



INTERNATIONELLA HANDELSHÖGSKOLAN
HÖGSKOLAN I JÖNKÖPING

Internet – en betydelsefull faktor för ett demokratiskt EU?

En fallstudie av den regionala webbportalen "EU-kompassen"

Filosofie kandidatuppsats inom informatik

Författare: Jenny Knudsen

Handledare: Jörgen Lindh

Jönköping April 2006



JÖNKÖPING INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL
JÖNKÖPING UNIVERSITY

Internet – a significant element in a democratic EU?

A case study of the regional web portal "EU-kompassen"

Bachelor's thesis in informatics

Author: Jenny Knudsen

Tutor: Jörgen Lindh

Jönköping April 2006

Filosofie kandidatuppsats inom informatik

Titel:	Internet – en betydelsefull faktor för ett demokratiskt EU? – En fallstudie av den regionala webbportalen ”EU-kompassen”
Författare:	Jenny Knudsen
Handledare:	Jörgen Lindh
Datum:	2006-04-18
Ämnesord:	demokrati, e-demokrati, EU, Internet, kommunikation

Sammanfattning

Kommunikation med medborgarna är en viktig fråga inom EU. Under hösten 2005 och våren 2006 togs en ny kommunikationsstrategi fram av EU-kommissionen. Strategin ska långsiktigt stärka demokratin inom EU och verka för ett EU där medborgarna har tillgång till den information och de verktyg som är nödvändiga för ett aktivt deltagande i EU-politiken. Den nya kommunikationsstrategin bygger på samverkan med lokala aktörer och ett viktigt verktyg för strategins uppfyllelse är Internet. ”EU-kompassen”, Jönköpings läns webbportal för EU-frågor, har som syfte att skapa kunskap om, samt ett större intresse för och deltagande i EU-frågorna bland invånarna Jönköpings län och är således intressant i sammanhanget. Syftet med uppsatsen är att undersöka EU-kompassens möjligheter att bidra till uppfyllelse av målen i EU:s nya kommunikationsstrategi, och dess potential som ett demokratiskt verktyg.

Det studerade ämnesområdet är relativt nytt och utforskat. EU-kompassen är unik i sitt slag, och tidigare forskning inom området är överhuvudtaget bristfällig. För att kunna skapa en fördjupad kunskap inom området valdes därför att göra en kvalitativ fallstudie av portalen. Studien genomfördes enligt det hermeneutiska angreppssättet med deltagande observation som huvudsaklig datainsamlingsmetod.

Resultatet av studien är att det finns en övergripande god överensstämmelse mellan EU-kompassen och målen i EU:s kommunikationsstrategi samt de krav som kan ställas på ett demokratiskt verktyg. Det största problemet är den bristande användningen av EU-kompassen. Medborgarnas deltagande är inte bara ett viktigt mål i EU:s nya kommunikationsstrategi utan också väsentligt ur ett demokratiskt perspektiv. Det som EU-kompassen måste fokuseras på är att tillhandahålla möjligheter för alla att delta, att presentera ett innehåll som alla kan ta till sig samt att ta särskild hänsyn till användare med speciella behov. Dessutom är en förutsättning för användning av portalen att dess innehåll faller användarna i smaken. Det kan till och med vara aktuellt att tillhandahålla innehåll som går ifrån portalens egentliga syfte, så länge det lockar användare.

Undersökningar har visat att medborgarna vill att EU ska göra mer för att engagera dem, så potentialen för EU-kompassen finns men för att lyckas krävs en del åtgärder. Först och främst är det väsentligt att ta reda på vad användarna verkligen är intresserade av för innehåll. Dessutom måste metoder för informationshantering och utveckling förbättras. I det fall syftet är att EU-kompassen ska ha en direkt påverkan på politiken kommer det också vara viktigt att skapa relationer mellan EU-kompassen och instanser som har ett reellt inflytande i EU-frågorna.

Bachelor's thesis in informatics

Title:	Internet – a significant element in a democratic EU? – A case study of the regional web portal “EU-kompassen”
Author:	Jenny Knudsen
Tutor:	Jörgen Lindh
Date:	2006-04-18
Subject terms:	democracy, e-democracy, EU, Internet, communication

Abstract

Communicating with the citizens is of crucial importance within the European Union. The European Commission has during the autumn 2005 and spring 2006 developed a new strategy for communicating with the citizens. The strategy aims to give the citizens access to the information and the tools that are necessary for their active participation in EU-matters. The long-term objective is to strengthen the democracy within the EU. The communication strategy should be implemented in a joint action between the EU and local actors, and the Internet is pointed out as an important tool for its fulfillment. “EU-kompassen”, Jönköping County’s web portal for EU-information, has the purpose of creating knowledge of, and increased interest and participation in EU-matters among the citizens of the Jönköping County. Thus, the portal is of special interest in the context of EU’s strategy for communication. The purpose of this thesis is to explore how EU-kompassen can contribute to fulfilling the objectives in EU’s communication strategy and its potential as a tool for democracy.

This field of study is relatively new and unexplored. As a web portal of this kind, EU-kompassen is unique, and there is a lack of existing knowledge in the particular area in general. To be able to create deeper knowledge, a qualitative case study of EU-kompassen was chosen as method for the study. The study was carried out with a hermeneutic approach, with a participating observation as the main tool for collecting the empirical data.

The result of the study indicates that there is an overall correspondence between EU-kompassen and the objectives in EU’s communication strategy, including the requirements of a democratic tool. The most significant problem though, is the public’s lack of interest in the website. Participation is not only the key element in EU’s communication strategy, but also crucial from a democratic point of view. EU-kompassen needs to offer a possibility for everyone to participate, to present a content that *everyone* can take in and to pay extra attention to users with special needs. It is also important that the portal presents a content that is demanded by the users. It might even be necessary to present information and functions that are not directly related to the purpose of the portal to attract users.

Opinion polls have shown that citizens have an interest in that EU makes more to engaging them in EU-matters. Hence, there is potential for EU-kompassen, but some actions will be necessary. Firstly it is crucial to investigate deeper into what the users real interests are. It is also of significant importance to improve the methods for information management and development. Furthermore, if the purpose of EU-kompassen is to be a tool for direct political influence it will also be necessary to engage in co-operation with relevant political actors.

