

Digitalisering och social exklusion

Om medborgares användning av och attityder
till Arbetsförmedlingens digitala tjänster

MiV
Medborgaren i
Välfärdssystemen

MiV-rapport 1/2008

Acta Wexionensia

Nr 144/2008

Digitalisering och social exklusion

Om medborgares användning av och attityder
till Arbetsförmedlingens digitala tjänster

Ernesto Abalo, Martin Danielsson

Växjö University Press

Digitalisering och social exklusion. Om medborgares användning av och attityder till Arbetsförmedlingens digitala tjänster, rapport från MiV, Medborgaren i Velfärdsystemen, Växjö universitet 2008.

Skriftserieredaktör: Kerstin Brodén

ISSN: 1404-4307

ISBN: 978-91-7636-608-0

Tryck: Intellecta Docusys, Göteborg 2008

Förord

MiV (Medborgaren i välfärdssystemen) är en tvärvetenskaplig forskningsmiljö vid Växjö universitet som samlar forskare från många traditionella discipliner (historia, sociologi, pedagogik, psykologi och statsvetenskap) men också nyare akademiska discipliner (medie- och kommunikationsvetenskap, socialt arbete, vårdvetenskap och polisvetenskap). Miv-gruppens ambition är att undersöka välfärd, hälsa och välbefinnande i relation till i vilken utsträckning professionella är mottagliga för medborgaren i dess olika roller - som klienter, patienters, kunder, elever etc. (se vidare <http://www.vxu.se/ivosaforskn/miv/>).

Under 2006-2008 har ett tiotal pilotprojekt genomförts för att belysa gränssnittet mellan olika välfärdssystem och medborgares möjligheter att få del av service och göra sina röster hörda. Ett av dessa projekt presenteras i denna skrift. Den baseras på en studie på vilket sätt som digitaliseringen av Arbetsförmedlingen påverkar arbetssökandes möjligheter att skaffa arbete. Digitaliseringen inom olika myndigheter har oftast setts som en teknisk fråga. Men som denna studie tydligt visar påverkar den nya tekniken också relationen mellan myndigheten och medborgaren. Utveckling mot e-förvaltning och 24-timmarsmyndigheter har setts som mer eller mindre oundviklig och oftast setts utifrån ett internt myndighetsperspektiv. Denna studie är ett väsentligt bidrag i forskningen om dessa frågor och visar på ett bredare perspektiv på dessa frågor genom att lyfta fram digitaliseringens möjligheter men också risker att stänga ute resurssvaga grupper.

Tapio Salonen
Professor
Forskningsledare för MiV

Abstract

This research report focuses on the users of e-government in a social science perspective. Our aim is to study how different social groups, registered at the Swedish Public Employment Service, relate to the internet, the agency and the services offered on its website (www.ams.se).

The field of e-government research is dominated by studies that centre attention on the supply side (videlicet research investigating the entrance of IT in organizations and the implications that new technology have to these), while user-centred research (demand side) is still scarce. Our study, focusing on how citizens relate to the internet in general and e-government in particular, therefore helps to bridge a knowledge gap within the field.

Our survey is based on a questionnaire sent to 2 000 randomly selected persons, all registered at the Swedish Public Employment Service. Of these, 762 job seekers responded, which gives us a frequency rate of 40 percent. The questions asked were related to the job seekers' usage of and attitudes towards the internet in general and the agency's webpage in particular, but also to their attitudes to the Swedish Public Employment Service.

The main results show that social factors, particularly education, play a major role for the job seekers' ability to use the web based services offered by the agency. People with a lower educational level are less inclined to use the agency's website, and at the same time they experience the site as more complicated to use. We also found a strong link between the relations to the internet (access, usage, experience and attitudes) and the relations to the agency's website. Those with advantaged internet relations – mostly well educated people, white collars and people living in bigger cities – also use the agency's website more diligently and tend to have more positive attitudes towards it (and vice versa). Thus, its necessary to talk in terms of digitally well equipped and less well equipped groups.

The unequal relations to the internet in general and the agency's website in particular not only indicate that e-government is more suitable for the digitally well equipped, but that it in fact exclude those with less digital resources. This new kind of exclusion has great implications for the job seekers' possibilities to enter the labour market, and to act their role as citizens. If e-government also means a reformation of the citizen role – in the sense of increased individual responsibility towards the government – not bridging the digital divide will carry even more exclusion to those that's already excluded.

Sammanfattning

Denna rapport studerar användarna av den digitala förvaltningen ur ett samhällsvetenskapligt perspektiv. Målet är att undersöka hur olika grupper av inskrivna vid den svenska Arbetsförmedlingen – formerade utifrån olika socialt strukturerande faktorer – använder och förhåller sig till såväl internet som den aktuella myndigheten och dess webbplats (www.ams.se).

Forskningen kring myndigheternas digitalisering domineras av studier som undersöker hur ny teknik implementeras i organisationer och vilka implikationer den har för dessa, medan användarstudier är sällsynta. Vår studie, som undersöker hur medborgare förhåller sig till internet i allmänhet och myndigheternas digitalisering i synnerhet, fyller därför ett tomrum på forskningsfältet.

Studiens material samlades in genom en enkät som skickades till 2000 slumpmässigt utvalda personer inskrivna vid Arbetsförmedlingen. Totalt erhöles 762 svar, vilket ger en svarsfrekvens på 40 procent. I huvudsak rörde enkätfrågorna de arbetssökandes användning av och attityder till såväl internet som Arbetsförmedlingens webbplats, men även frågor om gruppens attityder till myndigheten i allmänhet ställdes.

Resultaten visar att sociala faktorer, inte minst utbildning, är av stor betydelse för medborgarnas förmåga att använda Arbetsförmedlingens webbaserade tjänster. Lågutbildade använder myndighetens webbplats mer sällan än högutbildade, samtidigt som de även upplever den som svårare att använda. Vidare fann vi ett tydligt samband mellan de arbetssökande medborgarnas användning av och attityder till internet och Arbetsförmedlingens sajt. Grupper med en gynnsam relation till internet (i termer av tillgång, användning, erfarenhet och attityder) – framför allt högutbildade, tjänstemän och storstadsbor – använder också myndighetens webbplats flitigare, samtidigt som de tenderar att ha en mer positiv attityd till densamma (och vice versa). Följaktligen är det nödvändigt att tala om digitalt resursstarka och resurssvaga grupper.

De ojämlika relationerna till internet i allmänhet och Arbetsförmedlingens webbplats i synnerhet indikerar inte bara att digitaliseringen av förvaltningen är mer gynnsam för digitalt resursstarka grupper, utan också att den stänger ute digitalt resurssvaga grupper. Detta nya slags exklusion får implikationer för de arbetssökandes möjligheter att både ta sig in på arbetsmarknaden och agera som medborgare. Om myndigheternas digitalisering dessutom medför en omformering av medborgarskapet, i termer av ökat individuellt ansvar gentemot förvaltningen, kommer den digitala klyftan, såvida inget görs, befästa de digitalt resurssvaga gruppernas redan existerande utanförskap.

Innehållsförteckning

Abstract.....	5
Sammanfattning.....	6
Innehållsförteckning.....	7
Tabell- och schemaförteckning.....	9
1. Inledning.....	11
1.1 Digitaliseringen av svensk förvaltning – fallet Arbetsförmedlingen	11
1.2 Digitaliseringen ur ett nytt perspektiv.....	12
1.3 Mål, syfte och problemställning.....	14
1.4 Avgränsningar.....	15
2. Om det politiska samtalet kring förvaltningens digitalisering.....	17
2.1 Den IT-politiska bakgrunden.....	17
2.2 24-timmarsmyndigheten – mot en integrerad utveckling.....	21
2.3 En tillgänglig förvaltning med teknikens hjälp.....	23
2.4 En sammanlänkad förvaltning med gemensam front.....	25
2.5 Förvaltningens elektroniska medborgarkontakter.....	28
2.6 Konklusion.....	31
3. Om forskningen kring förvaltningens digitalisering.....	33
3.1 Introduktion.....	33
3.2 Hur ser forskningsfältet ut?.....	34
3.3 Studiet av förvaltningens digitala utbud.....	35
3.3.1 E-government och organisatoriska processer.....	35
3.3.2 Webbplatser och e-tjänster.....	36
3.3.3 En helhetsbild av förvaltningens digitalisering.....	38
3.4 Användarstudier.....	39
3.4.1 Användningen av tekniken i en social kontext.....	39
3.4.2 Individen i direkt relation till tekniken.....	40
3.5 E-government och den digitala klyftan.....	41
3.6 Konklusion.....	42
4. Metodologiska utgångspunkter.....	45
4.1 Metod.....	45
4.2 Population och urval.....	45
4.3 Enkätens utformning.....	47
4.4 Om materialet.....	47
4.5 Analysmetod.....	53
4.6 Metodproblem.....	54
5. Arbetsförmedlingens webbplats.....	56
5.1 En övergripande beskrivning.....	56
5.2 Information och tjänster för den arbetssökande.....	57
6. De arbetssökande och internet.....	59

6.1	Introduktion	59
6.2	De arbetssökande internetanvändarna – tre idealtyper.....	60
6.3	Om de tre utbildningskategorierna	62
6.3.1	Om de lågutbildade.....	63
6.3.2	Om de medelutbildade.....	63
6.3.3	Om de högutbildade.....	64
6.4	Den materiella tillgången till internet	64
6.5	Den generella användningen av internet.....	65
6.6	Olika aspekter av internetanvändningen.....	67
6.7	Generella attityder till internet.....	69
6.8	Attityder till olika aspekter av internet	70
6.9	Konklusion.....	71
7.	De arbetssökande och Arbetsförmedlingens webbplats.....	73
7.1	Introduktion	73
7.2	Användarna av ams.se – tre idealtyper	74
7.3	De idealtypiska användarna av internet och ams.se – en jämförelse	76
7.4	Den generella användningen av Arbetsförmedlingens webbplats	77
7.5	Användningen av olika aspekter av Arbetsförmedlingens webbplats	79
7.6	Användningen av andra jobbsajter	81
7.7	Generella attityder till Arbetsförmedlingens webbplats	82
7.8	Attityder till olika aspekter av Arbetsförmedlingens webbplats.....	83
7.9	Konklusion.....	84
8.	De arbetssökande och myndighetskontakternas digitalisering.....	86
8.1	Introduktion	86
8.2	Attityder till den fysiska Arbetsförmedlingen	87
8.3	Digitala och personliga kontakter	89
8.3.1	De faktiska kontakterna med Arbetsförmedlingen	90
8.3.2	De föredragna kontakterna med Arbetsförmedlingen.....	91
8.4	Konklusion.....	92
9.	Slutdiskussion	95
9.1	Sammanfattning av resultaten.....	95
9.2	Sociala mer än digitala utanförskap.....	97
9.2.1	De internetrelaterade utanförskapen... ..	97
9.2.2	...och deras förhållande till Arbetsförmedlingens webbplats.....	98
9.3	Arbetsförmedlingens digitalisering – ett demokratiproblem?.....	99
9.4	En omformering av medborgarskapet?	100
9.5	Avrundande ord	102
	Referenser.....	104

Tabell- och schemaförteckning

Tabeller

- Tabell 1: Utbildningens betydelse för hur länge de arbetssökande har använt internet (i hemmet eller på annan plats). (s. 66)
- Tabell 2: Utbildningens betydelse för hur mycket tid de arbetssökande lägger på internet en genomsnittlig vecka. (s. 67)
- Tabell 3: Utbildningens betydelse för hur ofta de arbetssökande skickar eller tar emot e-post. (s. 68)
- Tabell 4: Utbildningens betydelse för de arbetssökandes självförtroende vad gäller internetanvändning. (s. 70)
- Tabell 5: Utbildningens betydelse för hur de arbetssökande använder ams.se. (s. 77)
- Tabell 6: Utbildningens betydelse för varifrån de arbetssökande oftast besöker ams.se. (s. 79)
- Tabell 7: Utbildningens betydelse för hur ofta de arbetssökande använder Platsbanken. (s. 80)
- Tabell 8: Utbildningens betydelse för inställningen till påståendet ”Att hitta lediga jobb via ams.se är enkelt”. (s. 82)
- Tabell 9: Utbildningens betydelse för inställningen till påståendet ”Det är svårt att få kontakt med min personliga handläggare”. (s. 92)

Scheman

- Schema 1: Det politiska samtalet om förvaltningens digitalisering – översikt. (s. 32)
- Schema 2: Jämförelse mellan vårt material, urvalet och populationen vad gäller de arbetssökandes kön. (s. 48)
- Schema 3: Jämförelse mellan vårt material, urvalet och populationen vad gäller de arbetssökandes födelseland. (s. 49)
- Schema 4: Jämförelse mellan vårt material och populationen vad gäller de arbetslösas födelseland. (s. 49)
- Schema 5: Jämförelse mellan vårt material, urvalet och populationen vad gäller de arbetssökandes ålder. (s. 50)
- Schema 6: Jämförelse mellan vårt material, urvalet och populationen vad gäller de arbetssökandes utbildningsnivå. (s. 51)
- Schema 7: Den typiska hög- och låganvändaren av internet mätt i tid. (s. 61)
- Schema 8: Den typiska hög- och låganvändaren av Arbetsförmedlingens webbplats mätt i tid. (s. 75)
- Schema 9: De arbetssökandes inställning till Arbetsförmedlingen i allmänhet. (s. 87)

1. Inledning

1.1 Digitaliseringen av svensk förvaltning – fallet Arbetsförmedlingen

De senaste tio åren har allt fler svenska myndigheter digitaliserat stora delar av sina verksamheter. Arbetsförmedlingen, som den här studien har för avsikt att titta närmare på, utgör i detta avseende inget undantag, utan har snarare varit en föregångare när det gäller att tillgängliggöra information och tjänster via internet. I och med att Arbetsförmedlingen började inse internets inneboende möjligheter att sprida och utbyta information inom det egna verksamhetsområdet, inledde man också utvecklingen av sin webbaserade självservice. Utvecklingen, som påbörjades 1995, har sedan dess gått snabbt och de digitala tjänsterna har kommit att få substantiell betydelse för såväl arbetssökande som arbetsgivare (Arbetsmarknadsstyrelsen 2003:7, s. 9).

De elektroniska tjänsterna *Platsbanken* och *Mitt CV* syftar till att göra det möjligt för arbetssökande och arbetsgivare att på egen hand hitta varandra, och kan sägas utgöra navet på Arbetsförmedlingens webbplats (Arbetsmarknadsstyrelsen 2003:7, s. 10). Arbetsförmedlingens webbtjänster har sina rötter i de platsautomater som under 1986 lanserades på försök. Med hjälp av dessa kunde arbetssökande leta efter dagsaktuella lediga jobb på ett sätt som tidigare varit omöjligt på egen hand. I slutet av 1995 översattes systemet i platsautomaterna till webben. Platsbanken, som nyheten fick heta, utgjorde startskottet för Arbetsförmedlingens intensifierade utveckling av nätbaserad självservice, vilken resulterade i att allt fler av myndighetens tjänster lades ut på internet. Till skillnad från tidigare, då det endast gick att söka jobb via platsautomaterna, kunde nu de arbetssökande söka lediga tjänster varhelst internetuppkopplade datorer fanns att tillgå (Arbetsmarknadsstyrelsen 2003:7, s. 11).

Under 1997 infördes ytterligare digitala tjänster, bland annat *Mitt CV* och *kundarbetsplatser* på de lokala förmedlingskontoren. Den förstnämnda är en CV-databas, i vilken den arbetssökande kan presentera sig själv och sina meriter, varpå arbetsgivare kan söka efter arbetskraft med önskade kvalifikationer.¹ Kundarbetsplatserna, i sin tur, är internetuppkopplade arbetsplatser särskilt anpassade för att söka jobb, och dessa har kommit att spela en central roll i Arbetsförmedlingens självservice. Införandet av kundarbetsplatser medförde att plats-

¹ Också *Vikariepoolen* introducerades 1997. Precis som *Bildbanken* och *Kultur och nöjesbanken*, vilka infördes året därpå, fungerar den enligt samma princip som *Mitt CV*, men med vissa förbehåll.

automaterna började avvecklas under 1999, då Arbetsförmedlingen började ställa ut kundarbetsplatser på företag och institutioner i syfte att öka tillgängligheten till sina nätbaserade tjänster (Arbetsmarknadsstyrelsen 2003:7, s. 11-12).

Därefter har ytterligare tjänster tillkommit på Arbetsförmedlingens webbplats. Exempelvis kan arbetsgivare numera på egen hand utforma sina platsannonser för direkt publicering i Platsbanken. För arbetssökande har bland annat tjänsten *Var finns jobben* tillkommit. Denna syftar till att bistå med information kring arbetsmarknadssituationen och rekryteringsbehoven inom olika yrkesområden (Arbetsmarknadsstyrelsen 2003:7, s. 12).

1.2 Digitaliseringen ur ett nytt perspektiv

Arbetsförmedlingens utveckling av nätbaserad självservice bör ses som ett exempel på en generell, alltjämt pågående tendens, som vi kan kalla för digitaliseringen av svensk förvaltning. Således har även andra myndigheter förlagt stora delar av sin verksamhet till internet, till exempel Försäkringskassan, Skatteverket och Centrala Studiestödsnämnden. Det faktum att allt fler myndigheter tillgängliggör information och tjänster via nätet, betyder också att en allt större del av kontakterna mellan förvaltning och medborgare sker digitalt. Arbetsförmedlingens webbplats innebär inte bara att medborgarna *tillåts* använda den för att exempelvis söka jobb i *Platsbanken* – de *förväntas* även göra det. Den digitala självservicen medför följaktligen nya möjligheter för de arbetssökande, samtidigt som den också ställer högre krav på deras förmåga att både självständigt ansvara för sitt arbetssökande och hantera själva verktyget för detsamma. Vad vi möjligen har att göra med, är alltså ett slags pågående omkonfigurering – inte bara av förvaltningen, utan även av medborgarskapet.

De politiska ambitionerna bakom förvaltningens digitalisering, vilka vanligtvis sammanfattas med begrepp som *elektronisk förvaltning* eller *24-timmarsmyndighet* (se avsnittet *Det politiska samtalet kring förvaltningens digitalisering*), handlar till stor del om att med den nya teknikens hjälp göra myndigheternas arbete mer effektivt och mindre kostsamt. För Arbetsförmedlingens vidkommande implicerar ambitionen ökad elektronisk självservice på bekostnad av traditionellt förmedlingsarbete i form av personliga möten mellan arbetsförmedlare och arbetssökande. De tilltagande digitala kontakterna mellan förvaltning och medborgare har således långtifrån bara med tekniska möjligheter att göra. Utvecklingen hänger framför allt samman med myndigheternas förväntningar på att medborgarna ska använda deras webbtjänster – förväntningar som i sin tur är kopplade till politiska målformuleringar kring en effektiv och kostnadseffektiv förvaltning.

Digitaliseringen av svensk förvaltning kan betraktas ur flera olika perspektiv, men den övergripande utgångspunkten för den här studien är att utvecklingen måste förstås som någonting mer än bara en teknisk fråga. Att svenska myndigheter i allt större utsträckning tillgängliggör information och tjänster via internet är inte bara ett resultat av existerande tekniska möjligheter, utan har – som vi snart kommer att se – även att göra med bakomliggande politiska processer. På samma sätt innebär inte myndigheternas digitalisering att användarna per auto-

matik tillvaratar de därtill kopplade möjligheterna beträffande tillgänglighet, insyn och delaktighet – tre nyckelord i den politiska visionen om en elektronisk förvaltning. Den digitala tekniken må rymma stora potentialer för såväl förvaltning som medborgare, men samtidigt är det viktigt att beakta hur användarna bidrar till att forma och omforma tekniken genom sina olika användningar av densamma. Annorlunda uttryckt *formas* internet – inte bara av bakomliggande politiska mål och reformer (se t.ex. Chadwick, 2006), utan även genom de olika sociokulturella sammanhang i vilka mediet används (se t.ex. Miller & Slater, 2001).

Användarna av internet och svensk förvaltnings webbplatser ingår i olika sociokulturella sammanhang, vilka i sin tur medför skilda förutsättningar i relation till digital teknik. Det handlar inte bara om att vissa grupper – formerade utifrån klass, kön, ålder, etnicitet, geografisk hemvist, etc. – har större tillgång till de *materiella resurser* som krävs för att använda Arbetsförmedlingens nätbaserade självservice, utan även om skilda *sociala, digitala och diskursiva resurser* (Murdoch et al., 1992; Warschauer, 2003). Vissa sociala grupper är således bättre rustade att använda internet i allmänhet och Arbetsförmedlingens webbplats i synnerhet, såtillvida att deras resursövertag har försett dem med digitalt fördelaktiga färdigheter, attityder och självförtroenden. I relation till Arbetsförmedlingens digitala självservice – vilken å ena sidan kan tillgodose delar av de arbetssökandes behov, men å andra sidan också resulterar i ökat individuellt ansvar för det egna arbetssökandet – kan detta betyda att vissa grupper förmår tillvarata dess demokratiska potentialer rörande tillgänglighet, insyn och delaktighet, medan andra snarare riskerar att exkluderas från myndighetens digitala tjänsteutbud och därmed varken ges samma möjligheter att hitta lediga tjänster eller utöva medborgarskap som mer kunniga internetanvändare.

Detta skulle i så fall vara problematiskt dels för att det strider mot myndigheternas krav på likabehandling, dels för att det kan bidra till att inte bara befästa, utan även förstärka redan befintliga sociala klyftor. Om tillgång till och färdigheter att använda internet spelar en allt större roll för medborgarnas kontakter med förvaltningen såväl som deras möjligheter till insyn och delaktighet i densamma, kan myndigheternas tilltagande digitalisering, i kombination med att redan socialt marginaliserade grupper är sämre rustade att använda internet, få djupt odemokratiska konsekvenser – vilket i så fall skulle gå stick i stäv med de politiska förhoppningarna på den digitala förvaltningen. Det finns en del som tyder på att så också är fallet; *Ams* (Arbetsmarknadsstyrelsen) egna undersökningar har exempelvis konstaterat att grupper som brukar karaktäriseras som starka på arbetsmarknaden drar nytta av de digitala tjänsterna i större utsträckning än grupper vars arbetsmarknadssituation är mindre fördelaktig (Arbetsmarknadsstyrelsen 2003:7, s. 3).

Den samhällsvetenskapliga forskningen kring myndigheternas digitalisering och dess sociala konsekvenser är emellertid tämligen eftersatt (se avsnittet *Forskningen kring förvaltningens digitalisering*). Istället för att studera hur internet tas i anspråk och formas av användarna, som ju är en högst heterogen grupp med skilda förutsättningar i relation till ny teknik, har forskningen främst intresserat sig för den digitala teknikens latent möjligheter, inte minst för myndigheternas verksamhet. Detta har resulterat i att användarna ofta framstår som

en överdrivet enhetlig kategori och sällan blir mer än en mycket begränsad tankefigur. Föreliggande studie tar sin utgångspunkt i denna kunskapslucka och söker således ta studiet av myndigheternas digitalisering bortom frågor om organisatoriska implementeringsproblem, omstruktureringar och effektiviseringar, för att istället rikta fokus mot medborgarnas faktiska användning av och attityder till förvaltningens webbaserade självservice. För att en djupare förståelse för den digitala förvaltningens betydelser ska kunna nås, är det viktigt – för att inte säga nödvändigt – att studera också dess sociala aspekter. Det räcker inte att se till de möjligheter som den digitala tekniken bär på; för att kunna ta reda på om och i så fall hur dessa möjligheter tillvaratas, måste medborgarnas användningar av och förhållningssätt till myndigheternas webbplatser studeras som inskrivna i olika sociokulturella sammanhang, vilket hittills alltså gjorts i mycket begränsad omfattning.

Mer konkret relaterar studien dels till det relativt unga, alltjämt framväxande forskningsfältet om *e-government* (se avsnittet *Forskningen kring förvaltningens digitalisering*), dels till den redan väletablerade arbetsmarknadsforskningen. Dess huvudsakliga fokus är emellertid att studera arbetssökande som *användare av elektronisk förvaltning* snarare än *arbetssökande*, varför rapporten framför allt är tänkt att lämna ett bidrag till forskningen på det förstnämnda fältet. Därmed inte sagt att vi inte är medvetna om att arbetssökande utgör en speciell grupp av användare av en speciell myndighets digitala tjänster: det rör sig lite förenklat om relationen mellan en mer eller mindre socialt exkluderad grupp och en myndighet vars syfte är att socialt inkludera densamma, något som givetvis inte kan bortses från i de kommande analyserna. Denna speciella relation utgör i själva verket ett huvudargument till varför vi valde att studera förvaltningens digitalisering genom användarna av just Arbetsförmedlingens webbaserade tjänster, istället för användarna av någon annan myndighets motsvarigheter.

1.3 Mål, syfte och problemställning

Med utgångspunkt i ovan förda resonemang, vars syfte har varit att introducera och ringa in det aktuella problemområdet, kan vi nu konkretisera studiens mål, syfte och problemformulering ytterligare. *Målet* för den här undersökningen är att kvantitativt studera hur olika grupper av inskrivna vid Arbetsförmedlingen – formerade utifrån socialt strukturerande faktorer såsom kön, ålder, etnicitet och *framför allt* klass – använder och förhåller sig till såväl internet som den aktuella myndigheten och dess webbplats. *Syftet* med en sådan kartläggning är dels att nyansera den ofta ensidiga bilden av användarna av offentligt regisserade internetjänster, dels att bidra till ökad förståelse för de ofta förbisedda sociala aspekterna av förvaltningens tekniska utveckling i allmänhet och Arbetsförmedlingens digitalisering i synnerhet.

Ovanstående diskussioner har förvisso redan berört den för studien aktuella problematiken, men likväl kan det vara på sin plats att utifrån dessa omformulera densamma i form av en förtätad forskningsfråga. Den övergripande *problemställningen* lyder som följer:

- Vilken betydelse har socialt strukturerande faktorer – *framför allt* klass – för de arbetssökande medborgarnas användningar av och attityder till såväl internet som Arbetsförmedlingen och dess webbplats, och vilka konsekvenser kan detta i sin tur tänkas få för såväl medborgarna själva som deras relation till förvaltningen?

Denna problemställning inbegriper i sin tur en rad än mer preciserade delfrågor, vilka var för sig kastar ljus över olika aspekter av den huvudsakliga forskningsfrågan, samtidigt som de tillsammans bidrar till att besvara densamma. Delfrågorna kan formuleras enligt följande:

- Hur ser de arbetssökande medborgarnas användningar och förhållningssätt ut i relation till såväl internet som Arbetsförmedlingen och dess webbplats?
- Hur förhåller sig dessa användningar och förhållningssätt till socialt och kulturellt formande omständigheter, *framför allt* klass?
- Och slutligen: vad kan detta tänkas innebära dels för de arbetssökande medborgarna själva, dels för deras relation till förvaltningen?

Även om dessa frågor till viss del redan har gjorts teoretiskt relevanta och satts i relation till aktuella skeenden, kommer vi i de båda nästkommande avsnitten kontextualisera dem ytterligare. I det första inordnar vi studiens problemställning i ett vidare politiskt och historiskt sammanhang genom att beskriva hur det politiska samtalet om svensk förvaltnings digitalisering både har sett ut och satt sin prägel på utvecklingen. I det andra avsnittet presenterar vi först en översikt över tidigare forskning om myndigheternas digitalisering, varpå vi relaterar vår problemställning till denna forskning och återigen förordar det nödvändiga i ett samhällsvetenskapligt angreppssätt där användarna står i centrum. Först några ord om studiens avgränsningar.

1.4 Avgränsningar

Givetvis finns det flera sociala faktorer som kan påverka medborgarnas användningar av och förhållningssätt till både internet och Arbetsförmedlingens webbplats. Vårt fokus på klass grundar sig i det faktum att en persons klasstillhörighet – med dithörande resurser i form av socialt, kulturellt och ekonomiskt kapital (Bourdieu, 1993) – ger olika förutsättningar att handskas med arbetslöshet (Ahrne et al. 2003, s. 61-62). Ett sätt att handskas med denna socialt utsatta situation är att behärska den digitala tekniken, något som alltså har blivit allt viktigare i och med den politiskt pådrivna digitaliseringen av Arbetsförmedlingen. Idag förutsätts den enskilde att själv, med hjälp av internet, ansvara för det egna arbetssökandet i större utsträckning än tidigare. Med tanke på att empiriska studier har visat att personer ur arbetarklassen många gånger är sämre rustade i relation till den nya tekniken (Olsson, 2002; Livingstone 2007; Livingstone & Bober, 2005), kan denna utveckling således utgöra ett problem. På så vis blir klasstillhörighe-

tens betydelse för de arbetssökandes användning av Arbetsförmedlingens webbplats relevant att studera.

Klass kan definieras på olika sätt, men vanligen avses en grupp av individer med liknande yrkesposition och/eller utbildningsnivå. I föreliggande studie inriktar vi oss på klassbegreppets utbildningsdimension snarare än dess yrkesdimension. Detta av flera skäl: *för det första* kan yrkesvariabeln vara bedräglig när man studerar arbetssökande såtillvida att studiens population inbegriper personer som aldrig har yrkesarbetat, men även eftersom en persons yrke – allra minst bland arbetssökande – inte behöver stämma överens med vederbörandes utbildningsnivå. Exempelvis kan en utbildad informatör tvingas ta mindre kvalificerade arbeten för att klara sin försörjning.

För det andra har utbildningsvariabeln visat sig generera tydliga och analytiskt fruktbara tendenser i större utsträckning än såväl yrke som andra sociala faktorer. Utbildning tycks kort sagt ha större betydelse än andra variabler för hur arbetssökande medborgare förhåller sig till internet och Arbetsförmedlingens webbplats.

För det tredje har det inte funnits möjlighet att jämföra vårt statistiska material med vare sig urvalet eller populationen med avseende på yrkestillhörighet, medan sådana jämförelser har varit möjliga vad gäller respondenternas utbildningsnivå. Att vårt material i detta avseende dessutom stämmer bättre överens med studiens population än exempelvis kön, inskrivningstid vid Arbetsförmedlingen och i viss mån även ålder, motiverar vårt fokus på utbildning ytterligare (se även avsnittet *Metodologiska utgångspunkter*).

2. Om det politiska samtalet kring förvaltningens digitalisering

2.1 Den IT-politiska bakgrunden

Den svenska förvaltningens arbete med att integrera den nya digitala tekniken i sin verksamhet, såväl som det samtal som kringgärdat denna utveckling – ett samtal som i det följande kommer att behandlas mer djuplodande – bör förstås i ljuset av den mer generella IT-politik som började ta form under 1990-talets mitt. Det är i denna som förvaltningens utveckling mot en 24-timmarsmyndighet har sina rötter, varför vi inledningsvis kommer att redogöra för hur de politiska målen och visionerna formulerades i relation till framväxten av internet.

I början av 1994 höll den dåvarande statsministern Carl Bildt ett tal i vilket han apropå den nya digitala teknikens genombrott sade: ”Låt oss ställa målet att senast 2010 tillhöra den globala utvecklingens absoluta spjutspetsar när det gäller utnyttjandet av informationsteknologin.” Uttalandet markerade på många sätt det IT-politiska arbetets början och strax därefter tillsatte regeringen den så kallade IT-kommissionen (Ilshammar 2002, s. 17).

I sitt första betänkande, med den något högtravande titeln *Informationsteknologin – Vingar åt människans förmåga* (SOU 1994:118), presenterade kommissionen, som tillsattes med avsikten att ”främja en bred användning av informationsteknologin i Sverige” (SOU 1994:118, s. 5), de övergripande ramarna för sitt fortsatta arbete. Målen och visionerna för detta var högt ställda och den nya digitala tekniken tillskrevs i det närmaste obegränsade möjligheter. Kommissionen menade exempelvis att IT:s genombrott skulle komma att förändra såväl människors som länders villkor i grunden, apropå vilket den skriver att:

”IT skapar nya möjligheter såväl för individen som för samhället. Den ökar möjligheterna att kommunicera och att samarbeta, att ta till vara och utnyttja information och kunskap, att lösa problem och att utveckla ny kunskap. Den öppnar nya sätt att vara, arbeta, mötas och umgås.” (SOU 1994:118, s. 6)

Förmågan att ta till vara på dessa möjligheter, menade kommissionen, är intimt förknippad med Sveriges framgång i en allt mer globaliserad värld, samtidigt

som IT också ansågs kunna bidra till att ”hela vårt land utvecklas i bättre balans” (SOU 1994:118, s. 6). IT-kommissionens förväntningar på den nya teknologin var följaktligen högt uppskrivade, och det var utifrån dessa förväntningar som målen för utvecklingen av den nya tekniken och dess olika användningar formulerades. I grova drag bestod dessa i att IT dels skulle bidra till ökad livskvalitet för den enskilde, dels skulle förbättra den svenska ekonomins konkurrenskraft och därigenom också utveckla det allmänna välbefinnandet (SOU 1994:118, s. 7).

Utöver ovan redovisade, mer övergripande mål, formulerade IT-kommissionen även mål för en rad tämligen avgränsade områden, bland annat den offentliga förvaltningen. Utan att i detalj redogöra för de IT-politiska målen gällande denna, kan sägas att de ramar in av föreställningen om att den nya digitala tekniken dels medför effektivare och mer serviceinriktade myndigheter till en lägre kostnad, dels leder till att medborgarnas myndighetskontakter blir både enklare och öppnare (SOU 1994:118, s. 13). Således hyste IT-kommissionen stora förhoppningar också på det förvaltningspolitiska området.

Samma förhoppningar inryms även i 1995 års kommittédirektiv avseende IT-kommissionen. I och med detta preciserades kommissionens uppdrag en aning, och bland annat framgår det att *Kommissionen för att främja en bred användning av informationsteknik*, som den här kallas, ska:²

”...följa nätverksutbyggnaden, vara pådrivande när det gäller användning av informationsteknik i offentlig sektor samt bidra till att de rättsliga frågor som är av betydelse för att få till stånd en ökad användning av informationstekniken skyndsamt kan lösas.” (Dir. 1995:1)

Ur ovanstående formulering kan vi för det första utläsa hur man från politiskt håll såg en bred användning av den nya tekniken som något högst angeläget – det gällde att ur detta hänseende vara pådrivande, samtidigt som förekommande hinder för utvecklingen snabbt kunde undanröjas. För det andra kan vi se hur man återigen alltså framhåller användningen av informationsteknik som särskilt viktig inom den offentliga sektorn.

Till följd av regeringens proposition om åtgärder för att bredda och utveckla användningen av informationsteknik – den så kallade IT-propositionen (Prop. 1995/96:125) – omarbetades IT-kommissionens direktiv i mitten av 1996. Kommissionens arbete skulle i större utsträckning än tidigare orientera dels mot att föreslå konkreta åtgärder för hur tillväxt och sysselsättning kan skapas genom IT, dels mot att öka tillgängligheten till densamma (Dir. 1996:46). Bakom denna omarbetning låg alltså regeringens IT-proposition, vilken inrymmer ”förslag till mål för en övergripande nationell IT-strategi som pekar ut Sveriges fortsatta väg in i informations- och kunskapsamhället.” (Prop. 1995/96:125, s. 2) Propositio-

² Utöver detta ska kommissionen dels fungera rådgivande till regeringen i frågor rörande IT, dels mana på och informera om den nya teknikens samhällsutvecklande möjligheter. Den ska föreslå åtgärder som främjar användningen av IT i såväl arbetslivet som utbildningsväsendet, liksom den även ska belysa IT-användningens följder för samhällslivet i allmänhet och utvecklingen inom kultur- och mediesektorn i synnerhet (Dir. 1995:1).

nen rymmer på samma sätt som IT-kommissionens första betänkande en grundmurad optimism i relation till den nya informationstekniken. Den uttrycker stora förhoppningar gällande dess potential att förbättra såväl den enskildes livskvalitet som det allmänna väståndet, och återigen tillskrivs den offentliga förvaltningens IT-användning stor betydelse i utvecklingen. Exempelvis anses IT kunna "stärka medborgarnas ställning, utveckla demokratin och underlätta insynen i det offentliga förehavanden." (Prop. 1995/96:125, s. 5)

Samtidigt varnar regeringen för nya och ökade sociala klyftor mellan de som å ena sidan har tillgång till och kunskap om den nya digitala tekniken, och de som, å andra sidan, inte förfogar över dessa resurser (Prop. 1995/96:125, s. 5). Mot bakgrund av detta betonar regeringen vikten av att stimulera en bred användning av IT (Prop. 1995/96:125, s. 6). Bland annat skriver man "att alla medborgare skall kunna dra nytta av informationsteknikens möjligheter" (Prop. 1995/96:125, s. 2) och att tillgången till information och kunskap främjar kreativitet, tillväxt och sysselsättning, varför det är viktigt "att så många som möjligt får god kunskap om IT [...]" (Prop. 1995/96:125, s. 6).

Utifrån ovanstående syn på den nya teknikens möjligheter formulerade regeringen målen för en nationell IT-strategi. I grova drag består dessa i att tillvarata informationsteknikens möjligheter att skapa tillväxt och sysselsättning såväl som att stärka Sveriges konkurrenskraft. Detta, i sin tur, syftar till att utveckla välfärdssamhället och öka medborgarnas livskvalitet. Ambitionerna sträcker sig vidare till att forma IT till ett verktyg för ökad kunskap, demokrati och rättvisa, vilket innefattar en strävan mot att skapa bred tillgång till information i syfte att åstadkomma delaktighet och kunskapsutveckling (Prop. 1995/96:125, s. 14).

Utöver detta är målet även "att använda IT för att öka effektiviteten och kvaliteten i offentlig verksamhet och förbättra servicen till medborgare och företag." (Prop. 1995/96:125, s. 14) Detta understryker återigen det faktum att man från politiskt håll tidigt såg den digitala teknikens potential att förbättra förvaltningen, bland annat genom att möjliggöra mer rationella arbetsrutiner och effektivare organisations- och samarbetsformer, vilket i sin tur skulle medföra bättre service och minskade kostnader (Prop. 1995/96:125, s. 67). Den nya teknikens inneboende möjligheter att generera effektivitetsvinster inom förvaltningen – som dithills hade varit den främsta drivkraften bakom en ökad offentlig användning av IT – ansågs så viktiga att ta till vara att regeringen i propositionen uppmanar alla offentliga organ att utnyttja IT:s möjligheter (Prop. 1995/96:125, s. 67).

På regeringens begäran tillkallades 1998 en ny IT-kommission med ett delvis nytt uppdrag. *Kommissionen för analys av informationsteknikens påverkan på samhällsutvecklingen*, som den därmed kom att heta, skulle grundligare än tidigare analysera den nya digitala teknikens förutsättningar och möjligheter att gagna det svenska samhället (Dir. 1998:38). Mer specifikt innebar detta att kommissionen dels skulle verka framåtblickande och aktualisera nya frågeställningar i relation till IT, dels skulle föreslå konkreta åtgärder för hur den nya tekniken kan användas för att öka tillväxten och sysselsättningen och dessutom göras mer tillgänglig (Dir. 1998:38).

Strax efter utnämningen av den nya IT-kommissionen presenterade regeringen skrivelsen *Informationssamhället inför 2000-talet* (Skr. 1998/99:2). Den rymmer få nyheter, utan cementerar snarare de politiska mål som formulerades i

IT-propositionen (Prop. 1995/96:125); således ligger fokus fortfarande på att stimulera användningen av digital teknik, inte minst som ett medel för ökad kunskap, demokrati och rättvisa, men även för att skapa tillväxt och sysselsättning såväl som livskvalitet och välfärd. Man talar om ”informationsteknik för alla”, vilket syftar till den digitala klyftan – det vill säga vissa gruppers svårigheter att tillgodogöra sig den nya tekniken – och vikten av att överbrygga denna, så att alla kan dra nytta av fördelarna med IT (Skr. 1998/99:2, s. 4-5).

