

1997-06-05

Dnr 357/96

Förändrad kontakt mellan medborgare och myndighet

av Tomas Ohlin

Medborgaren i fokus

“Touch Illinois” heter ett system för datorstödd arbetsförmedling i Chicago som 23 jan 1997 beskrivits på Internet (<http://www.issc.com.au/solutions/newmedia.html>). Man har mätt ett antal effekter av direkt kontakt mellan medborgare och myndighet, rörande A-kassa (motsv) och förmedling av jobb. Några resultat:

- 60 % ökning i tjänstemannaproduktivitet
- Projekterad årlig besparing på \$ 100 000 - 400 000
- Projekterad återbetalningstid för utrustning och installation på mellan och 13 månader, beroende på kontorsstorlek
- En ungefärligen tjugofaldig ökning av antalet användare
- 25 % reduktion i erforderlig tid för varje utnyttjandetillfälle

Många liknande studier rapporteras för närvarande.

Man kan läsa dessa erfarenheter på två sätt. Man kan naturligtvis inte undgå att slås av den tydliga produktivitetsvinsten, den aktuella myndigheten arbetar uppenbarligen mycket effektivare med denna typ av system än eljest. Men man kan också se erfarenheterna från användarsidan. Snabbare handläggning innebär större tillfredsställelse för användarna, bättre service.

Vi kan tala om förvaltningsperspektivet och medborgarperspektivet.

Dessa komplementära infallsvinklar till rationalisering av offentlig förvaltning speglar i själva verket en lång utveckling. Effektivisering ska naturligtvis kunna tillämpas på båda dessa synsätt. Förvaltningen ska kunna arbeta effektivare och medborgarna ska kunna glädja sig åt bättre service. Men man kan lägga en tidsaspekt på detta. Det är det första perspektivet av dessa två som varit dominerande under lång tid, bl a under hela åttio-talet. Först under nittio-talet träder medborgaren fram som en intressent med förespråkare som hörs och syns.

Detta är inte en utveckling som rör de offentliga systemen enbart. Den finns tydligt även i näringslivet. Användarens upplevelser noteras som mer väsentliga än förr. I kommersiella omgivningar kan man mäta detta, en mer tillfredsställd kund har större benägenhet att återkomma med ytterligare beställningar, och därmed medverka till en vidgad marknad och förbättrade vinstmöjligheter. På produktionssidan ska det levereras resultat baserade på efterfrågan. Inte längre bygger man upp stora lager, och slår sig sedan till ro och hoppas att kunderna ska höra av sig.

1997-06-05

Dnr 357/96

Det offentliga systemet arbetar naturligtvis inte med ett kundförhållande på samma mätbara sätt. Men kvalitativt finns likheter. Det värderas att en nöjd medborgare är en tillgång.

I det kommersiella systemet finns en finansiell kraft i en nöjd kund, i det samhällseliga systemet finns en politisk kraft i den nöjda medborgaren. De valda politikerna värdesätter en god kontakt med väljarna.

Som kanslichef för den första IT-kommissionen deltog jag med stort intresse i diskussionen av formuleringarna kring förvaltningens åtaganden i kommissionens rapport "IT - Vingar åt människans förmåga". Jag påminner mig fortfarande att jag blev överraskad över den självklarhet och snabbhet med vilken kommissionen enade sig om texter rörande möjlighet till ökad medborgarinsyn, som t ex formuleringarna: "Offentliga publikationer och annan offentlig information skall göras tillgänglig i databaser" och "Myndigheter skall utveckla informationstjänster för personatorer i bostäderna. Tjänsternas innehåll skall vara enhetligt och lätt tillgängligt". Jag hade tänkt mig att formuleringar som dessa skulle skapa en livlig debatt om teknik, tid, resurser osv inom kommissionen. Men man enades omedelbart. Det fanns redan då, våren 1994, en tydlig medvetenhet om vikten av ökad offentlig öppenhet. Intresset för sådan öppenhet i förvaltningen kan förvisso inte sägas ha minskat sedan dess.

Vad ligger bakom? Bidrar den tekniska utvecklingen till att medborgarperspektivet nu sätts i fokus allt tydligare? Nu när tekniken gör det möjligt att nå ut till kunder och användare och medborgare på bättre sätt och till lägre kostnad. Är det möjligt att det inte bara är så, finns indikationer på att en förskjutning av fokus håller på att äga rum? En förflyttning av det kvalitativa fokus närmare medborgaren i det offentliga systemet, i syfte att kunna notera en mer tillfredsställd och inflytelserik medborgare? Frågan kräver vidare analys.