Innehåll

1	Inledning.....	1
1.1	Bakgrund.....	1
1.2	Problemdiskussion	2
1.3	Syfte	4
1.4	Intressenter	4
1.5	Disposition och arbetsgång	5
2	Metod.....	6
2.1	Kunskapsanalys	6
2.2	Genomförande	6
2.2.1	Fallstudie.....	6
2.2.1.1	Ett hermeneutiskt angreppssätt	7
2.2.1.2	Datainsamlingsmetoder.....	8
2.2.1.3	Undersökningsfrågor	10
2.3	Studiens kvalitet	11
2.3.1	Trovärdighet.....	12
2.3.2	Rimlighet – validitet.....	13
2.3.2.1	Inre validitet.....	13
2.3.2.2	Yttre validitet.....	13
2.3.3	Noggrannhet	14
3	Referensram.....	15
3.1	Referensramens delar – en översikt.....	15
3.2	EU:s kommunikationsstrategi.....	16
3.2.1	EU-kommissionens handlingsplan för kommunikation	16
3.2.2	Plan D	17
3.2.3	Vitbok om EU:s kommunikationspolitik	17
3.2.4	EU-kompassens roll i EU:s kommunikationsstrategi.....	18
3.2.5	Svenskarnas intresse för EU-frågor	19
3.3	E-demokrati.....	20
3.3.1	Informationsspridning och deltagande	21
3.3.1.1	Elektroniska diskussioner och elektronisk debatt	22
3.3.2	Hinder för e-demokrati	23
3.3.2.1	Tillgång.....	23
3.3.2.2	Ytterligare hinder	24
3.3.3	Utbudet av och intresset för e-demokrati i Sverige	26
3.4	Internet som kommunikationsmedium.....	27
3.5	Webbplatsens användare.....	28
3.5.1	Internetanvändarens egenskaper	28
3.5.2	Olika målgruppers intressen och behov	29
3.5.3	Verktyg för användarundersökning	30
3.6	Webbplatsens innehåll	30
3.6.1	Insamling och kvalitetssäkring av innehåll	31
3.7	Webbplatsens användbarhet.....	32
3.8	Referensramens tillämplighet.....	32
4	Sammanställning av empiriska data.....	33
4.1	EU-kompassens syfte	33

4.2	EU-kompassens målgrupp	34
4.2.1	Kunskap om målgruppen	34
4.3	EU-kompassens innehåll.....	34
4.4	Informationshantering och utveckling	35
4.5	Användbarhet.....	36
4.5.1	Användarmedverkan.....	37
4.6	Samarbeten och kontakter	37
5	Analys.....	39
5.1	EU-kompassen som demokratiskt verktyg	39
5.1.1	Politisk påverkan.....	40
5.2	Uppfyllelse av målen i EU:s kommunikationsstrategi	41
5.2.1	Kommunikation och lokalanpassning.....	41
5.2.2	Deltagande.....	42
5.3	Förslag för vidare utveckling av EU-kompassen	42
5.3.1	Att skapa engagemang	42
5.3.2	Anpassning till användarna	43
5.3.3	Utnyttjande av Internets egenskaper som kommunikationsmedium.....	44
5.3.4	Identifiering av användarnas speciella intressen och behov	45
5.3.4.1	Indelning av målgruppen.....	45
5.3.5	Testning och utveckling av användbarheten	46
5.3.6	Förbättrad informationshantering	46
5.4	Sammanfattning	47
6	Slutsatser	48
7	Avslutande diskussion.....	50
7.1	Studiens genomförande	50
7.2	Studiens kvalitet	51
7.2.1	Trovärdighet.....	51
7.2.2	Rimlighet.....	51
7.3	Förslag på vidare studier.....	52
	Referenser	54
	Bilaga 1 Underlag för empirisk datainsamling	58
	Bilaga 2 Förstudie EU-kompassen	60
	Bilaga 3 EU-kompassens innehåll.....	69
	Bilaga 4 EU-kompassens partnerskap.....	74

Figurer och tabeller

Figur 1.1 Studiens arbetsgång	5
Figur 1.2 Uppsatsens disposition	5
Figur 2.1 Den hermeneutiska spiralen	7
Figur 3.1 Referensramens delar	15
Tabell 3.1 "Olika typer av fakta/information som sökts på Internet bland Internetanvändare 9-79 år en genomsnittlig vecka 2004 (%)"	25
Tabell 3.2 "Användningsområde ¹ för Internet bland Internetanvändare 9-79 år en genomsnittlig vecka 2004 (%)"	29

1 Inledning

Nedan följer en introduktion till uppsatsens ämne. Problemdiskussion och syfte preciserar vad som behandlas i uppsatsen. Därefter definieras uppsatsens intressenter. För tydlighetens skull avslutas med en översikt av studiens genomförande och uppsatsens disposition.

1.1 Bakgrund

Under 2000-talet har det skett en kraftig utveckling av funktioner, möjligheter och användningsområden för webben (Langen, 2004). Internet används idag för åtskilliga ändamål och av många olika kategorier av människor. De flesta företag har nuförtiden en hemsida (drygt 80 % av svenska företag med minst 10 anställda hade år 2005 en webbplats (Statistiska Centralbyrån, 2005)) och utbudet av helt webbaserade tjänster, så som e-handelssajter och sökmotorer är idag mycket stort. Också ickekommersiell verksamhet hittar ut på nätet. Över stora delar av världen har sedan 1990-talet många initiativ tagits för att skapa ett mer välutvecklat informationssamhälle där alla kan dra nytta av de nya möjligheter som växt fram tack vare informationsteknologin (Grönlund, 2001a). Så kallad Electronic Government, eller e-government blir alltmer vanligt (se till exempel Grönlund & Ranerup, 2001). Begreppet e-government innefattar, beroende på hur det definieras, olika typer av IT-användning inom den offentliga sektorn (se Grönlund, 2001a). Enligt den svenska modellen har e-government som syfte dels att ge bättre service och tillgång till information, dels att öka medborgarnas deltagande i den demokratiska processen (Grönlund, 2001a). Begreppet innefattar således både elektronisk förvaltning och e-demokrati.

Demokratiaspekten ingår alltså i begreppet e-government. Processerna för deltagande inom den svenska demokratin har förändrats sedan förra seklet (Justitiedepartementet, 2002b). Medborgarna har blivit mer självständiga i sitt politiska tänkande. Bland annat har människors anslutning och lojalitet till partier och andra politiska sammanslutningar minskat, och mer individuella former för deltagande, så som personlig kontakt med politiker eller att skriva insändare, har blivit mer populära. Det har växt fram nya forum för den politiska aktiviteten, bland annat tack vare informationsteknologin. Möjligheter för medborgarna att söka information, inhämta kunskap samt föra dialog och debattera¹ med hjälp av informationsteknologi blir allt viktigare i samhället. I regeringens proposition ”Demokrati för det nya seklet” framhålls att möjligheten för medborgarna att utnyttja Internet för informationssökning, kunskapsutveckling och dialog är viktig för den framtida demokratin (Justitiedepartementet, 2002b).