De IT-politiska ambitionerna ställdes ännu lite högre i propositionen *Ett informationssamhälle för alla* (Prop. 1999/2000:86). Propositionen utgör ett förslag på en ny inriktning för IT-politiken, vilket ansågs nödvändigt i ljuset av den anmärkningsvärt snabba IT-utvecklingen som på bara några år hade skapat helt nya förutsättningar för användningen av den nya tekniken (Prop. 1999/2000:86, s. 21). Regeringen talar rentav om en samhällsomvandling – en digital revolution – som ”förändrar vår verklighet” och ”kommer att beröra och påverka oss alla.” (Prop. 1999/2000:86, s. 13)

Mot bakgrund av detta och den nya digitala teknikens förmodat positiva konsekvenser för allt från sysselsättning och tillväxt till livskvalitet och demokrati, varnar emellertid regeringen för att utvecklingen riskerar att springa ifrån vissa sociala grupper. Detta, menar regeringen, vore högst olyckligt, såtillvida att en digital klyfta kan komma att uppstå mellan de som å ena sidan förmår använda och dra nytta av tekniken, och de som å andra sidan inte lyckas tillvarata dess möjligheter – något som i sin tur riskerar att befästa redan existerande ojämlikheter (Prop. 1999/2000:86, s. 16).

Det var med utgångspunkt i denna problematik, vilken vidrörts också i andra statliga publikationer (se t.ex. Prop. 1995/96:125; SOU 2000:1), som det reviderade IT-politiska målet formulerades som att Sverige som första land ska bli ett informationssamhälle för alla:

”IT-politiken är i grunden inte ett tekniskt utan ett demokratiskt projekt som handlar om att ge alla människor tillgång till den nya teknikens möjligheter. Sverige är redan en av de ledande IT-nationerna i världen. Målet bör nu vara att Sverige skall bli det första landet som gör informationssamhället tillgängligt för alla.”
(Prop. 1999/2000:86, s. 23-24)

Med ett informationssamhälle för alla menade regeringen mer specifikt ”en bred IT-kompetens i samhället och ett starkt förtroende för användandet av denna teknik”. En så kallad breddsatsning, påstod man, var den enda hållbara grunden för att Sverige även fortsättningsvis skulle kunna hävda sig i den internationella konkurrensen (Prop. 1999/2000:86, s. 24).

Det är emellertid viktigt att poängtera att den nya propositionen inte innebar någon egentlig ändring av den politiska kurs som fastlades i och med 1996 års IT-strategi (se Prop. 1995/96:125); de övergripande målen är i huvudsak intakta, även om inriktningen avseende förvaltningen konkretiserats en aning. Bland annat skriver regeringen att ”all den information individer och företag behöver få från, och lämna till myndigheter bör finnas tillgänglig elektroniskt.” (Prop. 1999/2000:86, s. 30)

Det är mot bakgrund av ovan skisserade politiska processer som de svenska myndigheternas digitalisering bör förstås. Förhoppningsvis har genomgången tydliggjort hur man från politiskt håll tidigt hade höga förväntningar på den nya teknikens potential att omgestalta förvaltningen till det bättre – inte minst med avseende på effektivitet och minskade kostnader, men även gällande tillgänglighet, insyn och delaktighet. I annat fall kan Demokratiutredningens utlåtande apropå IT:s möjligheter att stärka demokratin tjäna som ännu ett exempel. I betänkandet *En uthållig demokrati! Politik för folkstyrelse på 2000-talet* skriver man:

”IT kan användas för att underlätta ansvarsutkrävande bland förtroendevalda och för att stärka medborgarkontrollen över den offentliga makten. Här framstår en utveckling av offentlighetsprincipen så att den ger vidast möjliga insyn i offentlig förvaltning som en primär uppgift.” (SOU 2000:1, s. 108)

Ovanstående citat belyser inte bara förväntningarna på den nya teknikens möjligheter att på olika sätt förbättra förvaltningen, utan även det faktum att dessa förväntningar endast är en del av en större vision om IT:s potential att skapa ett samhälle genomsyrat av generell välfärd och enskild livskvalitet, såväl som demokrati, rättvisa och kunskap.

I det följande ska vi nu tränga djupare in i de diskussioner som ramat in den svenska förvaltningens arbete med att inkorporera den nya digitala tekniken i sin verksamhet. Förutom regeringen – som formulerat de övergripande målen och riktlinjerna – har en rad andra aktörer, med ett tydligare fokus på förvaltningens utveckling i allmänhet och dess användning av ny teknik i synnerhet, också bidragit till att forma utvecklingen av digitala myndigheter. Detta gäller bland annat *Statskontoret*, *24-timmarsdelegationen*, *E-nämnden* och *Verva* (Verket för förvaltningsutveckling). Beskrivningar av aktörernas respektive uppdrag och verksamhet följer i den löpande texten.

2.2 24-timmarsmyndigheten – mot en integrerad utveckling

Innan utvecklingen av förvaltningens elektroniska tjänster tog en fastare, mer integrerad form, hade många myndigheter redan påbörjat utvecklingen av e-tjänster på egen hand, utan någon direkt samordning sinsemellan. Detta hänger sannolikt samman med att man från politiskt håll länge lät de enskilda myndigheterna få tämligen stor frihet att forma den digitala tekniken i enlighet med den egna verksamheten. Exempelvis började Arbetsförmedlingen på egen hand utveckla sin digitala service redan 1995, då den svenska IT-politiken just hade börjat ta form.

I vad som kan ses som ett första led i utformningen av riktlinjer för en integrerad utveckling av en sammanhållen e-förvaltning, gav regeringen – med avsikten att stimulera den fortsatta utvecklingen av den elektroniska förvaltningen – i slutet av 1999 *Statskontoret* i uppdrag att ta fram kriterier för begreppet 24-

timmarsmyndighet.³ Begreppet hade dittills kommit att bli allmänt vedertaget och vägledande i arbetet med att öka myndigheternas tillgänglighet. Kriterierna skulle spegla regeringens mål beträffande detta arbete, samtidigt som de skulle kunna tillämpas på olika myndigheters grad av anpassning till de angivna målen (Statskontoret 2000:21, s. 11).

Regeringens mål för arbetet med att öka myndigheternas tillgänglighet – vilka tar sin utgångspunkt i propositionen *Statliga myndigheter i medborgarnas tjänst* (Prop. 1997/98:136) – formuleras i uppdragsbeskrivningen som följer:

”...statliga myndigheter skall vara tillgängliga och tillmötesgående, kunna deklarerat vilka tjänster som erbjuds och i vilka former detta sker, ge enskilda medborgare och företag tillfälle till dialog och möjlighet att lämna synpunkter på den verksamhet de berörs av samt medge insyn i och kontroll av myndighetens verksamhet.”
(Justitiedepartementet 1999/5808/F)

Vidare rymmer målbeskrivningen ambitionen att tillgodose kraven från medborgare med särskilda behov, liksom den även innefattar en strävan dels mot förbättrade möjligheter till ansvarsutkrävande, dels mot att enskilda medborgare i ett ärende endast ska behöva kontakta en myndighet (Justitiedepartementet 1999/5808/F). Av målbeskrivningen att döma är således *tillgänglighet, delaktighet, samverkan, insyn* och *ansvarsutkrävande* centrala ledord i arbetet mot en 24-timmarsmyndighet.

I samband med Statskontorets framställning av kriterier för myndigheternas tillgänglighet, presenterades även den egna tolkningen av begreppet 24-timmarsmyndighet:

”...begreppet 24-timmarsmyndighet skall stå för en kombination av åtgärder som alla syftar till att skapa myndigheter i medborgarnas tjänst. Myndigheten skall härvid medvetet implementera elektroniska tjänster i sin dynamiskt framväxande förändring mot nätverksmyndighet.” (Statskontoret 2000:21, s. 13)

Av denna definition framgår dels att begreppet 24-timmarsmyndighet motsvarar en förvaltning som mår om medborgarna, dels att implementeringen av elektroniska tjänster är en väsentlig del av utvecklingen mot en sådan. Således är Statskontorets kriterier gällande begreppet 24-timmarsmyndighet nära kopplade till utbudet av elektroniska tjänster, inte minst de internetbaserade; uppvisad förmåga att erbjuda nätverksinriktad elektronisk interaktivitet ska enligt Statskontoret utgöra den främsta måttstocken på hur långt en myndighet kommit i sin utveckling mot en 24-timmarsmyndighet (Statskontoret 2000:21, s. 7).

³ Statskontoret är en central förvaltningsmyndighet för utvärdering och uppföljning av statlig och statligt finansierad verksamhet, och ska som sådan bistå regeringen med underlag i syfte att säkerställa en effektiv och funktionell förvaltning (SFS 2005:862). Målet med Statskontorets verksamhet är att bidra med sakliga, kompetenta och högkvalitativa underlag och insatser (Finansdepartementet 2006/7384), varav en ansenlig mängd alltså har berört den svenska förvaltningens digitalisering.

För en mer sofistikerad bedömning av nyss nämnda förmåga, togs en så kallad utvecklingstrappa fram. Modellen rymmer fyra kriteriesteg och brukar definieras som följer (Statskontoret 2000:21, s. 7-8; E-nämnden 2004:01, s. 12):

- Steg 1 (Information):** Webbplats som innehåller statisk, paketerad information om myndighetens verksamhet och tjänster.
- Steg 2 (Interaktion):** Webbplats som innehåller interaktiv information om myndigheten och dess tjänster. Kort sagt ska användaren kunna interagera med webbplatsen.
- Steg 3 (Transaktion):** Webbplats och kommunikationsformer som tillåter besökaren att på ett säkert sätt hämta och lämna personlig information.
- Steg 4 (Integration):** Webbplats och nätverksfunktioner för samverkan med andra myndigheter och samhällseliga instanser. Användaren ska således bara behöva kontakta en myndighet för att hantera sitt ärende eller få information, även då flera myndigheter är ansvariga. Ärendet ska till fullo kunna genomföras via den aktuella myndighetens webbplats.

Statskontoret menar dock att dessa kriteriesteg måste kombineras med en uppsättning kvalifikationer ifall myndigheternas anpassning till målen för 24-timmarsmyndigheten ska kunna bedömas (Statskontoret 2000:21, s. 8). Dessa kvalifikationer syftar exempelvis till möjligheten att via myndighetens webbplats fylla i och lämna in blanketter eller kontrollera, slutföra och överklaga inlämnade ärenden, men även till bredden av tillgänglig information om myndigheten. Därutöver innefattar de även den nätbaserade informationens layout och bakomliggande struktur: Är informationen organiserad med hänsyn till användarens behov? Förekommer relevanta länkar till andra myndigheter? Är myndighetens dokument möjliga att söka via webbplatsen? etc. (Statskontoret 2000:21, s. 47-49)

När regeringen 1999 gav Statskontoret uppdraget att ta fram nyss beskrivna kriterier för olika myndigheters grad av anpassning till målen för en förvaltning i medborgarens tjänst, utgjorde det på många sätt ett första steg mot en 24-timmarsmyndighet. Sedan dess har åtskilliga publikationer på temat sammanställts och tillgängliggjorts av en rad olika aktörer. Med förhoppningen att synliggöra diskussionerna bakom den alltjämt pågående utvecklingen mot en digitaliserad förvaltning, kommer flera av dessa publikationer i det följande att behandlas mer utförligt.

2.3 En tillgänglig förvaltning med teknikens hjälp

Statskontoret fick 2001 ett nytt uppdrag av regeringen. Den här gången bestod det dels i att tillsammans med berörda förvaltningsenheter stimulera och bistå utvecklingen av en 24-timmarsmyndighet, dels i att påbörja och utföra olika sam-

verkansprojekt (Justitiedepartementet 2001/4270/F). Detta arbete finns redovisat i uppdragsperiodens avslutande rapport *Samverkande 24-timmarsmyndigheter: sammanhållen elektronisk förvaltning* (Statskontoret 2003:18). Här lämnar vi Statskontorets utvecklingsarbete därhän för att istället koncentrera oss på de utmaningar man i rapporten identifierar inför den fortsatta utvecklingen mot en 24-timmarsmyndighet.

Statskontoret skriver att allteftersom regeringens visioner för den framtida förvaltningen blivit mer preciserade och långtgående, har 24-timmarsmyndigheten kommit att bli någonting mer än vad som tidigare var fallet. Visionerna innefattar en utveckling mot en förvaltning i vilken statliga myndigheter, kommuner och landsting samverkar i nätverk för att fullgöra sina uppdrag med medborgarna och företagen i fokus. Utvecklingen kan enligt Statskontoret sammanfattas med begreppet *medborgar- och företagsorienterad nätverksförvaltning* (Statskontoret 2003:18, s. 7-8) – ett begrepp som samtidigt markerar en förskjutning av samtalet om förvaltningens digitalisering från att i huvudsak ha kretsat kring utvecklingen av e-tjänster på enskilda myndigheter, till att istället sträva mot en sammanlänkad, samverkande och tillgänglig förvaltning i vilken den nya tekniken spelar en central roll.

I den aktuella rapporten drar Statskontoret upp riktlinjerna för en fortsatt utveckling av en medborgar- och företagsorienterad nätverksförvaltning. Det är viktigt, menar man, att förvaltningen uppfattas som en enhet, varför det även är centralt att den är beredd att ompröva existerande verksamhetsprocesser och strukturer. Genom samverkan med andra, poängterar Statskontoret, kan även effektivitetsvinster göras. Den fortsatta utvecklingen av en medborgar- och företagsorienterad nätverksförvaltning bör därutöver sträva efter att ge brukarna möjligheter till insyn och medverkan i myndigheternas ärendehantering, såväl som bra, likvärdig och inkluderande service (Statskontoret 2003:18, s. 8).

Innan en medborgar- och företagsorienterad nätverksförvaltning kan bli verklighet måste ett antal hinder övervinnas. Härvidlag vilar enligt Statskontoret ett stort ansvar på regeringen som bland annat bör pröva nya, samverkansorienterade organisationsformer för förvaltningen, både för att påskynda utvecklingen av e-tjänster och ta till vara dess potentiella effektivitetsvinster (Statskontoret 2003:18, s. 8). För myndigheternas vidkommande, menar Statskontoret, bör utvecklingen av en medborgar- och företagsorienterad nätverksförvaltning däremot formas med utgångspunkt i följande, högst konkreta målsättningar (Statskontoret 2003:18, s. 9):

- Ansökningar skall kunna göras och besked om beslut skall kunna hämtas på nätet.
- Det skall vara möjligt att få bekräftelse på att man lämnat en ansökan om tillstånd, bidrag etc, att ansökan tagits emot, hur ärendet handläggs och när det kan väntas besked.
- Ett ärende skall endast kräva kontakt med en organisation i förvaltningen. Registeravgifter skall kunna hämtas automatiskt.
- Synpunkter från privatpersoner och företag skall kunna lämnas elektroniskt.

Statskontoret har till uppgift att stödja förvaltningens arbete med att nå dessa mål, något som man enligt rapporten ämnar göra genom att fokusera tre områden: *verksamhetsutveckling*, *utveckling av e-tjänster* och *delaktighet och integritet*. Det förstnämnda syftar till att tillvarata de effektivitetsvinster som utvecklingen tillgängliggör, bland annat genom att titta närmare på bakomliggande, förvaltningsgemensamma verksamhetsprocesser (Statskontoret 2003:18, s. 9). Nästa avsnitt – *En sammanlänkad förvaltning med gemensam front* – är nära kopplat till detta område, och behandlar således i huvudsak frågor om förvaltningens organisation.

Det andra området, *utveckling av e-tjänster*, berör också det samverkan mellan förvaltningens olika verksamheter, såtillvida att det handlar om att utveckla tillförlitliga lösningar gällande informationsutbytet myndigheter emellan såväl som mellan myndigheter och brukare. Det sista området avser frågor kring *delaktighet och integritet*, med vilket menas att särskild uppmärksamhet kommer att ägnas åt medborgarnas integritet och möjligheter att både lämna synpunkter på och få insyn i förvaltningens verksamhet (Statskontoret 2003:18, s. 9-10). Dessa områden relaterar på många sätt till det kommande avsnittet *Förvaltningens elektroniska medborgarkontakter*, vilket framför allt belyser olika aspekter av kontakterna mellan förvaltning och medborgare.⁴

2.4 En sammanlänkad förvaltning med gemensam front

Begreppet *medborgar- och företagsorienterad nätverksförvaltning* markerade alltså en förskjutning av samtalet kring 24-timmarsmyndigheten, såtillvida att större uppmärksamhet kom att ägnas åt myndigheternas interna utveckling mot en sammanhållen förvaltning. Denna aspekt av samtalet behandlas bland annat i *Statskontorets rapport Lärdomar inför Sveriges fortsatta strävanden att etablera nätverkssamverkande 24-timmarsmyndigheter* (2003:100), i vilken framför allt styrningsfrågornas betydelse i sammanhanget diskuteras. Dittills hade regeringen låtit myndigheterna få tämligen stor frihet att själva avgöra i vilken takt och på vilka sätt som den egna delen av visionen om 24-timmarsmyndigheten skulle förverkligas (Statskontoret 2003:100, s. 2).

Angreppssättet har dock medfört vissa problem, inte minst då begreppet 24-timmarsmyndighet rymmer en idé om att den offentliga förvaltningen utifrån ska uppfattas som en sammanhållen enhet, det vill säga en medborgarinriktad och samverkande nätverksförvaltning. Detta, menar Statskontoret, är inte möjligt utan inre sammanhållning, varför man i rapporten efterlyser en mer handfast

⁴ Det ska sägas att skiljelinjen som ligger till grund för de båda kommande avsnitten i allra högsta grad är konstruerad. Förvaltningens interna förändringsarbete diskuteras sällan utan att kontakterna mellan myndigheter och medborgare uppmärksammas och vice versa. Snarare än att representera två disparata diskussioner, syftar gränsdragningen dels till att poängtera att samtalet kring utvecklingen av den elektroniska förvaltningen lägger tonvikten vid olika aspekter av densamma, dels till att göra föreliggande framställning mer överskådlig och läsbar.

styrning av e-förvaltningens framväxt från politiskt håll (Statskontoret 2003:100, s. 4). I ljuset av Statskontorets synpunkter omarbetade regeringen den tidigare ansatsen, såtillvida att man i 2003 års budgetproposition föreslår såväl tydligare styrning som ökad standardisering och samverkan i den fortsatta utvecklingen av en samlad e-förvaltning (Statskontoret 2003:100, s. 4-5).

Ett år senare fastslår Statskontorets promemoria *Den offentliga förvaltningen i e-samhället* (2004:27) att det knappast går att tala om en e-förvaltning; det rör sig snarare om en offentlig förvaltning som tar till vara den digitala teknikens möjligheter i syfte att bättre tjäna samhället och förverkliga de politiska målen (Statskontoret 2004:27, s. 3). Skillnaden däremellan är inte helt oväsentlig, något som Statskontoret söker uppmärksamma genom den aktuella skrivelsen, som på samma gång ytterligare understryker vikten av ökad myndighetssamverkan ifall visionen om 24-timmarsmyndigheten ska bli verklighet.

Förväntningarna på den offentliga förvaltningen i informationssamhället är enligt Statskontoret höga, inte minst – vilket vi tidigare har sett – från regeringens sida. De politiska målen smälter samman i begreppet 24-timmarsmyndigheten, vars grundtanke består i att tjänster, såvida det är görligt och kostnadseffektivt, ska tillhandahållas elektroniskt. Det handlar emellertid inte bara om att erbjuda existerande tjänster via internet; genom att digitalisera förvaltningens verksamhet kan ett nytt slags tillgänglighet skapas, då användningen av elektroniska självbetjäningstjänster är tid- och rumsberoende (Statskontoret 2004:27, s. 10). Den nya tekniken bär också på möjligheter när det gäller att minska förvaltningens utgifter, exempelvis genom ökad samverkan, specialisering och nyss nämnda självbetjäning. Samverkan mellan myndigheter är en central del i visionen om 24-timmarsmyndigheten, men paradoxalt nog, menar Statskontoret, har samverkansmöjligheterna om inte försumrats, så åtminstone inte tagits till vara fullt ut. Om regeringens visioner ska realiseras, krävs sannolikt att förvaltningens strukturer och verksamhetsprocesser förändras (Statskontoret 2004:27, s. 10-11).

Enligt Statskontoret är det dock inte bara samarbetet mellan olika förvaltningsenheter som kan förbättras. Medborgarna är ur flera avseenden missnöjda med hur förvaltningen fungerar, samtidigt som mycket återstår att göra också när det gäller utbudet och utformningen av myndigheternas nätbaserade tjänster. Detta, menar Statskontoret, hänger sannolikt samman med att myndigheternas utveckling av elektroniska tjänster alltför ofta tar sin utgångspunkt i tekniska möjligheter och tillgänglig programvara, istället för användarbehovet, verksamheten och ekonomin (Statskontoret 2004:27, s. 12-13).

Mot bakgrund av ovan beskrivna problem formulerar Statskontoret ett nytt förslag till visioner för den framtida förvaltningen. Målet är en offentlig förvaltning, med funktionella, effektiva och behovsanpassade strukturer och verksamhetsprocesser, vars ambition är att använda den digitala tekniken för att skapa hög användar- och verksamhetsnytta (Statskontoret 2004:27, s. 11). *Användarnyttan* består i att medborgarna ska kunna välja mellan elektronisk kontakt, besök, brev och telefonkontakt. Vidare ska varken privatpersoner eller företag behöva kontakta mer än en offentlig myndighet i ett ärende, veta hur förvaltningen är organiserad för att finna denna myndighet eller lämna information som den offentliga förvaltningen redan har. Dessa mål, varav några vi känner igen sedan ti-

digare, kan ses som ett uttryck för den allt tydligare betoningen av förvaltningens interna samverkan. *Verksamhetsnyttan*, i sin tur, syftar till de förvaltningsinterna vinster som ryms i framväxten av en nätverksförvaltning (Statskontoret 2004:27, s. 11-12).

Samtidigt, betonar Statskontoret, är e-förvaltningen inget självändamål, utan snarare ett medel för att förbättra servicen för medborgarna såväl som den offentliga förvaltningens kvalitet och kostnadseffektivitet (Statskontoret 2004:27, s. 12). Denna ståndpunkt utgör ännu ett exempel på den fokusförskjutning som tycks ha ägt rum sedan Statskontoret ålades ta fram kriterier för olika myndigheters utveckling av e-tjänster. Då sågs en myndighets förmåga att erbjuda nätverksinriktad elektronisk interaktivitet som det främsta provet på dess utveckling mot en 24-timmarsmyndighet, medan man numera påstår att e-förvaltningen inte är ett mål i sig, utan snarare ett medel för ökad verksamhets- och användarnytta.

I anslutning till diskussionen kring myndigheternas otillräckliga samverkan och avsaknaden av en sammanhållen förvaltning, publicerade Statskontoret rapporten *Ett system för återkommande uppföljning av 24-timmarsmyndigheten* (2004:133). Häri konstateras att diskussionerna kring 24-timmarsmyndigheten till stor del fokuserat på tillgängliga elektroniska tjänster och användningen av desamma, samtidigt som det ägnats för lite uppmärksamhet åt myndigheternas interna arbete med att bli en 24-timmarsmyndighet. Om förvaltningen ska uppfattas som en sammanhållen enhet, krävs enligt Statskontoret att dess olika delar tillägnar sig gemensamma standarder, normer och arbetssätt. Detta, menar man, har alltså inte uppmärksammats i någon nämnvärd omfattning, vilket även gäller 24-timmarsmyndighetens potential att öka den offentliga sektorns effektivitet och kostnadseffektivitet (Statskontoret 2004:133, s. 5).

År 2006 inrättades så den nya förvaltningsmyndigheten *Verva*, som därmed kom att överta och samla de arbetsuppgifter som tidigare vilat på en rad andra aktörer inblandade i utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten. *Verva* ska alltså understödja utvecklingsarbetet och IT-användningen i förvaltningen, vilket mer precist betyder att verket dels ska främja tillämpningen av enhetliga kvalitetskrav och riktlinjer för användningen av informationsteknik, dels utveckla användbarheten av och tillgängligheten till information och tjänster i elektronisk form (SFS 2005:860).⁵

På ett mer övergripande plan ska verket bidra till att skapa en effektiv förvaltning – präglad av hög produktivitet, god kvalitet och bra service – som är beslutsfattare, medborgare och näringsliv till gagn. Härvidlag tillskrivs förvaltningens IT-användning en central roll och det åligger *Verva* att medverka till en e-förvaltning för ökad enkelhet och rättssäkerhet, vars mål är att tillämpa en säker, effektiv och samordnad informations- och ärendehantering (Finansdepartementet 2006/7384). Detta ska verket bland annat göra genom att ta fram riktlinjer för myndigheternas arbete med att automatisera ärende- och informationshantering-

⁵ Vidare ska *Verva* ansvara för förvaltning, utveckling och marknadsföring av elektronisk samhälls- och rättsinformation, samtidigt som verket även ska verka för bästa möjliga villkor för anskaffning och användning av informationsteknik inom den offentliga förvaltningen och se till att denna använder gemensamma funktioner och lösningar. Härvidlag ingår även att ta hänsyn till såväl tekniska innovationer som teknikneutrala lösningar (SFS 2005:860).

en (se Verva 2006:03) och utveckla förvaltningsgemensamma specifikationer (se t.ex. Verva 2006-10-06).⁶

Inrättandet av Verva kan ses som ett utslag av hur samtalet om utvecklingen av en elektronisk förvaltning har gått från att mestadels handla om enskilda myndigheters utbud av e-tjänster, till att kretsa kring frågor om hur ny teknik kan bidra till samordning, samverkan och tillgänglighet inom förvaltningen i stort. Detta blir särskilt påtagligt i ljuset av vad Verva faktiskt står för och arbetar med: Verket för förvaltningsutveckling ska främja utvecklingsarbetet inom förvaltningen, inte minst gällande IT-användningen och tillämpningen av förvaltningsgemensamma riktlinjer för densamma. Således står förvaltningens interna utveckling mot en 24-timmarsmyndighet i centrum, snarare än utformningen av dess digitala medborgarkontakter. Därmed inte sagt att denna aspekt helt har hamnat i skymundan i den aktuella debatten – i vilken för övrigt även Verva har gjort vissa inlägg (se Verva 2006:5) – något som kommer att framgå i nästkommande avsnitt. Men jämfört med de tidiga, tämligen snäva diskussionerna kring 24-timmarsmyndigheten, är skillnaden i samtalets inriktning och bredd tydlig.

2.5 Förvaltningens elektroniska medborgarkontakter

Trots att stora delar av debatten om e-förvaltningen sedan 2003 har kretsat kring myndigheternas interna arbete mot ökad sammanhållning, samverkan och tillgänglighet, har den ändå handlat en del också om den konkreta utformningen av elektroniska kontakter mellan förvaltningen och dess brukare. Exempelvis tillsatte regeringen 2003 den så kallade *24-timmarsdelegationen*, vars övergripande uppdrag bestod i att stimulera utvecklingen och användningen av e-tjänster i offentlig sektor.⁷ En central uppgift var således att identifiera offentligt regisserade verksamheter i vilka e-tjänster kunde gagna medborgare och företag, såväl som den offentliga sektorn i sig (Dir. 2003:81).

Därutöver skulle delegationen, där det fanns hinder eller anledningar att påskynda utvecklingen, vidta en rad åtgärder. Bland annat skulle den söka nya vägar för ökad samverkan mellan stat, kommun och landsting såväl som mellan offentlig sektor och övriga aktörer. Dessutom ålades delegationen att bedöma behovet av och formerna för specifika stödinsatser i utvecklingen av e-tjänster, uppmontra användningen av kombinerade kanaler för personlig hjälp att nyttja e-

⁶ I regeringens regleringsbrev talas det också om en kompetent förvaltning som ska inge förtroende och tillit. Härvidlag ansvarar Verva för myndigheternas kompetensförsörjning; verket ska – mot bakgrund av den efterfrågan och de behov som finns inom förvaltningen – ge stöd genom generella utvecklingsinsatser, bland annat rörande förändringsarbete och den fortsatta utvecklingen av en elektronisk förvaltning (Finansdepartementet 2006/7384).

⁷ Delegationen definierade e-tjänster som ”tjänster som tagits fram och levereras med elektronisk kommunikation” (SOU 2004:56, s. 7), vilket följaktligen motsvarar möjligheten att använda ”servicekanaler som telefonservice, call-centers, Internet och SMS utöver möjligheten till personliga tjänster och brev.” (SOU 2005:119, s. 17)

tjänsterna, och undersöka vilka tjänster som kan vara lämpliga att erbjuda via nya kommunikationsplattformar (Dir. 2003:81).

Utifrån de här direktiven formulerade 24-timmarsdelegationen vissa mål för sitt arbete. Dessa finns bland annat presenterade i delrapporten *E-tjänster för alla* (SOU 2004:56) och bygger i grova drag på att utbudet av e-tjänster ska styras av den enskildes behov. Myndighetskontakterna ska förenklas och nya tjänster erbjudas. Tillgängligheten ska vara hög, med vilket menas dels att servicen – oavsett medborgarens geografiska hemvist eller myndighetskontaktens tidpunkt – är god, dels att tekniken är anpassad till individens förutsättningar. Det sistnämnda, fastslår man, kräver flexibla e-tjänster som förmår svara mot de behov av stöd som olika individer har i olika livssituationer (SOU 2004:56, s. 9).

Utvecklingen av fler och nya former av e-tjänster gynnar emellertid inte bara den enskilde, menar 24-timmarsdelegationen, som också pekar på deras potential att frigöra resurser och därigenom höja kvaliteten på den offentliga verksamheten. Slutligen framhäver man också att ingen ska vara helt och hållet hänvisad till de nya elektroniska tjänsterna, för oavsett hur väl anpassade de är till olika individers skilda behov, kommer en del fortfarande att föredra traditionella kontaktvägar såsom personliga möten eller brev (SOU 2004:56, s. 9).

24-timmarsdelegationens mål är, till skillnad från exempelvis Vervas, formulerade ur ett medborgarperspektiv snarare än ett myndighetsperspektiv. Istället för att fokusera förvaltningens interna utveckling mot en 24-timmarsmyndighet, uppehåller sig delegationens målsättningar vid frågor som rör kontakterna mellan myndigheter och medborgare i allmänhet och de digitala kontakterna dem emellan i synnerhet.

I januari 2004 inrättades den så kallade *E-nämnden*, som på ett ännu tydligare sätt än 24-timmarsdelegationen behandlar frågor om förvaltningens elektroniska gränssnitt gentemot medborgarna. Nämnden fick bland annat i uppdrag att under Statskontorets ledning vidareutveckla den tidigare vägledningen för utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten (se Statskontoret 2002:13), något som småningom gav upphov till *Vägledningen 24-timmarswebben 2.0* (E-nämnden 2004:01). Syftet med denna är att forma utvecklingen av offentlig sektors webbplatser på ett sådant sätt att så många användare som möjligt, oberoende av egenskaper och förmågor, ska kunna ta del av information och interagera via webbplatsen på ett enkelt och effektivt sätt. Anvisningarna är tänkta att vara förvaltningssammansamma, varför de även kan sägas bistå ökad samverkan mellan olika myndigheter (E-nämnden 2004:01, s. 2).

E-nämndens vägledning ger en mängd konkreta råd avseende myndigheternas utformning av sina webbplatser. De kan handla om att myndigheterna måste erbjuda lättläst information såväl som information på allt från teckenspråk och engelska till de svenska minoritetsspråken och de vanligaste invandrarspråken. Råden kan också gälla e-tjänster, såsom att det via webbplatsen ska vara möjligt att hämta och lämna blanketter, initiera, följa och lämna in ärenden, ställa frågor till myndigheten, etc. Ofta är riktlinjerna ytterst explicita och formulerade såsom ”Viktiga egenskaper eller funktioner ska vara oberoende av användarnas förmåga att uppfatta en viss färg” eller ”Alla sidor ska ha länkar till startsidan och andra sidor som är viktiga för orienteringen” (E-nämnden 2004:01, s. 33-34).

Utan att tränga alltför djupt in i råden avseende myndigheternas utformning av sina webbplatser kan sägas att man uppmanas konstruera dem med användaren i centrum, med vilket bland annat menas att webbplatsens brukare bör involveras i utformningen av densamma (E-nämnden 2004:01, s. 7). I anslutning till detta talas det om vikten av att kartlägga användarna och deras behov i relation till webbplatsen (E-nämnden 2004:01, s. 8). Därutöver understryker vägledningen att offentliga webbplatser ska vara tillgängliga för alla, vilket innebär att myndigheterna i utformningen av sina webbplatser måste undvika att bygga in svårigheter, liksom de även måste identifiera och undanröja befintliga hinder (E-nämnden 2004:01, s. 9).⁸

E-nämnden har till stor del alltså arbetat med frågor om tillgänglighet och användbarhet – med andra ord förvaltningens elektroniska medborgarkontakter. Den har emellertid även utarbetat vägledningar för myndigheternas informationshantering och informationssäkerhet (se t.ex. E-nämnden 2004:02; E-nämnden 2005:02; E-nämnden 2005:01); fokus har således inte enbart legat på förvaltningens elektroniska gränssnitt gentemot användarna, utan i minst lika stor utsträckning på dess interna arbete mot att genom ökad samverkan både fungera och uppfattas som en sammanhållen enhet, något som blir tydligt också i nämndens slutrapport.

I slutet av 2005 avvecklades såväl E-nämnden som 24-timmarsdelegationen, varpå deras arbetsuppgifter togs över av den nya förvaltningsmyndigheten *Verva*.⁹ I samband med *Vervas* tillblivelse och det därtill kopplade arvet från tidigare instansers arbete, gav E-nämnden i sin slutrapport uttryck för sin syn på den fortsatta utvecklingen av en e-förvaltning. Häri betonar man särskilt vikten av att även fortsättningsvis utveckla gemensamma standarder och normer för det förvaltningsinterna elektroniska informationsutbytet i samarbete myndigheterna (E-nämnden 2005/26-1, s. 17). Däremot talas det inte mycket om vare sig användarna eller webbplatsernas användbarhet och tillgänglighet.

I likhet med E-nämnden publicerade också 24-timmarsdelegationen en slutrapport – *E-tjänster för ett enklare och öppnare samhälle* (SOU 2005:119) – i vilken slutsatserna av arbetet med att stimulera utvecklingen och användningen av offentliga e-tjänster finns sammanfattade.¹⁰ I rapporten betonas, precis som i E-nämndens slutrapport, vikten av att olika myndigheter, i syfte att ge ett sammanhållet intryck, tillsammans strävar efter att skapa ett mer enhetligt gränssnitt och en gemensam begreppsapparat. Vidare är det enligt delegationen angeläget att e-tjänsterna är enkla att använda och kan tillhandahållas genom flera olika

⁸ Under 2006 publicerade *Verva* en uppdaterad version av E-nämndens vägledning för utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter (*Verva* 2006:5). Den aktualiserade vägledningen rymmer få egentliga förändringar, även om enskilda riktlinjer har förtydligats, utökats eller förnyats. Bland annat har ett tydligare fokus på användbarhet och användarcentrerad systemutveckling tillkommit, liksom vissa klarlägganden angående tillgänglighetsaspekterna. Dessutom betonas vikten av att användarna känner tillit till de offentliga e-tjänsterna på ett tydligare sätt än tidigare (*Verva* 2006:5, s. 9).

⁹ *Verva* övertog i samband med detta också delar av Statskontorets verksamhet (*Verva* 2006:5).

¹⁰ 24-timmarsdelegationens arbete har även gett upphov till en rad så kallade underlagsrapporter, varav många har riktat fokus mot relationen mellan medborgarna och den elektroniska förvaltningen. Se till exempel *Offentliga e-tjänster i medborgarens tjänst* (2005) och *Det framväxande e-samhällets påverkan på medborgaren* (2004).

kanaler, inte minst i ljuset av den digitala klyftan (SOU 2005:119, s. 7). Tillgången till en tjänst ska således inte vara förenad med förmågan att använda en viss teknisk lösning, eftersom detta riskerar att exkludera tekniskt mindre bemedlade medborgare från myndigheternas service – något som går stick i stäv med de politiska målen och förvaltningens krav på likabehandling.

I anslutning till detta betonar delegationen särskilt vikten av ett noga kartlagt medborgarperspektiv i det fortsatta utvecklingsarbetet, varpå den efterlyser metoder för att ta reda på vilken betydelse utvecklingen och användningen av offentliga e-tjänster har för jämlikheten mellan olika medborgargrupper. På så vis, menar delegationen, kan riskerna med exkludering undvikas. Likväl påpekas behovet av speciella insatser för de grupper som idag står utanför informations-samhället, särskilt med tanke på att dess mål är att överbrygga klyftor utan att skapa nya (SOU 2005:119, s. 8-9). Den digitala tekniken kan rent potentiellt öka livskvaliteten för äldre, funktionshindrade och boende på landsbygden, såtillvida att den överbryggar geografiska avstånd och underlättar sociala kontakter. För dessa grupper finns således åtskilliga fördelar med myndigheternas digitalisering. Samtidigt finns en risk att internet, om det inte kommer dessa grupper till gagn, skapar en digital klyfta som snarare befäster deras utanförskap.

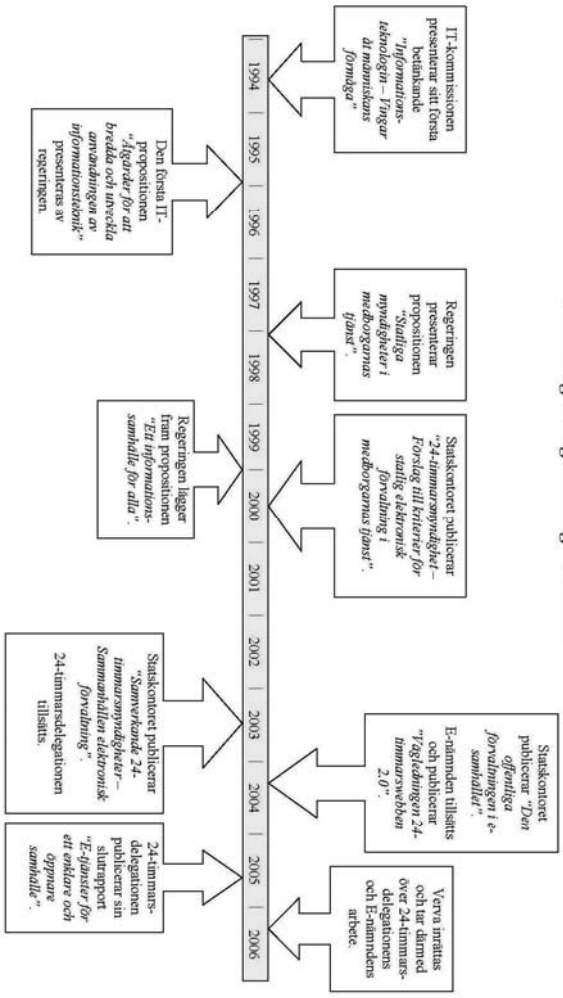
2.6 Konklusion

Om samtalet kring förvaltningens digitalisering till en början präglades av ett tämligen snävt fokus på enskilda myndigheters utbud och utveckling av e-tjänster, har det efterhand breddats och kommit att rymma frågor om hur förvaltningen kan sammanlänkas, samverka och tillgängliggöras med hjälp av den nya digitala tekniken (se Schema 1). Därmed har samtalet alltmer kommit att handla om den förvaltningsinterna utvecklingen mot en 24-timmarsmyndighet, utan att för den sakens skull lämna relationen mellan förvaltning och brukare helt därhän. Man skulle kunna uttrycka det som att de senaste årens diskussioner om förvaltningens digitalisering har placerat dess potentiella verksamhetsnytta i centrum, medan dess potentiella användarnytta har förpassats till periferin.

Det är svårt att säga vad denna samtalsförskjutning beror på, men det tilltagande intresset för den nya teknikens möjligheter att genom samverkan åstadkomma en förvaltning som präglas av ökad effektivitet och minskade kostnader, antyder att det finns bakomliggande, kanske allt starkare, ekonomiska incitament. En alternativ tolkning är att man från politiskt håll anser att myndigheternas elektroniska medborgarkontakter inte kan utvecklas så mycket längre, varför denna punkt har hamnat längre ned på dagordningen. Möjligen står förklaringen till den ändrade diskussionen att finna någonstans mittemellan dessa båda tolkningar.