Ett exempel kan ges från min egen erfarenhet. Under den första tiden av det utredande som 1995/96 ledde fram till Toppledarforums huvudstudie "Gemensamma IT-plattformar för informationsutbyte" rörde de interna diskussionerna i utredningsarbetet i hög grad hänsyn till användaren i egenskap av professionell arbetstagare, och hennes/hans verksamhet på arbetsplatsen. Resonemangen fokuserade på den professionella användaren, experten.

Men under arbetets gång med denna huvudstudie ökade uppmärksamheten tydligt på frågor som rör användaren i egenskap av medborgare och konsument - den systemtekniskt mer oerfarne användaren. Tidiga texter skrevs om, noter ändrades, fokus försköts. Jag fann detta intressant och tillfredsställande, en förändrad attityd kunde märkas så tydligt just vid 1990-talets mitt.

1997-06-05

Dnr 357/96

Vilken skulle då bakgrunden vara till en sådan förskjutning av intresse? Naturligtvis bör man inte negligera teknikutvecklingen. Man har nu möjlighet lyssna på, och samla in, kunders och medborgares uppfattningar med större skärpa än förr. Både programvarusystem och kommunikationsnät möjliggör en mer direkt kontakt mellan produktion och distribution till rimligare kostnader. De möjliga effektivitetsvinsterna är mer tydliga än förr.

Kanske har alltför börjat på allvar notera Internet-strukturen. Möjligheterna att etablera kontakt direkt, förutsatt att man följer den grundläggande standarden. Detta behöver inte vara en teknikfråga, utan kan ses strukturellt. *Kan Internets distribuerade form ha börjat påverka förståelse och struktur för våra system? Det faktum att medborgarna nu verkligen kan nå fram till en position närmare myndigheterna ökar intresset för och möjligheterna att skapa dialog.*

Detta kan vara åtminstone samhällshistoriskt intressant. Internet växte fram i en akademisk och militär miljö, där inte kommersiell vinst var en drivkraft. Hierarkiskt tänkande var inte närvarande på samma sätt som vid uppbyggnad av andra system. Det system som blev resultatet är ett helt decentralt system, utan något naturligt fokus. Det kan tänkas att det faktum att många människor under en begränsad tid bringas i kontakt med en alldeles ovanlig systemform kan få systematiska effekter och konsekvenser.

När de tekniska systemen gör det möjligt att få och hålla kontakt med de stora grupperna medborgare och användare, träder i vart fall en i ökande grad demokratisk möjlighet in. Tidigare kunde man hänvisa till att det var praktiskt och ekonomiskt omöjligt att hålla daglig och stundlig kontakt med de stora grupperna, att lyssna på de många. Och det skulle bli orimligt dyrt om man prövade. Nu plötsligt är det möjligt. Och medborgarna börjar göra sina röster hörda, man vill vara med.

En allmän politisk demokratisering? Nu när det talas om avtagande politiskt intresse inte minst från ungdomen? Organisationerna och de politiska partierna söker svar. Men det är inte säkert att det avtagande intresset rör innehåll - det kan mycket väl röra form. Människorna kan vara missnöjda med dagens stela och tröga organisationer, som "inte förmår lyssna".

Ideologierna är döda, sade Herbert Tingsten. Det finns röster som menar att han hade rätt i mycket, men fel i just detta. Ideologierna är roten till det politiska ställningstagandet, som just nu prövar nya former. Men de finns där, som självklar grund. Tingsten hade förvisso inte tillgång till Internet med dess nya skepnader, värdegrupperingar och låga trösklar.

Vi får besked om fem år om det är form eller innehåll som ligger bakom dagens förändringar. Förutsatt att vi redan nu är positiva till och sätter igång utvärderande forskning om dessa ting.

1997-06-05

Dnr 357/96

Förvaltningens demokratiska ansvar

För att sprida kunskap om de grundläggande samhällsstrukturerna och den arbetsfördelning som vi byggt upp, har förvaltningen som helhet ett fundamentalt ansvar.

Medborgaren kan inte utöva sina grundläggande demokratiska rättigheter att avge sin röst i allmänna val, och att delta i den publika debatten och vara med om att formulera opinion, på ett rimligt sätt om inte samhället tar sitt ansvar för att tillhandahålla den fundamentala samhällskunskapen.

