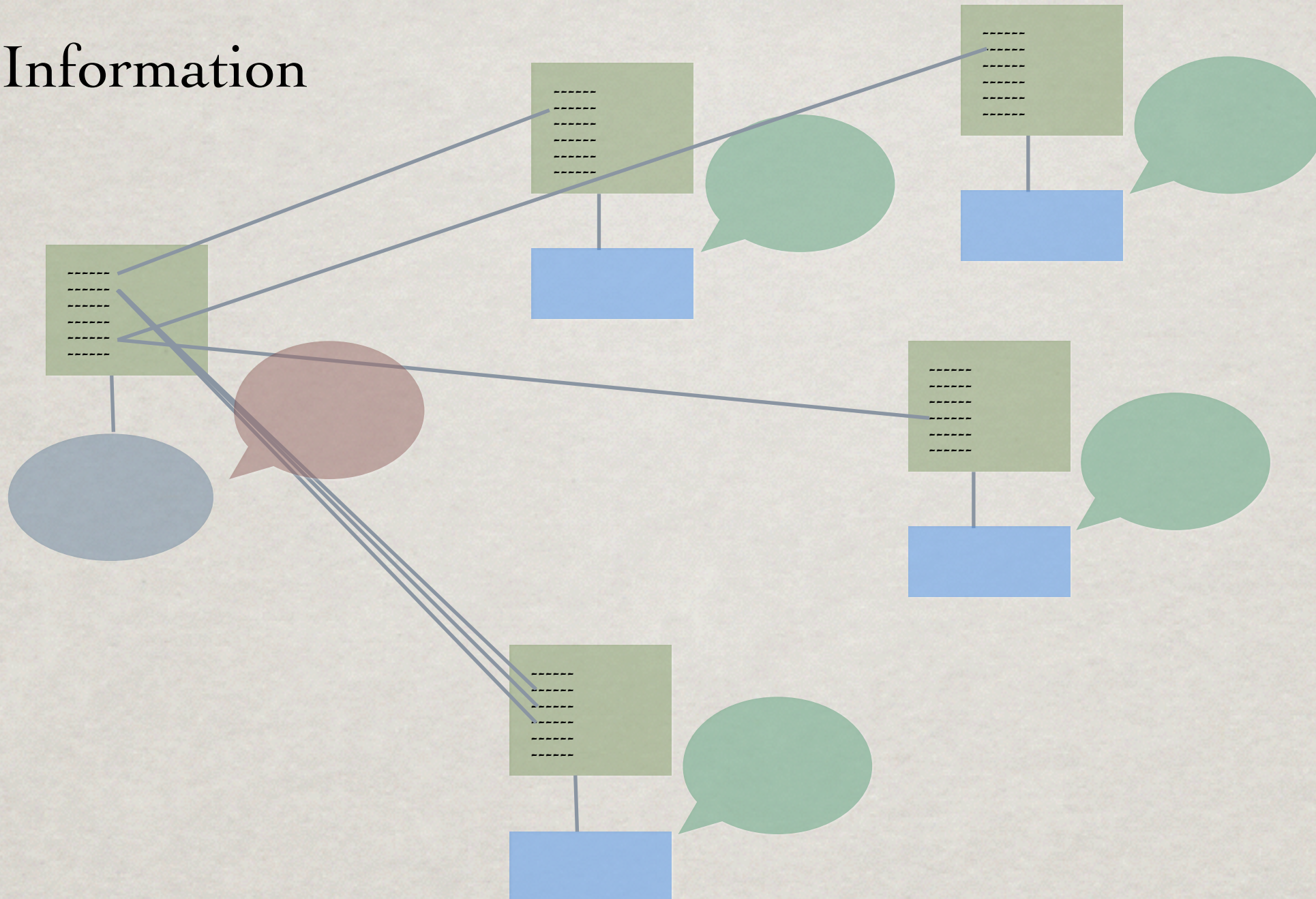


Information som används



Regler som politiker utformat

Information

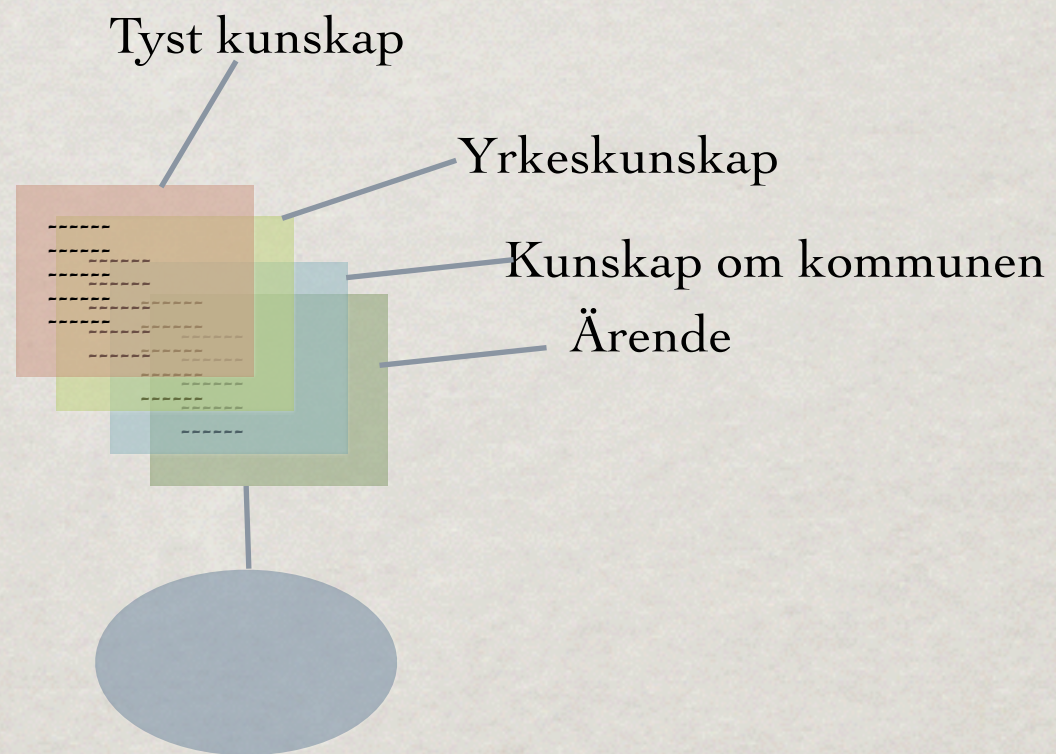


Datasytem