Som vi strax ska se har den ovan beskrivna politiska diskursen ackompanjerats av ett framväxande forskningsfält kring förvaltningens digitalisering. I nästkommande kapitel, där vi redogör för forskningen på området, framträder flera gemensamma beröringspunkter mellan de politiska och vetenskapliga diskussionerna, samtidigt som kapitlet även möjliggör en mer kritisk läsning av de förstnämnda.

Schema 1: Det politiska samtalet om förvalningens digitalisering – översikt



3. Om forskningen kring förvaltningens digitalisering

3.1 Introduktion

E-government är en förkortning av *electronic government* och används som paraplybegrepp för att beskriva den digitala myndigheten som fenomen, men också dess utveckling och användning. I släktskap med e-government finns en rad olika begrepp som är relevanta för forskningsämnet. Exempel på dessa är *e-governance*, *e-democracy*, *e-business* och *e-security*. I denna översikt kommer fokus att läggas på e-government även om andra begrepp kommer att tas upp i ljuset av detta.

I grova drag syftar e-government till den digitala kommunikationen mellan myndigheter och andra aktörer. Den amerikanske informationsforskaren Jeffrey Seifert menar att e-government har olika dimensioner och kan utifrån dessa se olika ut. Han identifierar tre olika kommunikationsvägar som den digitala myndigheten kan ta: myndighet till myndighet, myndighet till företag, samt myndighet till medborgare (Seifert 2003, s. 3-9). Den sistnämnda kommunikationsvägen är kanske den som har fått störst uppmärksamhet och det är också myndighetens digitala kommunikation med medborgaren som föreliggande undersökning avser studera.

Då vi avser kommunikationen mellan myndighet och medborgare, kan e-government definieras som tillhandahållandet av myndighetstjänster genom IT, främst internet (Garson 2006, s. 18-19; Marche & McNiven 2003, s. 75; UN-PAN, 2002; OECD, 2003). Begreppet inrymmer alltså den förvandling som myndigheterna just nu genomgår; från att endast ha tillhandahållit information i fysisk form genom exempelvis broschyrer och endast ha varit tillgängliga på bestämda tidpunkter, till att erbjuda digital information och tjänster till alla med en internetuppkopplad dator oberoende av tid och rum.

Om e-government är ett relativt konkret fenomen – tillhandahållandet av information och tjänster på digital väg – är det besläktade begreppet *e-governance* en mer komplex process. Enligt den amerikanske forskaren G. David Garson syftar e-governance till förändringar av staten i den bemärkelsen att fokus flyttas från myndigheterna till nätverk av olika aktörer:

"E-governance [...] refers to a vision of changing the nature of the state. Under e-governance, networks rather than agencies become primary. Moreover, networks blur the lines separating governmental, nonprofit, and private-sector actors." (Garson 2006, s. 19)

Men e-governance kan också förstås som ett teknikmedierat förhållande mellan medborgarna och staten, ett förhållande som bygger på potentiella elektroniska överläggningar kring det medborgerliga samtalet, politikens utformning och uttryck för medborgarens vilja (Marche & McNiven 2003, s. 75). På så sätt kan e-governance betraktas som själva styrningen av samhället på elektronisk väg, vilket bör studeras utifrån både organisationerna och den enskilde medborgaren. Fenomenet kan tänkas stärka medborgarna då dessa kan utnyttja tekniken till sin fördel, samtidigt som teknologiska innovationer också kan användas för stärkandet av den institutionella makten. E-governance blir därför ett komplext samspel mellan medborgerlig och institutionell makt. Ett problem med detta är att då tekniken får ökad betydelse kan digitalt resurssvaga grupper exkluderas i större utsträckning än tidigare.

E-government bör förstås som *en del av* e-governance då det sistnämnda inbegriper en förändring av själva samhällsstyrningen och självfallet utgör då också myndigheterna en del av denna. Eftersom dessa förändringar i förvaltningen kommer att få konsekvenser för medborgaren är det nödvändigt att problematisera dennes förutsättningar i relation till den digitala utvecklingen, och studera detta i en social och kulturell kontext.

3.2 Hur ser forskningsfältet ut?

Eftersom forskningen om e-government befinner sig i sina yngre dagar och dessutom inbegriper flera olika discipliner, innehar den ännu ingen direkt tematisk kärna eller några allmänt vedertagna begreppsdefinitioner (Löfstedt 2005, s. 39). Det går emellertid att skönja övergripande mönster i hur förvaltningens digitalisering forskningsmässigt har angripits, vilket tillåter oss att konstruera en karta över forskningsfältet.

Vi har i denna rapport valt att sortera forskningen om e-government efter huruvida det i huvudsak är organisationen (myndigheten) eller medborgaren som studeras. Vår översikt över forskningsfältet vilar alltså på en konstruktion av två kategorier: *studiet av förvaltningens digitala utbud* och *studiet av användarna*. Till den förstnämnda kategorin räknas den forskning som behandlar myndigheters implementering av den nya tekniken, konsekvenserna som detta har för organisationerna, samt studier av konkreta myndighetswebbplatser och digitala tjänster. I den andra kategorin placeras studier som behandlar medborgarnas användning av de digitala tjänsterna. Här inryms också studier som beaktar den digitala klyftan, det vill säga medborgarnas olika tillgång till och färdigheter vad gäller den nya tekniken.

Eftersom vår undersökning är en användarstudie kommer vi i denna översikt att noggrannare granska de undersökningar som är centrerade kring medborgarnas bruk av den digitala förvaltningen. Detta för att ge en tydligare bild av hur

fältet som ligger vår forskning närmast ser ut, och på så sätt visa vad denna undersökning tillför studiet av e-government. Först ska vi dock behandla studier om det digitala utbudet mer övergripande.

3.3 Studiet av förvaltningens digitala utbud

3.3.1 E-government och organisatoriska processer

Studiet av förvaltningens digitala utbud har fått stort utrymme på det unga forskningsfältet om e-government. Forskare har lagt stor vikt vid implementeringen av tekniken och de konsekvenser som detta kan tänkas få för själva organisationerna. I denna sorts forskning läggs stort fokus på själva tekniken, och organisatoriska förändringar studeras många gånger som en konsekvens av de teknologiska innovationerna. Nedan följer exempel på sådan empirisk forskning.

Ett viktigt bidrag till kunskapen om e-government har Garson lagt fram i och med sin digra översikt *Public Information, Technology and E-governance* (Garson, 2006). I denna återges både teoretiska och empiriska bidrag till forskningen om e-government. Garson menar att det finns olika motiv till varför myndigheter och andra organisationer väljer att implementera ny teknik. Det kan exempelvis handla om behov av att utöka kontrollen, önskan om att underlätta informations-spridning, eller externa faktorer som driver på utvecklingen (Garson 2006, s. 458). Han menar att diskussionen kring förhållandet mellan IT och organisationer har präglats av optimism, vilken grundar sig i den demokratiska potential som ny teknik innehar (Garson 2006, s. 445).

Ett vanligt antagande är att den nya tekniken ”plattar till” organisationerna vilket skulle innebära decentralisering och demokratisering. Detta eftersom vissa mellanled i beslutsfattandet (främst mellanchefer) skalas bort, något som ökar möjligheten för medarbetare av lägre rang att fatta beslut. Detta får delvis empiriskt stöd vad gäller den privata sektorn, medan inte lika mycket talar för att offentliga organisationer förändras på samma sätt. Istället visar forskningen som Garson återger att kopplingen mellan teknisk innovation och organisatorisk omstrukturering är ytterst liten i offentliga organisationer (Garson 2006, s. 447). Empiriska studier visar dessutom att redan decentraliserade offentliga organisationer inte ”plattas till” ytterligare vid implementering av ny teknik. I vissa fall behålls centraliserade inslag i beslutsfattandet eftersom detta visat sig vara lönsamt (Garson 2006, s. 451).¹¹

Liknande tendenser finner den svenske informationsteknologen Håkan Sundberg då han studerar de problem som kan tänkas uppkomma när privata och offentliga organisationer omorganiserar vid digitalisering. Sundberg menar att trots

¹¹ Även den belgiske forskaren Arre Zuurmond visar centraliseringens lönsamhet för organisationers kontrollstruktur vid digitalisering. I studiet av strukturella förändringar av Belgiens försäkringssystem finner han stöd för att organisationers struktur kan bli plattare och mer dynamiska vid digitalisering, utan att för den skull förlora den centraliserade kontrollen (Zuurmond, 2005 s. 133-146).

påskyndningen av offentliga organisationers digitalisering av tjänster och information har dessa inte nått sin fulla potential, och detta har många gånger organisatoriska förklaringar. När organisationer implementerar ny teknik, och därmed också blir mer beroende av denna, sker en inomorganisatorisk förändring som bland annat diffuserar gränsdragningarna mellan olika avdelningar. Detta sker inte smärtfritt hos offentliga organisationer, menar Sundberg, eftersom dessa i högre grad är reglerade och möjligheten till förändring därför blir begränsad. Privata organisationer har haft andra förutsättningar, vilket gjort att de bättre har lyckats genomföra organisatoriska förändringar och kundorienterade satsningar. Författaren menar dock att myndigheter i viss mån följer de vägar som privata företag gjort i utvecklingen av digitala tjänster, och att skillnaderna dem emellan på vissa områden är ytterst små (Sundberg 2006, s. 47-58).

Men att myndigheternas digitalisering inte nått sin fulla potential och e-governmentprojekt misslyckats, kan även förklaras av andra faktorer. En anledning till att önskvärda organisatoriska förändringar inte uppkommer kan exempelvis tänkas bero på beslutsfattandet. Enligt de amerikanska forskarna Jinwon Ho och Theresa A. Pardo går många e-governmentprojekt ett negativt öde till mötes eftersom beslut rörande informationshantering och IT fattats utan hänsyn till existerande forskning (Ho & Pardo 2004, s. 1-5). På ett liknande sätt menar Garson att IT-projekt där implementeringen av teknik bestäms från organisationens topp, även känt som ett *top-down*-perspektiv, misslyckas i större utsträckning än dem som skaffar och använder tekniken utifrån lokala behov (*bottom-up*) (Garson 2006, s. 459).

Empirisk forskning visar alltså att implementeringen av ny teknik inte alltid får önskade konsekvenser. Skillnader i inre och yttre struktur mellan offentliga och privata organisationer gör att implementeringen av teknologiska innovationer inte blir lika effektiv hos myndigheter som hos privata företag. I den presenterade forskningen har fokus legat på teknologin och de rådande organisationsstrukturerna, vilket gör att organisatoriska förändringar (eller ickeförändringar) uppfattas som direkta effekter av tekniken. Med ett sådant synsätt kan andra betydelsefulla faktorer missas, som exempelvis hur beslutsfattandet kring den nya tekniken ser ut samt på vems initiativ som implementeringen sker.

Problemet med att endast studera e-government utifrån organisationers perspektiv är att vi inte ser hur myndigheterna *använder* tekniken för att nå ut till medborgaren, vilket är något av en huvudpoäng med den digitala förvaltningen. Meningen med denna är ju inte endast att förändra själva organisationen utan också att genom ny teknik omskapa kommunikationen med omgivningen. Ett tema som inryms i *studiet av förvaltningens digitala utbud* är de digitala kanaler som offentliga organisationer använder för att kommunicera med brukarna. Det finns flera olika sätt som offentliga organisationer kan använda IT för att nå ut till medborgarna, men främst sker detta genom webbplatser.

3.3.2 Webbplatser och e-tjänster

Trots att myndigheter kan ha olika mål med sina digitala projekt finns ett övergripande syfte att förvandla verksamheten till ett automatiserat system där medborgarens behov står i centrum. Jeffrey Seifert menar dock att myndigheternas

digitalisering av diverse anledningar tar olika lång tid, och har därför konstruerat ett schema som visar fyra olika nivåer för offentliga organisationers digitalisering: *närvaro*, *interaktion*, *transaktion* och *förvandling* (Seifert 2003, s. 9-11; jfr. Statskontoret 2000:21, s. 7-8).

I *närvarostadiet* presenterar sig myndigheterna i den digitala sfären. Det rör sig främst om att man lägger upp en webbsida som tillhandahåller broschyrliknande information och kontaktuppgifter utan möjlighet till interaktion. I det *interaktiva stadiet* erbjuds användaren istället enklare interaktiva utförbarheter som exempelvis möjligheten att ladda ner formulär för utskrift. Det kan också röra sig om kontakt via e-post för att besvara enklare frågor. Digitala myndigheter som befinner sig i det *transaktionella stadiet* erbjuder medborgaren att utföra ärenden när som helst på dygnet. Detta stadium innefattar en form av självservice vilket tillåter användaren att fylla i intyg eller betala in avgifter direkt via webbplatsen. Men trots att möjligheterna till interaktion är större i detta stadium, i jämförelse med de tidigare två, är kommunikationen ändå oftast enkelriktad (från medborgaren till myndigheten eller vice versa). I *förvandlingsstadiet*, som också är det högsta, erbjuds användaren att utföra interaktiva ärenden som kan beröra fler än en myndighet. Medborgarens behov anses då stå i centrum eftersom denne inte behöver vända sig olika myndigheter för att uträtta diverse ärenden, utan det räcker att vända sig till ett enda ställe. Seifert betonar dock att det fortfarande är sällsynt att hitta myndigheter som befinner sig i detta stadium.

Det är viktigt att understryka att Seiferts schema är en konstruktion, men det utgör ändå ett redskap för att analysera myndigheters digitala utbud. Hur pass utvecklad en offentlig webbplats är kan ha betydelse för hur kommunikationen mellan myndighet och medborgare ser ut. Det kan tyckas att ju mer ”broschyrliknande” en webbplats är desto mer styrd är medborgaren gentemot myndigheten, som då sätter ramar för vilken typ av information som ska tillhandahållas. Nedan ska vi beakta empirisk forskning kring just detta.

De engelska forskarna John Morison och David Newman lämnar ett intressant bidrag till forskningen om kommunikationen mellan myndigheter och medborgare genom sin undersökning av de offentliga webbportalerna *UK Online* och *The Citizen Portal* (Morrison & Newman 2001, s. 171-174). Forskarna menar att offentliga myndigheter i och med digitaliseringsprocessen har anammat den privata sektorns metoder, vilket har fått till följd att medborgare betraktas som kunder. Problemet med detta är att de offentliga webbplatserna tillhandahåller information efter ett bestämt mönster vilket då begränsar medborgarens möjlighet till aktivt deltagande. I likhet med privata företags webbplatser har dessa två webbportaler skapats uppifrån, på maktbarnas premisser. Medborgarens möjlighet att förmedla synpunkter och kritik till myndigheterna är enligt författarna bristfällig och hårt styrd. De menar att offentliga webbplatser används för att tillhandahålla information utifrån myndigheternas behov, istället för att understödja ett aktivt medborgarskap där individer också kan kontrollera de styrande.

För att få ytterligare nyans på de problem som Morison och Newman finner hos de statliga webbplatserna i Storbritannien kan det vara lämpligt att titta på hur utvecklingen har sett ut i andra europeiska länder. En spansk forskargrupp, ledd av företagsekonomen Lourdes Torres, gjorde en omfattande studie av hur utvecklingen av e-government ser ut i Europa. Gruppen studerade e-government

på lokal nivå i 35 europeiska städer och analyserade de offentliga webbplatserna utifrån ett schema likt det Seifert (2003) konstruerat (Torres et al. 2006, s. 277-282). Resultaten visar att de flesta lokala webbplatserna fortfarande befinner sig i ett informativt stadium där möjligheten till tvåvägskommunikation är begränsad (Torres et al. 2006, s. 282-287). Forskarna ifrågasätter att e-government förändrar samhällsstyrningen på kort sikt, då deras studie visar att teknologin formas inom ramen för redan existerande politiska och sociala strukturer (Torres et al. 2006, s. 296-300).

Vi kan alltså se att Torres et al (2006) och Morison och Newman (2001) skönjer liknande problem hos den digitala förvaltningen: båda studierna pekar på brister vad gäller möjligheten till interaktion, vilket begränsar medborgarens inflytande i det digitala mötet med myndigheten.¹²

En förklaring till att utvecklingen av webbplatser inte sker som den borde kan ligga i hur yttre omständigheter, som exempelvis hemtillgång till internet, ser ut. Den brittiske systemvetaren George Kuk har bland annat funnit att i engelska regioner där internettillgången är hög finns även de mest utvecklade myndighets-sajterna, och vice versa (Kuk 2002, s. 356-361). Detta visar att vi inte endast kan ta hänsyn till den digitala tekniken i studiet av e-government – vi måste snarare se digitaliseringen i ett större perspektiv.

3.3.3 En helhetsbild av förvaltningens digitalisering

Vi har hittills redogjort för empiriska studier av offentliga organisationers digitalisering, vilka har gett oss en mer nyanserad bild av hur implementeringen av ny teknik kan se ut i praktiken. Till viktiga bidrag till forskningsfältet hör emellertid också teoretiska studier som ger oss nya sätt att betrakta e-government på.

Exempelvis har Åke Grönlund, professor i informatik, presenterat en teori som är tänkt att fungera som en ram för att bedöma användbarheten av e-government. Huvudskillnaden mellan Grönlunds forskning och de andra presenterade texterna ligger i att istället för att se myndigheter som flera avgränsade enheter uppfattar han dess digitala motsvarigheter som en sammanhängande helhet (Grönlund 2005, s. 1-2).

Det räcker enligt författaren alltså inte med att söka uträna vilka faktorer som är avgörande för den digitala myndighetens framgång i ett specifikt fall, även om också detta kan vara av betydelse. Han menar att det finns en del faktorer som talar för en framgångsrik digital förvaltning, bland annat lämplig teknologisk infrastruktur, en övergripande vision och strategi samt påtryckningar utifrån. På motsvarande sätt finns det faktorer som talar emot en lyckad implementering av IT, exempelvis olämplig teknologisk infrastruktur, bristfällig projektledning och dåligt förändringsarbete. Vidare menar Grönlund att tidigare forskning har använt sig av perspektiv som inte varit tillräckliga för att visa utvecklingen av förvaltningens digitalisering. Exempelvis menar forskaren att *top-down*- och *bot-*

¹² Det finns dock studier som visar på medborgarens möjlighet till interaktion rörande myndighetsfrågor (se t.ex. Josefsson & Ranerup 2003, Hogg et al, 2003). Men i dessa fall rör det sig inte om webbplatser helt och hållet i myndigheters regi.

tom-up-perspektiven inte är helt tillfredsställande när utvecklingen av den digitala förvaltningen undersöks, eftersom dessa inte fångar hela digitaliseringsprocessen (Grönlund 2005, s. 2-7).

Teorin som Grönlund presenterar är viktig att ha i åtanke eftersom den sätter myndigheternas digitalisering i en större kontext, vilket i sin tur tvingar oss att se bortom den enskilda myndigheten och dess implementering av ny teknik. Genom att se myndigheternas digitalisering som ett system kan vi inte heller bortse från användarna av de webbaserade tjänsterna. I det följande kommer vi att titta närmare på studier som har uppmärksammat just detta.

3.4 Användarstudier

Forskningen kring användarna av e-government kan i jämförelse med *studiet av förvaltningens digitala utbud* uppfattas som glest, både på nationell och på internationell nivå. I grova drag kan fältet delas in efter hur användarnas förhållande till den digitala myndigheten studeras. I denna översikt synliggörs två typer av användarforskning: studier med någon form av social problematisering samt studier av mer behavioristisk karaktär.

I den förstnämnda kategorin finns studier som bland annat undersöker hur utbredd användningen av myndigheternas digitala tjänster är, vilken grad av interaktion som förekommer och hur bruket ser ut utifrån sociala faktorer såsom kön, klass och etnicitet. Dessa studier knyter an till diskussionen om *den digitala klyftan*, något som vi återkommer till.

Den andra typen av studier tar mindre hänsyn till sociala faktorer, och placerar istället individen i en mer direkt relation till tekniken. Då dessa studier betraktar användningen som en konsekvens av tekniken, kan man i grova drag se dem som behavioristiska.

3.4.1 Användningen av tekniken i en social kontext

De amerikanska förvaltningsforskarna John Clayton Thomas och Gregory Streib var tidigt ute med att studera den digitala förvaltningens användare. De undersöker hur internet fungerar som kontaktyta och hur användningen av den digitala förvaltningen ser ut. Mer konkret studerar de vilka medborgarkategorier som besöker myndigheternas webbplatser, varför och hur de värderar erfarenheterna av desamma (Thomas & Streib 2003, s. 83-89).

Resultaten visar att då internettillgången är låg bland medborgarna, är användningen av myndigheters webbplatser detsamma. Vidare finner de att medborgarna använder myndigheternas webbplatser för informationshämtning snarare än interaktion, och att de mest erfarna internetanvändarna också är de som i högre grad interagerar med myndigheterna på webben. Författarna finner även skillnader mellan olika sociala grupper vad gäller användningen av internet och myndigheters webbplatser. Högutbildade och vita använder myndigheternas sajter i störst utsträckning, och författarna menar att användarna av den digitala förvaltningen är en mer exklusiv elit än brukarna av internet i stort. Forskarna menar att myndigheterna bör hålla andra kontaktvägar öppna för att inte stänga ute

medborgare som inte använder de digitala kontaktytorna (Thomas & Streib 2003, s. 89-99).

Thomas och Streibs resultat stämmer väl överens med vad den amerikanske statsvetaren Christopher G. Reddick kommer fram till genom sin studie, i vilken han söker se förflyttningen från lokal till systematisk byråkrati genom att studera medborgarnas användning av myndigheters webbplatser och tjänsterna som där erbjuds. De lokala byråkraterna är tjänstemän som har direktkontakt med medborgarna medan den systematiska byråkratin är baserad på informationssystem som ersätter de förras roll (Reddick 2005, s. 38-39).

Studien visar att medborgarna inte använder myndigheternas webbplatser särskilt ofta, vilket enligt Reddick indikerar att den automatiserade byråkratin fortfarande är långt borta. Vidare finner författaren att när medborgarna använder dessa webbplatser är det främst för att söka information – interaktion är ovanligt (Reddick 2005, s. 46-48). Forskaren finner även sociala missförhållanden vad gäller användningen, då vita män från de övre samhällsklasserna använder myndigheternas webbplatser i störst utsträckning (Reddick 2005, s. 51-55).

De båda studierna är viktiga då de först och främst visar att möjligheten att använda myndighetstjänster på webben inte automatiskt genererar användning (se även Hägglund, 2006). Dessutom visar de att brukarna av myndigheternas webbplatser inte är en homogen grupp, och att sociala faktorer är av betydelse för användningen av de digitala myndigheterna. Men de båda studierna ger oss endast en övergripande bild av hur e-government kan betraktas i en sociokulturell kontext. Vi får genom rapporterna inte veta så mycket om användarna mer än deras sociala bakgrund, och att de som använder myndigheters webbplatser i stor utsträckning också flitigt använder internet (jfr. Bélanger & Carter, 2006). Avsaknaden av djupare analyser av användarna gör att man inte riktigt kan finna orsaker till *varför* exempelvis etniska minoriteter använder de digitala kontaktytorna i lägre grad.

3.4.2 Individen i direkt relation till tekniken

De amerikanska systemvetarna Lemuria Carter och France Bélanger har utifrån ett mer behavioristiskt angreppssätt försökt förklara varför e-government antingen tas i bruk eller ignoreras av medborgarna. Detta gör de genom att utforma en modell som ska underlätta analyser av medborgares tillvaratagande av e-government. Författarna menar att det finns avgörande likheter mellan den elektroniska handeln och den digitala förvaltningen, och använder sig därför av litteratur från båda områdena i utformningen av sin modell. Enligt modellen är det ytterst viktigt att användarna upplever den erbjudna tjänsten som både nyttig och enkel att använda, eftersom detta i slutändan har inverkan på benägenheten att ta del av tjänsten i fråga. Vidare måste användaren ha tillit till både tekniken och berörda myndigheter för att e-förvaltningen ska tas i bruk (Carter & Bélanger 2004, s. 1-4).

Problemet med modeller av detta slag är att de i stort sett helt bortser från sociala faktorer som klass och etnicitet, vilka har visat sig betydelsefulla för hur medborgarna tar till sig och använder e-förvaltningen. Med detta synsätt uppfattas alla medborgare handla efter ett visst mönster, vilket är en grov förenkling av

verkligheten. Således sätts interaktionen mellan teknik och medborgare i ett socialt vakuum, vilket inte tillåter studiet av medborgaren i olika sociokulturella kontexter.¹³

Den ringa användarforskningen tyder på att det finns ett samhällsvetenskapligt tomrum att fylla. Visserligen lyfter bland andra Thomas & Streib (2003) samt Reddick (2005) fram sociala faktorer som orsaker till den ojämlika användningen av myndigheters webbplatser, men deras analyser lämnar en del att önska. Trots att dessa forskare söker problematisera sina resultat utifrån diskursen om den digitala klyftan finner vi att detta bör göras på ett djupare vis. Låt oss nedan redogöra för hur detta samtal kan ske på ett mer djuplodande sätt.

3.5 E-government och den digitala klyftan

Den digitala klyftan – *the digital divide* – åsyftar glappet mellan de som använder internet och de som inte gör det. Med andra ord konstaterar begreppet att användningen av ny teknik inte är jämlik. Litteraturen kring den digitala klyftan är diversifierad såtillvida att den fokuserar på olika aspekter. Det kan exempelvis röra sig om rika länders försprång i tillgång till och användning av ny digital teknik gentemot fattiga länder, eller digitala ojämlikheter inom ett land som visar att socialt och kulturellt resurssvaga grupper också hamnar på efterkälken i förhållande till ny teknik (se t.ex. Chadwick, 2006; Garson, 2006).¹⁴

Problematiken som kan skönjas i litteraturen kring den digitala klyftan handlar många gånger om hur klyftan ska mätas, men i grund och botten rör det sig om tillgången till internet. Garson visar tre olika sätt att mäta klyftan på (Garson 2006, s. 98. Jfr. Chadwick, 2006; Bertot, 2003; Nilsson, 2005).

Dikotomisk tillgång: Med detta synsätt ser man endast till tillgången av hårdvara, alltså den *fysiska* tillgången. Den som har tillgång till en dator med internetuppkoppling anses då vara användare.

Kontinuerlig tillgång: Utöver den dikotomiska tillgången tar detta synsätt även hänsyn till var internet finns tillgängligt (hemmet, bibliotek, skola), vilken uppkoppling som finns, vilken tid som läggs på att vara uppkopplad och vilka

¹³ Även Horan et al (2006) och Horst et al (2006) gör studier med liknande utgångspunkter där medborgarens tillfredsställelse och upplevelser av risk är centrala utgångspunkter för studiet av e-government. Sociala faktorer som klass, kön och etnicitet hamnar i skuggan för perspektiv som avslutande rör tekniken och individen.

¹⁴ Glappet mellan de som flitigt använder ny teknik och de som inte gör det, betraktas dock inte enhälligt som en *klyfta*. Den amerikanske forskaren Richard Rose (2005) menar att man istället för klyfta bör tala om ett *försprång* som kan hinnas ikapp. Rose, starkt inspirerad av medieforskaren Everett Rogers (1995), påstår att de som hamnat på efterkälken och inte har tillgång till ny teknik kan hinna ikapp de andra när de teknologiska innovationerna etablerats på marknaden, och bland annat sjunkit i pris. Vad detta synsätt inte tar hänsyn till är att teknikens ständiga utveckling medför att vissa grupper kommer att ha tillgång till den allra nyaste tekniken medan andra hamnar på efterkälken. De kunskaper och erfarenheter som de tidiga användarna av den nya tekniken besitter skapar alltså ett glapp, en klyfta, som blir svår att överbrygga om man ser bortom den fysiska tillgången.

implikationer detta har för ens ekonomi. Fokus ligger alltså på de faktorer som kan vara avgörande för en kontinuerlig användning av internet.

Kompetensbaserad tillgång: En ännu djupare definition av tillgång, vilken belyser det faktum att medborgarens kunskap och skicklighet gällande internet har betydelse för hur tekniken används (jfr. Warschauer 2004, s. 31-48).

Den fysiska tillgången är av mycket stor betydelse för att kunna mäta och uppskatta den digitala klyftan, men det vore fel att stirra sig blind på huruvida människor har en dator med internetuppkoppling eller inte, eftersom vi då kan missa viktiga aspekter av den *egentliga* tillgången. Genom att endast se till den fysiska tillgången kan bekämpningen av den digitala klyftan verka enkel; att utrusta människor med datorer skulle i så fall lösa alla problem. Men verkligheten ter sig mer komplex än så. Det är viktigt att förstå användningen av internet utifrån olika sociala faktorer, och med ett samhällsvetenskapligt synsätt är det därför vitalt att se bortom den fysiska tillgången. Genom att göra detta når vi djupare kunskap om medborgarnas digitala resurser, då vi kan skilja mellan *olika sorters* tillgång (exempelvis beträffande kunskap om och erfarenhet av ny teknik). På så sätt kan vi också nyansera det digitala utanförskapet (se t.ex. Wilhelm, 2000).

Då användningen av e-government bygger på någon form av tillgång till internet måste vi som forskare hela tiden beakta förhållandet mellan medborgarnas digitala resurser och myndigheternas webbaserade tjänster. Och detta förhållande måste i sin tur studeras utifrån de sociala och kulturella premisser som medborgarna omgärdas och formas av – först då kan vi förstå medborgarens relation till den digitala myndigheten.

3.6 Konklusion

Förhoppningsvis har föregående avsnitt bidragit till en kontextuell förståelse för studiens problemställning och tydliggjort likheterna mellan den politiska och akademiska diskursen kring den digitala förvaltningen. Dessa likheter kan dock vara värda att uppmärksammas ytterligare inför fortsättningen. Vad som är viktigt att komma ihåg, men samtidigt ofta glöms bort i diskussionerna om myndigheternas digitalisering, är att användarna av Arbetsförmedlingens webbtjänster egentligen har ganska lite gemensamt. Bortsett från att de är inskrivna vid Arbetsförmedlingen och i varierande utsträckning söker eller har sökt arbete, ingår användarna i skilda sociokulturella sammanhang – strukturerade utifrån deras olika klass, kön, etnicitet, ålder, geografiska hemvist, etc. – vilket rimligen har betydelse för hur de använder och förhåller sig till den aktuella myndighetens digitala självservice. Dessa sociala aspekter har – som vi just sett – allt som oftast negligerats både från politiskt håll och inom forskningen på området.

Det politiska samtalet om den elektroniska förvaltningen har i allmänhet placerat de förvaltningsinterna vinsterna högst upp på dagordningen, något som medfört att användarna av digitala myndighetstjänster har behandlats som just sådana – användare av vissa tjänster och inte så mycket mer. Sålunda har man glömt att arbetssökande har högst olika, sociokulturellt formade förutsättningar i relation till den digitala tekniken. Kort sagt har de politiska diskussionerna kring

svensk förvaltnings digitalisering både tagit avstamp i och befäst en högst ensidig bild av användaren av offentliga webbtjänster.

Detsamma gäller stora delar av forskningen kring förvaltningens digitalisering. Snarare än att studera hur de digitala tjänsterna tas i anspråk och formas av olika användargrupper, har forskningen – precis som de politiska diskussionerna – uppehållit sig antingen vid den nya teknikens potential att effektivisera förvaltningens verksamhet (se t.ex. Ho & Pardo, 2004; Grönlund, 2005; Zuurmond, 2005; Sundberg, 2006) eller myndigheternas webbplatser i sig (se t.ex. Morison & Newman, 2001; Kuk, 2002; Josefsson & Ranerup, 2003; Seifert, 2003; Torres et al, 2006). Detta har resulterat i att användarna ofta framställs som en överdrivet homogen grupp, vilken antas använda och förhålla sig till myndigheternas digitala tjänster på samma sätt.

Precis som det politiska samtalet har således även forskningen uppförstorat användarnas gemensamheter och förminskat de sociokulturellt baserade skillnaderna dem emellan; arbetssökande ses som arbetssökande och som sådana tillskrivs de behov som kan tillgodoses på elektronisk väg. Resonemanget är inte nödvändigtvis osant, men det är påfallande generaliserande och inte särskilt problematiserande. Följaktligen är vårt syfte att föreliggande studie ska bidra till att nyansera ovan beskrivna diskussioner.

Delar av forskningen på området har förvisso intresserat sig för hur olika sociala grupper använder myndigheternas nätbaserade självservice, men likafullt är föreliggande studie angelägen av flera anledningar. För *det första* är den befintliga forskningen sällan djuplodande; ibland studeras endast användningen av myndighetsrelaterade webbplatser i allmänhet, vilket är att bortse från skillnader både myndigheter och digitala tjänster emellan (se t.ex. Thomas & Streib, 2003; Reddick, 2005). Andra gånger är problemet att man studerar användningen utan att ta hänsyn till användarnas attityder till såväl internet som myndigheternas webbplatser, vilket medför att viktiga aspekter av den komplexa medieanvändningen går förlorade (se t.ex. Bélanger & Carter, 2006).

För *det andra* tycks undantagen – det vill säga den mer djuplodande forskningen – ofta studera grupper som kan karaktäriseras som digitalt resursstarka. Ibland är detta ett medvetet val (se t.ex. Hogg et al, 2003), medan det andra gånger är resultatet av metodologiska tveksamheter (se t.ex. Carter & Bélanger, 2004; Bélanger & Carter, 2006). Det finns givetvis poänger med att studera resursstarka gruppers relation till olika myndigheters webbplatser, men det är viktigt att rikta fokus också mot de grupper vars förutsättningar i relation till internet inte är fullt lika goda.

För *det tredje* utgör digitaliseringen av förvaltningen en alltjämt pågående process, samtidigt som allt fler får allt större tillgång till internet. Detta medför ett kontinuerligt behov av studier om förhållandet mellan användare och digital förvaltning. I ljuset av att många studier på området är några år gamla, framstår denna undersökning som tämligen behövlig. Än mer angelägen ter den sig mot bakgrund av bristen på svenska studier av användningen av och attityderna till den elektroniska förvaltningen. Den nationella kontexten har i detta avseende sannolikt tämligen stor betydelse, bland annat då den offentliga förvaltningens struktur och kultur skiljer sig mellan olika länder, men framför allt eftersom för-

valtningens digitalisering är olika långt gången och medborgarnas tillgång till internet varierar.

För det fjärde, slutligen, tenderar många användarstudier att se människors medieanvändning som alltför instrumentell, funktionalistisk och individualistisk. Användarna framstår ofta som frikopplade från de sociokulturella sammanhang i vilka de ingår, vilket medför en begränsad förståelse för deras relation till myndigheternas digitala existens (se t.ex. Carter & Bélanger, 2004; Hägglund, 2006; Horst et al, 2007). De arbetssökande medborgarnas användningar av Arbetsförmedlingens webbplats äger inte rum i ett socialt vakuum, utan bör snarare förstås som inbäddade i användarnas vardag – en vardag som inte bara struktureras av att de söker arbete, utan även av sociala faktorer såsom klass, kön, etnicitet, ålder, geografisk hemvist, etc.

Följaktligen utgör den här studien ett viktigt bidrag till det aktuella forskningsfältet, inte minst genom dess samhällsvetenskapliga ansats och fokus på användarna. I nästkommande avsnitt redovisar vi studiens metodologiska utgångspunkter, varpå Arbetsförmedlingens webbplats beskrivs och resultaten av studien presenteras och analyseras.

4. Metodologiska utgångspunkter

4.1 Metod

Föreliggande rapport vilar på enkätundersökningen *Digitaliseringen av Arbetsförmedlingen*, gjord under hösten 2006 och våren 2007. Studien bygger alltså på en kvantitativ metod, då vi i enlighet med dess problemformulering och syfte söker fånga bredden och skönja meningsbärande samband vad gäller användningen av den aktuella myndighetens digitala tjänster. Att använda sig av en enkät som insamlingsteknik kan tyckas problematiskt i ljuset av studiens sociokulturella angreppssätt. Ett sådant anses ofta förutsätta en närhet till studieobjektet, vilket kvalitativa snarare än kvantitativa metoder brukar medföra. Enkäten som teknik distanserar oss från vår population och i viss mån hämmar den oss från att djupare studera dess erfarenheter och förhållningssätt. Vi menar dock att det är möjligt och till och med eftersträvänsvärt att föra samman våra teoretiska utgångspunkter med en kvantitativ metod, inte minst med tanke på att användarforskningen om e-government är knapp och vi bör sträva efter att bygga en bred empirisk bas gällande användningen av den digitala förvaltningen. I ett senare skede är det dock viktigt att studera fenomenet på ett kvalitativt, mer djuplodande sätt.

4.2 Population och urval

Denna studie avser alltså att undersöka gruppen *arbetssökande* – inte i första hand som just arbetssökande, utan framför allt i egenskap av *användare* av Arbetsförmedlingens digitala tjänster. Visserligen kan även arbetsgivare använda dessa, men då vi söker studera relationen mellan digitala myndigheter och medborgare fokuserar vi således på de arbetssökande. Att Arbetsförmedlingen tidigt införde digitala tjänster och att många människor någon gång i livet kommer i kontakt med den, gör relationen mellan dess digitala variant och de arbetssökande forskningsmässigt relevant. Dessutom kan vi inte bortse ifrån att arbetssökande utgör en i flera avseenden speciell och vetenskapligt intressant grupp av användare av digital förvaltning, såtillvida att deras osäkra position på arbetsmarknaden medför att de i större eller mindre utsträckning riskerar att socialt exkluderas. Följaktligen finns skillnader mellan användare av Arbetsförmedlingens och exempelvis Skatteverkets digitala tjänster, vilka vi – trots att vi studerar arbetssökande som användare av digital förvaltning, snarare än som arbetssökande –

kommer att uppmärksamma i våra analyser. Det är emellertid viktigt att poängtera att arbetssökande inte är någon homogen grupp, utan består av personer med olika klass, etnicitet, kön, ålder och geografisk hemvist – faktorer som också kan tänkas inverka på vilka arbeten man söker och varför. Gruppen arbetssökande är komplex och för att förvandla den till en population att studera måste vi tydligare definiera den.

Studiens *population* består av arbetssökande personer som är inskrivna vid Arbetsförmedlingen, vilka vid tidpunkten för datainsamlingen, det vill säga april 2007,¹⁵ enligt myndigheten var 546 260 stycken i hela Sverige.¹⁶ För att få tillräcklig bredd i vårt material har vi valt att inkludera så många olika typer av arbetssökande som möjligt i vårt *urval*.¹⁷ På så vis kan vi få en överskådlig bild av de digitala tjänsternas användning, utan att exkludera viktiga användargrupper.

Vi har använt oss av ett nationellt, obundet slumpmässigt urval om 2000 personer som är arbetssökande och inskrivna vid Arbetsförmedlingen. Denna typ av urval låter oss finna bredden vad gäller de arbetssökandes förhållande till Arbetsförmedlingens digitala tjänster, och – i den mån det går – även att få ett helhetsgrepp om fenomenet. Styrkan i ett obundet slumpmässigt urval ligger bland annat i att alla enheter (till exempel sociala variabler) har samma chans att komma med i urvalet, vilket ökar chanserna för hög representativitet (Magne Holme & Krohn Solvang 1991, s. 187). Det föreligger dock alltid en risk för statistisk felmarginal i materialet, men detta är inte exklusivt för användningen av obundet slumpmässigt urval.

Urvalsramen för vår studie är konstruerad utifrån Arbetsförmedlingens register över samtliga inskrivna vid myndigheten, vilket gör populationen som studeras och urvalsramen nästintill identiska. Detta minimerar riskerna för statistisk felmarginal och ökar precisionen i mätningen. Samtidigt visar urvalsfraktionen att sannolikheten för att en specifik arbetssökande i vår population hamnar i studiens urval är 0,4 procent. I jämförelse med studier där hela befolkningar undersöks bör vårt urval ses som stort i förhållande till populationen.