Just informationstjänster som är tillgängliga "i bostäderna", och "med ett enhetligt och lättillgängligt innehåll" symboliserar ett steg närmare medborgarna. Frekvensen medborgerliga besök på bibliotek och på medborgar-kontor är förvisso markant, men det är ändå i bostäderna som man kan nå medborgarna allra mest effektivt - i vart fall dem som av olika anledning skaffar sig persondator och nätanknytning. Och detta antal ökar förvisso.

För att föra ut det offentliga ordet är förvaltningen en spjutspets. Vi måste ha en myndighetsstruktur som är lämpad för det nya samhället, där mycket av kontakter och ärenden hanteras på näten. Det är möjligt att det finns behov av att se över gränsdragningen mellan dagens myndigheter med hänsyn till detta. Detta rör inte bara ansvar med syftning på sekretess. Det rör också möjligheterna att effektivt upprätthålla vår offentlighetsprincip, att gemensamt kunna vara tillräckligt öppna. Intressant bakgrundskunskap till ett visst dokument inom myndigheten X kan finnas inom myndigheten Y. Det öppna samhället ställer krav på en anpassning till en flexibel insynsstruktur.

Det är också på förvaltningen det åkommer att formulera och förpacka den demokratiska grundkunskapen som ska göra det möjligt för medborgaren att engagera sig i samhällsbesluten. Det är därmed mycket viktigt att projekt som Det Offentliga Sverige på Internet, med en interaktiv SamhällsGuide som ingång, bringas att samverka med olika lokala kommunala och landstingskommunala system till att bli ett allmänt tillgängligt informationssystem som arbetar på medborgarens villkor. Man kan kalla det för Samhällsnätet.

Alla medborgare har inte egen tillgång till Internet. Idag är det bara en begränsad del, även om den ökar starkt. Det behövs olika typer av åtgärder för att underlätta tillgången, särskilt för speciella medborgargrupper. Invandrare behöver olika översättningstjänster, funktionshindrade behöver särskilda anpassningar. Vissa sådana insatser har gjorts. Det är viktigt att vidareutveckla sådana tjänster, med stöd av forskningsråd och stiftelser.

1997-06-05

Dnr 357/96

Kontakt på samhällets bekostnad

Posten har den 29 jan 1997 offentliggjort sin plan att förse varje medborgare med en elektronisk adress. Detta är ett mycket värdefullt förslag för att skapa en grund för en intensivare kontakt mellan medborgarna, mellan medborgarna och företagen, samt mellan medborgarna och förvaltningen. Man får utgå från att adresserna kommer att tillhandahållas utan kostnad för medborgarna, och att nätabonnemang dessutom kan tillhandahållas särdeles enkelt och billigt. Med adresser till envar skapas goda möjligheter till en aktiv offentlighets-kontakt och insyn.

Det är vidare viktigt att samhället ställer upp med grundinformation om samhällsfrågor utan att medborgaren ska behöva betala. Skolan har här naturligtvis ett viktigt grundläggande ansvar för utgångsplattformen. Men samhället förändras, och den forna skoleleven blir äldre. Det behövs ständigt tillgängliga system för att sprida information och kunskap om samhällsfrågor och de politiska alternativen. *Det ska inte kosta pengar att utöva sina demokratiska rättigheter.* Men hur långt ska denna samhällsskyldighet sträcka sig? Vilka typer av information och samhällstjänster ska omfattas?

Det är svårt att dra kvantitativa gränser för denna samhällsskyldighet. Men gränser måste dras. Viss samhällsinformation är fundamental, och den bör vara tillgänglig avgiftsfritt. Annan sådan är av sådan kompletterande natur att det må kunna finnas anledning att ta betalt för den självkostnad som uppstår när myndigheten levererar.

Den fundamentala och demokratiska tillgången till samhällsinformation låter sig knappast mätas i ett visst antal Megabytes, eller i två tredjedelar av Rixlex, eller någon liknande avgränsning.

Det är i stället troligt att det behöver formuleras vissa grundläggande politiska principer för detta samhällsansvar. Det är en kvalificerad men fundamental uppgift att formulera dessa. *En demokratisk grund behöver definieras.*

Olika typer av tjänster kan ingå i denna plattform, på denna grund. För förmedling av basal samhällsinformation behöver man kunna bygga på fundamental samhällskunskap, inklusive information om det politiska systemet, förvaltningens funktion m m. Men det behövs också kontaktsystem där medborgarna kan delta i dialog med varandra och med samhället.