Utvecklingen av elektroniska tjänster inom offentlig sektor i Sverige går under namnet 24-timmarsmyndigheten. Begreppet 24-timmarsmyndigheten innebär att offentlig förvaltning bättre ska möta medborgares och företagens behov genom att bland annat bli mer tillgänglig oberoende av tid eller geografi, erbjuda tjänster av hög kvalitet samt lyssna på

¹ Begreppen *debatt* och *debattera* förekommer på en mängd ställen i uppsatsen, i ett par olika betydelser. ”Debatt” betyder, enligt Svenska akademiens ordbok (2006), ”meningsutbyte” och ”debattera” betyder ”dryfta” eller ”diskutera”. I uppsatsen används inte begreppet *debatt* i någon strikt mening utan förekommer dels i bemärkelsen direkt diskussion mellan personer, antingen på elektronisk väg eller med fysisk närvaro, dels med innebörden av en allmän diskussion i samhället, både mellan människor och i media.

medborgarna (Finansdepartementet, 2003). Idag finns stora möjligheter, både för privatpersoner och för företag att via webben utföra olika ärenden hos offentliga myndigheter (se till exempel 24-timmarsdelegationen, 2005b). Under perioden augusti-september år 2005 hade offentliga webbplatser nästan tre miljoner besökare, vilket motsvarar 60 % av Internetanvändarna, och bland både medborgare och företag ökar användningen av offentliga e-tjänster årligen (24-timmarsdelegationen, 2005b). I internationella jämförelser av IT-användning för demokratiska ändamål visar Sverige goda resultat när det gäller förvaltning (24-timmarsmyndigheten tas upp som ett gott exempel), men i utnyttjande av IT för medborgardeltagande och interaktivitet har Sverige inte kommit lika långt (Bjurström, Ilshammar & Åström, 2005).

1.2 Problemdiskussion

Stor del av forskningen inom e-demokrati i Sverige har inriktats på kommuner och statliga myndigheter (se till exempel Ranerup, 2001; Åström, 2004). Populära webbplatser för samhällsinformation är Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, CSN och Skatteverket (Englund & Sundin, 2004). Samtliga av dessa är verksamheter med påtagligt efterfrågade tjänster. Medborgare måste helt enkelt exempelvis deklarerar och söka jobb eller bostadsbidrag, och med tanke på dagens IT-mognad bland befolkningen är det naturligt att det finns ett intresse för att utföra ärendena på nätet. För aktiviteter som diskussion och debatt med demokratiska förtecken är det inte lika populärt att använda Internet (24-timmarsdelegationen, 2005a). Detta kan dock inte bero på bristande intresse för Internet som interaktivt medium. Faktum är att diskussionsforum är ett populärt inslag på Internet (Nordicom-Sverige, 2005). Förklaringen måste helt enkelt ligga i ett bristande intresse för sakfrågorna. Det är därför intressant att fråga sig hur ett intresse kan skapas för webbplatser som förmedlar information om något medborgarna inte är uttryckligen intresserade av och där det inte finns ett explicit incitament för den enskilde medborgaren att använda dem.

Det är relevant att skapa kunskap om denna typ av webbplatser eftersom de, även om det inte finns ett uttryckt intresse för dem hos medborgarna, är viktiga för samhället av exempelvis demokratiska skäl. Kunskap om denna kategori webbplatser kommer att bli alltmer användbar när vi går mot ett samhälle där ny teknik kan komma att bli ett vanligt inslag i den demokratiska processen.

Ett typiskt exempel på frågor där det saknas intresse hos medborgarna men som är viktiga för demokratin är EU-frågorna. År 2005 växte sig debatten om demokratin inom EU allt starkare. Det misslyckade försöket att enas om en ny konstitution och ett sjunkande förtroende för EU bland medborgarna intensifierade diskussionen om EU-medborgarnas intresse för och möjligheter att påverka i EU-frågorna. Undersökningar har visat att förtroendet för EU och medborgarnas uppfattning om möjligheten att påverka har sjunkit (se Europeiska kommissionen, 2005). Därför framhåller nu EU-kommissionen betydelsen av att arbeta för ett ökat förtroende för och en ökad delaktighet i EU-frågorna hos medborgarna, och att lyssna på deras åsikter (Europeiska gemenskapernas kommission, 2005b). Under hösten 2005 och våren 2006 togs ett antal initiativ för att skapa en ny strategi för kommunikation inom EU. I juli 2005 presenterade EU-kommissionen sin handlingsplan för kommunikation (Europeiska gemenskapernas kommission, 2005a). Handlingsplanens syfte är att skapa en mer effektiv kommunikation från EU-kommissionen till medborgarna. I oktober 2005 lade EU-kommissionen sedan fram ”Plan D” för demokrati, dialog och debatt (Europeiska gemenskapernas kommission, 2005b). Syftet med Plan D är stimulera till debatt på alla nivåer inom EU med en utgångspunkt i att

lyssna på medborgarna och skapa förutsättningar för att agera utifrån deras åsikter. Som en uppföljare till EU-kommissionens handlingsplan för kommunikation presenterades i februari 2006 en så kallad Vitbok² om en ny kommunikationsstrategi för EU (Europeiska gemenskapernas kommission, 2006). Vitboken identifierar ett antal huvudområden som ska fokuseras och dess syfte är att samla aktörer från alla EU-nivåer kring den nya strategin för kommunikation inom EU. Detta ska skapa en ökad medvetenhet och ett bestående engagemang i frågorna. De tre ovan nämnda dokumenten ingår tillsammans i den långsiktiga planen för att stärka demokratin inom EU och skapa ett EU där medborgarna har tillgång till den information och de verktyg som är nödvändiga för ett aktivt deltagande i EU-politiken. För enkelhetens skull kommer i uppsatsen benämningen ”EU:s kommunikationsstrategi” användas som samlingsbegrepp för de tre dokumenten.

I den nya kommunikationsstrategin finns en mängd åtgärder som ska implementeras centralt inom EU men det betonas att strategins framgång är starkt avhängig en samverkan med andra EU-aktörer. Lokala och regionala aktörer (exempelvis Europe Direct-kontoren³) betonas extra eftersom det är av stor vikt att kommunikationen lokalanpassas. Implementeringen av strategin ska utgå ifrån respektive medlemsland men det finns inga konkreta eller utförliga förslag på hur strategin ska implementeras på det lokala planet. Ett verktyg som dock lyfts fram som betydelsefullt för realisering av den kommunikation och den debatt som framhålls i kommunikationsstrategin är Internet. Med tanke på den lokala inriktningen som framhålls i kommunikationsstrategin är det därför intressant att fråga sig hur Internet kan användas på det lokala planet för att uppfylla målen i strategin.