¹⁵ April ses ofta som en lämplig månad för enkätundersökningar, åtminstone jämfört med somarmånaderna eller december då många antingen har semester eller mycket att göra och därför inte gärna besvarar enkäter. Dessutom är undersökningstillfället neutralt också i relation till arbetsmarknaden, såtillvida att rörelserna på denna då är ganska begränsade. Exempelvis sker ingen in- och utgång till utbildning, och likaså är det vanligare att tjänster påbörjas eller avslutas i samband med jul- och sommarledigheter. Därför lämpar sig april för denna typ av undersökningar.

¹⁶ Om inte annat anges, utgår samtliga uppgifter rörande populationen från ett dokument från Ams, vilket utöver det avidentifierade urvalet även innefattar uppgifter om den studerade populationen vid tidpunkten för stickprovet.

¹⁷ Således består vårt urval av öppet arbetslösa, arbetssökande försatta i arbetsmarknadspolitiska åtgärder och tim- eller deltidsanställda. Vi har valt att inte inkludera de som får lönebidrag eller har offentligt skyddat arbete, eftersom dessa grupper, trots att de är inskrivna vid Arbetsförmedlingen, finns ute i arbetslivet.

4.3 Enkätens utformning

För att kunna göra önskade observationer har vi för denna studie konstruerat en enkät bestående av 53 frågor, vilken skickades ut till de 2000 personerna i vårt urval. Enkäten skickades först ut i slutet av april 2007, varpå två påminnelseenkäter skickades ut i tvåveckorsintervall till de ickesvarande. Slutligen gjorde vi även ett fjärde utskick till dem som ännu inte svarat, bestående av ett påminnelsekort. Enkätens 53 frågor fördelades på fyra olika frågeområden, vilka tar sin utgångspunkt i studiens problemformulering och teoretiska utgångspunkter.

Det *första* området som enkäten behandlar är respondentens användning av och attityder till internet. Genom att göra observationer kring respondentens relation till internet kan vi bilda oss en uppfattning om den arbetssökande som internetanvändare. Detta är mycket viktigt för att sätta användningen av de digitala myndighetstjänsterna i en kontext. Det *andra* observationsområdet behandlar respondenternas relation till Arbetsförmedlingens webbplats och myndigheten i mer generell bemärkelse. Genom observationerna som görs i dessa avsnitt får vi inblick i hur respondenten förhåller sig till myndigheten på och utanför internet, samtidigt som det är här vi direkt mäter själva användningen av myndighetens internetbaserade tjänster.

I enkätens *tredje* avsnitt frågas respondenten om sina medievanor, mer konkret om konsumtionen av böcker, tidningar och TV. Materialet som dessa frågor har genererat används emellertid inte i denna studie, eftersom det faller utanför ramen för dess omedelbara fokus. Däremot kommer det sannolikt att redovisas i andra sammanhang framöver, exempelvis i form av artiklar. I den *fjärde* och sista delen av enkäten gör vi observationer berörande respondentens bakgrund. Frågorna rör respondentens inskrivningstid vid Arbetsförmedlingen och vilken kategori av arbetssökande denne tillhör, men även mer traditionella bakgrundsfrågor såsom civilstånd, kön, etnicitet, yrke och utbildning. Dessa frågor är viktiga för analysen av materialet då de hjälper oss att kategorisera respondenterna utifrån vissa bakgrundsegenskaper, vilka sedan kan relateras till deras användning av exempelvis internet och Arbetsförmedlingens digitala tjänster.

4.4 Om materialet

Studiens material bygger på de svar som erhållits från enkätutskicken, vilka sedan har kodats om till siffror för att kunna nyttjas för statistiska ändamål. Efter tre enkätutskick och ett påminnelsekort nåddes i en svarsfrekvens på 40 procent, vilket motsvarar 762 ifyllda enkäter av ett urval om 1916 personer. Urvalets minskning beror till största delen på att vissa personer som fått enkäten har flyttat utan eftersändning och därmed varit omöjliga att nå. Likaså har svarsoförmögna, på grund av sjukdom eller språksvårigheter, strukits från urvalet. Svarsfrekvensen på 40 procent måste ses som låg, men man ska ha i åtanke att arbetssökande är en svårstuderad grupp. En vidare diskussion om detta förs i det kommande avsnittet om metodproblem. Innan dess ska vi beskriva det befintliga materialet och göra en bortfallsanalys.

I den följande beskrivningen av vårt material kommer jämförelser i den mån det går att göras dels med det faktiska urvalet av arbetssökande, dels med populationen som helhet, det vill säga arbetssökande inskrivna vid Arbetsförmedlingen vid tidpunkten för stickprovet. En svarsfrekvens på 40 procent betyder att liknande jämförelser och en därtill kopplad analys av de ickesvarande blir av stor betydelse för de analytiska möjligheterna och resultatens tillförlitlighet.

Till att börja med kan sägas att vårt material rymmer en könsmässig snedfördelning; hela 63 procent av respondenterna är kvinnor, medan männen endast utgör 37 procent.

Kön	Vårt material	Urval	Population
Man	37	47	46
Kvinna	63	53	54

Schema 2: Jämförelse mellan vårt material, urvalet och populationen vad gäller de arbetssökandes kön (siffrorna avser procent och är avrundade till närmaste heltal).

Också i *urvalet* är andelen kvinnor större än andelen män, men fördelningen de båda grupperna emellan är avsevärt jämnare: 53 mot 47 procent. Urvalet svarar sålunda tämligen väl mot *populationens* könsmässiga sammansättning, vilken vid tidpunkten för stickprovet, det vill säga april 2007, var 54 procent kvinnor och 46 procent män. Att kvinnor är mer svarsbenägna än män är knappast särskilt häpnadsväckande, utan snarare regel än undantag i samhällsvetenskapliga enkätundersökningar. I vårt fall är snedfördelningen emellertid påfallande och slutsatser rörande kön bör därför göras med försiktighet.

Materialet rymmer vidare en stor andel personer av utländsk härkomst (30 procent). I studien definieras denna grupp som personer som antingen är födda utomlands eller har minst en utrikesfödd förälder.¹⁸ Vår definition skiljer sig från Ams i det avseendet att myndighetens etniska kategorisering endast bygger på var den arbetssökande själv är född. I det avidentifierade urval som efter undersökningens genomförande erhållits från Ams (se avsnittet *Metodproblem*) delas de potentiella respondenterna in i nordiskt respektive utomnordiskt födelseland, medan officiell statistik över populationen skiljer på Sverigefödda och utrikesfödda *arbetslösa* (till skillnad från *inskrivna*).¹⁹ För att över huvud taget kunna uttala oss om hur den etniska sammansättningen i vårt material förhåller sig till det ursprungliga urvalet respektive populationen som helhet, har vi alltså fått avpassa etnicitetsvariabeln efter Ams mått.

¹⁸ Genom en sådan kategorisering exkluderar vi inte sociala och kulturella faktorer (t.ex. annat modersmål än svenska, eller för- och efternamn som avviker från de traditionellt svenska) som kan vara gällande både för människor som invandrar till Sverige, och för deras barn. Trots att barn till invandrare strängt taget är första generationens svenskar finns det anledningar att anta att nämnda faktorer kan ha implikationer för deras sociala tillvaro och därför finner vi denna kategorisering av etnicitet analytiskt fruktbar.

¹⁹ <http://www.ams.se/go.aspx?c=49>

Födelseland	Vårt material	Urval	Population
Nordiskt	76	77	76
Utomnordiskt	17 ²⁰	23	24

Schema 3: Jämförelse mellan vårt material, urvalet och populationen vad gäller de arbetssökandes födelseland (siffrorna avser procent och är avrundade till närmaste heltal).

Ovanstående schema tyder på att vårt material ur etnicitetshänseende motsvarar såväl *urvalet* som *populationen* som helhet tämligen väl: ungefär tre fjärdedelar av materialet utgörs av arbetssökande med nordiskt födelseland, vilket också är fallet för urvalet och populationen.

När det gäller de utomnordiskt födda är andelen mindre i vårt material än i såväl urvalet som populationen, vilket medför att den sammanlagda procentsatsen inte uppgår i hundra procent – det saknas sju procent. Detta beror på att det i sex procent av fallen inte har varit möjligt att fastställa de *utrikesföddas* födelseland och därmed inte heller ifall de är födda i nordiska länder eller ej. Fördelningen mellan arbetssökande med nordiskt och utomnordiskt födelseland ser följaktligen något annorlunda ut i realiteten än i vårt material. Även om vi inte kan vara helt säkra på att så är fallet, är dock det mest sannolika att större delen av aktuella sex procent är utomnordiskt födda, i alla fall om man betänker det faktum att de inte är födda i Sverige (vilka utgör den stora majoriteten av de med ett nordiskt födelseland). Samtidigt vore det högst uppseendeväckande om den aktuella andelen till största delen utgjordes av personer från övriga, blott fyra nordiska länder (trots att de sammantaget står för en stor del av invandringen till Sverige). Härvidlag torde således inga större representativitetsproblem föreligga.

I den mån vi använder etnicitetsvariabeln i den kommande analysen, är det emellertid viktigt att komma ihåg att vår definition utgår ifrån huruvida den arbetssökande själv eller någon av vederbörandes föräldrar är född i *Sverige* eller inte. I detta avseende kan därför Ams statistik över populationen arbetssökande under april 2007,²¹ i vilken *arbetslösa* kategoriseras som *Sverige*födda eller *utrikes*födda, tänkas vara bättre lämpad som jämförelsepunkt.

Födelseland	Vårt material	Population
Sverige	73	72
Annat	27	28

Schema 4: Jämförelse mellan vårt material och populationen vad gäller de arbetslösas födelseland (siffrorna avser procent och är avrundade till närmaste heltal).

²⁰ Eftersom vi strukturerar det material som ligger till grund för eventuella analyser rörande etnicitet annorlunda än Ams (vi skiljer mellan arbetssökande av utländsk och icke utländsk härkomst, medan Ams gör skillnad på arbetssökande med nordiskt respektive utomnordiskt födelseland), kan det i just detta fall finnas anledning att ta hänsyn också till det interna bortfallet. Anledningen till att den sammanlagda procentsatsen inte uppgår i hundra procent är alltså att det i sex procent av fallen inte har varit möjligt att bestämma de *utrikesföddas* födelseland och därför inte heller huruvida de är födda i nordiska länder eller inte. Vi har dock kunnat fastställa att de är utrikesfödda eftersom de i enkäten svarat att de inte är födda i Sverige. Således har resterande procent helt låtit bli att besvara denna fråga.

²¹ <http://www.ams.se/go.aspx?c=49>

Också vid en sådan jämförelse är skillnaden mellan vårt material och *populationen* ytterst liten: enligt myndighetens statistik utgör de utrikesfödda 28 procent av de arbetslösa, medan samma grupp i vårt material uppgår till 27 procent. Givet att den etniska fördelningen inte skiljer sig alltför mycket mellan arbetslösa och inskrivna vid Arbetsförmedlingen, utgör dessa siffror ännu ett exempel på att vårt material inte tycks präglas av några större representativitetsproblem med avseende på etnicitet.

Även om ingen av ovanstående jämförelser är oproblematisk, främst eftersom de bygger på andra etnicitetsdefinitioner än den som används i den kommande analysen, kan vi ändå mot bakgrund av dem båda – sinsemellan existerande olikheter (både vad anbelangar etnisk kategorisering och åsyftad grupp) till trots – drista oss till att sammanfattningsvis säga att vårt material tycks svara tämligen väl mot aktuell populations etniska sammansättning.

Vad gäller respondenternas ålder rymmer vårt material en viss snedfördelning, såtillvida att det vid en jämförelse med *urvalet* verkar som att de äldre ålderskategorierna har varit mer benägna att besvara enkäten än de yngre.

Ålderskategori	Vårt material	Urval	Population
20-24 år	12	16	16
25-34 år	21	24	24
35-44 år	18	23	24
45-54 år	22	19	19
55-59 år	12	9	8
60 år eller äldre	15	11	10

Schema 5: Jämförelse mellan vårt material, *urvalet* och *populationen* vad gäller de arbetssökandes ålder (siffrorna avser procent och är avrundade till närmaste heltal).

Då *urvalet* överlag motsvarar *populationen* som helhet väl, är de tre äldsta ålderskategorierna som synes inte bara mer svarsbenägna utan även något överrepresenterade i vårt material. Skillnaderna mellan materialet och *populationen* är förvisso inte oöverstigliga, men likväl kan det i ljuset av den systematiska diskrepansen vara en idé att tolka åldersrelaterade resultat med viss försiktighet. Dessutom ska det sägas att dylika snedfördelningar vad gäller ålder på intet sätt är unika för vår studie, snarare tvärtom.

Beträffande respondenternas geografiska hemvist kan sägas att 41 procent är bosatta på landsbygden eller i en mindre tätort, samtidigt som en nästan lika stor andel (37 procent) bor i en större tätort eller stad. Detta betyder att drygt var femte respondent är storstadsbo. Dessvärre har vi inte haft möjlighet att i detta avseende kontrollera materialets överensstämmelse med vare sig stickprovet eller *populationen* som helhet, eftersom det av Ams tillhandahållna och avidentifierade *urvalet*, med tillhörande fakta om *populationens* demografiska komposition vid tidpunkten för stickprovet, saknar uppgifter om de arbetssökandes bostadsort.

Sett ur ett klassperspektiv domineras studiens material av personer med arbetaryrken, vilka utgör 55 procent av respondenterna.²² Tjänstemän och högre tjänstemän står för 31 respektive nio procent av materialet, medan fyra procent aldrig har yrkesarbetat. Beträffande respondenternas yrke kan vi dessvärre inte jämföra materialets sammansättning med vare sig urvalet eller populationen som helhet (se avsnittet *Metodproblem*), men då studien rör arbetssökande är det viktigt att inte bara ta hänsyn till yrkestillhörigheten – tvärtom utgör respondenternas utbildningsnivå den centrala komponenten i klassanalysen. I vårt material finner vi att den största andelen av respondenterna är lågutbildade (40 procent), följt av medelutbildade (34 procent) och högutbildade (26 procent).²³ Härvidlag har vi även möjlighet att sätta materialets komposition i relation till både urvalet och populationen. Dessa jämförelser är emellertid inte helt okomplicerade, vilket vi snart ska se.

Utbildning	Vårt material		
Folkskola/grundskola	24	-	-
Folkhögskola	4	-	-
Tvåårigt gymnasium/fackskola	16	-	-
Minst treårigt gymnasium	30	-	-
Studier vid högskola/universitet	10	-	-
Slutexamen från högskola/universitet	16	-	-
Utbildning		Urval	Population
Grundskola	-	29	27
Gymnasium	-	47	48
Högskola	-	23 ²⁴	24

Schema 6: Jämförelse mellan vårt material, urvalet och populationen vad gäller de arbetssökandes utbildningsnivå (siffrorna avser procent och är avrundade till närmaste heltal).

Ovanstående schema tydliggör att Ams utgår från en tredelad kategorisering av de arbetssökandes utbildningsnivå. Detta gör förvisso också vi i den kommande analysen, men huruvida vår kategorisering i *låg*-, *medel*- och *högutbildade* överensstämmer med Ams motsvarighet är högst tveksamt. Eftersom vi kan bryta ned

²² Respondenterna har i enkäten fått ange sitt nuvarande eller senaste yrke, varpå en tredelad klassindelning (*arbetare*, *tjänstemän* och *högre tjänstemän*) har gjorts med hjälp av Statistiska Centralbyråns utgivning *Socioekonomisk indelning* (1995). Mer specifikt utgör facklärd och ej facklärd arbetare kategorin *arbetare*; lägre tjänstemän, tjänstemän på mellannivå och ensamföretagare kategoriseras som *tjänstemän*; och slutligen bildar högre tjänstemän, fria yrkesutövare med akademiker-yrken samt mindre och större företagare kategorin *högre tjänstemän*.

²³ Med *lågutbildade* åsyftas personer som gått folkskola/grundskola eller tvåårigt gymnasium/fackskola. *Medelutbildade* är de som har gått ett minst treårigt gymnasium eller folkhögskola. Och till de *högutbildade*, slutligen, räknas personer som har studier eller slutexamen vid högskola eller universitet.

²⁴ Att den sammanlagda procentsatsen inte når hundra procent för vare sig urvalet eller populationen beror på att Ams saknar uppgifter om utbildningsnivå för en mindre andel av de arbetssökande.

vår tredelade utbildningskategorisering i enkätens sex olika svarsalternativ (se schemat ovan), är emellertid det huvudsakliga problemet med jämförelsen mellan vårt material, urvalet och populationen att vi saknar inblick i Ams klassificeringsprinciper. Beroende på hur dessa ser ut, är två tänkbara utfall av jämförelsen möjliga.

Ponera att vår kategori *lågutbildade* (folkskola/grundskola eller tvåårigt gymnasium/fackskola) motsvarar Ams kategori *grundskola*, att *medelutbildade* (folk-högskola eller minst treårigt gymnasium) är detsamma som *gymnasium*, och, slutligen, att *högutbildade* (studier vid eller examen från högskola/universitet) svarar mot *högskola*. I så fall stämmer vårt material tämligen väl överens vad gäller fördelningen av högutbildade i såväl *urvalet* som *populationen* (omkring en fjärdedel i samtliga fall), medan överensstämmelsen är långtifrån lika god i förhållande till urvalets och populationens fördelning av låg- och medelutbildade (andelen lågutbildade är avsevärt större i vårt material, samtidigt som de medelutbildade således är underrepresenterade). Vid en sådan jämförelse präglas följaktligen materialet av en betydande utbildningsmässig snedfördelning.

Desto troligare är emellertid att Ams kategori *grundskola* inbegriper de respondenter som angett *folkskola/grundskola* som högsta utbildningsnivå, att *gymnasium* motsvarar de som svarat *tvåårigt gymnasium/fackskola* eller *minst treårigt gymnasium* (svarsalternativet *folkhögskola* lämnar vi helt därhän), samt att kategorin *högskola* – precis som vid nyss gjorda jämförelse – omfattar arbets-sökande med *studier vid högskola/universitet* eller *slutexamen från högskola/universitet*. Liksom tidigare svarar då materialets fördelning av högskoleutbildade väl mot både *urvalets* och *populationens* motsvarighet. Skillnaden är att materialet är förhållandevis representativt också vad gäller grundskoleutbildade (24 procent av materialet mot 27 procent av populationen) och gymnasieutbildade (46 procent av materialet mot 48 procent av populationen). Denna jämförelse, som är betydligt mer rimlig, tyder sålunda på att materialet inte karaktäriseras av några större representativitetsproblem med hänsyn till respondenternas utbildningsnivå. Mot bakgrund av att materialets representativitet med avseende på yrke inte har kunnat kontrolleras, motiverar detta delvis valet att fokusera på respondenternas utbildningsnivå i den kommande analysen (se avsnittet *Avgränsningar*).

Slutligen är det värt att notera att var fjärde respondent har varit inskriven vid Arbetsförmedlingen i mer än två års tid, vilket betyder att en stor andel av materialet består av personer som Ams benämner som långtidsinskrivna.²⁵ Jämfört med Ams officiella statistik över *populationen* arbetssökande under april 2007, i vilken de långtidsinskrivna endast utgör sex procent,²⁶ är denna grupp alltså tydligt överrepresenterad i vårt material. Detta kan möjligen förklaras av att respondenternas svar på enkätfrågan om inskrivningstid vid Arbetsförmedlingen är subjektivt och därför varken motsvarar Ams definition eller ens verkliga förhållanden. Givetvis är det även tänkbart att gruppen ifråga har varit mer svarsbenägen. Oavsett vilket bör förekommande resultat kopplade till de arbetssökandes tid

²⁵ <http://www.ams.se/GO.ASPX?AP=75837&A=75837>

²⁶ <http://www.ams.se/go.aspx?c=49>

som inskrivna vid Arbetsförmedlingen tolkas med nyss beskrivna överrepresentation av långtidsinskrivna i åtanke.

För att sammanfatta jämförelserna mellan vårt material, urvalet och populationen som helhet, kan sägas att föreliggande material tycks vara tämligen representativt med avseende på etnicitet, utbildning och i viss mån ålder. Däremot kännetecknas det samtidigt av en tydlig överrepresentation av kvinnor och långtidsinskrivna, vilket betyder att slutsatser kring dessa variabler därför bör göras med särskild försiktighet. Vad gäller andra variabler, såsom yrkestillhörighet och geografisk hemvist, har jämförelser med urvalet och populationen inte varit möjliga.

4.5 Analysmetod

För att kunna dra hållbara slutsatser måste vårt material analyseras ytterligare och mer noggrant. Vi har i denna studie, liksom många andra kvantitativa studier, använt oss av statistikprogrammet SPSS för att göra univariata, bivariata och multivariata analyser i syfte att utforska vårt material. De univariata analyserna har i ett första led använts för att lära känna materialet, se vilka övergripande tendenser som finns samt undersöka hur bortfallet ser ut för olika variabler. Dessutom ingår i den univariata analysen att reformera och koda om vissa variabler, vilket vi också gjort i de fall det ansetts relevant för analysen.

Den bivariata analysen har i studiet av vårt material använts för att kunna skönja samband mellan olika variabler. Vi har mestadels korrelerat bakgrundsvariabler med variabler rörande de arbetssökandes förhållande till internet och Arbetsförmedlingens digitala tjänster. I den mån som vi har ansett det nödvändigt har vi gjort signifikanstester på bivariata korrelationer. Allteftersom vi har fått större klarhet i vårt material, har analysen också kommit att koncentreras på de variabler som i störst utsträckning visat sig teoretiskt relevanta och analytiskt fruktbara.

Utbildning är den variabel som vi har funnit mest intressant då den, genom bivariata korrelationer, genererar tydliga tendenser. För att säkerställa att dessa samband inte är skenbara har vi även gjort multivariata analyser, centrerade kring utbildningsvariabeln. Dessa har främst rört hur olika bakgrundsvariabler korrelerar med tillgången till och användningen av internet, bruket av Arbetsförmedlingens webbplats samt attityder till myndigheten.

De multivariata analyserna visar att utbildningsvariabeln i många fall väger tyngre än andra sociala faktorer. Med detta menar vi inte att andra bakgrundsvariabler är att förringa, tvärtom visar de multivariata korrelationerna att utbildning ibland bör kompletteras av andra variabler, exempelvis ålder. Men i stort visar sig som sagt utbildning vara av yttersta betydelse för de arbetssökandes relation till Arbetsförmedlingen och dess webbplats. (För en vidare diskussion kring valet av fokus på utbildning, se avsnittet *Avgränsningar*.)

4.6 Metodproblem

En svarsfrekvens på 40 procent bör enligt svensk samhällsvetenskaplig standard ses som alltför låg för att resultaten ska kunna generaliseras, varför vi också bör reflektera kring det otillfredsställande utfallet. Ett betydelsefullt metodologiskt problem för vår undersökning är att vi själva inte har skött hanteringen av studiens urval. På grund av sekretesskäl har Ams inte fått lämna ut namn och adress på personerna i urvalet, vilket medfört att vi själva inte har kunnat göra utskicken till respondenterna. Enkät, missivbrev, påminnelsekort och svarskuvert skickades i digital form till Ams, som i sin tur tryckte upp och sände dem till respondenterna i vårt urval. Då Växjö universitets adress stod på svarskuverten kom emellertid de ifyllda enkäterna oss tillhanda, varpå vi levererade dem vidare till ett företag för optisk inkodning, närmare bestämt Kinnmarks Information AB. Enkäter som inkom efter denna leverans har kodats in av undertecknade.

Problemen med att arbeta på detta sätt har varit flera, men bottnar framför allt i att vi har haft begränsad insyn i hur urvalet sett ut, vilket i sin tur har försvårat genomförandet av en bortfallsanalys. Vi har exempelvis varken kunnat skönja urvalets geografiska eller yrkesmässiga spridning och därmed inte heller kunnat beakta hur detta förhåller sig till studiens material och population. Dessutom har några av de faktiskt görliga jämförelserna komplicerats, då Ams egna klassificeringsprinciper, exempelvis vad gäller etnicitet, avvikit från våra. Detta arbetssätt blir än mer problematiskt just i ljuset av den låga svarsfrekvensen, såtillvida att en gedigen bortfallsanalys därigenom blir särskilt viktig. Kort sagt är det svårt för oss att i alla relevanta avseenden kartlägga de 60 procent av vårt urval som inte har besvarat enkäten, vilket hade stärkt studiens reliabilitet.

Utöver vad som tidigare sagts – det vill säga att män, korttidsinskrivna och i viss mån också unga är mer eller mindre underrepresenterade i vårt material – finns det emellertid kanske ytterligare relevanta grupper som har låtit bli att besvara enkäten i större utsträckning än andra. Med tanke på att enkäten i mångt och mycket intresserade sig för respondenternas relation till internet och Arbetsförmedlingens digitala tjänster, är det möjligt att en del arbetssökande, vars relation till digital teknik är obefintlig eller i vissa fall rentav kan beskrivas som ett medvetet avståndstagande, har vägrat att svara. Sådana egenskaper behöver inte uteslutande vara knutna till specifika sociala variabler – varför de inte heller fullt ut kan fångas i en bortfallsanalys likt den vi ovan genomfört – men kan likväl ha betydelse för studiens slutsatser, åtminstone ifall andelen informationstekniskt ointresserade svarsvägrare är tillräckligt stor.

Vidare finns det flera skäl att betrakta arbetssökande som en svår grupp att studera, inte minst genom enkäter. Dels är det en geografiskt rörlig grupp, såtillvida att en person som aktivt söker arbete kan tvingas flytta dit jobb erbjuds.²⁷ Under studiens gång har vi fått erfara detta genom att en ansenlig mängd respondenter inte har kunnat nås på grund av flytt. Dels bör relationen mellan medborgare och myndighet betraktas som speciell och ibland även problematisk. I vårt fall handlar det om att den arbetssökande har vissa skyldigheter gentemot Ar-

²⁷ <http://www.ams.se/go.aspx?A=59988>

betsförmedlingen; för att vara berättigad arbetslöshetskassa räcker det inte med att vara inskriven vid myndigheten, utan den arbetssökande måste även kontakta sin handläggare för att visa att jobb söks aktivt.²⁸ En enkät som berör kontakten med Arbetsförmedlingen kan därför uppfattas mer som en börda än ett sätt att göra sin röst hörd. Det går heller inte att bortse från att vi som anställda vid ett universitet också företräder en myndighet, vilket kan tänkas leda till att arbetssökande känner sig kontrollerade då vi söker upp dem i deras egenskap av arbetsökande – en egenskap som är registrerad av en helt annan myndighet.

Vi kan förvisso varken komma ifrån studiens låga svarsfrekvens eller de kringskurna möjligheterna att jämföra vårt material med urval och aktuell population, men i relation till andra användarstudier på området, som många gånger också är metodologiskt bristfälliga (se t.ex. Bélanger & Carter, 2006; Reddick, 2005), kan föreliggande undersökning ändå bringa större klarhet i användningen av e-government. Detta på grund av att den, till skillnad från andra användarstudier på området, fokuserar på en viss myndighets webbaserade tjänster och hur relationen till internet kan forma användningen av den digitala förvaltningen. Därtill är spridningen vad gäller olika sociala bakgrundsvariabler tillräckligt stor för att vi ska kunna beakta hur användningen av e-government ser ut utifrån olika sociala och kulturella premisser. I detta avseende kan den låga svarsfrekvensen anses vara ett hinder av smärre karaktär.

²⁸ <http://www.ams.se/go.aspx?A=59988>

5. Arbetsförmedlingens webbplats

Innan resultaten av studien i nästkommande avsnitt presenteras och analyseras, ska vi i det följande ge en övergripande beskrivning av Arbetsförmedlingens webbplats (www.ams.se). Föreliggande studie uppehåller sig förvisso vid de arbetssökande medborgarnas användningar av och attityder till webbplatsen snarare än dess innehåll och utformning, men för att bättre förstå användarnas relation till den aktuella myndighetens digitala existens, krävs samtidigt att vi har viss kunskap om vad som faktiskt kännetecknar denna. Dessutom berör flera av de kommande analyserna enskilda aspekter av Arbetsförmedlingens webbplats, varför nedanstående översikt också fungerar som ett slags hjälpmedel i den fortsatta läsningen. Ett fåtal av myndighetens nätbaserade tjänster har visserligen vidrörts redan i inledningskapitlet, men förhoppningsvis ska detta avsnitt bidra till att både fördjupa och vidga bilden av webbplatsen ifråga.

5.1 En övergripande beskrivning

Arbetsförmedlingens webbplats kan något förenklat delas in i två tämligen grova avdelningar: en för arbetssökande och en för arbetsgivare.²⁹ På webbplatsens startsida finns varsin ingång för respektive kategori, liksom den även rymmer länkar till kampanjer som riktar sig till särskilda grupper av arbetssökande. Exempel på sådana är avstamp.nu och nystartsjobb.se, vilka uttalat vänder sig till arbetssökande ungdomar respektive långtidsarbetslösa.³⁰ Dessa skraddarsydda ingångar flankeras dels av ett antal mer eller mindre tillfälliga länkar, dels av mer bestående inslag såsom en avdelning för pressmeddelanden signerade Ams och länkar till tidningarna *Platsjournalen* och *Arbetsmarknaden*.

Innan vi tittar närmare på de elektroniska tjänster som erbjuds de arbetssökande användarna, ska vi kort beskriva den allmänna myndighetsinformationen och webbplatsens stödfunktioner. Under rubriken *Arbetsförmedlingar* har man samlat en mängd information om de lokala arbetsförmedlingarna. Länken *Nyhe-*

²⁹ Föreliggande studie uppehåller sig vid de arbetssökande snarare än arbetsgivarna, varför vi i den fortsatta framställningen fokuserar på information och tjänster riktade till den förstnämnda kategorin.

³⁰ Då innehållet på internet i allmänhet präglas av en förhållandevis hög grad av föränderlighet, kan det redan här vara på sin plats att nämna att webbplatsen ifråga studerades i slutet av juni och början av juli 2007.

ter/fakta, i sin tur, rymmer dels pressmeddelanden, rapporter och statistik, dels en samling jobbrelaterade länkar och information om olika arbetsmarknadspolitiska åtgärder. Under rubriken *Om AMV* informerar Arbetsmarknadsverket om såväl sitt uppdrag som sin organisation, ledning och historia. Slutligen inbegriper ams.se även kontaktuppgifter till allt från kundtjänst, teknisk support och avdelningen för kundrelationer, till den centrala styrelsen, länsarbetsnämnderna och de lokala arbetsförmedlingarna.

Utöver detta innefattar ams.se en rad stödfunktioner. För det första tillhandahåller man under rubriken *Other languages* kortfattad och högst grundläggande information om Arbetsförmedlingens verksamhet på 25 olika språk. För det andra finns en interaktiv *Webbassistent* som är tänkt att besvara användarnas frågor om lediga jobb, utbildningar och arbetsmarknad. För det tredje innefattar sajten dels en så kallad *eGuide*, det vill säga ett slags audiovisuell ledsagare som förklarar var på ams.se man kan hitta olika slags information och tjänster, dels Platsbankens så kallade *Talsyntes* – en tjänst genom vilken användarna får platsannonserna upplästa för sig. Vidare erbjuds under rubriken *Webbkarta* en översikt över webbplatsens innehåll, medan länken *Arbetsförmedlingen Kundtjänst* klargör i vilka ärenden de arbetssökande kan vända sig till kundtjänsten och informerar om möjligheterna att kontakta densamma via texttelefon, bildtelefon eller teletal.

5.2 Information och tjänster för den arbetssökande

Arbetsförmedlingens webbplats rymmer som sagt en mängd information och tjänster som riktar sig specifikt till de arbetssökande. Först och främst ges användarna möjlighet att på egen hand söka efter lediga tjänster i den så kallade *Platsbanken* – en databas bestående av de platsannonser som arbetsgivarna anmält till Arbetsförmedlingen och själva publicerat på sajten. I anslutning till Platsbanken har användarna även möjlighet att skapa en egen sökprofil, vilken dessutom fungerar som underlag ifall de vill få tips om lediga jobb skickade till sina e-postadresser.

I likhet med Platsbanken syftar också *Mitt CV* till att underlätta för arbetssökande och arbetsgivare att på egen hand hitta varandra. Tjänsten tillåter de arbetssökande att publicera sina meritförteckningar, bland vilka arbetsgivarna sedan kan söka efter arbetskraft med önskade kvalifikationer. *Vikariepoolen*, *Bildbanken* och *Kultur & nöjesbanken* fungerar enligt samma princip, men med vissa förbehåll. Vidare kan meritförteckningarna endast publiceras i en på förhand fastlagd mall och de arbetssökande har små möjligheter att utforma dem efter egna preferenser.

Ytterligare en tjänst vars syfte är att underlätta de arbetssökandes strävan efter sysselsättning är den så kallade *Jobbsökaren*, som genom att bistå med diverse råd är tänkt att förbättra de arbetssökandes söktekniker och i förlängningen även chanser att få jobb.

Utöver dessa tjänster, som uttryckligen syftar till att bistå de arbetssökandes jobbsökande, inbegriper ams.se också tjänster som snarare är till för att underlätta medborgarnas kontakt med myndigheten ifråga. Under rubriken *Blanketter* kan de arbetssökande ladda ned, fylla i och skriva ut en rad blanketter i pdf-format. Vidare tillåter sajten de arbetssökande att förbereda sin inskrivning vid Arbetsförmedlingen genom att på elektronisk väg fylla i och skicka in ett underlag till myndigheten. Slutligen gör sajten möjligt att komplettera sina meriter till Arbetsförmedlingens interna register. De båda sistnämnda tjänsterna kräver dock ett kompletterande besök på den lokala arbetsförmedlingen, där de arbetssökande måste identifiera sig och verifiera sina meriter.

Vid sidan av dessa mer eller mindre interaktiva tjänster, består ams.se också av en mängd myndighetsinformation. Under rubriken *Om du blir arbetslös* tillhandahåller Arbetsförmedlingen tämligen kortfattad information om inskrivningsförfarandet, arbetslöshetsförsäkringen och den egna servicen. För den intresserade finns emellertid möjlighet att ta del av mer detaljerad information, exempelvis via länkarna *Arbetslöshetsförsäkring* och *Service och program*.

Länken *Yrke/utbildning*, i sin tur, omfattar framför allt information om yrken och utbildningar som faller utanför ramarna för de arbetsmarknadspolitiska åtgärderna, och syftar i huvudsak till att uppmuntra de arbetssökande att fundera över framtida yrkesval eller den nuvarande arbetssituationen. Härvidlag erbjuds möjligheten att genomföra ett så kallat intressetest, liksom information dels om arbetsuppgifter, lön och framtidsutsikter inom en rad olika yrken, dels om en mängd utbildningar – i Sverige såväl som utomlands. Denna information är nära besläktad med den som gömmer sig bakom rubriken *Var finns jobben*; här listas de yrkesgrupper inom vilka det för närvarande är störst efterfrågan på arbetskraft. För varje yrkesgrupp är det möjligt att se hur efterfrågan förändrats över tid, förväntas utvecklas framöver och ser ut i olika delar av landet.

Med detta sagt är det dags att titta närmare på hur användarna av ams.se egentligen använder och förhåller sig till dess information och tjänster. Webbplatsen ifråga kan i alla fall rent potentiellt utgöra en resurs för de arbetssökande medborgarna. Detta betyder emellertid inte att den faktiskt används som en sådan – åtminstone inte av alla. Det är viktigt att skilja på internets inneboende möjligheter och den faktiska användningen av mediet, för det är långtifrån alltid tekniken används på det sätt den är tänkt att användas. Med andra ord kan användningen av Arbetsförmedlingens webbplats inte tas för given; ifall vi ska nå någon djupare kunskap om den svenska förvaltningens digitalisering måste användningen snarare undersökas empiriskt – kvalitativt eller som här kvantitativt.

6. De arbetssökande och internet

6.1 Introduktion

Innan vi tränger djupare in i materialet, ska vi teckna en övergripande bild av de arbetssökandes förhållande till internet. Till att börja med kan konstateras att de arbetssökande – åtminstone rent materiellt – tycks utgöra en förhållandevis välutrustad grupp i relation till nätet: hela 81 procent av de svarande har angett att de har tillgång till internet i hemmet.³¹ Av dessa har i sin tur en ansevärd majoritet (78 procent) uppkoppling via bredband. Samtidigt är det viktigt att poängtera att hela tio procent av de arbetssökande har uppgett att de helt saknar internettillgång. De har med andra ord varken tillgång till internet i hemmet eller någon annanstans.

Därutöver har en stor andel av dem med hemtillgång till internet tämligen nyligen införskaffat mediet: nästan fyra av tio har haft tillgång till internet i hemmet i tre år eller mindre, vilket kan jämföras med att endast var fjärde har haft internettillgång hemma i åtta år eller mer. Andelen arbetssökande som har *använt* internet i åtta år eller mer är emellertid betydligt större (40 procent), vilket understryker det faktum att hemtillgång till och användning av internet inte är samma sak – många tycks ha skaffat sig en viss internetvana utanför hemmet. Samtidigt har 22 procent ingen större erfarenhet av att använda internet, då de har svarat att de använt mediet i tre år eller mindre. Dessutom har sex procent av respondenterna aldrig använt internet.

Bland internetanvändarna finns en stor spännvidd, både när det gäller användningens frekvens och tid. Ser man till *hur ofta* de arbetssökande använder internet är hela 64 procent höganvändare, medan endast var tionde respondent i detta avseende kan karaktäriseras som låganvändare.³² Att ofta använda internet

³¹ De arbetssökande, som i föreliggande studie är mellan 20 och 65 år, tycks emellertid ha hemtillgång till internet i mindre utsträckning än den arbetsföra befolkningen i stort: enligt Nordicoms Internetbarometer för 2006 (2007) har nämligen hela 87 procent av svenskarna mellan 20 och 64 år tillgång till internet i hemmet. Däremot kan vi inte säga någonting om hur vårt material svarar mot internettillgången för studiens population i stort, eftersom vi saknar uppgifter om detta.

³² I detta fall motsvarar höganvändare personer som använder internet fem gånger i veckan eller oftare. Med medelanvändare menas i sin tur personer som uppgett att de använder nätet mellan en och fyra gånger i veckan. Med låganvändare, slutligen, menas personer som svarat att de använder internet några gånger i månaden eller mer sällan.

är emellertid inte detsamma som att ägna *mycket tid* åt mediet: endast var fjärde arbetssökande kan ur detta hänseende kategoriseras som höganvändare. Härvidlag är således andelen låganvändare nästan lika stor (23 procent).³³ Sammantaget tyder dessa siffror på att arbetssökande i allmänhet använder nätet tämligen ofta, men inte nödvändigtvis särskilt länge.

Slutligen kan konstateras att de arbetssökande på det stora hela är högst välvilligt inställda till internet: en överväldigande majoritet (80 procent) har antingen uppgett att de positivt eller mycket positivt inställda till mediet. Samtidigt ger endast tre procent uttryck för en negativ eller mycket negativ uppfattning om webben i allmänhet.

Med avstamp i dessa kortfattade, generella beskrivningar av respondenternas relation till internet, ska vi i det följande söka problematisera bilden en aning – av den enkla anledningen att det knappast är analytiskt fruktbart att uteslutande betrakta de arbetssökande som en homogen grupp. För *det första* är de – vilket vi redan har sett – olika erfarna i förhållande till internet, samtidigt som de använder nätet olika ofta och mycket. Detta, i sin tur, har i tidigare studier visat sig betydelsefullt för *hur* medborgarna använder och förhåller sig till såväl internet (se t.ex. Livingstone & Bober, 2005) som myndighetsrelaterade webbplatser (se t.ex. Thomas & Streib, 2003; Bélanger & Carter, 2006).

För *det andra* är sådana variabler, det vill säga erfarenheten respektive användningen av internet, allt som oftast knutna till bakomliggande sociala faktorer. Således räcker det inte med att enbart fästa avseende vid webbrelaterade omständigheter för att förstå de arbetssökandes användningar av och attityder till internet och Arbetsförmedlingens webbplats, lika lite som sådana faktorer på egen hand kan hjälpa oss att till fullo förstå de sociala implikationerna av den svenska förvaltningens digitalisering.