Samhället kan välja att tillhandahålla brevlådor och kontaktskapande tjänster på näten. Det kan också bli fråga om att på ett medvetet sätt samla in medborgarnas uppfattningar i samhällsfrågor. Nätburna opinionsmätningar kan här bli aktuella, särskilt i ett lokalt, kommunalt perspektiv.

1997-06-05

Dnr 357/96

Ökad tillgänglighet, och sedan?

Den ökade tillgången till samhällsinformation och system för att bilda grupper på nätet, har en bakgrund. Under åttiotalet växte videotex fram, med franska Minitel som banbrytare, och lanserade sitt system för mångfald och ansvarsfördelning på näten. Samtidigt bredde sig förståelsen för grundläggande standarder ut sig, och TCP/IP spreds. Tillsammans bildade dessa två dagens Internet, som dök upp till det av Minitel dukade bordet.

Via Internet får vi användning för det överflöd av telekommunikation som har varit ett problem på senare tid. Teleoperatörerna världen över har under åttiotalet byggt ut sina nät utan att riktigt ha klart för sig för vilka tillämpningar de skulle användas. Man talade om bildtelefoni och videokonferenser, men det fanns ingen efterfrågan på sådant. Ändå byggdes det ut i stor skala. Efterfrågan på fax och datakommunikation var då mycket låg, och telefonin ökade bara i jämn takt. Det är telehistoriskt intressant att det är först nu som delar av dessa nät kommer till användning via Internet.

Men samhällstjänster via Internet och småningom lokala och snabbare nät förmedlas inte bara med hjälp av kvalificerad telekommunikation. Det behövs också möjligheter att välja, och att hitta rätt. Här finns behov av en rad pedagogiska insatser.

Rent spontan tillgång till de stora samhällsdataserna skulle antagligen inte av egen kraft sprida samhällskunskapen i demokratiskt önskvärd utsträckning. För att få näten använda i en utsträckning som vi finner motiverad, behöver vi utveckla och tillhandahålla hjälpmedel för att söka och förädla samhällsinformationen och samhällstjänsterna. Det kan vara fråga om rådgivning i flera olika perspektiv. Särskilda sökprogramvaror, agentprogram behövs för att klara svårare sammanställningsproblem osv.

Kraftfulla utvecklingsinsatser behövs för att utveckla och tillhandahålla sådana redskap så att inte de offentliga systemen väsentligen blir outnyttjade. Nätburna rådgivande institutioner kan komma att behöva utföra betydande insatser.

Den insyn och medborgarnas kontroll av myndigheterna som vår offentlighetsprincip är motiverad av, blir efterhand alltmer oberoende av den offentliga informationens form. Tekniken hjälper till i detta. I och med att pappersdokument enkelt kan läsas in i digital form finns inte längre någon skillnad mellan det skrivna och det i databas formulerade och lagrade. Tillgången till de offentliga dokumenten kan göras mycket vidare.

Leder detta medieoberoende till en effektivare insyn? Denna fråga måste göras till föremål för tydlig analys. Bred utvärdering av den tekniska utvecklingens påverkan på våra medborgares offentliga insyn måste till.

1997-06-05

Dnr 357/96

I de offentliga systemen betonas nu tillgång till upplysning och kunskap. Rationaliseringen motiveras av möjligheter till automatisering av olika rutiner, där pengar kan sparas. Detta är naturligtvis mycket viktigt i dagens finansiella läge. Men det är också intressant att analysera den informations-spridning som är avsedd direkt för medborgaren. Bakgrunden till detta berör utvecklingen kring utbyggnaden av medborgarkontoren.

Manuella och elektroniska medborgarkontor

Det utvecklingsarbete som sedan slutet av 1980-talet bedrivits vid f d Civildepartementet, nuvarande Inrikesdepartementet, har skett längs två parallella spår.

Det ena spåret är främst inriktad på organisatoriska och förvaltningsrättsliga frågor, och rör samverkan mellan och över myndighetsgränser. Detta spår ligger till grund för den pågående försöksverksamheten med (fysiska) medborgarkontor.

Det andra spåret har främst inriktats åt analyser av de nya förutsättningarna för spridning av samhällsinformation och service i ett decentraliserat samhälle. Utvecklingsarbetet med Samhällsguiden följer detta spår.

Verksamhet kring det första av dessa spår inleddes under början av 90-talet, och har nu lett till att regeringen arbetar med en proposition om organisation av medborgarkontorens verksamhet, med särskild uppmärksamhet på möjligheterna till myndighetssamverkan. Det kan här bli fråga om att formulera i lag, och inte bara i förordning.