I Jönköpings län finns ett intressant exempel på detta, den regionala webbplatsen ”EU-kompassen” (www.eukompassen.se), som lanserades den 9 maj 2005. Portalen är ett samarbete mellan flera EU-anknutna organisationer i Jönköpings län och startade som ett EU-finansierat projekt för lokala samarbeten. Initiativtagare är Euro Info Centre Jönköpings län AB (EIC) (se bilaga 4 för närmare beskrivning av EIC). EIC hade under en längre tid identifierat en allmän uppfattning om att EU-information är för ostrukturerad och svår att anknyta lokalt samt ett bristande intresse för EU-frågorna i Jönköpings län. Detta menar man på EIC leder till att potentialen med Sveriges EU-medlemskap försummas i länet. EU-kompassen skapades som ett verktyg för att förbättra situationen.

EU-kompassen ska sammanställa och distribuera EU-information ur ett länsperspektiv samt vägleda och hänvisa till källor och institutioner för ytterligare information. Syftet är främst att informationsspridningen ska bidra till kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte inom regionen för att öka medvetenheten och förståelsen för, samt delaktigheten i EU-relaterade frågor. Portalen ska bidra till att länets medborgare blir mer medvetna och får tillgång till bättre möjligheter att ta till sig information och därmed kunna påverka EU-frågorna bättre.

Satsningen på EU-kompassen ligger i linje med EU:s nya strategi för kommunikation med medborgarna. EU-kompassen är också av speciellt intresse som lokal aktör i det här sammanhanget eftersom portalen är länets motsvarighet till ett Europe Direct-kontor, vilka

² Dokument som innehåller förslag till åtgärder inom ett speciellt område (Europeiska kommissionen, 2006).

³ Europe Direct-nätverket ska stå för kontakten mellan medborgarna och EU på lokal nivå. Europe Direct-kontoren har till uppgift att informera och svara på frågor samt att tillhandahålla lokalanpassad information, men också att aktivt stimulera lokal och regional debatt om EU samt att förmedla feedback från medborgarna till EU:s centrala institutioner (Europeiska kommissionen, 2006).

framhålls som viktiga lokala aktörer för implementering av EU:s kommunikationsstrategi. Eftersom det i Jönköpings län inte finns något Europe Direct-kontor har EU-kompassen nämligen blivit associerad medlem i det svenska Europe Direct-nätverket och ska där, på uppdrag av Regionförbundet Jönköpings län, representera länet och bevaka vad som händer i nätverket.

Som portal med syftet att samla EU-information och EU-relaterad verksamhet för en region på ett och samma ställe, och lyfta fram EU-frågorna ur det lokala perspektivet, är EU-kompassen unik i sitt slag i Sverige⁴. Också detta gör portalen till ett intressant exempel.

Med utgångspunkt i ovanstående resonemang blir uppsatsens frågeställning:

På vilket sätt kan EU-kompassen bidra till att infria målen i EU:s nya kommunikationsstrategi?

Med tanke på de demokratiska värderingar som EU:s kommunikationsstrategi vilar på, framförallt när det gäller medborgarnas deltagande, är det också intressant att undersöka EU-kompassen ur ett demokratiskt perspektiv, det vill säga kan EU-kompassen användas som ett verktyg för demokrati?

1.3 Syfte

Uppsatsens syfte är att undersöka hur EU-kompassen, som ett verktyg för kommunikation, uppfyller målen i EU:s nya kommunikationsstrategi och kraven på ett demokratiskt instrument. Syftet är också att, i de fall målen och kraven inte infrias, ge förslag på åtgärder och tillvägagångssätt för att bättre uppfylla dem.

1.4 Intressenter

Utöver det akademiska intresset i uppsatsens frågeställning som berörs i problemdiskussionen ovan finns ett antal aktörer och situationer som uppsatsens frågeställning och dess resultat i praktiken kan vara av intresse för.

För det första kommer uppsatsens resultat att kunna vara användbart i situationer där arbete med lokal implementering av EU:s kommunikationsstrategi bedrivs.

Med tanke på demokratiaspekten i uppsatsens syfte kommer också andra lokala aktörer med intresse i demokratiska processer, exempelvis kommuner, kunna finna uppsatsens resultat användbart.

Dessutom kan andra typer av icke-kommersiella webbplatser som vill skapa intresse för frågor där det verkliga intresset, så som för EU-frågorna, är begränsat, exempelvis lobbyorganisationer, komma att ha nytta av resultatet.

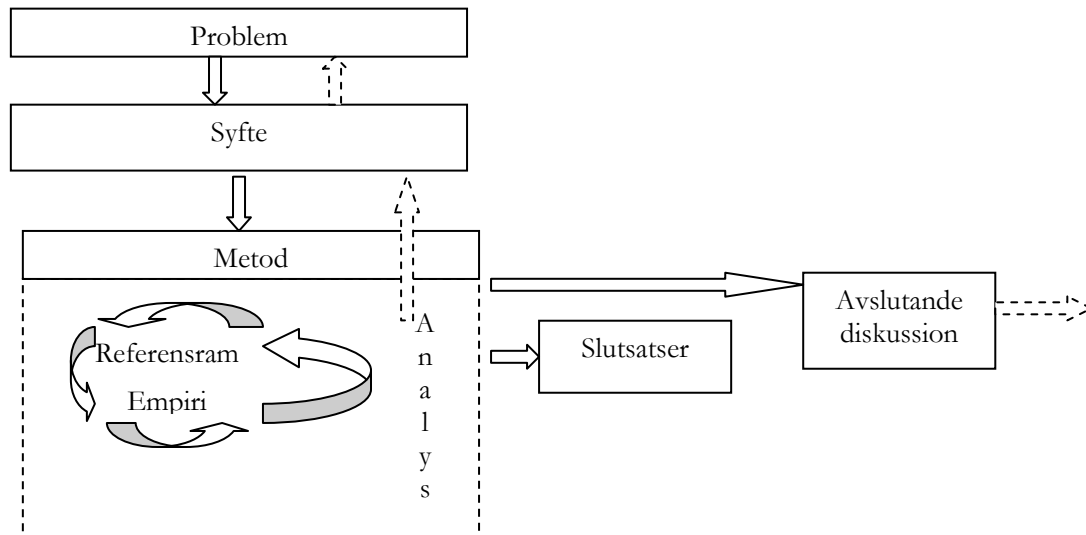
Också de organisationer som står bakom EU-kompassen, exempelvis Regionförbundet (EU-kompassens huvudfinansiär), samt övriga aktörer i Jönköpings län som har ett intresse i ett kvalitativt EU-arbete i regionen, kan betraktas som intressenter. Med tanke på att EU-

⁴ EIC har endast uppmärksammat en liknande portal i landet, ”EU-portal Skåne” (www.euportal.org). Portalen drivs av organisationer med koppling till regionen och till EU. Portalen innehåller EU-information som är relevant för aktörer i Skåne men är mer en statisk informationsportal än en aktiv förmedlare av de lokala aspekterna av EU-frågorna.

kompassen är relativt ny och fortfarande i utvecklingsstadiet kan uppsatsen ge uppslag och intressanta infallsvinklar inför framtida utveckling av EU-kompassen specifikt, men också för EU-arbetet i Jönköpings län i allmänhet.