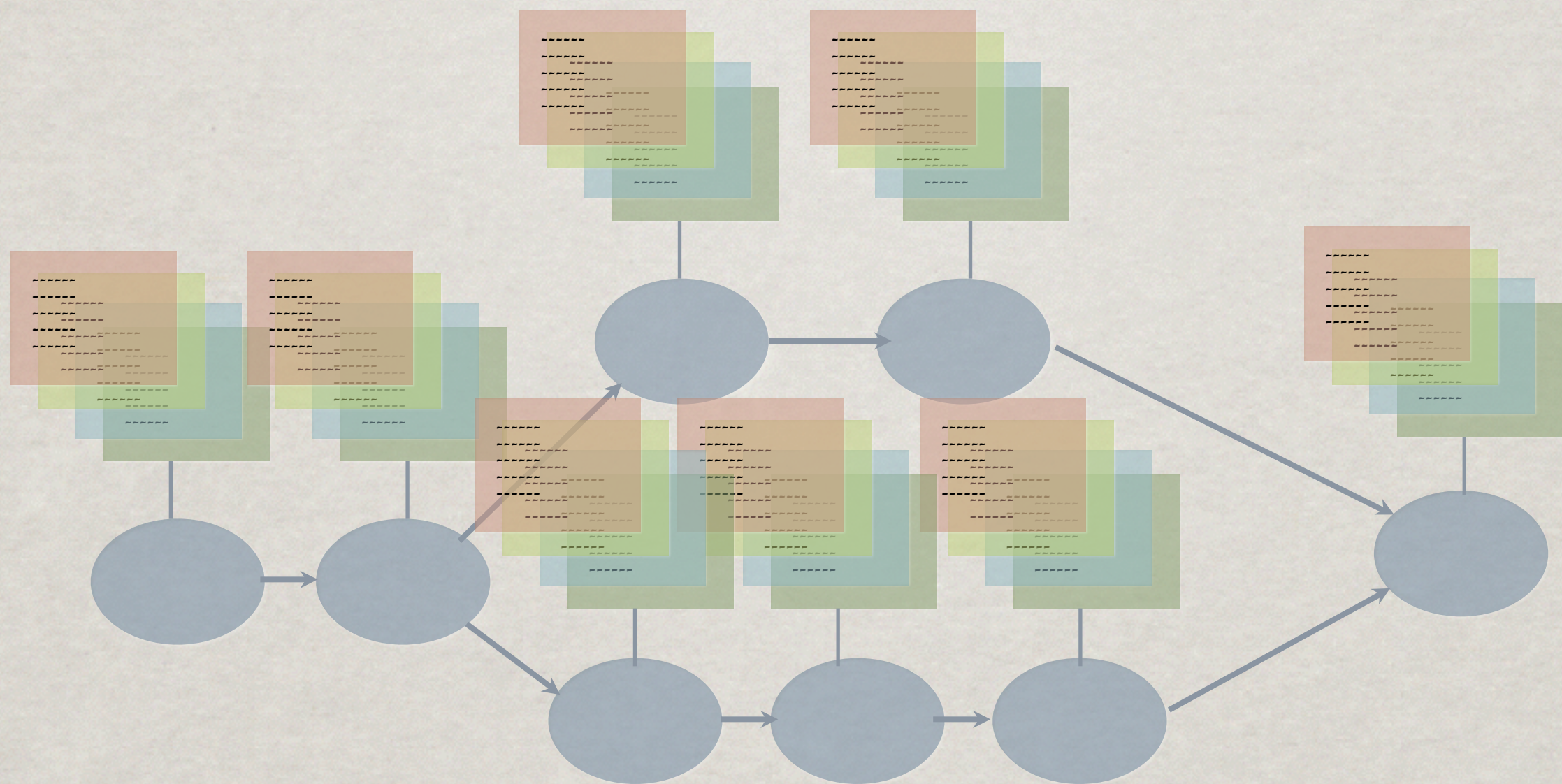


Regelsystem bakom datasytemet

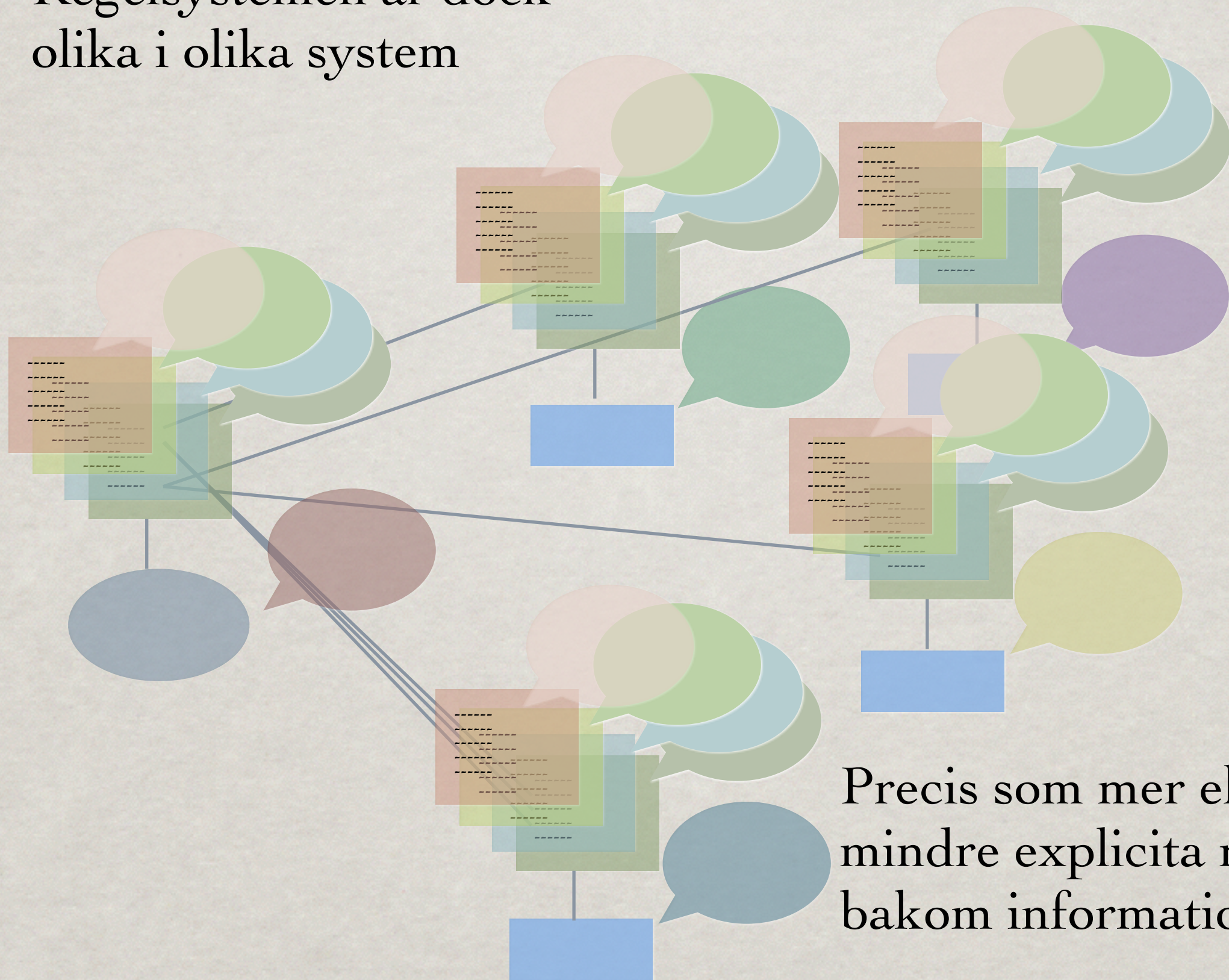
Olika sorters information



Informationer i ärendehantering



Regelsystemen är dock
olika i olika system



Precis som mer eller
mindre explicita regler
bakom informationen



Nu blir det inte mer!

Ha det så gott!