Det finns idag ett 70-tal kommuner som startat medborgarkontor, eller som överväger frågan aktivt. Skälen för detta är av flera slag. Inrättande av medborgarkontor kan innebära att service i glesbygd och i storstädernas förortsområden kan bibehållas. Ett annat skäl är att förvaltningen kan bli billigare, och att ärenden kan behandlas snabbare. En ökad kontakt från medborgarnas sida med den offentliga servicen är också ett skäl som brukar anföras.

En annan tanke med medborgarkontor är att de skall effektivisera förvaltningarnas centrala verksamheter genom att avlasta dessa från rena informationsåtgärder samt från hanteringen av enklare ärenden. De centrala förvaltningarna kan därmed frigöra resurser som kan användas för med kvalificerad ärendehantering. Ett ytterligare skäl är att medborgarnas aktiviteter därmed kan öka, vilket kan vara av politiskt intresse.

Det andra spåret har vidareförts i samverkan med Toppledarforums projekt Det offentliga Sverige på Internet. Här har system och principer för hur myndigheter, kommuner och landsting bör presentera sig på nätet arbetats fram. Vidare finns ett samarbete med Arbetsgruppen för Samhällsguiden

1997-06-05

Dnr 357/96

inom Inrikesdepartementet, i vilken författaren ingår. Avsikten med detta senare samarbete är att samverka kring möjligheterna att låta en vidareutvecklad interaktiv Samhällsguide fungera som en ingång till myndighetsdatabaserna på nätet.

En tydlig grund för vidare utveckling rörande elektroniska samhällstjänster finns alltså. Samverkan mellan utvecklingskrafter inom både riksdag och regering är här naturlig. Det bildas för närvarande en bred Arbetsgrupp för Medborgarkontor inom Inrikesdepartementet, där utvecklingen kommer att följas ingående.

För att finansiera forskning och utveckling inom de berörda intresseområdena pågår övergripande programanalys inom Kommunikationsforskningsberedningen. Projektverksamhet har också inletts. Vidare pågår inom NUTEK arbete med att formulera ITYPs fortsatta verksamhet. Stiftelserna har intressen av att delta i finansieringen av den vidare utvecklingen rörande kontakter mellan medborgare och förvaltning.

Sammantaget finns alltså goda möjligheter att främja en vidareutveckling av det offentliga tjänstesystemet. Detta kommer förvisso också att behövas, när de stora delsystemen ska bringas att samverka.

Myndighetssamverkan

Ur medborgarens synvinkel är det ofta mindre relevant om svaret på en fråga kan förmedlas av myndigheten X eller myndigheten Y. Det kan också vara fråga om att medborgaren efterfrågar råd i en övergripande fråga, som berör uppgifter från flera olika myndigheter. Svaret kan då tillhandahållas av rådgivningsorganisationen Z, som i sin tur har tillgång till ett flertal myndigheters databaser.

Önskemålet om vidgad myndighetsservice till medborgarna talar således för att informationssystemen inom de elektroniska medborgarkontoren, eller de nätburna samhällstjänsterna, måtte kunna hantera uppgifter från samverkande myndigheter.

Ett annat skäl för samverkan mellan myndigheter inför förmedlingen av service till medborgarna är att det principiellt sett kan komma att bli mindre enkelt att upprätthålla gränser mellan myndigheter på nätet. Det kan komma att kräva fullständigt säkra gränser, något som kan komma att visa sig svårt att förverkliga.

Å andra sidan är myndigheterna i nuläget väl avgränsade till sina ansvarsområden. Dessa gränser har vuxit fram under lång tid, och har koppling till många verksamheter i samhället. En långtgående myndighetssamverkan kan visa sig svår att upprätthålla ansvarsmässigt och rättsligt. Sekretesshänsyn kan komplicera bilden.

1997-06-05

Dnr 357/96

Hänsyn till förbättrad medborgarservice talar således för intensivare myndighetssamverkan. Å andra sidan kan ansvar och rättsliga hänsyn komplicera bilden. En lösning skulle kunna vara att de elektroniska tjänsterna kunde vara kopplade till en så flexibel form att myndigheter kunde samverka vid behov. Det är ännu osäkert om det är möjligt att skapa en sådan samverkansform, huruvida någon utomstående institution i så fall skulle behövas för att ansvara för samordningen osv.

Det är således ingen enkel uppgift att nå den fullkomliga organisatoriska överblicken över de alltmer tillgängliga nättjänsterna för medborgarna.