1.5 Disposition och arbetsgång

För att tydliggöra studiens arbetsgång presenteras här upplägget i stora drag.



Figur 1.1 Studiens arbetsgång

Den inledande **problembeskrivningen** har mynnat ut i ett **syfte** som ska besvara uppsatsens frågeställning.

Metoden är det tillvägagångssätt som används för att genomföra studien och har valts med hänsyn till dess lämplighet att kunna uppfylla studiens syfte. Metoden anger hur den empiriska datan samlas in samt hur teori (**referensram**) och **empiri** analyseras tillsammans. Referensramen består av teori och forskning som är relevant för uppsatsens ämne och som kan utgöra underlag för den empiriska undersökningen. Den bearbetas också, tillsammans med empirin, i **analysen**, som är den process som ska besvara uppsatsens övergripande frågeställning och uppfylla dess syfte.

Analysen mynnar sedan ut i ett antal **slutsatser**.

I en **avslutande diskussion** diskuteras genomförandet av studien, dess kvalitet samt förslag på vidare studier.

Som framgår av figur 1.1 är de olika delmomenten iterativt sammanhängande. I uppsatsen presenteras de i följande ordning:

Problem > Syfte > Metod > Referensram > Empiri > Analys > Slutsatser > Avslutande diskussion

Figur 1.2 Uppsatsens disposition

2 Metod

Metoden är en nödvändig del för att planera arbetet med en undersökning (Holme & Solvang, 1996/1997). Metoden ska väljas utifrån en kunskapande och vetenskaplig ansats samt hur den aktuella frågeställningen bäst kan besvaras (Gustavsson, 2004). I detta kapitel beskrivs den vetenskapliga ansats, den metod och det tillvägagångssätt som använts i uppsatsen.

2.1 Kunskapsanalys

Den kunskap som eftersökts i uppsatsen ska kunna användas som vägledning för webbplatser i en speciell *kontext*, det vill säga webbplatser med speciella och likartade egenskaper (så som de som tas upp i avsnitt 1.4 om intressenter). Egenskaper som finns dels hos webbplatsen i sig, dels i den miljö som omger den. Exempel på gemensamma egenskaper för den här typen av webbplatser kan vara att de har en bred målgrupp, svårigheter att locka användare och att de ska uppfylla någon form av samhällsnytta. Denna typ av kunskap, som ger anvisningar och direktiv för speciella situationer, kallas *normativ kunskap* (Goldkuhl, 1998).

Som framkom i problemdiskussionen är det studerade fenomenet relativt nytt och utforskat. Det finns tillgänglig forskning och teori inom närliggande områden som är tillämplig i sammanhanget, men för att kunna dra relevanta slutsatser fann jag det nödvändigt att anpassa studien till den speciella situationen. Att samla in empiriskt material från den aktuella situationen för att sedan tolka och analysera det tillsammans med tillgänglig teori, ansåg jag skulle möjliggöra slutsatser grundade i teori samt relevanta just för det speciella fenomen som jag valt att studera. Teorin som använts, och som presenteras i referensramen (kapitel 3), består av olika områden med mer eller mindre direkt anknytning till det studerade fenomenet. Därmed har den också fordrat olika grader av anpassning till kontexten i analyskedet.

2.2 Genomförande

Det finns många olika metoder att välja på för genomförandet av studier. Grundläggande görs en åtskillnad mellan kvantitativa och kvalitativa metoder (Holme & Solvang, 1996/1997). Min strävan med studien var att beskriva och uppnå en djupare förståelse för ett specifikt fenomen och jag valde därför att använda mig av kvalitativ metod. Kvalitativ metod lämpar sig bra för att uppnå helhetliga beskrivningar av egenskaper och kvaliteter hos speciella företeelser (Repstad, 1999).

2.2.1 Fallstudie

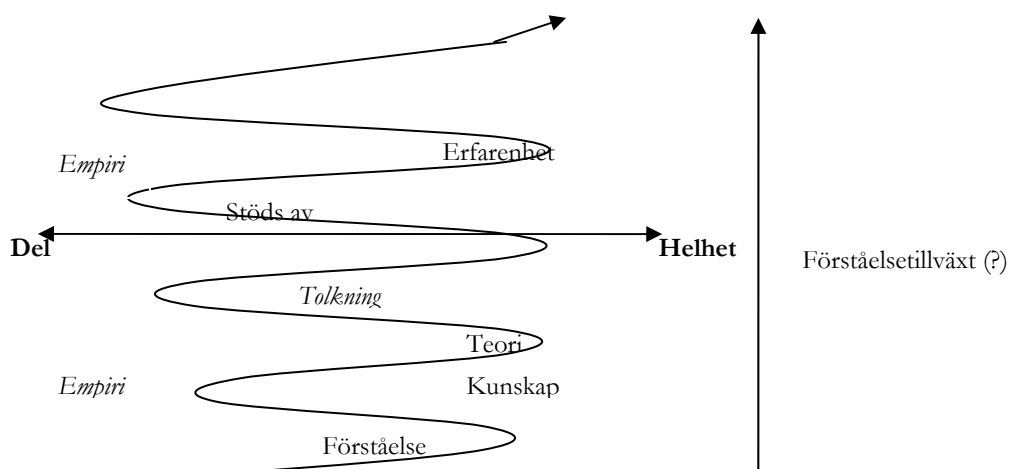
Kunskap inom den kvalitativa forskningen uppnås enligt Repstad (1999) genom närhet till det som undersöks och att situationen undersöks med ett inifrånperspektiv. Flyvbjerg (1991) menar att den forskare som placerar sig själv i det sammanhang som studeras har stor möjlighet att uppnå den högst utvecklade formen av kunskap. Utifrån detta resonemang valde jag att göra en kvalitativ fallstudie av EU-kompassen. En fallstudie är en studie av ett eller ett mindre antal fall som studeras ingående och ur flera dimensioner (Lundahl & Skärvad, 1999). Merriam (1994) framhåller kvalitativa fallstudiers fokus på tolkning och förståelse och dess lämplighet som metod i situationer där en fullständig bild av ett komplext fenomen ska förmedlas, och då en djupare förståelse är av betydelse. En fallstudie lämpar sig alltså väl med tanke på den grad av tolkning och den fullständiga, men

också djupare insikt om situationen som, med tanke på att det studerade fenomenet är relativt outforskat, var nödvändig att uppnå för att kunna dra relevanta slutsatser. Eftersom en fallstudie genomförs på en verklig situation och därmed ger en realistisk beskrivning av, och förståelse för fenomenet ger den också goda möjligheter att utveckla normativ kunskap (Merriam, 1994). Den kunskap som eftersökts i studien har definierats som just normativ kunskap som ska kunna ge vägledning för speciella situationer.