För att en djupare förståelse ska kunna nås, måste vi därutöver ta hänsyn till faktorer som kan tänkas ligga bakom tillgången till såväl som erfarenheten och användningen av internet, exempelvis utbildning, yrke, bostadsort, ålder, kön, etnicitet, etc. Kort sagt måste vi fråga oss: vem är egentligen den typiska *hög-, låg- och ickeanvändaren* av internet?

6.2 De arbetssökande internetanvändarna – tre idealtyper

Först och främst kan det vara värt att nämna att andelen hög- respektive låganvändare av internet vardera utgör en fjärdedel av det totala antalet respondenter. Låt oss nu med hjälp av en rad olika variabler redogöra för hur *den typiske höganvändaren* av internet ser ut. Den typiske höganvändaren av internet är en yngre högutbildad man som bor i en storstad och innehar eller har innehaft ett

³³ Här avser höganvändare personer som har uppgett att de använder internet sju timmar i veckan eller mer. Medelanvändare motsvarar personer som ägnar mellan en och sex timmar åt webben en genomsnittlig vecka. Med låganvändare menas avslutningsvis personer som ägnar nätet mindre än en timme i veckan. Denna indelning ligger också till grund för ”schema 7”.

högre tjänstemannayrke. Vederbörande har bredbandsuppkoppling i hemmet och har använt internet i minst tio år. Höganvändaren använder internet dagligen och minst tio timmar i veckan. Vad gäller användningsområdena kan sägas att han dagligen tar del av webbnyheter, söker information på nätet samt använder e-post. Någon gång i månaden använder höganvändaren internet för att göra bankärenden och dra nytta av offentliga tjänster. Den typiske höganvändaren är mycket positivt inställd till internet, beskriver mediet som enkelt att använda och har mycket stort självförtroende vad gäller användningen av det.

	Typisk höganvändare (25 %)	Typisk låganvändare (23 %)
	Social bakgrund	
Kön	Man	Saknar betydelse ³⁴
Etnicitet	Saknar betydelse	Saknar betydelse
Ålder	20 till 30 år	41 år eller äldre
Utbildning	Högutbildad	Lågutbildad
Yrke	Högre tjänsteman	Arbetare
Typ av ort	Storstad	Landsbygd/mindre tätort
Nuvarande inskrivning AF	Saknar betydelse	Mer än ett år
	Digitala resurser	
Internet i hemmet	Ja, via bredband	Ja, via bredband
Erfarenhet av internet	Minst 10 år	Max ett år
Internetanvändning (frekvens)	Dagligen	En till två gånger i veckan
Internetanvändning (tid)	Minst 10 timmar i veckan	Mindre än en timme/vecka
Använder e-post...	... dagligen	... någon gång i veckan
Söker information...	... dagligen	... någon gång i månaden
Tar del av webbnyheter...	... dagligen	... aldrig
Gör bankärenden på internet...	... någon gång i månaden	... aldrig
Använder offentliga e-tjänster...	... någon gång i månaden	... aldrig
Inställning till internet	Mycket positiv	Positiv
Internet är enkelt/svårt att använda	Enkelt	Varken enkelt eller svårt
Självförtroende internetanvändning	Mycket stort	Varken stort eller litet

Schema 7: Den typiska hög- och låganvändaren av internet mätt i tid (25 respektive 23 procent av det totala antalet respondenter).

Den typiska låganvändaren av internet är en äldre man eller kvinna som bor på landsbygden eller i en mindre tätort. Vederbörande är lågutbildad och arbetare, och har för tillfället varit inskriven vid Arbetsförmedlingen i mer än ett år. Be-

³⁴ Då vi skriver att en variabel saknar betydelse menas att det antingen inte finns några skillnader alls mellan grupperna eller att de skillnader som finns är så pass små att de saknar egentlig betydelse.

träffande tillgången till webben bör sägas att även den typiska låganvändaren har bredbandsuppkoppling i hemmet, men till skillnad från höganvändaren har denne endast använt mediet under maximalt ett års tid. Låganvändaren använder webben en till två gånger i veckan under mindre än en timmes tid, då han eller hon brukar e-post eller – mer sällan – söker efter information. Däremot använder vederbörande aldrig webben för att ta del av nyheter, göra bankärenden eller nyttja offentliga tjänster. Den typiska låganvändaren är positivt inställd till nätet, upplever mediet som varken enkelt eller svårt och har varken stort eller litet självförtroende gällande användningen av det.

När det gäller *den typiske ickeanvändaren*, i sin tur, kan till att börja med nämnas att sex procent av respondenterna uppgett att de aldrig har använt internet.³⁵ Den typiske ickeanvändaren är en 56 år eller äldre man med arbetaryrke och låg utbildningsnivå. Han är av svensk härkomst, bor på landsbygden eller i en mindre tätort och har i dagsläget varit inskriven vid Arbetsförmedlingen i mer än ett år. Den typiske ickeanvändaren av internet liknar i flera avseenden alltså den typiska låganvändaren av mediet (båda är äldre lågutbildade arbetare, hemmahörande på landsbygden, vars nuvarande inskrivningsperiod vid Arbetsförmedlingen varat i mer än ett år), även om skillnader dem emellan också föreligger (varken kön eller etnicitet har någon avgörande betydelse i relation till låganvändarna, medan den typiske ickeanvändaren är en man med svensk bakgrund).

6.3 Om de tre utbildningskategorierna

Ovanstående avsnitt har förhoppningsvis tydliggjort att en rad sociala faktorer – exempelvis yrke, utbildning, ålder och bostadsort – har betydelse för hur mycket tid de arbetssökande ägnar åt internet. För att möjliggöra en mer djuplodande analys är det emellertid nödvändigt att avgränsa sig till en eller ett par relevanta variabler. Som vi tidigare har redogjort för kommer vi i det följande därför att i huvudsak uppehålla oss vid utbildningsnivåns betydelse för de arbetssökandes användningar av och attityder till såväl internet som Arbetsförmedlingens webbplats (se avsnittet *Avgränsningar*).

De arbetssökande har delats in i tre kategorier beroende på deras olika utbildningsnivå: *lågutbildade*, *medelutbildade* och *högutbildade*.³⁶ I det följande ska vi i korthet redogöra för kategoriernas respektive sammansättning med avseende på kön, ålder, bostadsort, etnicitet, yrke, etc. Detta för att bringa större klarhet i vad

³⁵ Notera att den typiske ickeanvändaren är konstruerad utifrån en annan enkätfråga än den typiska hög- respektive låganvändaren. De sistnämnda porträtten är utformade med utgångspunkt i frågan om hur mycket tid som ägnas åt internet en genomsnittlig vecka, medan den typiske ickeanvändaren utgörs av de arbetssökande som svarat "aldrig" på frågan om hur länge de har använt internet.

³⁶ Gruppen lågutbildade består av respondenter som i enkäten angett alternativen "*Folkskola/grundskola*" eller "*Tvåårigt gymnasium/fackskola*" som högsta utbildningsnivå. Kategorin medelutbildade, i sin tur, är sammansatt av personer med en minst treårig gymnasieutbildning eller folkhögskoleutbildning i bagaget. Slutligen består gruppen högutbildade av de respondenter som antingen uppgett att de har slutexamen från eller studerat vid högskola eller universitet.

som faktiskt kännetecknar de olika utbildningskategorierna och möjliggöra en mer komplex förståelse för utbildningens betydelse i sammanhanget.

6.3.1 Om de lågutbildade

Bland de lågutbildade finner vi en tämligen påtaglig könsmässig snedfördelning då andelen kvinnor är 58 procent, medan 42 procent utgörs av män.³⁷ Vidare är ungefär var fjärde lågutbildad av utländsk härkomst, vilket är en mindre andel än bland övriga utbildningskategorier.

Föga överraskande är de allra flesta lågutbildade arbetare (68 procent), medan knappt var fjärde är tjänsteman och endast fyra procent högre tjänstemän. Beträffande inkomst, i sin tur, ingår lite drygt var tredje lågutbildad i vad som kan betecknas som låginkomsthushåll, medan 46 procent ingår i medelinkomsthushåll.³⁸ Följaktligen ingår ungefär var femte lågutbildad i höginkomsthushåll.

De lågutbildade utgör en tämligen ålderstigen grupp: endast åtta procent är mellan 20 och 30 år, medan hela 72 procent är 41 år eller äldre. Dessutom bor nästan hälften av de lågutbildade antingen på landsbygden eller i en mindre tätort, vilket gör dem till den utbildningskategori som innehar störst andel boende utanför stadsområden. 35 procent bor i en stad eller större tätort, medan 18 procent har sitt hem i en storstad.

För att få en bättre inblick i utbildningskategoriernas relation till internet, ams.se och Arbetsförmedlingen är det viktigt att beakta de arbetssökandes nuvarande inskrivningsperiod. Om detta kan sägas att andelen långtidsinskrivna är störst bland de lågutbildade: 58 procent har varit inskrivna i mer än ett år.

6.3.2 Om de medelutbildade

Den könsmässiga snedfördelningen är särskilt stor bland de medelutbildade då andelen män är knappa 31 procent, medan kvinnorna utgör hela 69 procent av respondenterna. När det gäller den etniska fördelningen har 29 procent av de medelutbildade utländsk bakgrund.

Beträffande den medelutbildades yrkestillhörighet har 62 procent ett arbetaryrke, medan 29 procent är tjänstemän. Endast tre procent är högre tjänstemän. 41 procent av de medelutbildade bor i låginkomsthushåll, medan andelen som ingår i medelinkomsthushåll är något mindre (39 procent). Drygt var femte medelutbildad ingår i ett höginkomsthushåll.

De medelutbildade är den yngsta av utbildningskategorierna då hela 46 procent är mellan 20 och 30 år, samtidigt som andelen över 56 år endast är 16 procent. Vad gäller de medelutbildades bostadssituation bor 44 procent antingen på landsbygden eller i en mindre tätort, medan de som bor i en stad eller större tät-

³⁷ Överrepresentationen av kvinnor återfinns i samtliga utbildningskategorier och är inte unikt för denna studie, utan något som känns igen från många andra samhällsvetenskapliga enkätundersökningar.

³⁸ Med låginkomsthushåll menas att hushållets sammanlagda månadsinkomst inte överstiger 15 999 kronor. I ett medelinkomsthushåll ligger motsvarande inkomst mellan 16 000 och 31 999 kronor, medan den i ett höginkomsthushåll är 32 000 kr eller mer.

ort utgör 38 procent. En knapp femtedel av de medelutbildade bor följaktligen i en storstad.

Avslutningsvis, när det gäller de medelutbildades nuvarande inskrivningsperiod vid Arbetsförmedlingen, ska sägas att 45 procent kan definieras som långtidsinskrivna, såtillvida att de har varit inskrivna i minst ett års tid.

6.3.3 Om de högutbildade

Den könsmässiga snedfördelningen gör sig gällande även bland högutbildade: endast 35 procent är män, medan 65 procent utgörs av kvinnor. De högutbildade inrymmer den största andelen av utländsk härkomst, då nästan fyra av tio antingen är födda utomlands eller har en utrikesfödd förälder. Personer med utländsk bakgrund ses ofta som en resurssvag grupp, men i vårt material ser vi alltså att många är välutbildade. Samtidigt är de ju arbetssökande, varför deras situation är långtifrån oproblematiske.

Var fjärde högutbildad har ett arbetaryrke, medan nästan hälften är tjänstemän. Den återstående fjärdedelen utgörs således av högre tjänstemän, vilket framhäver kopplingen mellan utbildning och yrke: ju högre utbildning desto troligare att man har ett tjänstemannayrke. Detta hänger i sin tur samman med inkomst, såtillvida att en större andel högutbildade än låg- och medelutbildade ingår i höginkomsthushåll (30 procent).

Åldersstrukturen bland de högutbildade är att betrakta som relativt jämn, medan det apropå gruppens bostadssituation kan sägas att de i större utsträckning (32 procent) än både låg- och medelutbildade (18 procent) bor i storstäder. Dessutom är de i mindre utsträckning än övriga grupper bosatta på landsbygden.

Slutligen kan sägas att 43 procent av de högutbildade har varit inskrivna vid Arbetsförmedlingen i minst ett år, vilket betyder att andelen långtidsinskrivna är mindre bland de högutbildade än bland övriga utbildningskategorier.

6.4 Den materiella tillgången till internet

Som tidigare nämnts är de arbetssökande överlag tämligen välutrustade när det gäller den materiella tillgången till internet: 81 procent har hemtillgång till internet, varav en ansevärd majoritet är uppkopplade via bredband. Det finns emellertid tydliga skillnader med utgångspunkt i respondenternas varierande utbildningsnivå,³⁹ såtillvida att hög- och medelutbildade har större materiell tillgång

³⁹ Klasstillhörighetens betydelse för hemtillgången till internet framträder ännu tydligare då vi istället för utbildning tittar på de arbetssökandes *hushållsinkomst*. De skillnader som utbildningsvariabeln ger upphov till är desamma, men förstärks då vi istället studerar hushållsinkomstens betydelse. Således har höginkomsthushåll i högre grad än låginkomsthushåll hemtillgång till internet, liksom de har större tillgång till bredband. Det bör även noteras att höginkomsthushåll i större utsträckning än andra också har haft internet hemma i åtta år eller mer. Låginkomsthushållens materiella underläge manifesteras dessutom i att över hälften av denna grupp har haft hemtillgång till internet i maximalt tre år. Även andra sociala faktorer har betydelse för den materiella tillgången till internet. När det gäller *ålder* ser vi att den äldsta ålderskategorin (56 år eller äldre) är särskilt illa rustad, såtillvida att

till internet än lågutbildade – såväl i hemmet som annorstädes (arbetsplats, skola, bibliotek, etc.) Hela 90 procent av de högutbildade har hemtillgång till internet, medan andelen lågutbildade med internet hemma är 74 procent. Samtidigt saknar nästan var femte lågutbildad helt tillgång till internet. De har alltså ingen tillgång till internet vare sig i hemmet eller någon annanstans. Motsvarande siffra för de hög- och medelutbildade är betydligt lägre (endast tre procent i båda fallen).

Internettillgång består emellertid inte bara i att ha den fysiska utrustningen för att använda mediet eller inte. Till att börja med är det skillnad på tillgång och tillgång, såtillvida att kvaliteten på internetuppkopplingen kan variera avsevärt. Det är exempelvis stor skillnad på att använda internet via bredband eller telefonmodem, inte bara såtillvida att bredband tillåter obegränsad användning mot en fast avgift medan användningen via telefonmodem blir dyrare ju mer omfattande den är, utan även med avseende på uppkopplingens hastighet. Med uppkoppling via telefonmodem begränsas tillgången till grafiskt avancerade webbplatser eller webbsidor som inbegriper film-, ljud- och bildfiler. Således är det inte obetydligt att det även i detta avseende finns utbildningsrelaterade skillnader. De högutbildade har i större utsträckning än lågutbildade hemtillgång till internet via bredband (82 mot 74 procent). De lågutbildade, i sin tur, har i något högre grad än de högutbildade modemuppkoppling i hemmet (18 mot 15 procent).⁴⁰

Hög- och medelutbildade har inte bara större och bättre tillgång till internet än lågutbildade – de har dessutom haft hemtillgång till mediet under längre tid. Hela 34 procent av de högutbildade har haft internet hemma i åtta år eller mer, medan motsvarande andel av de lågutbildade är 19 procent. Samtidigt har 45 procent av de lågutbildade haft hemtillgång till internet i tre år eller mindre, vilket kan jämföras med att 27 procent av de högutbildade svarat att de haft tillgång till internet under lika lång tid. Nu finns inget absolut samband mellan internettillgång och faktisk webbanvändning, varför vi i det följande ska titta närmare på huruvida de utbildningsrelaterade skillnaderna i internettillgång får genomslag också vad gäller användningen av nätet.

6.5 Den generella användningen av internet

Då vi tittar på hur länge de arbetssökande har använt internet – inte bara i hemmet, utan oavsett plats – framträder utbildningsnivåns betydelse än tydligare: drygt var tionde lågutbildad har aldrig använt internet, vilket är en betydligt större andel än av grupperna hög- och medelutbildade (en respektive tre procent). Detta mönster accentueras i ljuset av att drygt sex av tio högutbildade har angett att de använt internet i åtta år eller mer, medan endast var fjärde lågutbildad har

hemtillgången till internet – inte minst via bredband – är mindre utbredd. På samma sätt har personer boende på landsbygden i lägre grad än stadsbor tillgång till internet i hemmet. Dessutom har de sistnämnda i större utsträckning hemtillgång till bredbandsuppkoppling. Sammantaget kan dock sägas att *geografisk hemvist* inte väger lika tungt som utbildning i dessa avseenden.

⁴⁰ Siffrorna avser endast de som angett att de har tillgång till internet hemma.

svarat på samma sätt. De medelutbildade, i sin tur, intar i detta avseende ett mellanläge, då 42 procent av dem har använt internet i åtta år eller mer.⁴¹

Tabell 1: Utbildningens betydelse för hur länge de arbetssökande har använt internet (i hemmet eller på annan plats). (Procentalen är avrundade till närmaste heltal.)

			Utbildning			Totalt
			Lågutbildad	Medelutbildad	Högutbildad	
Interneterfarenhet	Ingen alls	Antal	30	6	2	38
		Procent	11,0%	3,0%	1,0%	5,0%
	0-3 år	Antal	86	45	22	153
		Procent	32,0%	19,0%	12,0%	22,0%
	4-7 år	Antal	87	86	51	224
		Procent	32,0%	36,0%	27,0%	32,0%
	8 år eller mer	Antal	69	101	114	284
		Procent	25,0%	42,0%	60,0%	41,0%
Totalt	Antal	272	238	189	699	
	Procent	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

De hög- och medelutbildade har följaktligen betydligt större webberfarenhet än de lågutbildade, vilket rimligen även har betydelse för hur de olika grupperna använder och förhåller sig till såväl internet som Arbetsförmedlingens webbplats.

Precis som det finns utbildningsrelaterade skillnader beträffande såväl internettillgång som webberfarenhet, förekommer sådana skillnader också i relation till respondenternas nuvarande användning av mediet – både vad gäller frekvens och tid. När det gäller det förstnämnda, det vill säga *hur ofta* man använder internet, kan hela 78 procent av de högutbildade kategoriseras som höganvändare. Motsvarande andel av gruppen lågutbildade är 58 procent. Samtidigt kan nästan var femte lågutbildad karaktäriseras som låganvändare av internet, medan motsvarande andel av de hög- och medelutbildade är måttliga sex procent.

Högutbildade använder emellertid inte bara internet oftare än lågutbildade – de ägnar dessutom *mer tid* åt mediet. Andelen höganvändare bland de högutbildade är i detta avseende 34 procent, vilket kan jämföras med endast 16 procent av de lågutbildade. Samtidigt är andelen låganvändare betydligt större bland de lågutbildade än de högutbildade (33 mot 13 procent).

⁴¹ Ser vi istället till de arbetssökandes *etnicitet* kan sägas att personer med utländsk bakgrund i större utsträckning än de utan utländskt påbrå har hemtillgång till internet. Däremot visar det sig att de förstnämnda inte har haft tillgång till internet i hemmet under lika lång tid, liksom deras erfarenhet av att använda webben inte är lika lång som för personer utan utländsk härkomst. När det gäller erfarenhet av att använda internet spelar även andra sociala faktorer en viss roll. Dels har stadsbor i allmänhet längre webberfarenhet än landsbygdsbor, dels är det övergripande mönstret att ju yngre man är desto längre webberfarenhet.

Tabell 2: Utbildningens betydelse för hur mycket tid de arbetssökande lägger på internet en genomsnittlig vecka. (Procenttalen är avrundade till närmaste heltal.)

			Utbildning			Totalt
			Lågutbildad	Medelutbildad	Högutbildad	
Användning av internet	Låganvändare	Antal	80	40	25	145
		Procent	33,0%	17,0%	13,0%	22,0%
	Medelanvändare	Antal	125	132	99	356
		Procent	51,0%	57,0%	53,0%	54,0%
	Höganvändare	Antal	40	58	63	161
		Procent	16,0%	25,0%	34,0%	24,0%
Totalt	Antal	245	230	187	662	
	Procent	100,0%	99,0%	100,0%	100,0%	

För att summera ovanstående resultat kan sägas att högutbildade ur alla hänseenden är bättre rustade i relation till internet än lågutbildade. De har inte bara större och bättre tillgång till internet i hemmet, utan har även haft det under längre tid. Detta har bidragit dels till att de har större erfarenhet av att använda nätet, dels till att de idag använder webben både oftare och mer än lågutbildade. En till detta ytterligare bidragande orsak är rimligtvis att de högutbildade via såväl studier som tidigare eller nuvarande jobb – vilka i tre av fyra fall är tjänstemannayrken – har arbetat mer med datorer och internet än lågutbildade. (Av vilka 68 procent har uppgett arbetaryrken som nuvarande eller senaste värv.)

6.6 Olika aspekter av internetanvändningen

Det faktum att högutbildade är mer webberfarna och använder nätet både oftare och mer än lågutbildade, får givetvis genomslag också då vi undersöker utbildningsnivåns betydelse för användningen av olika aspekter av internet. När det gäller *e-post* förekommer påtagliga skillnader med utgångspunkt i respondenternas varierande utbildningsnivå, trots att användningen av funktionen ifråga överlag är mycket utbredd. (55 procent av de arbetssökande kan karaktäriseras som höganvändare av *e-post*.)⁴² Hela 73 procent av de högutbildade är höganvändare av *e-post*, medan motsvarande andel av de lågutbildade är 44 procent. Samtidigt är 21 procent av de lågutbildade antingen låg- eller ickeanvändare av *e-post*, vilket kan jämföras med sju procent av de högutbildade.

⁴² Höganvändare representerar här personer som uppgett att de använder den efterfrågade funktionen dagligen eller flera gånger i veckan, medan medelanvändare motsvarar de som på samma fråga svarat någon gång i veckan eller någon gång i månaden. Med låganvändare menas i sin tur personer som använder den aktuella funktionen någon gång i halvåret eller någon gång om året. Icke-användare, slutligen, är personer som aldrig använder funktionen ifråga.

Tabell 3: Utbildningens betydelse för hur ofta de arbetssökande skickar eller tar emot e-post. (Procentalen är avrundade till närmaste heltal.)

			Utbildning			Totalt
			Lågutbildad	Medelutbildad	Högutbildad	
Användning av e-post	Icke-användare	Antal	34	15	10	59
		Procent	14,0%	6,0%	5,0%	9,0%
	Låganvändare	Antal	17	8	4	29
		Procent	7,0%	3,0%	2,0%	4,0%
	Medelanvändare	Antal	83	84	37	204
		Procent	35,0%	36,0%	20,0%	31,0%
	Höganvändare	Antal	103	126	135	364
		Procent	44,0%	54,0%	73,0%	56,0%
Totalt	Antal	237	233	186	656	
	Procent	100,0%	99,0%	100,0%	100,0%	

Precis som e-post är även internets inneboende möjligheter att *söka information* frekvent använda. (Hälften av de arbetssökande kan härvidlag definieras som höganvändare.) Och precis som högutbildade i större utsträckning än lågutbildade är höganvändare av e-post, är de också flitigare användare av nätets informativa potentialer. Hela 65 procent av de högutbildade är i detta avseende höganvändare, medan motsvarande andel av de lågutbildade är fyra av tio. Därutöver är ungefär var femte lågutbildad antingen låg- eller ickeanvändare av nätets möjligheter till informationssökning. Detta kan jämföras med sju procent av de högutbildade.

Också den nyhetsrelaterade webbanvändningen är relativt utbredd bland de arbetssökande, då hälften av respondenterna kan kategoriseras som höganvändare av *nätbaserade nyheter*. Och precis som i relation till e-post och informationssökning, förekommer även i detta avseende utbildningsrelaterade skillnader: 59 procent av de högutbildade är höganvändare av webbaserade nyheter, vilket kan jämföras med 42 procent av de lågutbildade. Dessutom är andelen ickeanvändare större bland de lågutbildade än de högutbildade (18 mot åtta procent).

Användningen av e-post, informationssökning och nätbaserade nyheter är som sagt jämförelsevis utbredd bland de arbetssökande. Trots det förekommer alltså märkbara skillnader med utgångspunkt i respondenternas utbildningsbakgrund. Användningen av internet i syfte att göra *bankärenden* eller nyttja *offentliga tjänster* är inte lika utbredd, men utbildningsskillnaderna är desto större – inte minst då vi ser till andelen ickeanvändare. Av de lågutbildade är hela 44 procent ickeanvändare av de webbaserade banktjänsterna, medan 17 procent av de högutbildade aldrig använder dessa tjänster. Dessutom är andelen hög- och medelanvändare av banktjänsterna större bland hög- och medelutbildade (82 och 71 procent) än bland lågutbildade (51 procent).

Tendensen är densamma i förhållande till användningen av webbaserade offentliga tjänster, med vilket menas tjänster som är knutna till kommuner eller myndigheter. Andelen ickeanvändare av sådana tjänster är avsevärt större bland lågutbildade (41 procent) än hög- och medelutbildade (23 respektive 25 procent). Samtidigt är nästan hälften av de högutbildade antingen hög- eller medelanvändare av nätbaserade offentliga tjänster, vilket kan jämföras med 42 procent av de medelutbildade och endast 28 procent av de lågutbildade.

Ovanstående siffror visar således att utbildning, utöver att spela roll för hur ofta och mycket de arbetssökande både tidigare har använt och numera använder internet, även har betydelse för sättet på vilket de använder mediet. Användning-

en av samtliga efterfrågade aspekter av internet – e-post, informationssökning, nyheter, banktjänster och offentliga tjänster – är mer utbredd bland högutbildade än lågutbildade. Allt detta tyder sammantaget på att högutbildade har ett slags övertag, i synnerhet gentemot de lågutbildade – inte bara såtillvida att deras tillgång till mediet är större, utan även genom det faktum att deras webberfarenhet är längre och den nuvarande användningen mer omfattande och omväxlande. I nästkommande avsnitt ska vi, genom att undersöka vilken betydelse de arbetssökandes utbildningsnivå har för deras attityder till internet, titta närmare på huruvida de högutbildade även har tillägnat sig ett mer fördelaktigt förhållningssätt gentemot webben.

6.7 Generella attityder till internet

Vi har hittills kunnat skönja tämligen klara skillnader vad gäller användningen av internet mellan arbetssökande med olika utbildningsbakgrund. Som forskare måste vi givetvis fråga oss *varför* det är på detta sätt. Ett led i sökandet efter ett empiriskt svar på frågan kan vara att utröna vilka attityder som de olika grupperna har till internet. Genom att undersöka vilken inställning de har till mediet, hur de värderar olika användningsområden som webben erbjuder samt hur stort självförtroende respondenter med olika utbildningsnivå har, får vi en vidare bild över de arbetssökandes relation till internet men förhoppningsvis även fördjupad kunskap om vilken betydelse attityderna till mediet har för användningen av det samma.

Trots att den generella inställningen till internet är positiv (80 procent av respondenterna har uppgett att de antingen har en positiv eller mycket positiv inställning till mediet i allmänhet), finns stora skillnader utbildningskategorierna emellan. Hela 90 procent av de högutbildade är antingen positivt eller mycket positivt inställda till internet, medan 71 procent av de lågutbildade svarat det samma. Den lågutbildade gruppen är, i jämförelse med de högutbildade, i högre grad också negativt eller mycket negativt inställda till mediet (fem mot en halv procent).

De högutbildades positiva inställningar till internet framträder än tydligare då de i större utsträckning än lågutbildade upplever mediet som enkelt, roligt och lärorikt istället för svårt, tråkigt och fördummande. Bortsett från bedömningen av internet som något enkelt eller svårt förekommer inga stora skillnader grupperna emellan, och det går heller inte att se några tydliga utbildningsrelaterade mönster gällande synen på webben som socialt/asocialt eller säkert/osäkert.

Dock råder mycket stora utbildningsskillnader vad gäller de arbetssökandes självförtroende för sin internetanvändning.⁴³ Hela 70 procent av de högutbildade

⁴³ Med tanke på att teknik i allmänhet och medieteknologiska innovationer i synnerhet brukar ses som en traditionellt manlig domän (Livingstone, 2002:73), är det rimligt att tro att kvinnors självförtroende när det gäller internetanvändning är mindre än mäns. Vårt material visar emellertid att så inte är fallet: 57 procent av såväl kvinnorna som männen bedömer sitt internetrelaterade självförtroende som antingen stort eller mycket stort. Inte heller *etnicitetsvariabeln* genererar några skillnader beträffande respondenternas digitala självförtroende, trots att personer med utländsk bak-

har uppgett att deras internetrelaterade självförtroende antingen är stort eller mycket stort, medan 40 procent av de lågutbildade har svarat detsamma. Vidare har 22 procent av de lågutbildade uppgett att de antingen har litet eller mycket litet självförtroende vad gäller sin internetanvändning, vilket kan jämföras med fem procent av de högutbildade.

Tabell 4: Utbildningens betydelse för de arbetssökandes självförtroende vad gäller internetanvändning. (Procentalen är avrundade till närmaste heltal.)

			Utbildning			Totalt
			Lågutbildad	Medelutbildad	Högutbildad	
Självförtroende	Litet/mycket litet	Antal	54	21	9	84
		Procent	22,0%	9,0%	5,0%	13,0%
	Varken stort eller litet	Antal	77	57	41	175
		Procent	32,0%	25,0%	22,0%	27,0%
	Mycket stort/stort	Antal	98	148	128	374
		Procent	40,0%	64,0%	70,0%	57,0%
	Ingen uppfattning	Antal	14	4	5	23
		Procent	6,0%	2,0%	3,0%	4,0%
	Totalt	Antal	243	230	183	656
		Procent	100,0%	100,0%	100,0%	101,0%

Med detta sagt om de olika utbildningskategoriernas övergripande attityder till internet, ska vi i det följande titta på hur de arbetssökande ställer sig till några av de användningsområden som internet erbjuder. Detta för att ge en mer komplex bild av deras attityder till mediet.

6.8 Attityder till olika aspekter av internet

Liksom högutbildade i större utsträckning än övriga utbildningskategorier tar del av de specifika, webbaserade användningsområdena som efterfrågas i enkäten, är det också denna grupp som tillskriver dessa funktioner störst betydelse. Exempelvis anser hela 87 procent av de högutbildade att möjligheten att skicka och ta emot *e-post* antingen är viktig eller mycket viktig, medan 63 procent av de lågutbildade uppger detsamma. Dessutom betraktar en större andel lågutbildade än högutbildade användningen av *e-post* som oviktig (elva mot sju procent).

En liknande tendens går att skåda rörande de olika utbildningskategoriernas värdering av *informationssökning* på internet. Cirka nio av tio högutbildade anser att det är viktigt eller mycket viktigt att kunna söka information på webben, medan ungefär sju av tio lågutbildade anser detsamma. Därutöver ser en något större andel lågutbildade än högutbildade de webbaserade möjligheterna till informationssökning som oviktig. Överlag utgör emellertid både *e-post* och informationssökning högt värderade användningsområden. (74 procent ser *e-post* som viktigt eller mycket viktigt, medan fyra av fem betraktar informationssökning på samma sätt.)

grund alltså har mindre erfarenhet av att använda webben. När det gäller respondenternas *geografiska hemvist* kan det i detta avseende skönjas små skillnader: personer boende på landsbygden har i mindre utsträckning än storstadsbor stort självförtroende för sin internetanvändning. Ser vi däremot till *alderns* betydelse i sammanhanget är den övergripande tendensen att ju yngre man är desto större självförtroende i relation till internet.

Detsamma gäller möjligheten att ta del av *webbnyheter*, även om användningsområdet ifråga inte tillskrivs fullt lika stor betydelse. (61 procent betraktar webbnyheter som viktiga eller mycket viktiga.) De utbildningsrelaterade skillnaderna förekommer emellertid även här, i så måtto att en större andel högutbildade än lågutbildade anser att det antingen är viktigt eller mycket viktigt att kunna ta del av nyheter på internet (64 mot 54 procent). Däremot är andelen som ser den webbaserade nyhetskonsumtionen som oviktig ungefär lika liten i samtliga utbildningskategorier.

De utbildningsrelaterade skillnaderna gör sig även påmind när det gäller att sköta *bankärenden* via internet. Överlag är de webbaserade banktjänsterna högt värderade av de arbetssökande, då hela 66 procent ser dem som viktiga eller mycket viktiga. Mest positiva är emellertid de högutbildade, av vilka ungefär fyra av fem värderar de nätbaserade banktjänsterna som antingen viktiga eller mycket viktiga. Ungefär hälften av de lågutbildade har svarat detsamma.

Möjligheterna att via webben använda *offentliga tjänster* är inte fullt lika uppskattade som ovan redovisade användningsområden, då mindre än hälften ser dem som viktiga eller mycket viktiga. Skillnaderna mellan de olika utbildningskategoriernas värdering av nätbaserade offentliga tjänster är dessutom inte lika markanta: drygt hälften av de högutbildade ser dem som viktiga eller mycket viktiga, medan 42 procent av de lågutbildade har svarat detsamma.

6.9 Konklusion

Ovanstående resultat visar att högutbildade har en mer fördelaktig relation till internet än vad lågutbildade tycks ha. De högutbildade har överlag en mer positiv inställning till mediet, samtidigt som de i högre grad anser det vara enkelt att använda och i allmänhet värderar dess funktioner högre. Sist men inte minst är deras självförtroende i relation till internet betydligt större än de lågutbildades. Dessa element, vilka tillsammans skapar den fördelaktiga relationen till mediet, är starkt bundna till varandra, liksom de rimligen även har betydelse för användningen av internet.

Den allmänna inställningen till webben kan ha betydelse för förmågan att lära sig behärska mediet, samtidigt som denna förmåga kan vara avgörande för den arbetssökandes internetrelaterade självförtroende. Detta, i sin tur, har stor betydelse för användningen av webben: hela 55 procent av dem med litet eller mycket litet självförtroende när det gäller att använda internet är låganvändare av webben vad gäller tid, medan andelen låganvändare bland dem med stort eller mycket stort självförtroende endast är åtta procent. Vidare är 36 procent av dem med stort eller mycket stort förtroende för sin internetanvändning höganvändare av nätet, medan endast fyra procent av dem med litet eller mycket litet självförtroende är detsamma. Dessa siffror stärker bilden av att de med större självförtroende i relation till internet också använder mediet i störst utsträckning, samtidigt som siffrorna också ger en delförklaring till varför de lågutbildade också är låganvändare av webben.

Vi kan dock inte fastställa att attityderna till internet exklusivt styr användningen av mediet. Det finns även anledning att tro att användningsgraden har be-

tydelse för hur attityderna till webben manifesteras. Använder man internet sällan och endast ägnar det lite tid får man inte heller den erfarenhet som behövs för att behärska de olika användningsområdena. Detta kan i sin tur leda till att användaren får dåligt självförtroende vad gäller internetanvändning och upplever mediet som svårt och tråkigt. Attityderna till och användningen av webben har kort sagt betydelse för varandra, men det blir betydligt svårare att befästa vilket som påverkar det andra mest, något som också faller utanför studiens ram.

De stora, utbildningsrelaterade skillnaderna vad gäller attityder till och användning av internet är ur ett demokratiskt perspektiv mycket intressanta. Nätet har en rad inneboende egenskaper som medfört att det har kommit att betraktas som ett potentiellt demokratiskt och medborgerligt verktyg, exempelvis dess möjligheter till interaktion och tillgänglighet dygnet runt. Dessa potentialer har utgjort viktiga argument för att internet ska spridas till de svenska hemmen (se t.ex. Olsson, 2002), men även för myndigheternas digitalisering (se t.ex. Prop. 1999/2000:86). Resultaten ovan ger dock en inte lika positiv bild av internet som ett demokratiskt medium. Istället ser vi att det råder stora skillnader i hur arbetsökande med olika utbildningsnivå tillgår och använder mediet. De högutbildade – vilka har störst och bäst internettillgång, använder webben mest och är jämförelsevis välvilligt inställda till mediet – utgör endast en fjärdedel av respondenterna. Detta kan jämföras med att fyra av tio av studiens respondenter är lågutbildade. Tillgången till och användningen av internet kan i detta fall därför ses som något som i första hand gynnar de övre klasserna, medan en stor del av populationen hamnar på efterkälken.

Det faktum att betydelsefulla delar av befolkningen saknar internettillgång – inte bara i fysisk mening – borde utgöra en varningssignal för de svenska myndigheterna i deras alltjämt pågående arbete med att digitalisera den egna verksamheten. Då såväl informationer som tjänster i allt större utsträckning blir webbaserade, riskerar – i enlighet med ovan beskrivna problematik – vissa grupper, exempelvis lågutbildade, att exkluderas från myndigheternas serviceutbud. Detta är emellertid inte på förhand givet, utan snarare ett problem som bör prövas empiriskt. Och för att göra detta är det nödvändigt att undersöka hur myndigheternas digitala tjänster och funktioner används i praktiken. Det är således på sin plats att undersöka de arbetssökandes relation till ams.se och de tjänster som där erbjuds.

7. De arbetssökande och Arbetsförmedlingens webbplats

7.1 Introduktion

Innan vi komplicerar bilden av de arbetssökandes relation till ams.se, ska vi kort beskriva hur bruket av och attityderna till den aktuella sajten ser ut bland det totala antalet respondenter. Överlag används Arbetsförmedlingens webbplats inte särskilt *ofta*. Ungefär var fjärde arbetssökande kan visserligen karaktäriseras som höganvändare av sajten, men samtidigt är drygt tre av tio låganvändare och dessutom har hela tolv procent av respondenterna uppgett att de aldrig använder webbplatsen ifråga.⁴⁴ I allmänhet tycks respondenterna inte heller ägna speciellt mycket *tid* åt att besöka Arbetsförmedlingens webbplats: endast sju procent kan kategoriseras som höganvändare, samtidigt som andelen låganvändare är betydligt större (46 procent).⁴⁵

Ytterligare en aspekt av användningen av Arbetsförmedlingens webbplats består i varifrån sajten ifråga besöks. Nästan tre av fyra arbetssökande brukar vanligtvis besöka ams.se från hemmet, medan 15 procent har angett att de i allmänhet brukar besöka den aktuella sajten från något av Arbetsförmedlingens kontor. Mindre vanligt är att respondenterna loggar in på Arbetsförmedlingens webbplats från bibliotek, arbetsplatser, skolor eller andra platser.

Arbetsförmedlingens webbplats rymmer en mängd olika tjänster och informationer. Två av de vanligast använda tjänsterna är *Platsbanken* och *Mitt CV*. Hela 85 procent av respondenterna använder någon gång Platsbanken. Den allra största andelen (43 procent) kan dessutom karaktäriseras som höganvändare av tjäns-

⁴⁴ Höganvändare motsvarar här personer som använder Arbetsförmedlingens webbplats fem gånger i veckan eller oftare. Medelanvändare använder den aktuella sajten mellan en och fyra gånger i veckan. Låganvändare, i sin tur, gör bruk av Arbetsförmedlingens webbplats några gånger i månaden eller mer sällan. Icke-användare, slutligen, använder inte webbsidan över huvud taget.

⁴⁵ Här avser höganvändare personer som har uppgett att de använder Arbetsförmedlingens webbplats fyra timmar i veckan eller mer. Medelanvändare motsvarar personer som på frågan om hur mycket tid de ägnar åt Arbetsförmedlingens webbplats en genomsnittlig vecka angett alternativet ”mindre än en timme” eller ”1-3 timmar”. Med låganvändare, avslutningsvis, menas personer som ägnar den aktuella webbplatsen mindre än 30 minuter i veckan. Denna indelning ligger också till grund för ”Schema 8”.

ten.⁴⁶ Motsvarande andel låganvändare är nio procent. Mitt CV, i sin tur, används av 62 procent av respondenterna, och andelen höganvändare är betydligt mindre än för Platsbanken. Ungefär var tionde arbetssökande kan betraktas som höganvändare av tjänsten, medan dryga femtedelen är låganvändare.