Olika typer av medborgerligt deltagande

Många system konstrueras för närvarande med brevlådor som delar, elektroniska brevlådor där synpunkter från medborgarna samlas in. Det är ofta inte entydigt definieras hur inkomna förslag och synpunkter hanteras. De registreras förvisso normalt som inkomna handlingar, men kan bli föremål för olika typer av svarsrutiner.

Här kan man notera att det i vissa lägen stundom kan anses vara väl så viktigt att ha deltagit, att ha givit sin synpunkt, utan att man för den delen reser starka krav på att hänsyn därtill skall ha tagits i alla avseenden. För denna krassa syn krävs då mer begränsade handläggande resurser inom myndigheten. Det kan ofta räcka med en kort svarskontakt. Ibland krävs sålunda mer livskunskap än specialistkunskande vid handläggning av medborgarkontakter.

Vilka former är naturliga vid medborgarnas myndighetskontakter? Här kommer man in på olika typer av demokratiskt deltagande. Dessa diskuterades ingående vid det demokratiseminarium som Kommunikationsforskningsberedningen, Folkomröstningsutredningen och IT-kommissionen organiserade den 8 nov 1996. Här gavs skäl för och emot det representativa och det mer direkta demokratiska deltagandet. En formulering som fick fäste i minnet hos många vid seminariet närvarande härrör från Stigbjörn Ljunggren: Har den digitala demokratin likheter med att räkna näsor, eller med att delta i en studiecirkel?

Hur intensiv dialog är önskvärd mellan medborgare och förvaltning? Här är medborgarnas önskemål ännu oprecist, i djupare detalj. Hur mycket deltagande önskar medborgarna? Finns övre gränser?

En klassificering av olika typer av projekt rörande demokratisk medborgarkontakt på nätet har gjorts av prof Ted Becker vid Auburn University i USA. Den är presenterad i den av honom organiserade nättidningen TAN+N2 med åtföljande bilaga benämnd Citizen Power, (http://www.auburn.edu/academic/liberal_arts/poli_sci/tann/editor2.html). Becker delar in demokratiska system i:

1997-06-05

Dnr 357/96

- (1-2 blixtar) Reformist
- (3-4 blixtar) Republican/Transformational
- (5-6 blixtar) Democratic/Transformational

I denna uppdelning, som han vidareutvecklar i detalj, är graden av medborgardeltagande den väsentliga indelningsparametern. I Beckers arbeten är detta deltagande fundamentalt, och han diskuterar många former av sådant deltagande. Här finns anledning instämma i att frågan om representativitet kontra direktinflytande inte är binär, det finns mellan dessa två ett kontinuum, en skala, där man kan välja grad av representativt eller direkt inflytande.

På denna skala finns bl a ett mellanläge mellan det representativa och det mer direkta, där tillfälliga nätburna demokratiska grupper kan representera och framföra folkets röst (jfr ref nedan, från 1971).

I oräkneliga inlägg i olika demokratiska grupper på nätet finns referenser till sådana systemförsök i länder i alla världsdelar. En mycket stor mängd försök med olika former av demokratiskt deltagande pågår, och man bör kunna räkna med att utvärderingar av dessa kan finnas tillgängliga i stor utsträckning strax efter sekelskiftet. Det är en förhoppning att Sverige kommer att kunna bidra konstruktivt till det kunskapsutbyte om nya demokratiska former vid den tiden.

Medborgarna deltar allt aktivare i många samhällsliga nätsystem världen över för närvarande. Denna demokratiska expansion är utomordentligt stark, och kontakterna mellan förvaltning och medborgare vidareutvecklas snabbt under slutet av 1990-talet.

Några referenser

Arbetsgrupp för SamhällsGuiden, Inrikesdepartementet

Becker, T - Couto, R, Teaching democracy by being democratic, Praeger, USA, 1996

IT-kommissionen, IT - Vingar åt människans förmåga, SOU 1994:118

KFB m fl, Digital demokrati, Dokumentation från seminarium arrangerat av bl a KFB, 1996-11-08

Nätadresser, Se texten ovan

Ohlin, T, Direktdemokrati i dataåldern, 1971

Ohlin, T, Samhällsdialogen - Planering av forskning om kontakter mellan medborgare och samhälle. KFB, 1996-11-08 (Arbetsdokument, under färdigställande, 1996-12-31)

Schwartz, E, Net Activism; How citizens use the Internet, Songline Studies, USA, 1996