Valet av fall ska göras utifrån huruvida den kunskap som kan genereras från fallet kan antas var relevant med tanke på syftet med studien (Lundahl & Skärvad, 1999). Enligt Repstad (1999) kan det vara speciellt fruktsamt för kunskapsutvecklingen att välja ett unikt fall. EU-kompassen är ett intressant och relevant fall att studera eftersom det är en unik webbplats i sitt slag som går i bräschen för den lokala anpassningen av EU-informationen via Internet i Sverige. Det faktum att EU-kompassen är en nyligen lanserad portal som fortfarande är under utveckling gör den också till ett intressant exempel. Det är nämligen ofta fruktsamt att välja ett fall där problemlösningsperspektivet är centralt (Lundahl & Skärvad, 1999). Flyvbjerg (1991) menar att studier av fall som är extrema eller representerar ytterligheter ofta ger mer information än det typiska fallet. Författaren menar att den typen av fall ofta ger större insyn i den grundläggande problematiken hos en situation. Författaren argumenterar för att det ger ökade möjligheter att nå på djupet i den studerade situationen samt att det ger studien en ökad generaliserbarhet.

2.2.1.1 Ett hermeneutiskt angreppssätt

Med tanke på att studien skulle utveckla kunskap för en speciell situation, och att det skulle ske genom en växelverkan mellan teori och empiri fann jag det lämpligt att utgå från ett så kallat hermeneutiskt angreppssätt. Hermeneutiken utgår ifrån kunskapens relation till speciella kontexter och kan därför bidra till förståelse och insikt som direkt kan appliceras på speciella situationer (Lundahl & Skärvad, 1999). Den hermeneutiska processen innebär en dynamisk interaktion, mellan tidigare erfarenhet och kunskap, teori, tolkning och förståelse, som möjliggör en fördjupad insikt (Ödman, 2004). Denna process initieras med forskarens befintliga insikt (här uppsatsens bakgrund och problem), synsätt (i det här fallet mina värderingar och preferenser) samt kunskap (referensramen), och fortgår sedan i en kontinuerlig växelverkan mellan fokus på helheten och fokus på delarna hos det studerade fenomenet. Hermeneutiken kan beskrivas med den så kallade *hermeneutiska spiralen*. Se figur 2.1 (Gustavsson, 2003, återgiven i Ödman, 2004, s.78).



Figur 2.1 Den hermeneutiska spiralen

Figur 2.1 visar den hermeneutiska tolkningsprocessen där växelverkan mellan helheten och delarna leder till ökad förståelse genom att empirin tolkas utifrån en förförståelse (kunskap, teori, erfarenhet samt de nya tolkningar som växer fram i processen) för den studerade företeelsen. Frågetecknet i modellen symboliserar risken för att en god förståelsetillväxt inte inträffar. Exempel på en sådan situation är om förutfattade meningar färgar den nya information som framkommer och därmed hindrar en utökad förståelse. Jag återkommer i avsnitt 2.3 till hur risken för situationer som denna har hanterats i uppsatsen.

En första utgångspunkt ska enligt hermeneutiken alltså tas i befintlig kunskap och förståelse. I uppsatsens inledningsskede identifierades relevant litteratur utifrån mina värderingar och den kunskap jag redan hade om fallet. Grundläggande utgångspunkt var uppsatsens frågeställning och syfte. Enligt det hermeneutiska angreppssättet påbörjade jag sedan datainsamlingen parallellt med sammanställningen av referensramen, vilket kontinuerligt gav teoretiska indikationer på vad som skulle eftersökas i den empiriska studien. Det insamlade empiriska materialet gav i sin tur kontinuerligt indikationer på behov av ytterligare teori till referensramen. För att specificera uppsatsens frågeställning och syfte togs ett antal undersökningsfrågor fram (se avsnitt 2.2.1.3). Frågorna togs fram med utgångspunkt i referensramen. Referensramen består av den information som kan anses intressant för uppsatsens frågeställning. Undersökningsfrågorna definierar på så sätt vilken information som var relevant att studera i den empiriska undersökningen, för att i studiens slutskede kunna genomföra en god analys och dra relevanta slutsatser.

I kvalitativa studier måste den insamlade informationen analyseras också kontinuerligt under den empiriska undersökningens gång, något som är nödvändigt för att bestämma undersökningens fortsatta inriktning (Merriam, 1994). Jag analyserade därför också kontinuerligt den insamlade informationen under datainsamlingen, vilket hjälpte till i identifieringen av behovet av ytterligare teori och empirisk data. I analysprocessen växlade jag kontinuerligt fokus mellan helheten och delarna i det insamlade materialet. När stora delar av materialet var insamlat funderade jag först över huruvida den övergripande frågeställningen kunde anses besvarad, för att sedan titta närmare på respektive undersökningsfråga och dess bidrag till uppfyllelsen av den övergripande frågeställningen. Jag använde mig alltså växelvis av uppsatsens frågeställning och syfte, och de mer specifika undersökningsfrågorna.