Sett till det totala antalet respondenter kan det skönjas att de arbetssökande överlag är positivt inställda till ams.se. Närmare hälften av de arbetssökande är positivt eller mycket positivt inställda till Arbetsförmedlingens webbplats, vilket kan jämföras med att endast sju procent svarat att de är negativt eller mycket negativt inställda till densamma. Samtidigt är det värt att poängtera att hela 14 procent av respondenterna inte har någon uppfattning om Arbetsförmedlingens webbplats, det vill säga ungefär lika många som aldrig använder den aktuella sajten.

7.2 Användarna av ams.se – tre idealtyper

Som en introduktion till föregående avsnitt, i vilket vi behandlade de arbetssökandes relation till internet, tecknade vi ett porträtt av den typiska hög-, låg- och ickeanvändaren av mediet ifråga. I föreliggande avsnitt ska vi också porträttera den typiska hög-, låg- och ickeanvändaren, men den här gången alltså av Arbetsförmedlingens webbplats. Sådana porträtt är förvisso spännande i sig, men därutöver är det i allra högsta grad relevant att även undersöka i vilken utsträckning detta egentligen överensstämmer med den typiska hög-, låg- och ickeanvändaren av internet. Vi måste med andra ord fråga oss om hög-, låg- och ickeanvändarna av internet och ams.se är desamma.

Till att börja med kan sägas att andelen höganvändare utgör blotta sju procent av det totala antalet respondenter, men *den typiska höganvändaren* av Arbetsförmedlingens webbsida är i alla fall en högutbildad man eller kvinna som är 41 år eller äldre och bor i en storstad. Vederbörande är av svensk eller utländsk härkomst och har eller har haft ett tjänstemannayrke. Den typiska höganvändaren har en positiv inställning till ams.se och tar oftast del av sajten från hemmet. Vidare använder höganvändaren webbplatsen i stort samt den centrala tjänsten Platsbanken dagligen. Beträffande internet kan sägas att den typiska höganvändaren använder mediet dagligen och mer än sju timmar per vecka, liksom vederbörande använder e-post varje dag.

⁴⁶ Indelningen av hög-, medel- och låganvändare utgår således från *hur frekvent* Arbetsförmedlingens webbtjänster används. Höganvändare är de som använder en tjänst dagligen eller flera gånger i veckan. Som medelanvändare benämns de som använder en tjänst någon gång i veckan till någon gång i månaden. Låganvändare är de som tar del av en funktion från någon gång i halvåret till någon gång om året. Givetvis benämns de som aldrig använder en viss tjänst som ickeanvändare.

	Typisk höganvändare (7 %)	Typisk låganvändare (46 %)
	Social bakgrund	Social bakgrund
Kön	Saknar betydelse ⁴⁷	Man
Etnicitet	Saknar betydelse	Sverige
Ålder	41 år eller äldre	Saknar betydelse
Utbildning	Högutbildad	Lågutbildad
Yrke	Tjänsteman	Arbetare
Typ av ort	Storstad	Landsbygd/mindre tätort
Nuvarande inskrivning AF	Saknar betydelse	Saknar betydelse
	Förhållande till ams.se	Förhållande till ams.se
Internetanvändning (frekvens)	Dagligen	Dagligen
Internetanvändning (tid)	Mer än sju timmar/vecka	Max tre timmar/vecka
Använder e-post...	... dagligen	... dagligen
Användning av ams.se (frekvens)	Dagligen	Mer sällan
Användning av ams.se (tid)	4 till 6 timmar i veckan	Mindre än 30 minuter i veckan
Använder Platsbanken...	... dagligen	... aldrig
Använder Mitt CV...	... någon gång i veckan	... aldrig
Besöker ams.se från...	... hemmet	... hemmet
Inställning till ams.se	Positiv	Varken positiv eller negativ

Schema 8: Den typiska hög- och låganvändaren av Arbetsförmedlingens webbplats mätt i tid (sju respektive 46 procent av det totala antalet respondenter).

Hela 46 procent av det totala antalet respondenter kan kategoriseras som låganvändare av ams.se, det vill säga betydligt fler än vad som kan betraktas som höganvändare. Den typiske låganvändaren av Arbetsförmedlingens webbplats är lågutbildad man med svensk bakgrund och arbetaryrke, hemmahörandes på landsbygden eller i en mindre tätort. Han använder såväl e-post som internet dagligen, men ägnar mediet maximalt tre timmar per vecka. Inställningen till ams.se är för denna stereotyp varken positiv eller negativ, men användningen av hemsidan skiljer sig mycket åt från den typiska höganvändaren. Detta visar sig bland annat i att den typiske låganvändaren tar del av webbplatsen mer sällan än en gång i månaden och att Platsbanken aldrig används.

Slutligen kan sägas att tolv procent av de arbetssökande har svarat att de aldrig använder ams.se, vilket är en något större andel än andelen höganvändare av den aktuella sajten.⁴⁸ Den typiske ickeanvändaren är en 56 år eller äldre man med svensk bakgrund, arbetaryrke och låg utbildning. Vederbörande är bosatt på

⁴⁷ När en variabel uppges sakna betydelse finns inga eller endast obetydliga skillnader grupperna emellan.

⁴⁸ Notera att den typiske ickeanvändaren är konstruerad utifrån en annan enkätfråga än den typiska hög- respektive låganvändaren. De sistnämnda porträtten är utformade med utgångspunkt i frågan om hur mycket tid som ägnas åt ams.se en genomsnittlig vecka, medan den typiske ickeanvändaren utgörs av de arbetssökande som svarat "aldrig" på frågan om hur ofta de använder den aktuella webbplatsen.

landsbygden eller i en mindre tätort och hans nuvarande inskrivning vid Arbetsförmedlingen har varat i mer än ett år. Likheter mellan den typiska låg- och ickeanvändaren av ams.se är kort sagt påfallande, även om ett fåtal undantag föreligger. Exempelvis tycks ickeanvändarna utgöra en mer tydligt åldersstigen kategori än låganvändarna, liksom de i större utsträckning även har varit inskrivna vid Arbetsförmedlingen i mer än ett år.

7.3 De idealtypiska användarna av internet och ams.se – en jämförelse

Nedan ska vi till att börja med jämföra den typiska hög- respektive låganvändaren av internet med den typiska hög- och låganvändaren av Arbetsförmedlingens webbplats, varpå vi riktar fokus mot dem som inte använder mediet alls och ställer den typiske ickeanvändaren av webben jämte den typiske ickeanvändaren av ams.se.

Då vi jämför den typiska hög- och låganvändaren av ams.se med motsvarande användare av internet, framträder genom ovanstående porträtt vissa intressanta resultat; några är motstridiga medan andra snarare påvisar tydliga tendenser. Exempelvis framstår det som kontradiktoriskt att den typiska höganvändaren av ams.se är äldre (41 år eller äldre) än den typiske höganvändaren av internet (20 till 30 år), inte minst med tanke på att samma ålderskategorier som i störst utsträckning använder ams.se i lägst grad använder internet. Vi kan onekligen fråga oss varför det förhåller sig på det här viset, men då skillnaderna mellan de olika ålderskategorierna är relativt små bör nog inga större växlar av resultatet ifråga dras. På ett liknande sätt är det intressant att notera det faktum att den typiske höganvändaren av internet är en man, på samma gång som den typiske låganvändaren av ams.se är av samma kön. Det sistnämnda resultatet ska emellertid också tolkas med försiktighet då könsskillnaderna i detta avseende inte är särskilt stora. Slutligen visar resultaten att etnicitet helt saknar betydelse vad gäller den tidsmässiga användningen av internet, medan variabeln ifråga gör sig gällande visavi användningen av ams.se såtillvida att den typiske låganvändaren härvidlag är av svensk härkomst. Detta kan rimligen förklaras med att det bland lågutbildade – vilka i större utsträckning är låganvändare av den aktuella webbsidan – finns en större andel av svensk härkomst.

Detta om de mer motstridiga resultaten. Nu till de desto tydligare tendenserna: till att börja med ser vi att den typiska höganvändaren av såväl internet som Arbetsförmedlingens webbplats är en högutbildad tjänsteman eller högre tjänsteman, medan den typiska låganvändaren av både webben och ams.se är en lågutbildad arbetare. Vidare är den typiska höganvändaren i båda fallen bosatt i en storstad, medan den typiska låganvändaren bor på landsbygden eller i en mindre tätort. Utbildningsvariabeln väger dock tyngre än både yrkestillhörigheten och den geografiska hemvisten. Dessutom har ju de arbetssökandes utbildning uppenbarligen större betydelse för den tidsmässiga användningen av såväl internet som ams.se än vad ålder, etnicitet och kön har. De sistnämnda variabelerna ger ju upphov till motstridiga och svårtolkade tendenser medan de resultat som utbild-

ningsvariabeln genererar är mer entydiga, något som understryker utbildningens relevans för de arbetssökandes användning av både internet och ams.se.

Innan vi tittar närmare på utbildningens betydelse för de arbetssökandes användning av ams.se, ska vi emellertid rikta fokus mot dem som alls inte använder vare sig internet eller den aktuella sajten – detta genom att ställa den typiske ickeanvändaren av Arbetsförmedlingens webbplats jämte den typiske ickeanvändaren av internet. Föga överraskande ser porträtten likadana ut; den typiske ickeanvändaren av såväl webben som ams.se är en 56 år eller äldre man med svensk bakgrund, arbetaryrke och låg utbildningsnivå. Personen ifråga bor på landsbygden eller i en mindre tätort och har i dagsläget varit inskriven vid Arbetsförmedlingen i mer än ett år. Precis som de arbetssökandes yrke, bostadsort och framför allt utbildning fungerade mest särskiljande för hög- och låganvändarna av såväl internet som ams.se, väger dessa bakgrundsvariabler – i sällskap med åldersvariabeln, som här till och med är mer betydelsefull än utbildningsbakgrunden – tyngst också när det gäller att fastställa den typiska ickeanvändaren. Med utbildningsnivåns betydelse ytterligare understruken, är det nu hög tid att vidare undersöka dess implikationer för användningen av ams.se.

7.4 Den generella användningen av Arbetsförmedlingens webbplats

Precis som de arbetssökandes utbildningsbakgrund visade sig ha betydelse för hur ofta internet används, spelar den roll också i relation till användningen av ams.se. Först och främst är det viktigt att framhålla att var femte lågutbildad är ickeanvändare av webbplatsen, vilket kan jämföras med sju procent av såväl de medelutbildade som de högutbildade. I övrigt är skillnaderna grupperna emellan inte särskilt stora. Andelen höganvändare är visserligen större bland de högutbildade (27 procent) än bland såväl de medelutbildade (23 procent) som de lågutbildade (20 procent), men som sagt: skillnaderna är inte stora.

Tabell 5: Utbildningens betydelse för hur ofta de arbetssökande använder ams.se. (Procenttalen är avrundade till närmaste heltal.)

			Utbildning			Totalt
			Lågutbildad	Medelutbildad	Högutbildad	
Användning av ams.se	Ickeanvändare	Antal	56	16	14	86
		Procent	20,0%	7,0%	8,0%	12,0%
	Låganvändare	Antal	74	81	57	212
		Procent	26,0%	34,0%	30,0%	30,0%
	Medelanvändare	Antal	97	90	66	253
		Procent	34,0%	37,0%	35,0%	35,0%
	Höganvändare	Antal	58	55	51	164
		Procent	20,0%	23,0%	27,0%	23,0%
	Totalt	Antal	285	242	188	715
		Procent	100,0%	101,0%	100,0%	100,0%

Som tidigare nämnts ägnar de arbetssökande inte heller särskilt mycket *tid* åt ams.se. Tittar vi på hur användningen i detta avseende ser ut de olika utbildningskategorierna emellan, går det endast att skönja små skillnader – åtminstone

beträffande andelen höganvändare: var tionde högutbildad kan klassificeras som höganvändare av Arbetsförmedlingens webbplats, vilket kan jämföras med sex procent av de medelutbildade och sju procent av de lågutbildade. Skillnaderna är något större då vi tittar på andelen låganvändare av ams.se. Drygt hälften av de lågutbildade är låganvändare, vilket kan jämföras med 40 procent av de högutbildade och 43 procent av de medelutbildade.

Det kan vara värt att notera skillnaden mellan hur ofta internet i stort och ams.se används: andelen högfrekventa internetanvändare är större i samtliga utbildningskategorier, samtidigt som minst var fjärde respondent – oavsett utbildningsnivå – är låganvändare av myndighetens webbplats. Att andelen höganvändare av ams.se är mindre än andelen höganvändare av internet i stort är egentligen inte särskilt konstigt, med tanke på att bruket av den förstnämnda utgör en högst avgränsad del av alla potentiella användningar som finns inskrivna i webben. En höganvändare av Arbetsförmedlingens webbplats – i termer av både tid och frekvens – ägnar mer än en halvtimme om dagen åt sajten. Detta är ganska lång tid för en specifik webbsida med tanke på att informationen som den innehåller inte kräver att samma uppdateringstakt som exempelvis en webbtidning, samtidigt som det rör sig om *en enda* webbsida vilket betyder att den befintliga informationen snabbt kan upplevas som urvattnad. En höganvändare av internet, däremot, ägnar mediet minst sju timmar i veckan, men har till skillnad från höganvändaren av ams.se ett oändligt antal sajter och outsinliga informationsmängder att ta del av. Sju timmars allmän internetanvändning i veckan kan därför tyckas mindre uttömmande än fyra timmars bruk av Arbetsförmedlingens webbplats, vilket kan vara ett led i förklaringen till varför andelen höganvändare av internet är större än andelen höganvändare av ams.se.

Vidare är det värt att notera att när det kommer till andelen hög- och låganvändare av ams.se vad gäller tid, är de utbildningsrelaterade skillnaderna betydligt mindre än vad de är i relation till internetanvändningen i stort.⁴⁹ Exempelvis finner vi att 16 procent av de lågutbildade och 34 procent av de högutbildade är höganvändare av internet vad gäller tid – en skillnad på 18 procentenheter. Men när det rör hur mycket tid som ägnas åt Arbetsförmedlingens webbplats finner vi att sju procent av de lågutbildade och tio procent av de högutbildade är höganvändare. Skillnaderna mellan grupperna är i det sistnämnda fallet mycket knapp, nämligen endast tre procentenheter. Mönstret är detsamma också då vi ser till låganvändarnas användning av internet respektive myndighetens webbplats. Att skillnaderna mellan utbildningskategorierna blir mindre när det kommer till hur mycket tid som läggs på ams.se, kan rimligen förklaras med att webbplatsen – trots att den är innehållsrik – består av ett begränsat utbud. Internet i stort erbjuder betydligt fler användningsområden, som ju mer komplexa de blir, desto mer skapar ett glapp mellan de i relation till internet resursstarka högutbildade och resurssvaga lågutbildade. Detta kan förklara varför utbildningsskillnaderna är så

⁴⁹ Detta beror i de flesta fall inte på att andra bakgrundsvariabler i sammanhanget väger tyngre än utbildning; varken *etnicitet*, *kön*, *yrke* eller *ålder* genererar större skillnader vad gäller användningen av ams.se. Däremot tycks de arbetssökandes *geografiska hemvist* faktiskt spela en marginellt större roll än utbildning, såtillvida att de som bor på landsbygden eller i en mindre tätort i högre grad än stortadsbor är låganvändare av den aktuella webbplatsen.

mycket större i relation till internetanvändningen än användningen av Arbetsförmedlingens webbplats.

Ytterligare en förklaring skulle kunna vara att de arbetssökande tvingas registrera sig på ams.se och förväntas använda sajten i sitt jobbsökande, vilket medför att utbildningsnivåns betydelse för användningen av webbplatsen minskar och skillnaderna de olika utbildningskategorierna emellan blir mindre. Detta i kontrast till användningen av internet i stort där de utbildningsrelaterade skillnaderna förblir stora.

Förutom användningens omfång kan det även vara intressant att se varifrån webbplatsen besöks. Ur detta hänseende finns vissa skillnader med utgångspunkt i de arbetssökandes utbildningsnivå: ungefär 80 procent av såväl de hög- som de medelutbildade uppger att de vanligen besöker sajten från hemmet, medan en betydligt mindre andel lågutbildade gör detsamma (68 procent). Vidare är det värt att notera att nästan var fjärde lågutbildad brukar besöka ams.se från myndighetens kundarbetsplatser, vilket är en betydligt större andel än av både de medel- och högutbildade (elva respektive nio procent).

Tabell 6: Utbildningens betydelse för varifrån de arbetssökande oftast besöker ams.se. (Procenttalen är avrundade till närmaste heltal.)

			Utbildning			Totalt
			Lågutbildad	Medelutbildad	Högutbildad	
Varifrån ams.se oftast besöks	Hemmet	Antal	139	153	122	414
		Procent	68,0%	80,0%	79,0%	75,0%
	AF:s kontor	Antal	48	21	14	83
		Procent	23,0%	11,0%	9,0%	15,0%
	Arbetsplats/skola	Antal	9	8	10	27
		Procent	4,0%	4,0%	7,0%	5,0%
	Bibliotek	Antal	4	2	2	8
		Procent	2,0%	1,0%	1,0%	2,0%
	Annan plats	Antal	5	8	6	19
		Procent	2,0%	4,0%	4,0%	3,0%
	Totalt	Antal	205	192	154	551
		Procent	99,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Dessa utbildningsrelaterade skillnader hänger sannolikt samman med det faktum att högutbildade har större och bättre hemtillgång till internet och följaktligen har större möjligheter att hemifrån besöka Arbetsförmedlingens webbplats. Att nästan var fjärde lågutbildad oftast besöker sajten från Arbetsförmedlingens kontor är dessutom intressant såtillvida att det understryker myndighetens kundarbetsplatser som ett viktigt redskap för vissa gruppers tillgång till ams.se och därmed också arbetssökande. Detta blir än tydligare i ljuset av att hela 57 procent av respondenterna utan hemtillgång till internet oftast besöker ams.se från myndighetens kontor.

7.5 Användningen av olika aspekter av Arbetsförmedlingens webbplats

Som vi tidigare har påpekat är ams.se innehållsrik i den bemärkelsen att den inbegriper en mängd tjänster, funktioner och informationer. Därför är det viktigt att undersöka också hur sajtens olika användningsområden tas i bruk av responden-

terna. Utbildningsnivån visar sig även här vara betydelsefull då det går att skönja skillnader grupperna emellan beträffande *hur ofta* olika tjänster och funktioner används. I relation till *Platsbanken* – som är den flitigast använda tjänsten överlag – framkommer att drygt var femte lågutbildad aldrig använder densamma. Detta kan jämföras med att motsvarande siffra för såväl medel- som högutbildade är tio procent. Samtidigt finns en större andel höganvändare bland de högutbildade än vad man kan finna hos lågutbildade.

Tabell 7: Utbildningens betydelse för hur ofta de arbetssökande använder Platsbanken. (Procentalen är avrundade till närmaste heltal.)

		Utbildning			Totalt	
		Lågutbildad	Medelutbildad	Högutbildad		
Användning av Platsbanken	Icke-användare	Antal	60	23	19	102
		Procent	22,0%	10,0%	10,0%	15,0%
	Låganvändare	Antal	25	24	11	60
		Procent	9,0%	10,0%	6,0%	9,0%
	Medelanvändare	Antal	78	88	61	227
		Procent	29,0%	38,0%	33,0%	33,0%
	Höganvändare	Antal	110	98	93	301
		Procent	40,0%	42,0%	51,0%	44,0%
	Totalt	Antal	273	233	184	690
		Procent	100,0%	100,0%	100,0%	101,0%

De skillnader som finns mellan utbildningskategorierna beträffande användningen av Platsbanken kan ses som tämligen problematiska då de med lägst utbildning också är de som i lägst grad använder tjänsten. Därmed går de miste om relevanta arbetstillfällen och möjligheterna att komma ut i arbetslivet försämrats. Visserligen går det att söka jobb utan att använda Platsbanken, men det förändrar inte att tjänsten kan vara ett bra redskap för att finna ett framtida arbete.

Skillnader mellan utbildningskategorierna förekommer också rörande användningen av tjänsten *Mitt CV*. Dessa består huvudsakligen i att hela 47 procent av de lågutbildade inte använder tjänsten, vilket kan jämföras med 34 procent av de medelutbildade och 30 procent av de högutbildade. Bland dem som använder *Mitt CV* förekommer emellertid inga nämnvärda skillnader utbildningskategorierna emellan. Ungefär var tionde respondent – oavsett utbildningsbakgrund – är höganvändare av tjänsten ifråga, vilket är en väsentligt mindre andel än andelen motsvarande användare av Platsbanken. Detta är knappast någon överraskning med tanke på att tjänsten inte är tänkt att användas ofta, utan snarare att den arbetssökande ska uppdatera sin meritförteckning när nya erfarenheter gjorts.

Dock är det intressant att det råder stora skillnader vad beträffar ickeanvändarna eftersom det betyder att en stor andel lågutbildade inte exponerar sina meriter för potentiella arbetsgivare via webbplatsen. Detta behöver emellertid inte betyda att dessa användare inte alls visar upp sina meriter för arbetsgivarna; de kanske helt enkelt föredrar att bifoga sina kvalifikationer till traditionella jobbansökningar framför att publicera dem elektroniskt via myndighetens webbplats. Men i de fall arbetsgivare använder ams.se i sökandet efter arbetskraft synliggörs inte dessa arbetssökandes meriter, vilket kan få som konsekvens att chanserna att få jobb minskar (se t.ex. IFAU 2007:17, s. 4).

Utöver Platsbanken och *Mitt CV* rymmer emellertid ams.se även andra tjänster och informationer, exempelvis *Vikariepoolen*, *Jobbsökaren* och *Yrkes- och*

utbildningsinformationen. I dessa fall går det inte att skönja samma mönster vad gäller skillnader mellan arbetssökande med olika utbildningsnivå.⁵⁰ Användningen av Vikariepoolen och Yrkes- och utbildningsinformationen är dessutom mindre utbredd än användningen av Platsbanken och Mitt CV, vilket kan förklaras genom att de inte kräver ständig uppdatering från den arbetssökandes sida. På Platsbanken publiceras dagligen nyligen utlysta tjänster, och meritförteckningen under Mitt CV måste – åtminstone om man vill hålla den aktuell – uppdateras när nya erfarenheter har gjorts, varför båda tjänsterna kan sägas stimulera en mer eller mindre frekvent användning. I Vikariepoolen, å andra sidan, behöver man endast registrera sig en gång, och Yrkes- och utbildningsinformationen är en mer informativ tjänst som inte uppdateras särskilt ofta.

7.6 Användningen av andra jobbsajter

Utöver Arbetsförmedlingens webbplats finns en rad svenska jobbsajter, relaterade till olika bemanningsföretag, till vilka arbetssökande kan vända sig för att finna lediga jobb. I enkäten har vi låtit respondenterna svara dels på ifall de är registrerade på de efterfrågade webbplatserna, dels på hur ofta de använder dem.⁵¹ Överlag är andelen arbetssökande som är registrerade på dessa sajter tämligen liten, liksom användningen av dem inte heller är särskilt utbredd. I detta avseende förekommer dock vissa skillnader beroende på de arbetssökandes utbildningsnivå.

De högutbildade är i större utsträckning än både låg- och medelutbildade registrerade på samtliga i enkäten efterfrågade jobbsajter, något som också medför att de i högre grad faktiskt använder dem. Detta hänger med stor sannolikhet samman med det faktum att de högutbildade har en mer fördelaktig relation till internet, i så måtto att de har längre erfarenhet av mediet och dessutom använder det oftare, mer och mer varierat än de lågutbildade. En sådan användning ökar dels chanserna för att man över huvud taget känner till de efterfrågade jobbsajterna, dels underlättar den troligtvis även själva registreringen på sajterna ifråga – vilken inte alltid är en helt okomplicerad procedur.

Frågan är emellertid inte bara hur man ska förklara varför de högutbildade i högre grad än låg- och medelutbildade använder dessa webbplatser – vi måste även fråga oss vilka konsekvenser detta sakförhållande kan få. Rimligen kan de högutbildades jämförelsevis fördelaktiga relation till webben även ur detta hänseende bidra till att förbättra deras möjligheter till jobb – inte minst med tanke på att alla lediga tjänster inte utannonseras i den till Arbetsförmedlingen knutna Platsbanken. Med andra ord tar de högutbildade, genom sin mer omfattande användning av de aktuella jobbsajterna, del av fler platsannonser än de som inte använder dessa.

⁵⁰ Däremot genererar de arbetssökandes *etnicitet* och *geografiska hemvist* vissa intressanta tendenser; de av utländsk härkomst och de som bor i en storstad är i större utsträckning än de med svensk bakgrund och de som bor på landsbygden eller i en mindre tätort höganvändare av samtliga tjänster i fråga. Förhållandet är det motsatta då det rör sig om ickeanvändare av tjänsterna.

⁵¹ De efterfrågade jobbsajterna är: Adecco, Manpower, Maxkompetens, Monster, Poolia och Proffice.

7.7 Generella attityder till Arbetsförmedlingens webbplats

De arbetssökandes utbildningsnivå är alltså av relevans för deras *användning* av ams.se, såtillvida att högutbildade i större utsträckning än lågutbildade använder sajten och dess olika tjänster. Utbildningens betydelse för *attityderna* till den samma framkommer däremot långtifrån lika explicit och omedelbart. Beträffande den allmänna inställningen till Arbetsförmedlingens webbplats förekommer exempelvis inga nämnvärda skillnader beroende på respondenternas utbildningsnivå, möjligen med undantag av att en större andel lågutbildade (19 procent) än hög- och medelutbildade (tio procent i båda fallen) har angett att saknar uppfattning om webbplatsen ifråga. Detta hänger med största sannolikhet samman med att var femte lågutbildad också är ickeanvändare av ams.se.

För att upptäcka utbildningsnivåns betydelse i sammanhanget krävs istället att vi ser bortom den generella nivån och studerar de arbetssökandes inställning till ett antal mer konkreta påståenden om Arbetsförmedlingens webbplats. Genom att studera hur arbetssökande med olika utbildningsbakgrund formerar sig i förhållande till dessa, kan vår förståelse för utbildningens betydelse för attityderna till ams.se fördjupas ytterligare. Påståendet *"Att hitta lediga jobb är enkelt"*, till att börja med, ger upphov till vissa skillnader med utgångspunkt i de arbetssökandes utbildningsbakgrund.

Tabell 8: Utbildningens betydelse för inställningen till påståendet "Att hitta lediga jobb via ams.se är enkelt". (Procentalen är avrundade till närmaste heltal.)

			Utbildning			Totalt
			Lågutbildad	Medelutbildad	Högutbildad	
Att hitta lediga jobb via ams.se är enkelt	Tar helt eller delvis avstånd	Antal	23	20	12	55
		Procent	8,0%	8,0%	6,0%	8,0%
	Varken eller	Antal	37	29	18	84
		Procent	14,0%	12,0%	10,0%	12,0%
	Instämmer helt eller delvis	Antal	161	166	140	467
		Procent	59,0%	70,0%	75,0%	67,0%
Ingen uppfattning	Antal	53	23	17	93	
	Procent	19,0%	10,0%	9,0%	13,0%	
Totalt	Antal	274	238	187	699	
	Procent	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Tre av fyra högutbildade instämmer helt eller delvis i det aktuella påståendet, medan motsvarande andel av de lågutbildade är 59 procent. Dessutom tar de lågutbildade i något högre grad än de högutbildade avstånd från påståendet, liksom en avsevärt större andel av dem inte har någon åsikt i frågan. Återigen: det sistnämnda beror med största sannolikhet på att andelen ickeanvändare av ams.se är större bland lågutbildade än övriga grupper.

Än mer intressant blir det mot bakgrund av att även påståendet *"Språket är komplicerat"* genererar liknande utbildningsskillnader.⁵² Nästan var femte lågut-

⁵² Det är rimligt att anta att även *eticitet* härvidlag kan ha viss relevans. Det har den också, på det sättet att personer av utländsk härkomst i högre grad än personer med svensk bakgrund instämmer i

bildad instämmer helt eller delvis i påståendet, vilket kan jämföras med endast nio procent av de högutbildade. Skillnaderna framträder än tydligare i ljuset av att 55 procent av de högutbildade helt eller delvis tar avstånd från påståendet, medan motsvarande andel av de lågutbildade är knappa 23 procent. De medelutbildade, i sin tur, intar en position mittemellan de båda andra grupperna.

Mönstret är detsamma i förhållande till påståendet "*Den ställer höga krav på användaren*", såtillvida att var fjärde lågutbildad antingen helt eller delvis instämmer i att Arbetsförmedlingens webbplats är krävande, samtidigt som endast 15 procent av de högutbildade tycker detsamma. Dessutom är andelen lågutbildade som tar avstånd från påståendet betydligt mindre (19 procent), än motsvarande andel av gruppen högutbildade (37 procent). De medelutbildade positionerar sig återigen mittemellan de hög- och lågutbildade.

Sammantaget tyder dessa resultat på att det finns aspekter av Arbetsförmedlingens webbplats som inte bara upplevs som problematiska av de lågutbildade, utan även kan bli problematiska i sina konsekvenser. Då lågutbildade i större utsträckning än högutbildade tycker att webbplatsen ställer höga krav på användaren och har ett komplicerat språk, samtidigt som de i lägre grad håller med om att det via sajten är lätt att hitta lediga tjänster, kan deras chanser att få jobb försämrats – inte minst med tanke på att arbetssökandet i och med den aktuella webbplatsens införande alltmer har kommit att bli den enskilde arbetssökandens individuella ansvar.

Alla verkar emellertid inte ha insett den allt större betydelsen av ams.se – särskilt inte bland de lågutbildade. Nästan var femte lågutbildad instämmer helt eller delvis i påståendet "*Man klarar sig utan webbplatsen*", medan andelen som tar avstånd – helt eller delvis – från påståendet är 27 procent. De högutbildade förefaller däremot att tillskriva Arbetsförmedlingens webbplats avsevärt större betydelse: endast 14 procent instämmer helt eller delvis i att man klarar sig utan sajten, medan över hälften tar avstånd från påståendet. (Ännu en gång intar de medelutbildade, i relation till det aktuella påståendet, en position mittemellan de båda andra grupperna.) Dessa siffror tyder på att högutbildade i högre grad än lågutbildade har format ams.se till ett verktyg för det egna arbetssökandet.

7.8 Attityder till olika aspekter av Arbetsförmedlingens webbplats

Utöver att de arbetssökande fått ta ställning till olika påståenden om Arbetsförmedlingens webbplats, har de även fått värdera en rad enskilda tjänster och informationer på sajten. De utbildningsrelaterade skillnaderna framträder avsevärt tydligare i relation till dessa än till ams.se i allmänhet. Till att börja med tenderar högutbildade att värdera *Platsbanken* högre än låg- och medelutbildade. 34 procent av de högutbildade värderar tjänsten som *mycket bra*, medan motsvarande siffror för låg- och medelutbildade är 21 respektive 22 procent. Skillnaderna

påståendet. Däremot tar båda grupperna i lika stor utsträckning avstånd från detsamma. Utbildningsvariabeln väger således också i detta fall tyngre.

minskar visserligen något då vi dessutom tar hänsyn till dem som tycker att Platsbanken är *bra*, men likväl finns de kvar – inte minst de högutbildade och lågutbildade emellan (75 mot 65 procent). Därutöver saknar drygt var femte lågutbildad en uppfattning om den aktuella tjänsten, vilket kan jämföras med ungefär var tionde hög- och medelutbildad.

Precis som Platsbanken syftar även *Mitt CV* till att underlätta kontakten mellan arbetsgivare och arbetssökande, något som särskiljer tjänsterna från de flesta andra på ams.se. Det tycks emellertid som att Platsbanken inte bara används oftare än *Mitt CV* – den värderas dessutom högre: var fjärde arbetssökande anser att Platsbanken är mycket bra, medan motsvarande siffra för *Mitt CV* är knappa åtta procent. I relation till den sistnämnda tjänsten förekommer inga större utbildningsrelaterade attitydskillnader, men det är värt att notera att en större andel lågutbildade (38 procent) än hög- och medelutbildade (26 respektive 27 procent) saknar uppfattning om *Mitt CV*. Detta har rimligtvis att göra med att de faktiskt använder tjänsten i mindre utsträckning.

I enkäten efterfrågas även de arbetssökandes uppfattningar om de till Arbetsförmedlingens webbplats knutna tjänsterna *Vikariepoolen*, *Jobbsökaren* och *Yrkes- och utbildningsinformation*. Inte i något av fallen förekommer några nämnvärda skillnader beroende på respondenternas utbildningsbakgrund. Däremot kan det vara värt att poängtera att en påfallande stor andel av de arbetssökande – oavsett utbildningsbakgrund – har uppgett att de inte har någon uppfattning om nyss uppräknade tjänster, vilket speglar det faktum att användningen av tjänsterna ifråga heller inte är särskilt utbredd.

7.9 Konklusion

För att knyta samman ovan redovisade resultat kan *för det första* sägas att det visserligen förekommer utbildningsskillnader gällande användningen av Arbetsförmedlingens webbplats (såtillvida att högutbildade använder ams.se och dess tjänster i högre grad än lågutbildade), men att dessa är mindre påtagliga än i relation till den generella internetanvändningen. Detta beror sannolikt på att nätet medger en mer varierad och avancerad användning än Arbetsförmedlingens webbplats, något som rimligen ökar skillnaderna mellan de digitalt resursstarka högutbildade och de digitalt resurssvaga lågutbildade. Det kan också tänkas hänga samman med att samtliga arbetssökande måste registrera sig på och förväntas använda ams.se i sitt arbetssökande, vilket följaktligen skulle jämna ut de aktuella utbildningsskillnaderna.

För det andra förekommer även skillnader mellan olika utbildningskategorier beträffande varifrån ams.se används: hög- och medelutbildade besöker oftare än lågutbildade webbplatsen från hemmet, medan lågutbildade i större utsträckning än övriga grupper använder den från Arbetsförmedlingens kontor. Detta beror troligen på att högutbildade har större och bättre hemtillgång till internet och således har större möjligheter att ta del av ams.se från hemmet. Samtidigt utgör resultatet ett argument för den fortsatta nödvändigheten i Arbetsförmedlingens kundarbetsplatser, då de förefaller vara av stor betydelse för lågutbildade i allmänhet och de utan hemtillgång till internet i synnerhet.

För det tredje är det värt att notera att användningen av andra jobbsajter – det vill säga webbplatser knutna till olika bemanningsföretag – inte är särskilt utbredd, men betydligt vanligare bland högutbildade än lågutbildade. I och med att högutbildade har en mer fördelaktig relation till internet än lågutbildade, är det också troligt att de dels känner till de aktuella sajterna i större utsträckning, dels finner det enklare att registrera sig på dem. Användningen av andra jobbsajter än ams.se innebär rimligen att högutbildade kommer i kontakt med fler platsannonser än lågutbildade, vilket i sin tur kan tänkas förbättra möjligheterna till jobb.

För det fjärde förekommer inte bara utbildningsrelaterade skillnader vad gäller användningen av ams.se. Också i fråga om attityder till sajten särskiljer sig de högutbildade från de lågutbildade, om än inte lika uppenbart som var fallet med användningen. Till att börja med anser lågutbildade i större utsträckning än högutbildade att Arbetsförmedlingens webbplats är krävande och har ett komplicerat språk, samtidigt som de i lägre grad håller med om att det via sajten är lätt att hitta lediga tjänster. I ljuset av att arbetssökandet genom Arbetsförmedlingens införande av nätbaserad självservice alltmer har kommit att bli den enskildes individuella ansvar, framstår dessa resultat som tämligen problematiska såtillvida att lågutbildades chanser att få jobb kan försämrats. Olyckligt nog tycks de lågutbildade inte heller ha insett den tilltagande betydelsen av ams.se i samma utsträckning som de högutbildade, då de i högre grad menar att man klarar sig utan sajten.

Sammantaget tyder alltså resultaten på att de högutbildades digitala resursövertag visavi de lågutbildade inte bara gör sig gällande i relation till internet, utan även när det gäller den specifika användningen av och inställningen till såväl ams.se som andra jobbsajter. Högutbildade tycks i större utsträckning än lågutbildade använda webben som ett verktyg i det egna arbetssökandet, såsom de förväntas göra från Arbetsförmedlingens sida. De lågutbildade upplever däremot ams.se som i flera avseenden problematisk, varför det självständiga arbetssökandet försvåras och jobbmöjligheterna i förlängningen riskerar att fördelas olika grupperna emellan.

I nästkommande avsnitt ska vi i första hand titta närmare på hur de arbetssökande förhåller sig till Arbetsförmedlingen som myndighet, men även på huruvida myndighetens digitalisering har format de arbetssökandes uppfattning om och förståelse av Arbetsförmedlingen.

8. De arbetssökande och myndighetskontakternas digitalisering

8.1 Introduktion

Vi har hittills kunnat skönja att respondenternas utbildning är av betydelse för användningen av och attityderna till både internet och ams.se. Genom att undersöka relationen mellan de arbetssökande och myndighetens webbplats har vi inte bara kunnat se hur användarna förhåller sig till de webbaserade tjänsterna, utan i viss mån även hur de förhåller sig till myndigheten. Men Arbetsförmedlingen kan inte likställas med dess webbplats, eftersom myndigheten även inrymmer funktioner utanför internet. Trots att mycket information finns att tillgå på webben, kan vi inte bortse från att myndigheten består av fysiska kontor dit många arbetssökande vänder sig för att exempelvis träffa handläggare eller, som vi tidigare har sett, bruka de webbaserade tjänsterna. Därför är det intressant att undersöka hur de arbetssökandes attityder till myndigheten förhåller sig till attityderna till ams.se och hur detta i sin tur relaterar till utbildning.

Innan vi tittar närmare på hur de arbetssökandes utbildningsnivå inverkar på deras förhållande till Arbetsförmedlingen, ska vi åskådliggöra hur gruppen som helhet ställer sig till myndigheten. Som tidigare nämnts är de arbetssökande nöjda med ams.se, då nästan hälften har uppgett att de är positivt eller mycket positivt inställda till sajten. Samtidigt ger endast sju procent uttryck för missnöje med webbplatsen ifråga. De arbetssökande är emellertid inte lika välvilligt inställda till Arbetsförmedlingen som myndighet: var tredje har svarat att de är positivt eller mycket positivt inställda till Arbetsförmedlingen, medan en nästan lika stor andel – tre av tio – har en negativ syn på myndigheten. Detta tyder på att många arbetssökande gör skillnad på Arbetsförmedlingens webbplats och Arbetsförmedlingen som myndighet; att uppskatta ams.se är inte detsamma som att uppskatta myndigheten i allmänhet och vice versa.

Inställning till Arbetsförmedlingen	Antal	Procent
Mycket positiv	34	5
Positiv	213	29
Varken eller	252	34
Negativ	163	22
Mycket negativ	56	8
Ingen uppfattning	20	3
Totalt	738	101

Schema 9: De arbetssökandes inställning till Arbetsförmedlingen i allmänhet (procentalen är avrundade till närmaste heltal).

Dessutom kan det i sammanhanget vara värt att notera att nästan alla respondenter faktiskt har en åsikt om Arbetsförmedlingen, vilket inte var fallet i förhållande till myndighetens webbplats, om vilken hela 14 procent saknade uppfattning.

8.2 Attityder till den fysiska Arbetsförmedlingen

Inställningen till Arbetsförmedlingen skiljer sig åt beroende på de arbetssökandes utbildningsnivå, såtillvida att lågutbildade är mer positiva än hög- och medelutbildade. 37 procent av de lågutbildade har uppgett att de är positiva eller mycket positiva till Arbetsförmedlingen i allmänhet. Motsvarande siffror för hög- och medelutbildade är 32 respektive 30 procent. Inga stora skillnader kan tyckas, men de utbildningsbaserade olikheterna framträder desto tydligare i ljuset av att var fjärde lågutbildad är negativt eller mycket negativt inställd till Arbetsförmedlingen, vilket kan jämföras med 34 procent av de högutbildade och 31 procent av de medelutbildade. Att lågutbildade, som ju var mer kritiskt inställda till ams.se, är mer positiva till Arbetsförmedlingen än både hög- och medelutbildade, understryker återigen hur de arbetssökande inte alltid sätter likhetstecken mellan Arbetsförmedlingen och dess webbplats.