2.2.1.2 Datainsamlingsmetoder

Fallstudier kan genomföras med hjälp av flera olika datainsamlingsmetoder. Eftersom jag arbetar på Euro Info Centre (EIC) med EU-kompassen, och har gjort det sedan arbetet med portalen initierades, har jag haft möjlighet att som deltagare under en längre tid studera situationen på nära håll. Detta kan betraktas som en så kallad deltagande observation. Deltagande observation innebär att den som observerar är en av aktörerna i det förhållande som observeras, vilket möjliggör en djupare förståelse (Ejvegård, 2003). Observationen har utgjorts av mitt dagliga arbete med innehållet på portalen och i den löpande kontakten med de medverkande organisationerna, samt på möten och i diskussioner inom partnerskapet⁵. Studiens empiriska data består således i första hand av mina egna observationer och erfarenheter, inklusive observationer av EU-kompassen och dess innehåll som sådant. De data som insamlats genom observation har kommit från

⁵ De organisationer som operativt men också finansiellt står bakom EU-kompassen. Se avsnitt 4.6 för närmare beskrivning.

erfarenheter som jag fått då jag med hjälp av bevakning av EU-information och aktualiteter, samt i kontakter med olika lokala aktörer (allt ifrån företag och organisationer till privatpersoner), arbetat med att ta fram och anpassa information till EU-kompassen. Jag har också erhållit mycket kunskap i de dagliga diskussioner och samtal vi för på EIC, samt i kontakt med användare som har frågor eller synpunkter beträffande EU-kompassen. Jag har också studerat vissa dokument, så som EU-kompassens förstudie (se bilaga 2), presentationsmaterial och minnesanteckningar från möten och dylikt. Presentationsmaterial har varit exempelvis projektansökningar för EU-kompassen. Dessa har gett mig relevant information om syftet med och tankarna kring portalen och dess utveckling. Minnesanteckningar har hjälpt mig att fräscha upp kunskapen från arbete med portalen innan min uttalade observation påbörjades. Dessutom har min bevakning av arbetet med den nya kommunikationsstrategin inom EU gett mig kunskap som varit relevant för uppsatsens frågeställning och syfte.

För att komplettera informationen från mina observationer valde jag att genomföra en intervju med respondenter inom organisationen som jag ansåg kunde komplettera min egen kunskap, och på så sätt ge en mer fullständig bild av fallet. Respondenterna var EIC:s VD, C-G Björstrand och projektledare för EU-kompassen, Malin Jönsson. Med tanke på att det finns en del planerad utveckling av EU-kompassen inom den närmsta framtiden inhämtades även information från leverantören av portalens tekniska verktyg. Denna information handlade om egenskaper hos de ytterligare funktioner som planeras på portalen.

Intervjun med de två respondenterna från EIC genomfördes i studiens slutskede. Syftet med intervjun var att komplettera den information som jag samlat in under mina observationer. Eftersom jag ville främja en varierad och givande diskussion genomfördes intervjun med de två respondenterna vid ett och samma tillfälle. Detta skulle i och för sig ha kunnat hindra att respektive respondents egna åsikter och tankar kom fram eller medfört att de styrt eller hindrat varandras resonemang. Min erfarenhet från att ha arbetat tillsammans med de båda respondenterna under en längre tid är dock att de inte undviker att föra fram åsikter som motsäger den andres, och att de ofta kompletterar varandra på ett bra sätt. Jag såg därför inte detta som ett problem utan snarare en möjlighet att få fram ett djupare resonemang kring undersökningsfrågorna. Dessutom eftersöktes i intervjun i mångt och mycket faktabetonad information som respondenternas personliga åsikter inte i någon högre grad kunde påverka.

Intervjun genomfördes i diskussionsform med underlaget för den empiriska datainsamlingen som utgångspunkt. Att inte använda tydligt avgränsade frågor ger större frihet till respondenten som också blir mer aktiv i svaret (Repstad, 1999). Något som jag med tanke på den undersökta situationens komplexitet ville uppnå. Enligt Merriam (1994) är det viktigt för kvaliteten på intervjuretatsatet att respondenten är insatt i ämnet och kan förstå de frågor som ställs. De respondenter som användes i studien är, i och med sina roller på EIC, mycket väl insatta i området. Dessutom distribuerades underlaget för datainsamlingen till respondenterna i förväg för att de skulle kunna reflektera över frågorna innan intervjun. Under intervjun tillhandahöll jag också, i de fall där det fanns oklarheter, förklaringar av frågorna utifrån den teori de grundats på. Referensramen i hela sitt utförande delgavs dock inte respondenterna innan intervjun. Detta med anledning av att jag ville att de skulle ha ett "öppet sinne" i diskussionen. Min avsikt var att undvika svar som respondenterna ansåg var "rätt" svar utifrån den teori frågorna grundats på, samt att respondenterna skulle kunna bidra med information som jag själv inte redan tagit i

beaktande i referensramen. Detta ansåg jag också skulle kunna ge mig uppslag på ytterligare teori att studera.

När materialet från observationen och intervjun sedan sammanställts, distribuerades det, tillsammans med ett antal kompletterande frågor, till respondenterna för genomläsning och kontroll av dess korrekthet. De kompletterande frågor som hade uppkommit i det här läget handlade om samarbeten och kontakter med politiska instanser och media (se ”Samarbeten och kontakter” i bilaga 1). Frågorna hade tagits fram ur ytterligare teori som jag, utifrån de nya uppslag jag fått under intervjun, studerade efter intervjutillfället. De kompletterande frågorna besvarades men i övrigt framkom inga kommentarer eller ändringar i det sammanställda materialet. Efter tillägg av den kompletterande informationen distribuerades materialet ytterligare en gång till respondenterna. Inte heller denna gång inkom några kommentarer.

Flera kompletterande undersökningsmetoder har alltså använts för datainsamlingen. Detta anser jag har gett mig en djup förståelse samt en övergripande bild av fallet. Dessutom utgjorde detta tillvägagångssätt en sorts kontroll över att det var korrekt och relevant information som samlades in. Information som framkom via en undersökningsmetod, och som verkade på något sätt felaktig eller irrelevant kunde undersökas med hjälp av en annan metod, vilket gjorde det möjligt att säkerställa eller förkasta den. Att använda flera olika tillvägagångssätt vid datainsamling ger dessutom, enligt Patel och Tebelius (1987), arbetssättet som helhet en högre grad av tillämplighet.

2.2.1.3 Undersökningsfrågor

Nedan presenteras uppsatsens undersökningsfrågor.

Följande två frågor är centrala för att kunna uppfylla uppsatsens syfte:

- **Hur uppfyller EU-kompassen målen i EU:s kommunikationsstrategi?**
- **Uppfyller EU-kompassen kraven på ett demokratiskt verktyg?**

Dessa frågor är centrala eftersom uppsatsens syfte övergripande handlar om att studera EU-kompassen i relation till EU:s kommunikationsstrategi och som ett demokratiskt verktyg. Här är det relevant att titta på EU-kompassens egenskaper i relation till det som tas upp i kommunikationsstrategin och de krav som ställs på demokratiska IT-verktyg.

Nedan presenteras de områden som identifierats som relevanta att titta närmare på i den empiriska undersökningen för att kunna besvara de två övergripande frågorna. Dessa områden är de som utgjort grunden till underlaget för den empiriska datainsamlingen. För att visa på vilken typ av frågor som använts i datainsamlingen ges under respektive rubrik nedan några exempel på frågor från underlaget. Hela underlaget presenteras i bilaga 1.