Hur kan vi då förklara de lågutbildades jämförelsevis positiva attityd till Arbetsförmedlingen? Möjligen bör resultatet förstås i ljuset av att lågutbildade bedömer chanserna att få jobb via *Arbetsförmedlingen* som mindre dåliga än både hög- och medelutbildade. Överlag är det emellertid uppseendeväckande hur många som, oavsett utbildningsnivå, betraktar möjligheterna att få jobb via Arbetsförmedlingen som små, men mest pessimistiska i detta avseende är alltså de hög- och medelutbildade: drygt hälften av de förstnämnda och 43 procent av de sistnämnda ser jobbmöjligheterna via Arbetsförmedlingen som dåliga eller mycket dåliga. Motsvarande siffra för de lågutbildade är 38 procent. Dessa resultat är intressanta såtillvida att tendensen var den motsatta när respondenterna apropå ams.se fick ta ställning till påståendet "*Att hitta lediga jobb är enkelt*": hög- och medelutbildade instämde i högre grad än lågutbildade i detta påstående. Sammantaget kan detta ses som ännu ett exempel på högutbildades digitala resursövertag gentemot lågutbildade. Då lågutbildade bedömer sina chanser att få jobb via Arbetsförmedlingen som bättre än vad hög- och medelutbildade gör,

samtidigt som förhållandet är det motsatta när det gäller att hitta lediga jobb via ams.se, är det inte orimligt att härleda detta till utbildningsskillnader vad gäller exempelvis erfarenhet och självförtroende att använda internet.

När det gäller respondenternas bedömning av sina chanser att få jobb via *bemanningsföretag*, i sin tur, har en stor andel – alldeles oavsett utbildningsnivå – ingen uppfattning, vilket sannolikt har att göra med att majoriteten varken är registrerad på eller använder bemanningsföretagens webbplatser. Däremot verkar de arbetssökande överens om att möjligheterna att få jobb genom *personliga kontakter* är tämligen goda – åtminstone jämfört med hur samma chanser upplevs i relation till Arbetsförmedlingen och bemanningsföretag. Härvidlag föreligger emellertid vissa utbildningsskillnader: ungefär tre av fyra av såväl de hög- som de medelutbildade ser sina möjligheter att få jobb genom personliga kontakter som goda eller mycket goda. Motsvarande siffra för de lågutbildade är 60 procent. Lågutbildade innehar således inte bara en ofördelaktig position på arbetsmarknaden på grund av det faktum att de är just lågutbildade och därigenom har bristande digital erfarenhet – det verkar dessutom som att deras sociala kapital är mindre omfattande än de hög- och medelutbildades.

För att nyansera bilden av de arbetssökandes relation till Arbetsförmedlingen ytterligare, har respondenterna i enkäten ombetts ta ställning till ett antal påståenden om myndighetens verksamhet. Också i förhållande till många av dessa framträder de lågutbildades jämförelsevis positiva inställning till Arbetsförmedlingen. Detta är exempelvis fallet beträffande påståendet "*Min handläggare anstränger sig för att hitta jobb åt de sökande*": 36 procent av de lågutbildade instämmer helt eller delvis, medan 32 procent av de medelutbildade och 28 procent av de högutbildade gör detsamma. Vidare är det stora skillnader i avståndstagandet från påståendet, såtillvida att de högutbildade i större utsträckning än lågutbildade tar helt eller delvis avstånd från det (37 mot 23 procent). Detta tyder på att de högutbildade i högre grad än de lågutbildade är kritiska till Arbetsförmedlingens förmåga att faktiskt förmedla arbete.

Den utbildningsrelaterade tendensen är densamma också i förhållande till påståendet "*Arbetsförmedlingens jobbsökaraktiviteter är givande*". (Av de arbetssökande överlag tar en större andel avstånd från än instämmer i påståendet: 26 mot 16 procent.) Visserligen instämmer hög- och lågutbildade i samma utsträckning i påståendet (17 procent av båda grupperna), men de förstnämnda är betydligt mer benägna att ta avstånd från detsamma: 27 procent av de högutbildade tar helt eller delvis avstånd från påståendet ifråga, medan motsvarande andel av de lågutbildade är 20 procent. Det verkar alltså som att lågutbildade i något mindre utsträckning än högutbildade är kritiska till Arbetsförmedlingens jobbsökaraktiviteter.

Slutligen fick respondenterna ta ställning till påståendet "*Uppföljningen av min handlingsplan ökar mina chanser att få ett arbete*". Av det totala antalet respondenter instämmer 22 procent i påståendet, medan 34 procent tar avstånd från det. Överlag är alltså fler kritiska till handlingsplanens betydelse för att få nytt jobb. Även i detta fall är högutbildade mer kritiska än andra grupper, vilket visar sig genom att hela 44 procent av dem helt eller delvis tar avstånd från påståendet, jämfört med 25 procent av de lågutbildade. Dessutom är andelen högutbildade som helt eller delvis instämmer i påståendet mindre än motsvarande andel lågut-

bildade (18 mot 27 procent). Alltså har lågutbildade i större utsträckning än högutbildade tilltro till handlingsplanen som ett hjälpmedel i sökandet efter arbete.

De sistnämnda påståendena behandlar två av Arbetsförmedlingens åtgärder för att förbättra de arbetssökandes möjligheter att hitta jobb. Jobsökaraktiviteterna syftar till att öka den arbetssökandes jobbchanser och går därmed ut på att förmedla kunskap om att söka arbete. Dessa aktiviteter sker oberoende av hur många jobb den arbetssökande har sökt, vilka typer av arbeten vederbörande önskar eller vilken utbildning han eller hon har, något som medför att personer i vitt skilda livssituationer tar del av samma verksamhet. Här kan skillnaderna i utbildningsnivå göra sig gällande: för en person med hög utbildning, stor datorvana och lång webberfarenhet kan – för att ta ett exempel – en introduktion i hur ams.se fungerar kännas mindre givande än för någon utan de kunskaperna. En lågutbildad med mindre dator- och internetvana, däremot, ser troligen en sådan introduktion som både viktig och värdefull.

En liknande förklaring kan ges till varför en så stor andel högutbildade ifrågasätter att uppföljningen av handlingsplanen ökar möjligheterna till jobb. I handlingsplanen dokumenteras den arbetssökandes meriter och ambitioner av handläggaren, som därmed gör en sökandeprofil av vederbörande i syfte att matcha honom eller henne med utlysta tjänster. Vid varje möte med handläggaren går handlingsplanen igenom och uppdateras med eventuella nya erfarenheter. Vidare sätts ett nytt datum för den sökande att återkomma till Arbetsförmedlingen och uppdatera planen. Detta system medför att människor hamnar mellan stolarna. Exempelvis är det inte alltid som en redan högutbildad arbetssökande vill utbilda sig vidare, utan denne kanske istället efterlyser arbetslivserfarenhet. Om vederbörande söker jobb utan framgång, kan uppföljningen av handlingsplanen upplevas som föga effektiv och mer som en belastning eller ett sätt att från myndighetens sida kontrollera den arbetssökande.

8.3 Digitala och personliga kontakter

Arbetssökande kan sköta kontakten med Arbetsförmedlingen på en mängd olika sätt. I enkäten får respondenterna rangordna fyra olika kontaktvägar – *e-post*, *telefon*, *brev* och *personligt besök* – dels efter vilken de vanligtvis använder, dels efter vilken de egentligen föredrar. Hur kontakterna med den personliga handläggaren sköts är relevant att undersöka av flera skäl: *för det första* kan vi inte utgå ifrån att kontakterna uteslutande sköts digitalt, trots att internet har fått en allt större betydelse för Arbetsförmedlingens brukarorienterade verksamhet. *För det andra* har vi tidigare funnit utbildningsrelaterade skillnader i de arbetssökandes resurser rörande internet, vilket torde betyda att digitalt resursstarka grupper både använder och föredrar att använda e-post i större utsträckning än digitalt resurssvaga grupper – som i sin tur kanske anser andra kontaktsätt bättre. *För det tredje* kan studiet av de olika kontaktvägarna kasta ytterligare ljus över relationen mellan de arbetssökande och Arbetsförmedlingen som fysisk respektive digital myndighet.

Ser vi inledningsvis till det totala antalet respondenter är telefon den vanligaste kontaktvägen, följt av – i tur och ordning – personligt besök, e-post och brev.

Rangordningen ser aningen annorlunda ut när det gäller vilken kontaktväg de arbetssökande föredrar, då personligt besök prefereras före telefon, som i sin tur är populärare än e-post och brev. I detta avseende finns det emellertid påtagliga skillnader beroende på de arbetssökandes utbildningsbakgrund, vilket vi i det följande ska titta närmare på.⁵³

8.3.1 De faktiska kontakterna med Arbetsförmedlingen

Till att börja med är det betydligt vanligare att högutbildade kontaktar sin handläggare på Arbetsförmedlingen via e-post än att lågutbildade gör det. Nästan fyra av tio högutbildade har angett e-post som den vanligaste kontaktvägen, medan motsvarande andel lågutbildade endast är 16 procent. Närmare hälften av de lågutbildade har istället angett telefon som det vanligaste sättet att kontakta sin handläggare på. Telefon är den vanligaste kontaktvägen också bland de högutbildade, men faktum är att e-post i denna grupp används i nästan lika stor utsträckning: 43 procent har angett telefon som det vanligaste sättet att kontakta sin arbetsförmedlare på, medan – som sagt – fyra av tio istället har uppgett e-post.

Rörande det personliga besöket som kontaktväg, förekommer också tydliga skillnader beroende på de arbetssökandes utbildningsnivå. Av de lågutbildade har hela 44 procent svarat att de oftast tar kontakt med sin arbetsförmedlare genom att besöka det lokala förmedlingskontoret. Följaktligen är det bland lågutbildade nästan lika vanligt att personligen besöka sin handläggare som det är att ringa till vederbörande, och – väl värt att påpeka – avsevärt vanligare än att skicka e-post. En dryg femtedel av de högutbildade har uppgett att de oftast besöker sin handläggare personligen, vilket alltså är en betydligt mindre andel än av gruppen lågutbildade. Således är det bland högutbildade vanligare att kontakta sin arbetsförmedlare via e-post eller telefon än det är att personligen besöka honom eller henne.

⁵³ Även andra bakgrundsvariabler spelar i detta avseende en väsentlig roll. För det första har de arbetssökandes nuvarande eller tidigare yrke betydelse dels för hur man de facto kontaktar sin arbetsförmedlare, dels för hur man föredrar att sköta kontakten. En avsevärt större andel tjänstemän och högre tjänstemän än arbetare använder och föredrar att använda e-post, medan arbetare i större utsträckning än andra besöker och föredrar att besöka sin handläggare personligen. För det andra inverkar även de arbetssökandes geografiska hemvist på det faktiska kontaktmönstret; det är vanligare att man både e-postar och föredrar att e-posta sin handläggare om man bor i en storstad än om man bor på landsbygden eller i en mindre tätort, medan mönstret är det omvända i relation till det personliga besöket. För det tredje tycks även de arbetssökandes ålder ha en viss betydelse i sammanhanget; i grova drag kan man säga att personer under 40 år både använder och föredrar att använda e-post för att kontakta sin handläggare i högre grad än personer över samma ålder, medan tendensen är den motsatta vad gäller personliga besök. Däremot genererar vare sig kön eller etnicitet några nämnvärda skillnader i sammanhanget.

8.3.2 De föredragna kontakterna med Arbetsförmedlingen

Samma typ av utbildningsrelaterade skillnader återfinns också då vi undersöker vilka kontaktvägar som de arbetssökande föredrar: högutbildade har i avsevärt större utsträckning än lågutbildade svarat att de helst kontaktar sin handläggare via e-post (41 mot 13 procent), liksom lågutbildade i högre grad än högutbildade angett att de helst besöker sin handläggare personligen (56 mot 32 procent). Dessa skillnader är förvisso intressanta i sig, då de säger någonting om utbildningens betydelse för hur man föredrar att sköta sina myndighetskontakter, vilket i sin tur pekar på de ojämnt fördelade digitala resurserna. Mer intressant är dock att undersöka i vilken utsträckning som de arbetssökandes konstaterade kontaktvägar överensstämmer med de prefererade.

Inledningsvis kan vi konstatera att andelen lågutbildade som i första hand föredrar att kontakta sin arbetsförmedlare via e-post är mindre än andelen som oftast gör det (13 mot 16 procent). För de högutbildade är förhållandet det omvända: andelen som främst föredrar att e-posta sin handläggare är större än andelen som uppgett e-post som den vanligaste kontaktvägen (41 mot 39 procent). Differenserna är ingalunda stora, men indikerar ändå att det i fråga om kontakten med arbetsförmedlarna kan finnas ett visst missnöje hos såväl hög- som lågutbildade; en del lågutbildade sköter ju kontakterna med sin handläggare via e-post trots att de hellre hade valt någon annan kontaktväg, medan en del högutbildade egentligen föredrar e-post men istället måste sköta handläggarkontakterna på andra sätt.

Det faktum att detta slags skillnader är ännu större i relation till det personliga besöket som kontaktväg, stärker resonemanget ytterligare. Andelen lågutbildade som i första hand föredrar att personligen besöka sin arbetsförmedlare är större än andelen som angett detta som den vanligaste kontaktvägen (56 mot 44 procent). Mönstret är detsamma bland de högutbildade: nästan var tredje kontaktar helst sin handläggare genom personliga besök, medan endast 22 procent har uppgett detta som det brukliga. Följaktligen kan tänkas att en del arbetssökande, oavsett om de är hög- eller lågutbildade, är missnöjda med kontakten med sin arbetsförmedlare, inte minst såtillvida att de i större utsträckning än vad som är fallet vill sköta dessa via personliga besök.⁵⁴

Än mer troligt blir resonemanget i ljuset av att andelen arbetssökande som instämmer i påståendet *"Jag träffar inte min personliga handläggare tillräckligt ofta"* är större än andelen som tar avstånd från detsamma: 35 procent instämmer helt eller delvis, medan 24 procent tar helt eller delvis avstånd. En betydligt större andel är alltså otillfredsställda med hur ofta de har personlig kontakt med sin arbetsförmedlare, och tittar man på hur det ser ut inom utbildningskategorierna bland dem som instämmer helt eller delvis visar det sig att oavsett den arbetssökandes utbildning finns en stor andel som är missnöjda med hur ofta de har kontakt med sin personliga handläggare (38 procent av såväl de hög- som de medelutbildade och 32 procent av lågutbildade).

Ett näraliggande påstående lyder *"Det är svårt att få kontakt med min personliga handläggare"*, och respondenternas inställning till detsamma avslöjar åter-

⁵⁴ Av det totala antalet respondenter har 37 procent uppgett att de oftast besöker sin handläggare personligen, medan 45 procent har angett det personliga besöket som prefererad kontaktväg.

igen skillnader utbildningskategorierna emellan. De lågutbildade instämmer i högre grad än högutbildade helt eller delvis i påståendet (30 mot 25 procent). Vidare kan skådas att en större andel högutbildade än lågutbildade helt eller delvis tar avstånd från samma påstående (40 mot 29 procent).

Tabell 9: Utbildningens betydelse för inställningen till påståendet "Det är svårt att få kontakt med min personliga handläggare". (Procenttalen är avrundade till närmaste heltal.)

			Utbildning			Totalt
			Lågutbildad	Medelutbildad	Högutbildad	
Det är svårt att få kontakt med min personliga handläggare	Tar helt eller delvis avstånd	Antal	78	56	74	208
		Procent	29,0%	24,0%	40,0%	30,0%
	Varken eller	Antal	69	62	40	171
		Procent	26,0%	27,0%	22,0%	25,0%
	Instämmer helt eller delvis	Antal	82	80	47	209
		Procent	30,0%	35,0%	25,0%	30,0%
	Ingen uppfattning	Antal	42	34	25	101
		Procent	16,0%	15,0%	13,0%	15,0%
Totalt	Antal	271	232	186	689	
	Procent	101,0%	101,0%	100,0%	100,0%	

Generellt ser alltså lågutbildade det som svårare att komma i kontakt med sin arbetsförmedlare än vad högutbildade gör. Detta kan tänkas hänga samman med de lågutbildades relativa underläge vad gäller tillgång till och användning av e-post – en tid- och rumsberoende kontaktväg som tycks bli allt viktigare för relationen till Arbetsförmedlingen. Vi har ju bland annat sett att högutbildade i högre grad än lågutbildade använder e-post för att kontakta sin handläggare.

Ovanstående resultat är framför allt intressanta mot bakgrund av att det från politiskt håll påstås att arbetet med att öka myndigheternas tillgänglighet ska utgå från "den enskildes behov" (SOU 2004:56, s. 9) och "ett noga kartlagt medborgarperspektiv" (SOU 2005:119, s. 8-9). Det verkar nu som att arbetet med att öka förvaltningens tillgänglighet i själva verket har varit detsamma som att utveckla myndigheternas webbaserade självservice, vilket av vissa medborgargrupper, exempelvis högutbildade, säkerligen har uppfattats som positivt. Men uppenbarligen värdesätter många medborgare – oavsett utbildningsnivå – fortfarande den personliga kontakten med sin handläggare, och när andelen som i första hand föredrar att personligen besöka sin handläggare är större än andelen som angett personliga besök som den brukliga kontaktvägen, kan man onekligen ifrågasätta hur väl myndigheterna tillgodoser den enskildes behov. Frågan blir än mer relevant med tanke på att införandet och utvecklingen av digitala tjänster inte bara har varit ett sätt att öka myndigheternas tillgänglighet, utan även syftat till att minska kostnaderna för förvaltningens verksamhet, exempelvis genom att minska antalet handläggare. Mot bakgrund av våra resultat är frågan om det ens är möjligt för myndigheterna att förena ökad tillgänglighet med utgångspunkt i den enskildes behov med en strävan att kostnadseffektivisera verksamheten.

8.4 Konklusion

Vi har i detta avsnitt fått en djupare inblick i de arbetssökandes attityder till Arbetsförmedlingen, och överlag kan sägas att de inte är lika välvilligt inställda till myndigheten som till ams.se. Detta betyder att en stor andel arbetssökande sär-

skiljer Arbetsförmedlingen som myndighet från dess webbplats. Sett till utbildningsnivå kan skönjas att lågutbildade är mest positiva till myndigheten, vilket kontrasterar mot deras jämförelsevis negativa inställning till myndighetens webbplats och således understryker den upplevda skillnaden mellan Arbetsförmedlingen och ams.se ytterligare.

Just detta – att de arbetssökande tycks uppfatta ams.se annorlunda än Arbetsförmedlingen som myndighet – pekar inte bara mot en omformering av myndighetens verksamhet, utan skulle också kunna ses som ett tecken på hur relationen mellan förvaltning och medborgare är stadd i förändring. De arbetssökande tycks ju inte uppfatta ams.se som endast en förlängning av Arbetsförmedlingen, utan snarare som en specifik, fristående service.

Utöver att de lågutbildade är mer positiva till Arbetsförmedlingen än såväl hög- som medelutbildade, betraktar de dessutom möjligheterna att få jobb via myndigheten som mindre dystra än övriga utbildningskategorier (förhållandet är intressant nog det motsatta när det gäller upplevelsen av chanserna att hitta jobb via ams.se). Dessutom anser de i högre grad än andra att deras handläggare anstränger sig i sitt jobbförmedlande.

Det är kort sagt tydligt att de lågutbildade, vars digitala resurser är begränsade, tillskriver den fysiska Arbetsförmedlingen ett högre värde än hög- och medelutbildade; gruppen värdesätter fortfarande en myndighet som går att fysiskt besöka eller åtminstone ringa till. Detta framgår än tydligare då vi också beaktar de arbetssökandes syn på kontakterna med sin personliga handläggare. Lågutbildade anser i högre grad än andra att det är svårt att få kontakt med sin handläggare, vilket förslagsvis kan förklaras genom de digitala kontaktytornas ökade betydelse för relationen mellan Arbetsförmedlingen och de arbetssökande, samtidigt som lågutbildade kan karaktäriseras som digitalt resurssvaga och inte använder e-post i någon större utsträckning.

De digitala resursskillnaderna mellan hög- och lågutbildade gör sig gällande även beträffande de kontaktvägar som respondenterna använder respektive föredrar att använda för att nå Arbetsförmedlingen. Exempelvis använder högutbildade i större utsträckning än lågutbildade e-post för att kontakta myndigheten, ett kontaktsätt som de i första hand också föredrar. Nästan hälften av de lågutbildade uppger att de oftast kontaktar Arbetsförmedlingen via telefon och det är nästan lika vanligt att denna grupp besöker myndigheten personligen. Det personliga besöket är också det mest föredragna kontaktsättet bland lågutbildade, samtidigt som kontaktvägen även är populär bland högutbildade. Dess generella popularitet kan vara en förklaring till varför en stor andel arbetssökande anser att de inte träffar sina handläggare tillräckligt ofta.

Detta understryker ytterligare vad vi tidigare lyft fram, nämligen det faktum att den Arbetsförmedling som finns utanför webbens ramar fortfarande är betydelsefull – inte minst för de lågutbildade, som jämfört med övriga utbildningskategorier dels är mer positiva till Arbetsförmedlingen som myndighet, dels oftare besöker sin handläggare personligen och i större utsträckning också föredrar denna kontaktväg. Det är emellertid inte bara lågutbildade som vill träffa sin arbetsförmedlare personligen oftare än vad som är fallet, utan detta gäller oavsett de arbetssökandes utbildningsbakgrund.

Trots att de arbetssökande överlag är mer positiva till ams.se än till Arbetsförmedlingen i allmänhet, visar alltså ovanstående resultat att särskilt vissa grupper av arbetssökande – lågutbildade, arbetare, landsbygdsbor och äldre – ändå ser den fysiska myndigheten som en viktig resurs i sitt jobbsökande. Att digitalisera Arbetsförmedlingen på bekostnad av reducerade öppettider och färre handläggarträffar är således inte alls oproblematiskt, något som vi – bland mycket annat – ämnar diskutera vidare i den härpå följande slutdiskussionen.

9. Slutdiskussion

9.1 Sammanfattning av resultaten

Denna studie har ur ett samhällsvetenskapligt perspektiv sökt utforska hur olika grupper av medborgare förhåller sig till digitaliseringen av förvaltningen, eller närmare bestämt Arbetsförmedlingen. Som vi kunnat visa har tidigare forskning kring *e-government* sällan varit centrerad kring användarna, och inte heller särskilt samhällsvetenskaplig. Detta har gjort att forskningen om *e-förvaltning* många gånger betraktat fenomenet utifrån de organisationer som införskaffat ny teknik, vilket i sin tur resulterat i att mycket av forskningen har varit teknikcentrerad och att användarna fallit i glömska (se t.ex. Ho & Pardo, 2004; Sundberg, 2006; Morison & Newman, 2001; Torres et al, 2006). När användarna väl haft i beräkning har avsaknaden av samhällsvetenskaplig analys gjort att medborgarnas relation till den nya tekniken i stora drag setts i ett samhälleligt vakuum, och således bortsett från sociala faktorerers betydande roll för relationen mellan användarna och den digitala förvaltningen (se t.ex. Carter & Bélanger, 2004; Horst et al, 2007). Studier med ett samhällsvetenskapligt angreppssätt, såsom denna, fyller därför ett nationellt och internationellt tomrum.

I det följande ska vi försöka sammanfatta de viktigaste resultaten av vår studie genom att besvara de två första forskningsfrågorna som ställdes i det inledande avsnittet. Därefter söker vi besvara även den tredje frågeställningen genom att diskutera resultaten på ett mer teoretiskt plan.

Den första av forskningsfrågorna formulerades i inledningen som: *Hur ser de arbetssökande medborgarnas användningar och förhållningssätt ut i relation till såväl internet som Arbetsförmedlingen och dess webbplats?* Som vi har visat i resultat- och analyskapitlet är de arbetssökande förhållandevis välutrustade när det gäller den fysiska tillgången till internet, liksom en stor andel även har lång erfarenhet av att använda mediet. Däremot finns en mindre andel arbetssökande (sex procent) som *aldrig* har använt webben. Sett till hela populationen motsvarar detta över 30 000 personer. Bland dem som använder internet, i sin tur, kan vi på det stora hela säga att respondenterna använder mediet ganska ofta, men inte nödvändigtvis särskilt länge. Slutligen kan vi konstatera att de arbetssökande överlag har en positiv inställning till internet.

Beträffande de arbetssökandes relation till ams.se kan sägas att de varken använder sajten särskilt ofta eller länge. Dessutom använder mer än var tionde arbetssökande (tolv procent) inte webbplatsen över huvud taget, vilket betyder att närmare 70 000 av de arbetssökande aldrig använder ams.se. Användarna av webbplatsen besöker den i särklass oftast från hemmet, även om en betydande

andel också loggar in på sajten från Arbetsförmedlingens kundarbetsplatser. *Platsbanken* är den vanligast använda och högst värderade tjänsten. Överlag kan sägas att de arbetssökande är positivt inställda till ams.se, vilket däremot knappast kan sägas om deras attityd till Arbetsförmedlingen som myndighet.

Den andra frågeställningen pekade ut vikten av att också ta hänsyn till de sociala faktorerna, och formulerades enligt följande: *Hur förhåller sig dessa [de arbetssökande medborgarnas] användningar och förhållningssätt [till internet, ams.se och Arbetsförmedlingen] till socialt och kulturellt formande omständigheter, framför allt utbildning?* Resultaten visar att sociala faktorer som geografisk hemvist, yrke och framför allt utbildning är av stor betydelse för de arbetssökandes förhållande till såväl internet som Arbetsförmedlingens webbaserade tjänster. Högutbildade har i större utsträckning än lågutbildade hemtillgång till internet via bredband, samtidigt som de använder mediet flitigare. De med högre utbildning har också längre erfarenhet av internet. Detta visar sig betydelsefullt för hur olika användningsområden som inryms i mediet nyttjas. Exempelvis kan det skönjas att högutbildade i högre grad än lågutbildade skickar och tar emot e-post, samtidigt som de i större utsträckning också använder mediet för att söka information, ta del av nyheter, sköta bankärenden samt nyttja offentliga tjänster.

De högutbildades fördelaktiga förhållande till internet visar sig inte endast i användningen av mediet, utan även i attityderna till detsamma. Vår studie visar att högutbildade har en mer positiv inställning till internet i allmänhet, samtidigt som de också har större självförtroende för sin användning av mediet. De tillskriver också möjligheten att exempelvis skicka och ta emot e-post eller ta del av webbnyheter större betydelse.

Utbildningens betydelse visar sig även i relation till användningen av och attityderna till Arbetsförmedlingens webbaserade tjänster, även om skillnaderna i detta fall är långtifrån lika påtagliga som för internet. Trots att ams.se överlag inte används särskilt ofta nyttjar de högutbildade sajten i något större utsträckning än de lågutbildade, samtidigt som en betydligt större andel av de sistnämnda kan betraktas som ickeanvändare av webbplatsen. Detta mönster förstärks när det kommer till användningen av *Platsbanken*. Vidare visar våra resultat att Arbetsförmedlingens kundarbetsplatser framför allt utgör en viktig resurs för lågutbildade och personer utan hemtillgång till internet.

Också beträffande de arbetssökandes attityder till Arbetsförmedlingens webbplats finns det skillnader utbildningskategorierna emellan, även om dessa inte är lika uppenbara som för användningen av densamma. De lågutbildade anser exempelvis i högre grad än högutbildade att webbplatsen är krävande och att den har ett komplicerat språk, samtidigt som de i lägre grad håller med om att det är lätt att hitta lediga jobb via den. Detta visar på att de högutbildades digitala resursövertag inte bara yttrar sig i relation till internet, utan även beträffande den specifika användningen av och attityderna till Arbetsförmedlingens webbplats.

Som en kontrast till dessa resultat visar det sig att lågutbildade i högre grad än högutbildade är positivt inställda till Arbetsförmedlingen. I jämförelse med de andra utbildningskategorierna anser lågutbildade att utsikterna att få jobb via myndigheten är mindre dystra, samtidigt som de i större utsträckning än andra anser att deras personliga handläggare anstränger sig i sitt jobbförmedlande. De

lågutbildade upplever dock att det är svårt att få kontakt med sin handläggare, vilket sannolikt har att göra med de digitala kontaktytornas alltmer centrala roll.

9.2 Sociala mer än digitala utanförskap

Ovan presenterade resultat rymmer en mängd analytiska möjligheter, vilka vi i det följande ska försöka tillvarata genom en mer djuplodande diskussion. Denna utgör även ett försök att besvara studiens tredje frågeställning: *Vad kan detta* [de sociala faktorernas betydelse för de arbetssökandes relation till internet, ams.se och Arbetsförmedlingen] *tänkas innebära dels för de arbetssökande medborgarna själva, dels för deras relation till förvaltningen?* Diskussionen kommer att ta avstamp i de skillnader som finns beträffande tillgång till, användning av och attityder till internet – framför allt mellan olika utbildningskategorier – och det faktum att de även gör sig gällande i relation till Arbetsförmedlingens webbplats. Vidare kommer den dels att beröra respondenternas distinktion mellan Arbetsförmedlingen som myndighet och dess webbplats, dels den existerande diskrepansen mellan hur de arbetssökande kontaktar och föredrar att kontakta myndigheten – inte minst då vi tar hänsyn till deras utbildningsbakgrund. Dessa resultat ämnar vi problematisera i ljuset av frågor om demokrati och medborgarskap.

Det faktum att de utbildningsrelaterade skillnaderna vad gäller de arbetssökandes digitala resurser i viss mån slår igenom också i relation till Arbetsförmedlingens webbplats, måste fördjupas och problematiseras ytterligare. Detta kommer vi att göra med hjälp av den amerikanske statsvetaren Anthony G. Wilhelm, som i boken *Democracy in the Digital Age* efterlyser en mer nyanserad debatt om inklusion och exklusion i vad som brukar benämnas informationssamhället. Allt som oftast har problemet från både politiskt och akademiskt håll kommit att reduceras till en fråga om tekniktillgång, vilket enligt Wilhelm är ett alltför statiskt och förenklat synsätt som bortser från kontextuella faktorer och att det finns olika grader av utanförskap (Wilhelm 2000, s. 69).

För att komma till rätta med problemet presenterar Wilhelm en *periferi-centrum*-modell, i vilken han skiljer mellan grupper som befinner sig i informationssamhällets centrum och grupper som *i större eller mindre utsträckning* befinner sig i dess periferi. Detta relaterar han dessutom till klass; ju lägre socioekonomisk status, desto längre ifrån informationssamhällets centrum och vice versa (Wilhelm 2000, s. 74). Det sistnämnda, det vill säga Wilhelms sätt att identifiera olika grader av digitalt utanförskap, utgör modellens huvudsakliga poäng och kan hjälpa oss att nyansera bilden av de arbetssökandes relation till ny teknik, men även att se utanförskapets koppling till deras sociala bakgrund.

9.2.1 De internetrelaterade utanförskapen...

För att återknyta till vårt material kan vi se att det bland de arbetssökande finns olika grader av digitalt utanförskap, samtidigt som det finns grupper vars relation till internet gör att de kan ses som fullt integrerade i informationssamhället. *Å ena sidan* finns sålunda en grupp – framför allt bestående av män, högutbildade, tjänstemän, storstadsbor och yngre – som har en mer gynnsam relation till inter-

net än andra grupper. Denna grupp, som utgör en fjärdedel (drygt 130 000) av de arbetssökande, har sedan flera år bredbandsuppkoppling i hemmet, åtskilliga års erfarenhet av internet och använder mediet både ofta, mycket och varierat. Därutöver har den stort självförtroende när det kommer till användningen av internet, anser att mediet är enkelt att använda, har en positiv inställning till det och värderar dess funktioner högt.

Å andra sidan rymmer materialet också en nästan lika stor grupp (cirka 125 000 personer), vars relation till mediet är långtifrån lika gynnsam. Till skillnad från den förra består denna främst av arbetare, lågutbildade, äldre och landsbygdsbor. De har visserligen också tillgång till internet i hemmet via bredband, men deras erfarenhet av mediet är begränsad, vilket också kan sägas gälla deras internetanvändning med avseende på frekvens, tid och variation. Vidare anser denna grupp att webben inte är lika enkel att använda, deras digitala självförtroende är mindre, webbfunktionerna värderas lägre och på det hela taget är inställningen till mediet inte lika positiv.

Dessutom finns det i vårt material en liten grupp (drygt 30 000 personer) som *aldrig* har använt internet. Gruppens demografiska utformning påminner i stora drag om den föregående, bortsett från att också kön och etnicitet härvidlag spelar roll. Utöver att gruppen till största delen utgörs av arbetare, lågutbildade, äldre och landsbygdsbor, består den i huvudsak alltså även av män med svensk bakgrund.

För att återigen knyta an till Wilhelms *periferi-centrum*-modell kan vi av ovanstående beskrivningar för det första sluta oss till att det går en tydlig social skiljelinje mellan de som befinner sig i informationssamhällets centrum och de som mer eller mindre återfinns i dess periferi. För det andra kan vi även se att utanförskapet, trots att det bygger på i stort sett samma sociala mönster, kan vara mer eller mindre påtagligt. Inklusion och exklusion i informationssamhället är således mer än en fråga om fysisk tekniktillgång; den har sin grund i sociala faktorer som formar individens relation till den nya tekniken. Relationen ifråga kan dock inte ses som strikt materiell, utan handlar till stor del om i vilken utsträckning medborgaren faktiskt förmår att dra nytta av dess möjligheter. En sådan mer komplex syn på *tillgång* tillåter en problematisering och nyansering av det digitala utanförskapet, såsom skett ovan.

9.2.2 ...och deras förhållande till Arbetsförmedlingens webbplats

Som vi tidigare har visat slår de utbildningsrelaterade skillnaderna beträffande internet igenom också vad gäller de arbetssökandes relationer till Arbetsförmedlingens webbplats. Andra sociala faktorer är emellertid också av betydelse i sammanhanget, och tillsammans påminner de i flera avseenden om de grupper som vi har behandlat ovan. Förutom högutbildade är också tjänstemän och storstadsbor – samtliga med ett fördelaktigt förhållande till internet – de som flitigast använder ams.se och till stora delar därmed konstituerar gruppen höganvändare (40 000 av de arbetssökande). På motsvarande sätt består gruppen som inte använder den aktuella webbplatsen fullt lika flitigt (cirka 250 000 av de arbetssö-

kande) huvudsakligen av lågutbildade, arbetare och landsbygdsbor – det vill säga grupper i vad Wilhelm skulle kalla informationssamhällets periferi.

Slutligen finns det även en grupp, bestående av närmare 70 000 arbetssökande, som inte använder Arbetsförmedlingens webbplats överhuvudtaget.⁵⁵ Denna grupp följer samma sociala mönster som de som aldrig använder internet; i båda fallen rör det sig om äldre lågutbildade män med arbetaryrken och svensk bakgrund, boende på landsbygden eller i en mindre tätort. Som synes är gruppens sammansättning i stort sett även densamma som de nyligen beskrivna perifera *användarna* av Arbetsförmedlingens webbplats. Däremot går det en tydlig social skiljelinje mellan dessa båda grupper och grupperna i informationssamhällets centrum.

Oavsett om vi behandlar de arbetssökandes relation till internet eller Arbetsförmedlingens webbplats är det tydligt att såväl geografisk hemvist som klass – i bemärkelsen yrke och utbildning – spelar en avgörande roll för hur detta förhållande ser ut. Allt som oftast väger de arbetssökandes utbildningsbakgrund tyngre än övriga variabler, och det är alltså inte minst de lågutbildade som genom sitt digitala resursunderläge missgynnas när Arbetsförmedlingen digitaliserar stora delar av sin verksamhet.

9.3 Arbetsförmedlingens digitalisering – ett demokratiproblem?

Den naturliga följdfrågan blir då vad detta kan tänkas innebära ur ett demokratiskt hänseende. När en myndighet som Arbetsförmedlingen, som är juridiskt bunden att behandla alla medborgare lika, genom sin digitalisering exkluderar vissa grupper av medborgare, utgör det onekligen ett demokratiproblem i sig. I Arbetsförmedlingens fall är det dessutom fråga om en redan marginaliserad grupp i samhället, i så måtto att de saknar en stabil position på arbetsmarknaden, något som i mångt och mycket är en förutsättning för att se sig själv och bli sedd som en fullvärdig medborgare. Således kan myndighetens digitalisering av tjänster och information bidra till att befästa det sociala utanförskapet bland vissa grupper av arbetssökande.

Det är emellertid viktigt att poängtera att exklusionen inte på något sätt skulle vara fullkomlig på grund av att myndigheters tjänster och information läggs ut på webben – möjligheterna till både personliga möten och telefonkontakt finns ju fortfarande. Snarare är problemet med digitaliseringen av Arbetsförmedlingen dels att de arbetssökande förutsätts använda de webbaserade tjänsterna, dels att den medför ett ökat personligt ansvar för det egna arbetssökandet. För den med bristande digitala resurser är detta problematiskt i det avseendet att det blir svårt att få ett jobb om man har problem att ens hantera ett av de mer centrala verktygen för att söka arbete. För den här gruppen, som i huvudsak består av lågutbil-

⁵⁵ Diskussionen kring de olika grupperna tar sin utgångspunkt i den tidigare indelningen i hög-, låg- och ickeanvändare av ams.se. För de olika gruppernas procentuella storlek, se avsnittet *Användarna av ams.se – tre idealtyper*.

dade, arbetare, äldre och landsbygdsbor, spelar den personliga handläggarkontakten fortfarande en stor roll. Det är när nyss nämnda kontakt reduceras till förmån för handläggartöd via e-post och eget arbetssökande på nätet som exklusionen av vissa grupper gör sig gällande.

Som resultaten har visat finns det en diskrepans mellan hur de arbetssökande tar kontakt med myndigheten och hur de föredrar att kontakta densamma. Överlag är det en större andel som föredrar att personligen besöka sin handläggare än det är som faktiskt gör det (denna skillnad framträder än tydligare i relation till digitalt resurssvaga grupper, exempelvis lågutbildade). Detta tyder på ett visst missnöje med möjligheterna till personlig kontakt med sin handläggare, vilket också manifesteras i att en stor andel respondenter, oavsett utbildningsnivå, anser att de inte träffar sin handläggare tillräckligt ofta.

Det är emellertid viktigt att poängtera att det finns skillnader mellan *olika grupper* faktiska och föredragna handläggarkontakter. Digitalt resursstarka grupper, som högutbildade, tjänstemän, yngre och storstadsbor, både använder och föredrar att använda e-post i avsevärt större utsträckning än resurssvaga grupper, som istället både besöker och prefererar att besöka sin personliga handläggare. De här resultaten tyder på att de digitalt resursstarka grupperna har format sitt kontaktbeteende i enlighet med myndighetens utveckling och därtill kopplade förväntningar. För de resurssvaga grupperna, däremot, tycks den fysiska myndigheten spela en fortsatt central roll.

Detta manifesteras också i de arbetssökandes inställning till Arbetsförmedlingen som fysisk myndighet. Ser vi exempelvis till deras utbildningsnivå kan vi förvisso konstatera att de, oavsett utbildning, är mer välvilligt inställda till Arbetsförmedlingens webbplats än till den fysiska myndigheten, men att lågutbildade är mer positiva till den fysiska myndigheten än övriga utbildningskategorier, på samma sätt som högutbildade är mer positiva till ams.se än lågutbildade. Arbetsförmedlingens digitalisering tycks följaktligen passa de digitalt resursstarka högutbildade bättre än de lågutbildade, vars digitala resurser är mindre.

9.4 En omformering av medborgarskapet?

Att de arbetssökande i sin värdering av Arbetsförmedlingen faktiskt gör skillnad på dess fysiska och digitala sida, tyder på att de uppfattar den som bestående av två separata arenor för möten mellan medborgare och myndighet. Denna omformering av Arbetsförmedlingen, som också medför en förändrad uppfattning om densamma, är i sig inget problem eftersom den åtminstone i teorin för med sig en ökad tillgänglighet. Problematiskt blir det först när den ena arenan expanderar på den andras bekostnad, exempelvis då digitaliseringen av Arbetsförmedlingens information och tjänster resulterar i minskade öppettider och färre handläggarträffar. Problemet består dels i att de digitalt resurssvaga grupperna har svårigheter att äntra den elektroniska och alltmer betydelsefulla arenan, dels i att deras möjligheter till myndighetskontakt på den fysiska arenan kringskärs. Vad som från början var en förvaltningspolitisk strävan efter ökad tillgänglighet till myndigheternas service, resulterar istället i minskad tillgänglighet för vissa medborgar-

grupper. Detta i sin tur rimmar inte särskilt väl med vare sig de politiska målen eller myndigheternas juridiska skyldighet att behandla alla lika.

Myndigheternas digitalisering, när den sker på bekostnad av dess verksamhet på den fysiska arenan, kan dessutom ses som en del av en mer samhällsövergripande tendens; nämligen *individualisering*. Här syftar begreppet till sättet på vilket individen idag är mer fri än tidigare att utforma sitt liv, men också till hur detta medför ett ökat ansvar för de egna valen och handlingarna. För att tydligare koppla det till diskussionen kring Arbetsförmedlingens digitalisering betyder det att den arbetssökande med hjälp av den nya tekniken förväntas att självständigt ansvara för sitt arbetssökande i större utsträckning än tidigare. Kanske skulle vi kunna tala om detta i termer av en *omformering av medborgarskapet*, inte bara såtillvida att detta i allt högre grad utövas på en digital arena, utan även genom att de medborgerliga villkoren är stadda i förändring. Det är idag en medborgerlig skyldighet att ansvara för sitt eget arbetssökande, till skillnad från tidigare då myndigheten hade ett större ansvar för förmedlingen av arbete. Lite tillspetsat skulle man kunna säga att den arbetssökande numera är sin egen arbetsförmedlare, samtidigt som arbetsförmedlarna har blivit mer av handledare än just arbetsförmedlare.⁵⁶

För vissa medborgargrupper, vars digitala resurser är tillräckliga, innebär nyss beskrivna utveckling inte nödvändigtvis något negativt – den kan snarare upplevas som bekväm, stärkande eller rentav befriande. Dels kan myndighetsärendena skötas från hemmet eller arbetet, dels kan medborgaren uppleva ett ökat oberoende gentemot myndigheten. För medborgargrupper som är sämre digitalt rustade, däremot, är utvecklingen i allra högsta grad problematisk, såtillvida att de inte fullt ut kan hantera verktygen som krävs för att sköta de myndighetsärenden som det faktiskt åligger dem att göra.

Översatt till fallet Arbetsförmedlingen betyder detta att exempelvis högutbildade, tjänstemän, yngre och storstadsbor främjas av digitaliseringen, vilken ger dem ökade möjligheter att utöva medborgarskap, medan den nya teknikens allt större betydelse för arbetssökandet snarare utgör ett hinder för resurssvaga grupper att agera som medborgare. Är detta möjligen ett tecken på att medborgarskapets innebörd håller på att förändras? Medborgarskapet inbegriper ju per definition alla människor, oavsett social bakgrund, men de här diskuterade resultaten har pekat på risken att myndigheternas digitalisering kan underlätta det medborgerliga handlandet för vissa grupper, samtidigt som denna praktik försvåras för andra.

⁵⁶ För att exemplifiera denna tendens kan sägas att Arbetsmarknadsstyrelsen i flera interna dokument (se t.ex. Arbetsmarknadsstyrelsen 2003:7, s. 9) talar om "självservice" – en oxymoron som i mångt och mycket speglar de tankar som omgärdar individualiseringen.

9.5 Avrundande ord

Trots den ovan presenterade problematiken är situationen inte enbart negativ. Som tidigare påpekats behöver myndigheternas digitalisering inte utgöra ett problem – problematisk blir den först när den äger rum på bekostnad av traditionella myndighetsformer och därigenom stänger ute vissa medborgargrupper. Det är framför allt det sistnämnda – exklusionen av vissa grupper – som utgör ett problem; om alla medborgare hade tillräckliga digitala resurser för att till fullo dra nytta av den elektroniska förvaltningen, hade digitaliseringens expansion på bekostnad av den traditionella myndighetsverksamheten inte heller utgjort något demokratiskt problem (även om andra kontaktformer knappast helt kan ersättas, särskilt inte i fallet Arbetsförmedlingen). Sålunda hänger digitaliseringens framgång på medborgarnas förmåga att ta vara på dess potentialer.

Härvidlag inrymmer vårt material vissa positiva tendenser. För det första är hemtillgången till dator och internet tämligen utbredd bland de arbetssökande medborgarna. Fyra av fem har tillgång till internet i hemmet, varav de allra flesta har det via bredband. Följaktligen finns den nödvändiga infrastrukturen för stärkandet av medborgarnas digitala resurser, vilket i sig bör ses som hoppfullt. Dessutom är andelen internetanvändare i Sverige större än i de flesta andra jämförbara europeiska länder.⁵⁷ Svenska myndigheters digitala tjänster har alltså bättre förutsättningar att över huvud taget användas, samtidigt som möjligheterna för digitaliseringen som process att utvecklas på ett mer inkluderande, demokratiskt sätt är större än i andra europeiska länder.

Ännu en positiv tendens, som återigen är värd att notera, är att närmare hälften av de arbetssökande medborgarna förefaller positiva till Arbetsförmedlingens webbplats, samtidigt som andelen negativa är påfallande liten. Det tycks således inte finnas någon uttalad motvilja gällande den aktuella myndighetens digitala existens, vilket också är en nödvändig förutsättning för digitaliseringsprocessens legitimitet. För att ytterligare understryka detta kan sägas att en klar majoritet av de arbetssökande värderar *Platsbanken*, som är den mest centrala tjänsten på ams.se, som bra eller mycket bra. Detta tyder på att många arbetssökande upplever den aktuella digitala tjänsten som ett hjälpmedel i sökandet efter jobb.

Med utgångspunkt i ovanstående, förhållandevis gynnsamma villkor för myndigheternas digitalisering måste vi fråga oss varför de arbetssökande inte använder ams.se mer, men framför allt varför användningen av sajten är ojämlig, varför en del inte använder den alls och – slutligen – varför vissa gruppers relation till webbplatsen är mer besvärlig än andras. För att kunna svara på sådana frågor krävs ett kvalitativt angreppssätt, snarare än det kvantitativa som använts i föreliggande studie. Genom fokusgruppsintervjuer och individuella djupintervjuer med digitalt resurssvaga grupper kan vi nå en djupare förståelse för deras tankar kring, erfarenheter av och förhållningssätt till såväl internet som Arbetsförmedlingens webbplats. Därigenom kan vi rimligtvis även komma med nya eller åtminstone mer djuplodande förklaringar till varför dessa grupper på ett eller annat sätt är exkluderade från både ams.se och informationssamhället i stort. En

⁵⁷ <http://www.internetworldstats.com/stats4.htm#europe>

sådan kvalitativt inriktad användarstudie skulle dels fylla ännu ett tomrum på forskningsfältet om *e-government*, dels bidra till en ökad förståelse för de sociala implikationerna av myndigheternas digitalisering bland berörda beslutsfattare och tjänstemän.

Referenser

Litteratur

- Ahrne, Göran, Roman, Christine & Franzén, Mats (2003). *Det sociala landskapet: En sociologisk beskrivning av Sverige från 1950-talet till början av 2000-talet*. Göteborg: Bokförlaget Korpen.
- Bélanger, France & Carter, Lemuria (2006). 'The Effects of the Digital Divide on E-government: An Empirical Evaluation.' Paper presenterat på 39th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'06).
- Bertot, John Carlo (2003). 'The Multiple Dimensions of the Digital Divide: More Than the Technology 'Haves' and 'Have Nots.' I *Government Information Quarterly* Vol. 20 (2003): 185-191.
- Bourdieu, Pierre (1993). *Kultursociologiska texter*. Stockholm/Stehag: Brutus Östlings bokförlag Symposion.
- Carter, Lemuria & Bélanger, France (2004). 'The Influence of Perceived Characteristics of Innovating on e-Government Adoption.' I *Electronic Journal of e-Government* Vol. 2 (1): 11-20.
- Carter, Lemuria & Bélanger, France (2005). 'The Utilization of E-government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance.' I *Information Systems Journal* Vol. 15 (1): 5-25.
- Chadwick, Andrew (2006). *Internet Politics. States, Citizens, and New Communication Technologies*. New York & Oxford: Oxford University Press.
- Garson, G. David (2006). *Public Information Technology and E-governance*. Sudbury: Jones & Bartlett.
- Grönlund, Åke (2005). What's in a Field: Exploring the eGovernment Domain. Paper presenterat på 38th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'05).
- Ho, Jinwon & Pardo, Theresa A (2004). Toward the Success of eGovernment Initiatives: Mapping Known Success Factors to the Design of Practical Tools, Paper presenterat på 37th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'04).
- Hogg, Gillian, Laing, Angus & Winkelman, Dan (2003). 'The Professional Service Encounter in the Age of the Internet: An Exploratory Study.' I *Journal of Service and Marketing* Vol. 17 (5): 476-494.
- Horan, Thomas A, Abhichandani, Tarun & Rayalu, Raghuvira (2006). 'Assesing User Satisfaction of E-Government Services: Development and Testing of Quality-in-Use Satisfaction with Advanced Traveler Information Systems (ATIS).' Paper presenterat på 39th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'06).
- Horst, Mark, Kuttsschreuter, Margôt & Gutteling, Jan M. (2007). 'Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands.' I *Computers in Human Behavior* 23 (2007).
- Hägglund, Pathric (2006). 'Job-search Assistance Using the Internet: Experiences From a Swedish Randomized Experiment.' I *International Journal of Manpower* Vol. 27 (5): 434-451.
- Ilshammar, Lars (2002). *Offentlighetens nya rum. Teknik och politik i Sverige 1969-1999*. Örebro: Humanistiska institutionen, Örebro universitet.
- Josefsson, Ulrika & Ranerup, Agneta (2003). 'Consumerism revisited: The Emergent Roles of New Electronic Intermediaries Between Citizens and the Public Sector.' I *Information Polity* Vol. 8 (2003): 167-180.

- Kuk, George (2002). 'The Digital Divide and the Quality of Electronic Service Delivery in Local Government in the United Kingdom.' I *Government Information Quarterly* Vol. 20 (2002): 353-363.
- Livingstone, Sonia (2002). *Young People and New Media. Childhood and the Changing Media Environment*. London: Sage.
- Livingstone, Sonia & Bober, Magdalena (2005). *UK Children Go Online: Final Report of Key Project Findings*. Projekt rapport. London: London School of Economics and Political Science.
- Livingstone, Sonia (2007) Interactivity and participation on the internet. I Dahlgren, Peter (ed.) *Young Citizens, New Media and Learning for Democracy*. New York: Routledge.
- Löfstedt, Ulrika (2005). 'E-government: Assessment for current research and some proposals for future directions'. I *International Journal of Public Information Systems* Vol. 2005 (1): 39-52.
- Magne Holme, Idar & Krohn Solvang, Bernt (1991). *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Marche, Sunny & McNiven, James D. (2003). 'The future isn't what it used to be.' I *Canadian Journal of Administrative Sciences* Vol. 20 (1): 74-86.
- Miller, Daniel & Slater, Don (2001). *The Internet. An Ethnographic Approach*. Oxford & New York: Berg.
- Morison, John. & Newman, David R. (2001). 'On-line citizenship: Consultation and participation in New Labour's Britain and beyond.' I *International Review of Law, Computers & Technology* Vol. 15 (2): 71-94.
- Murdock, Graham et al. (1994). 'Contextualizing Home Computing. Resources and Practices'. Ur Silverstone, Roger & Eric Hirsch (red.), *Consuming Technologies. Media and Information in Domestic Spaces*. London: Routledge.
- Nilsson, Olof (2005). *Access Barriers. From a User's Point of View*. Sundsvall: Mittuniversitetet.
- Nordicom Sverige (2007). *Nordicom-Sveriges Internetbarometer 2006*. Göteborgs universitet. Hämtad 2007-08-20 från:
http://www.nordicom.gu.se/common/publ_pdf/252_Internetbarometer2006.pdf
- Olsson, Tobias (2002). *Mycket väsen om ingenting. Hur datorn och internet undgår att formas till medborgarens tekniker*. Uppsala: Institutionen för informationsvetenskap, Uppsala universitet.
- Reddick, Christopher G. (2005). 'Citizen Interaction with E-government: From the Streets to Servers?' I *Government Information Quarterly* Vol. 22 (2005): 38-57.
- Rogers, Everett M. (1995). *Diffusion of Innovations*. 4th edition. New York: The Free Press.
- Rose, Richard (2005) 'A Global Diffusion Model of E-government.' I *Journal of Public Policies* Vol. 25 (1).
- Seifert, Jeffrey W. (2003). A primer on E-government: Sectors, Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance. Report for Congress RL31057. Congressional Research Service, The Library of Congress.
- Sundberg, Håkan (2006). *Problems in Public e-Service Development*. Sundsvall: Mittuniversitetet.
- Thomas, John Clayton & Streib, Gregory (2003). 'The New Face of Government: Citizen Initiated Contacts in the Era of E-government.' I *Journal of Public Administration Research and Theory* Vol. 13 (1): 83-102.
- Torres, Lourdes, Pina, Vicente & Acerte, Basilio (2006). 'E-governance developments in European union cities: Reshaping government's relationship with citizens.' I *Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions* Vol. 19 (2).

- Warschauer, Mark (2003). *Technology and Social Inclusion. Rethinking the Digital Divide*. Cambridge, Massachusetts & London: MIT Press.
- Wihlborg, Elin (2005). *Offentliga e-tjänster i medborgarens tjänst*. 24-timmarsdelegationen.
- Wilhelm, Anthony G. (2000). *Democracy in the Digital Age*. New York: Routledge.
- World Internet Institute (2004). *Det framväxande e-samhällets påverkan på medborgaren*. 24-timmarsdelegationen.
- Zuurmond, Arre (2005). 'Organisational Transformatin Through the Internet.' I *Journal of Public Policies* Vol. 25 (1).

Offentliga publikationer

- Arbetsmarknadsstyrelsen 2003:7. *Att söka jobb och arbetskraft på www.ams.se. Om betydelsen av Arbetsförmedlingens internetjänster på arbetsmarknaden*.
- E-nämnden 2004:01. *Vägledningen 24-timmarswebben 2.0*.
- E-nämnden 2004:02. *Grundläggande vägledning för myndigheternas användning av e-legitimationer och elektroniska underskrifter*.
- E-nämnden 2005:01. *Riktlinjer för utveckling av standardmeddelanden för förenklat informationsutbyte med elektroniska standarddokument*.
- E-nämnden 2005:02. *Vägledning för hantering av inkommande elektroniska handlingar*.
- E-nämnden 2005/26-1. *E-nämndens arbete 2004-2005*. Slutrapport.
- Finansdepartementet Prop. 1997/98:136. *Statlig förvaltning i medborgarnas tjänst*. Regeringsproposition.
- Finansdepartementet Dir. 2003:81. *Delegation för utveckling av offentliga e-tjänster*. Kommittédirektiv.
- Finansdepartementet SFS 2005:860. *Vervas instruktion*. Förordning med instruktion för Verket för förvaltningsutveckling.
- Finansdepartementet SFS 2005:862. *Statskontorets instruktion*. Förordning med instruktion för Statskontoret.
- Finansdepartementet 2006/7384. *Regleringsbrev för budgetåret 2007 avseende Verket för förvaltningsutveckling*.
- Finansdepartementet 2006/7384. *Regleringsbrev för budgetåret 2007 avseende Statskontoret*. Regeringsbeslut.
- IFAU 2007:17. *Diskriminering i anställningsprocessen: Resultat från en internetbaserad sökkanal*.
- Justitiedepartementet 1999/5808/F. *Uppdrag att ta fram ett förslag till kriterier för begreppet 24-timmarsmyndighet*. Regeringsbeslut.
- Justitiedepartementet 2001/4270/F. *Uppdrag att främja utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter*. Regeringsbeslut.
- Kommunikationsdepartementet Dir. 1996:46. *Tilläggsdirektiv till Kommissionen för att främja en bred användning av informationsteknik*. Kommittédirektiv.
- Kommunikationsdepartementet Dir. 1998:38. *Kommissionen för analys av informationsteknikens påverkan på samhällsutvecklingen*. Kommittédirektiv.
- Kommunikationsdepartementet Skr. 1998/99:2. *Informationssamhället inför 2000-talet*. Regeringsskrivelse.
- Näringsdepartementet Prop. 1999/2000:86. *Ett informationssamhälle för alla*. Regeringsproposition.
- OECD (2003). *The E-government Imperative: Main Findings*. Hämtad 2007-05-28 från: <http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf>
- SOU 1994:118. *Informationsteknologin. Vingar åt människans förmåga*. Betänkande av IT-kommissionen. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer.

- SOU 2000:1. *En uthållig demokrati! Politik för folkstyrelse på 2000-talet*. Demokratiutredningen. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer.
- SOU 2004:56. *E-tjänster för alla*. Delbetänkande av 24-timmarsdelegationen. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer.
- SOU 2005:119. *E-tjänster för ett enklare och öppnare samhälle*. Slutbetänkande av 24-timmarsdelegationen. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer.
- SCB 1982:4 (1995). *Socioekonomisk indelning (SEI)*. Meddelanden i samordningsfrågor. Örebro: SCB-tryck.
- Statskontoret 2000:21. *24-timmarsmyndighet. Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst*.
- Statskontoret 2002:13. *24-timmarswebben. Rekommendationer och råd för 24-timmarsmyndigheters webbplats*.
- Statskontoret 2003:18. *Samverkande 24-timmarsmyndigheter. Sammanhållen elektronisk förvaltning*.
- Statskontoret 2003:100. *Lärdomar inför Sveriges fortsatta strävanden att etablera nätverksamverkande 24-timmarsmyndigheter*.
- Statskontoret 2004:27. *Den offentliga förvaltningen i e-samhället. Diskussionsunderlag om en arkitektur för en modern nätverksförvaltning*.
- Statskontoret 2004:133. *Ett system för återkommande uppföljning av 24-timmarsmyndigheten*.
- Statsrådsberedningen Prop. 1995/96:125. *Åtgärder för att bredda och utveckla användningen av informationsteknik*. Regeringsproposition.
- Statsrådsberedningen Dir. 1995:1. *Kommissionen för att främja en bred användning av informationsteknik*. Kommittédirektiv.
- UNPAN (2002). *Benchmarking E-Government: A Global Perspective, Assessing the Progress of the UN Member States*. Hämtad 2007-05-28 från:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>
- UNPAN (2005). *Global E-government Readiness Report: From E-government to E-inclusion*. New York: United Nations.
- Verva 2006:03. *Effektivisera genom att automatisera ärendehandläggningen. Fem processanalyser som visar på potentialen i statsförvaltningen*.
- Verva 2006:5. *Vägledningen 24-timmarswebben. Effektivare och bättre service på webbplatser i offentlig sektor*.
- Verva 2006-10-06. *Fortsatt arbete för utveckling av gemensam söktjänst för statliga rapporter*. Promemoria.

Webbplatser

- www.internetworldstats.com (besökt 2007-10-26).
- www.ams.se (besökt 2007-11-09).

Övriga källor

Statistik från Arbetsmarknadsstyrelsen avseende studiens urval och population i april 2007. Beställd från Ams i december 2007.

Acta Wexionensia

Nedan följer en lista på skrifter publicerade i den nuvarande Acta-serien, serie III, från år 2002.. För förteckning av skrifter publicerade tidigare år eller i tidigare Acta-serier, se Växjö University Press sidor på www.vxu.se

Serie III (ISSN 1404-4307). Från och med 2003.

23. *Jean-Georges Plathner*, 2003. La variabilité du pronom de la troisième personne en complément prépositionnel pour exprimer le réfléchi (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-361-9
24. *Torbjörn Bredén*, 2003. Gestaltning – Förändring – Effektivisering. En teori om företagande och modellering. ISBN: 91-7636-364-3
25. *Erik Wångmar*, 2003. Från sockenkommun till storkommun. En analys av storkommunreformens genomförande 1939-1952 i en nationell och lokal kontext (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-370-8
26. *Jan Ekberg (red)*, 2003. Invandring till Sverige – orsaker och effekter. Årsbok från forskningsprofilen AMER. ISBN: 91-7636-375-9
27. *Eva Larsson Ringqvist (utg.)*, 2003. Ordföljd och informationsstruktur i franska och svenska. ISBN: 91-7636-379-1
28. *Gill Croona*, 2003. ETIK och UTMANING. Om lärande av bemötande i professionsutbildning (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-380-5
29. *Mikael Askander*, 2003. Modernitet och intermedialitet i Erik Asklunds tidiga roman-konst (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-381-3
30. *Christer Persson*, 2003. Hemslöjd och folkökning. En studie av befolkningsutveckling, proto-industri och andra näringar ur ett regionalt perspektiv. ISBN: 91-7636-390-2
31. *Hans Dahlqvist*, 2003. Fri att konkurrera, skyldig att producera. En ideologikritisk granskning av SAF 1902-1948 (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-393-7
32. *Gunilla Carlsson*, 2003. Det våldsamma mötets fenomenologi – om hot och våld i psykiatrisk vård (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-400-3
33. *Imad Alsyof*, 2004. Cost Effective Maintenance for Competitive Advantages (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-401-1.
34. *Lars Hansson*, 2004. Slakt i takt. Klassformering vid de bondekooperativa slakteriindustrierna i Skåne 1908-1946 (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-402-X.
35. *Olof Eriksson*, 2004. Strindberg och det franska språket. ISBN: 91-7636-403-8.
36. *Staffan Stranne*, 2004. Produktion och arbete i den tredje industriella revolutionen. Tarkett i Ronneby 1970-2000 (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-404-6.
37. *Reet Sjögren*, 2004. Att vårda på uppdrag kräver visdom. En studie om vårdandet av män som sexuellt förgripit sig på barn (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-405-4.
38. *Maria Estling Vannestål*, 2004. Syntactic variation in English quantified noun phrases with *all*, *whole*, *both* and *half* (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-406-2.
39. *Kenneth Strömberg*, 2004. Vi och dom i rörelsen. Skötsamhet som strategi och identitet bland föreningsaktivisterna i Hovmantorp kommun 1884-1930 (doktorsavhandling). ISBN: 91-7686-407-0.
40. *Sune G. Dufwa*, 2004. Kön, lön och karriär. Sjuksköterskeyrkets omvandling under 1900-talet (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-408-9
41. *Thomas Biro*, 2004. Electromagnetic Wave Modelling on Waveguide Bends, Power Lines and Space Plasmas (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-410-0

42. *Magnus Nilsson*, 2004. Mångtydigheternas klarhet. Om ironier hos Torgny Lindgren från *Skolbagateller* till *Hummelhonung* (doktorsavhandling). ISBN:91-7636-413-5
43. *Tom Bryder*, 2004. Essays on the Policy Sciences and the Psychology of Politics and Propaganda. ISBN: 91-7636-414-3
44. *Lars-Göran Aidemark*, 2004. Sjukvård i bolagsform. En studie av Helsingborgs Lasarett AB och Ängelholms Sjukhus AB. ISBN: 91-7636-417-8
45. *Per-Anders Svensson*, 2004. Dynamical Systems in Local Fields of Characteristic Zero (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-418-6
46. *Rolf G Larsson*, 2004. Prototyping inom ABC och BSc. Erfarenheter från aktionsforskning i tre organisationer (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-420-8
47. *Päivi Turunen*, 2004. Samhällsarbete i Norden. Diskurser och praktiker i omvandling (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-422-4
48. *Carina Henriksson*, 2004. Living Away from Blessings. School Failure as Lived Experience (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-425-9
49. *Anne Haglund*, 2004. The EU Presidency and the Northern Dimension Initiative: Applying International Regime Theory (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-428-3
50. *Ulla Rosén*, 2004. Gamla plikter och nya krav. En studie om egendom, kvinnosyn och äldreomsorg i det svenska agrarsamhället 1815-1939. ISBN: 91-7636-429-1
51. *Michael Strand*, 2004. Particle Formation and Emission in Moving Grate Boilers Operating on Woody Biofuels (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-430-5
52. *Bengt-Åke Gustafsson*, 2004. Närmiljö som lärmiljö – betraktelser från Gnosjöregionen. ISBN: 91-7636-432-1
53. *Lena Fritzén* (red.), 2004. På väg mot integrativ didaktik. ISBN: 91-7636-433-X
54. *M.D. Lyberg, T. Lundström & V. Lindberg*, 2004. Physics Education. A short history. Contemporary interdisciplinary research. Some projects. ISBN: 91-7636-435-6
55. *Gunnar Olofsson* (red.), 2004. Invandring och integration. Sju uppsatser från forskningsmiljön ”Arbetsmarknad, Migration och Etniska relationer” (AMER) vid Växjö universitet. ISBN: 91-7636-437-2
56. *Malin Thor*, 2005. Hechaluz – en rörelse i tid och rum. Tysk-judiska ungdomars exil i Sverige 1933-1943 (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-438-0
57. *Ibolya Maricic*, 2005. Face in cyberspace: Facework, (im)politeness and conflict in English discussion groups (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-444-5
58. *Eva Larsson Ringqvist* och *Ingela Valfridsson* (red.), 2005. Forskning om undervisning i främmande språk. Rapport från workshop i Växjö 10-11 juni 2004. ISBN: 91-7636-450-X
59. *Vanja Lindberg*, 2005. Electronic Structure and Reactivity of Adsorbed Metallic Quantum Dots (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-451-8
60. *Lena Agevall*, 2005. Välfärdens organisering och demokratin – en analys av New Public Management. ISBN: 91-7636-454-2
61. *Daniel Sundberg*, 2005. Skolreformernas dilemman – En läroplansteoretisk studie av kampen om tid i den svenska obligatoriska skolan (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-456-9.
62. *Marcus Nilsson*, 2005. Monomial Dynamical Systems in the Field of p -adic Numbers and Their Finite Extensions (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-458-5.
63. *Ann Erlandsson*, 2005. Det följdriktiga flockbeteendet: en studie om profilering på arbetsmarknaden (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-459-3.
64. *Birgitta Sundström Wireklint*, 2005. Förberedd på att vara oförberedd. En fenomenologisk studie av vårdande bedömning och dess lärande i ambulanssjukvård (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-460-7

65. *Maria Nilsson*, 2005. Differences and similarities in work absence behavior – empirical evidence from micro data (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-462-3
66. *Mikael Bergström och Åsa Blom*, 2005. Above ground durability of Swedish softwood (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-463-1
67. *Denis Frank*, 2005. Staten, företagen och arbetskraftsinvandringen - en studie av invandringspolitiken i Sverige och rekryteringen av utländska arbetare 1960-1972 (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-464-X
68. *Mårten Bjellerup*, 2005. Essays on consumption: Aggregation, Asymmetry and Asset Distributions (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-465-8.
69. *Ragnar Jonsson*, 2005. Studies on the competitiveness of wood – market segmentation and customer needs assessment (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-468-2.
69. *Anders Pehrsson och Basim Al-Najjar*, Creation of Industrial Competitiveness: CIC 2001-2004. ISBN: 91-7646-467-4.
70. *Ali M. Ahmed*, 2005. Essays on the Behavioral Economics of Discrimination (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-472-0.
71. *Katarina Friberg*, 2005. The workings of co-operation.. A comparative study of consumer co-operative organisation in Britain and Sweden, 1860 to 1970 (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-470-4.
72. *Jonas Sjölander*, 2005. Solidaritetens omvägar. Facklig internationalism i den tredje industriella revolutionen – (LM) Ericsson, svenska Metall och Ericssonarbetarna i Colombia 1973-1993 (doktorsavhandling) ISBN: 91-7636-474-7.
73. *Daniel Silander*, 2005. Democracy from the outside-in? The conceptualization and significance of democracy promotion (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-475-5.
74. *Serge de Gosson de Varennes*, 2005. Multi-oriented Symplectic Geometry and the Extension of Path Intersection Indices (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-477-1.
75. *Rebecka Ulfgard*, 2005. Norm Consolidation in the European Union: The EU14-Austria Crisis in 2000 (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-482-8
76. *Martin Nilsson*, 2005. Demokratisering i Latinamerika under 1900-talet – vänstern och demokratiens fördjupning (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-483-6
77. *Thomas Panas*, 2005. A Framework for Reverse Engineering (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-485-2
78. *Susanne Linnér*, 2005. Värden och villkor – pedagogers samtal om ett yrkesetiskt dokument (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-484-4.
79. *Lars Olsson* (red), 2005. Invandring, invandrare och etniska relationer I Sverige 1945-2005. Årsbok från forskningsmiljön AMER vid Växjö universitet. ISBN: 91-7636-488-7.
80. *Johan Svanberg*, 2005. Minnen av migrationen. Arbetskraftsinvandring från Jugoslavien till Svenska Fläktfabriken i Växjö kring 1970. ISBN: 91-7636-490-9.
81. *Christian Akrén*, 2006. On a problem related to waves on a circular cylinder with a surface impedance (licentiatavhandling). ISBN: 91-7636-492-5.
82. *Stefan Lund*, 2006. Marknad och medborgare – elevers valhandlingar i gymnasieutbildningens integrations- och differentieringsprocesser (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-493-3.
83. *Ulf Petäjä*, 2006. Varför yttrandefrihet? Om rättfärdigandet av yttrandefrihet med utgångspunkt från fem centrala argument i den demokratiska idétraditionen (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-494-1.
84. *Lena Carlsson*, 2006. Medborgarskap som demokratiens praktiska uttryck i skolan – diskursiva konstruktioner av gymnasieskolans elever som medborgare (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-495-X
85. *Åsa Gustafsson*, 2006. Customers' logistics service requirements and logistics strategies in the Swedish sawmill industry (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-498-4.

86. *Kristina Jansson*, 2006. Saisir l'insaisissable. Les formes et les traductions du discours indirect libre dans des romans suédois et français (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-499-2
87. *Edith Feistner, Alfred Holl*, 2006. Mono-perspective views of multi-perspectivity : Information systems modeling and 'The blind men and the elephant'. ISBN : 91-7636-500-X.
88. *Katarina Rutar-Gadd*, 2006. Biomass Pre-treatment for the Production of Sustainable Energy – Emissions and Self-ignition (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-501-8.
89. *Lena Agevall, Håkan Jenner* (red.), 2006. Bilder av polisarbete – Samhällsuppdrag, dilemman och kunskapskrav. ISBN: 91-7636-502-6
90. *Maud Ihrskog*, 2006. Kompisar och Kamrater. Barns och ungas villkor för relationsskapande i vardagen (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-503-4.
91. *Detlef Quast*, 2006. Die Kunst die Zukunft zu erfinden Selbstorganisation, asymmetrische Information und Selbstorganisation in einer wissensintensiven professionellen Non Profit Organisation. Eine informationstheoretische und organisationssoziologische Studie zum Verständnis des Verhaltens der Bibliotheksverwaltung (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-505-0.
92. *Ulla Johansson*, 2006. Design som utvecklingskraft. En utvärdering av regeringens designsatsning 2003-2005. ISBN: 91-7636-507-7.
93. *Klara Helstad*, 2006. Managing timber procurement in Nordic purchasing sawmills (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-508-5.
94. *Göran Andersson, Rolf G. Larsson*, 2006. Boundless value creation. Strategic management accounting in value system configuration. ISBN: 91-7636-509-3.
95. *Jan Håkansson*, 2006. Lärande mellan policy och praktik. Kontextuella villkor för skolans reformarbete (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-510-7.
96. *Frederic Bill*, 2006. The Apocalypse of Entrepreneurship (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-513-1.
97. *Lena Fritzén*, 2006. "On the edge" – om förbättringsledarskap i hälso- och sjukvård ISBN: 91-7636-516-6
98. *Marianne Lundgren*, 2006. Från barn till elev i riskzon. En analys av skolan som kategoriseringsarena (doktorsavhandling). ISBN: 91-7636-518-2.
99. *Mari Mossberg*, 2006. La relation de concession. Étude contrastive de quelques connecteurs concessifs français et suédois (doktorsavhandling). ISBN : 91-7636-517-4.
100. *Leif Grönqvist*, 2006. Exploring Latent Semantic Vector Models Enriched With N-grams (doktorsavhandling), ISBN: 91-7636-519-0.
101. *Katarina Hjelm* (red), 2006. Flervetenskapliga perspektiv i migrationsforskning. Årsbok 2006 från forskningsprofilen Arbetsmarknad, Migration och Etniska relationer (AMER) vid Växjö universitet. ISBN: 91-7636-520-4.
102. *Susanne Thulin*, 2006. Vad händer med lärandets objekt? En studie av hur lärare och barn i förskolan kommunicerar naturvetenskapliga fenomen (licentiatavhandling), ISBN: 91-7636-521-2
103. *Per Nilsson*, 2006. Exploring Probabilistic Reasoning – A Study of How Students Contextualise Compound Chance Encounters in Explorative Settings (doktorsavhandling), ISBN: 91-7636-522-0.
104. *PG Fahlström, Magnus Forslund, Tobias Stark* (red.), 2006, Inkast. Idrottsforskning vid Växjö universitet. ISBN: 91-7636-523-9.
105. *Ulla Johansson* (red.), 2006, Design som utvecklingskraft II. Fem uppsatser om Fem uppsatser om utvalda projekt från regeringens designsatsning 2003-2005, ISBN: 91-7636-530-1.
106. *Ann-Charlotte Larsson* 2007, Study of Catalyst Deactivation in Three Different Industrial Processes (doktorsavhandling), ISBN: 978-91-7636-533-5.

107. *Karl Loxbo*, 2007, Bakom socialdemokraternas beslut. En studie av den politiska förändringens dilemman - från 1950-talets ATP-strid till 1990-talets pensionsuppgörelse (doktorsavhandling), ISBN: 978-91-7636-535-9.
108. *Åsa Nilsson-Skåve*, 2007, Den befriade sången. Stina Aronsons berättarkonst (doktorsavhandling), ISBN: 978-91-7636-536-6.
109. *Anne Haglund Morrissey, Daniel Silander* (eds.), 2007, The EU and the Outside World - Global Themes in a European Setting, ISBN: 978-91-7636-537-3.
110. *Robert Nyqvist*, 2007, Algebraic Dynamical Systems, Analytical Results and Numerical Simulations (doktorsavhandling), ISBN: 978-91-7636-547-2.
111. *Christer Fritzell, Lena Fritzén*, 2007, Integrativ didaktik i olika ämnesperspektiv. ISBN: 978-91-7636-548-9.
112. *Torgny Klasson, Daniel Silander*, 2007. Hot och hotbilder i globaliseringens tid – en studie av den svenska säkerhetspolitiska debatten. ISBN: 978-91-7636-550-2
113. *Olof Eriksson* (red.), 2007. Översättning och Kultur. Föredrag från ett symposium vid Växjö universitet 17-18 november 2006, ISBN: 978-91-7636-552-6
114. *Henrik Tryggeson*, 2007. Analytical Vortex Solutions to the Navier-Stokes Equation (doktorsavhandling), ISBN: 978-91-7636-555-7.
115. *Sofia Ask*, 2007. Vågar till ett akademiskt skriftspråk (doktorsavhandling), ISBN: 978-91-7636-557-1.
116. *Cesar Villanueva Rivas*, 2007 Representing Cultural Diplomacy: Soft Power, Cosmopolitan Constructivism and Nation Branding in Mexico and Sweden. (doktorsavhandling), ISBN: 978-91-7636-560-1.
117. *Elisabet Frithiof*, 2007. Mening, makt och utbildning. Delaktighetens villkor för personer med utvecklingsstörning (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-554-0.
118. *Mats Johansson*, 2007. Product Costing for Sawmill Business Management (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-564-9.
119. *Rune Svanström*, 2007. När väven blir skör och brister – erfarenheter av att leva med demenssjukdom (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-565-6
120. *Sofia Almerud*, 2007. Vigilance & Invisibility. Care in technologically intense environments (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-569-4.
121. *Urban Ljungquist*, 2007. Core Competence Matters: Preparing for a New Agenda (doktorsavhandling) . ISBN: 978-91-7636-567-0.
122. *Jimmy Engren*, 2007. Railroad and Labor Migration. Class and Ethnicity in Expanding Capitalism in Northern Minnesota, the 1880s to the mid 1920s (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-566-3.
123. *Susanne Källerwald*, 2007. I skuggan av en hotad existens – om den onödiga striden mellan biologi och existens i vården av patienter med malignt lymfom (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-568-7.
124. *Gunilla Härnsten, Britta Wingård*, 2007. Högskoleutbildning – Javisst, men med vem och för vad? ISBN: 978-91-7636-570-0.
125. *Thérèse Eng*, 2007. Traduire l'oral en une ou deux lignes – Étude traductologique du sous-titrage français de films suédois contemporains (doktorsavhandling). ISBN : 978-91-7636-570-0.
126. *Andreas Jansson*, 2007. Collective Action Among Shareholder Activists (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-573-1.
127. *Karl-Olof Lindahl*, 2007. On the linearization of non-Archimedean holomorphic functions near an indifferent fixed point (doktorsavhandling) ISBN : 978-91-7636-574-8.
128. *Annette Årheim*, 2007. När realismen blir orealistisk. Litteraturens ”sanna historier” och unga läsares tolkningsstrategier (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-571-7.

129. *Marcela Ramírez-Pasillas*, 2007. Global spaces for local entrepreneurship: Stretching clusters through networks and international trade fairs (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-577-9.
130. *Daniel Ericsson, Pernilla Nilsson, Marja Soila-Wadman (red.)*, 2007. Tankelyft och bärkraft: Strategisk utveckling inom Polisen. ISBN: 978-91-7636-580-9.
131. *Jan Ekberg (red.)*, Sveriges mottagning av flyktingar – några exempel. Årsbok 2007 från forskningsprofilen Arbetsmarknad, Migration och Etniska relationer (AMER) vid Växjö universitet. ISBN: 978-91-7636-581-6.
132. *Birgitta E. Gustafsson*, 2008. Att sätta sig själv på spel. Om språk och motspråk i pedagogisk praktik (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-589-2.
133. *Ulrica Hörberg*, 2008. Att vårdas eller fostras. Det rättspsykiatriska vårdandet och traditionens grepp (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-590-8.
134. *Mats Johansson*, 2008. Klassformering och klasskonflikt i Södra och Norra Møre härad 1929 – 1931 (licentiatavhandling). ISBN: 978-91-7636-591-5.
135. *Djoko Setijono*, 2008. The Development of Quality Management toward Customer Value Creation (doktorsavhandling). ISBN : 978-91-7636-592-2.
136. *Elisabeth Björk Brämberg*, 2008. Att vara invandrare och patient i Sverige. Ett individorienterat perspektiv (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-594-6.
137. *Anne Harju*, 2008. Barns vardag med knapp ekonomi. En studie om barns erfarenheter och strategier (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-595-3.
138. *Johan Sjödin*, 2008. Strength and Moisture Aspects of Steel-Timber Dowel Joints in Glulam Structures. An Experimental and Numerical Study (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-596-0.
139. *Inger von Schantz Lundgren*, 2008. Det är enklare i teorin... Om skolutveckling i praktiken. En fallstudie av ett skolutvecklingsprojekt i en gymnasieskola (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-600-4.
140. *Lena Nordgren*, 2008. När kroppen sätter gränser – en studie om att leva med hjärtsvikt i medelåldern (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-593-9.
141. *Mirka Kans*, 2008. On the utilisation of information technology for the management of profitable maintenance (doktorsavhandling). ISBN : 978-91-7636-601-1.
142. *Peter Hulstberg*, 2008. Därför berör oss fåglarnas liv. Lennart Sjögrens poetiska livsförståelse (doktorsavhandling). ISBN: 978-91-7636-602-8.
143. *Christer Fritzell (red.)*, 2008. Att tolka pedagogikens språk – perspektiv och diskurser. ISBN: 978-91-7636-603-5.
144. *Ernesto Abalo, Martin Danielsson*, 2008. Digitalisering och social exklusion. Om medborgares användning av och attityder till Arbetsförmedlingens digitala tjänster. ISBN: 978-91-7636-608-0.

Växjö University Press

351 95 Växjö

www.vxu.se

vup@vxu.se