EU-kompassens syfte och målgrupp

- Vilket är EU-kompassens syfte?
- Finns kunskap om målgruppen, dess åsikter, krav och behov?

EU-kompassens innehåll

- Vad innehåller EU-kompassen?
- Vilka frågor tas upp och varför? På vilket sätt tas frågorna upp?
- Finns möjligheter för medborgarna att uttrycka sina åsikter? Hur?

- Finns möjligheter till dialog och debatt på EU-kompassen?

Informationshantering och utveckling

- Vilka källor kommer informationen ifrån?
- Finns det rutiner för informationshantering? Hur bestäms innehållet?

Användbarhet

- Tas särskild hänsyn till användare med speciella behov? Funktionshindrade, äldre och invandrare?

Samarbeten och kontakter

- Har EU-kompassen någon koppling till en redan etablerad demokratisk struktur?
- Vilka relationer finns med lokal media?

Frågan om EU-kompassens syfte och målgrupp är viktig för den grundläggande utvärderingen av EU-kompassen som verktyg i relation till EU:s kommunikationsstrategi och demokratiska aspekter. Information om portalens målgrupp är av speciellt intresse med tanke på demokratiaspekten, där en viktig fråga är den om allas möjlighet att delta. Frågan om EU-kompassens innehåll är relevant för att ta reda på om det överensstämmer med vad som fokuseras i EU:s kommunikationsstrategi. Hur innehållet på portalen hanteras och bestäms är främst viktigt att ta reda på för att fastställa dess kvalitet, men också för att kunna resonera kring huruvida informationen kan anses relevant och oberoende ur ett demokratiperspektiv. Frågan om innehållets anpassning till målgruppen är främst relevant med tanke på den anpassning till medborgarna som tas upp i EU:s kommunikationsstrategi, men också ur ett demokratiperspektiv. Frågan om externa kontakter är väsentlig ur ett vidare perspektiv vad gäller uppfyllelsen av EU:s kommunikationsstrategi. Det kommer nämligen sannolikt att krävas relationer till externa instanser för att EU-kompassen till fullo ska kunna uppfylla EU:s kommunikationsstrategi och vara ett verkligt demokratiskt instrument.

2.3 Studiens kvalitet

En metod i sig är inte objektiv utan kommer, på grund av att det finns begränsningar i vad som är praktiskt genomförbart inom ramen för varje metod, att påverka de resultat som uppnås (Holme & Solvang, 1996/1997). Oavsett vilken metod som används i en studie är det nödvändigt att forskaren medvetandegör de faktorer i den valda metoden som kan ha en påverkan på den insamlade informationen (Patel & Tebelius, 1987). Vid användning av det hermeneutiska angreppssättet är det framförallt den höga graden av tolkning, och kvaliteten på tolkningarna, som kan komma att påverka resultatet (Gustavsson, 2004). Som Ödman (2004) påpekar försvinner alltid en del av innebörden i det som tolkas. Samma författare framhåller att hermeneutiken är, och ska vara, en fri och kreativ process, men att det är viktigt med en viss grad av kontroll för att undvika att resultaten blir alltför färgade av åsikter, eller kommer att bestå av enbart osäkra spekulationer. Nedan presenteras, med tanke på undersökningens karaktär och genomförande, på vilket sätt och i vilken grad kvalitet kan förväntas ha uppnåtts i studien.

2.3.1 Trovärdighet

Trovärdigheten i studien avser hur tillförlitliga och brukbara de mätinstrument som används är (Patel & Tebelius, 1987). Då en stor del av min studie utgjorts av mina egna observationer och tolkningar är det i första hand jag själv som varit mätinstrumentet. Forskaren själv som mätinstrument i kvalitativa fallstudier ger goda anpassningsmöjligheter och därmed potential att hitta så relevant information som möjligt, men det finns också en risk att den mänskliga faktorn ger upphov till brister i resultatet (Merriam, 1994). För att minska påverkan av den mänskliga faktorn vid datainsamlingen har undersökningsfrågorna och underlaget för datainsamlingen använts som kontrollinstrument. Frågorna har varit till hjälp för att hitta den kompletterande information som jag själv inte haft tillgång till, men också minskat risken att information utelämnats eller misstolkats. Underlaget för den empiriska datainsamlingen har tagits fram med utgångspunkt i relevant teori inom ämnesområdet vilket borgar för att det är tillämpligt i sammanhanget.

Kontroll av trovärdigheten vid observation som metod kan erhållas genom att flera samtidiga observationer av olika observatörer görs, eller att en och samma observatör genomför observationer vid flera olika tillfällen (Patel & Tebelius, 1987). I mitt fall har löpande observationer gjorts vid flera olika tillfällen. Detta gör att den samlade informationen inte är anförtrodd till ett enda kritiskt tillfälle. I de löpande observationerna har jag kunnat registrera vilken information som varit återkommande och överensstämmande och på så sätt kunnat utesluta sådant som framkommit vid enstaka tillfällen och varit av mer slumpmässig karaktär, och därmed inte representativt för det aktuella fallet. Att undersökningen bedrevs i en miljö som för mig är välbekant och att jag därmed hade förkunskaper om situationen minskade också risken för missförstånd och feltolkningar. Repstad (1999) framhåller att en undersökning som genomförs i forskarens "hemmiljö" kan öka forskarens motivation men att det också kan innebära problem med objektiviteten. Min objektivitet är något jag under hela processen strävat efter att ha i åtanke. Jag har aktivt rannsakat mina tolkningar, framförallt de som resulterat i positiva slutsatser om EU-kompassen. Med tanke på mitt yrkesmässiga intresse i projektet ansåg jag att den största risken låg just i att jag skulle göra tolkningar till fördel för EU-kompassen.

Patel och Tebelius (1987) menar att motivationen att lämna pålitlig information hos de respondenter som används är en annan påverkande faktor när det gäller trovärdigheten i resultaten av studier. De respondenter som intervjuats i det här fallet anser jag, med tanke på deras intresse i det studerade fallet, absolut kan betraktas som motiverade att lämna korrekt information. En kontrollmekanism för trovärdigheten i det här sammanhanget är, enligt sistnämnda författare, att låta respondenterna granska forskarens sammanställning av materialet. Som nämnts tidigare har jag använt mig av denna typ av kontroll.

Med tanke på trovärdighetsaspekten kan också vara värt att nämna den dokumentation som gjorts under studiens gång. Dokumentationen har bestått i att intervjun nedtecknades i samband med att den genomfördes och att jag har fört minnesanteckningar löpande under observationen. Det har dock inte varit möjligt för mig att konstant föra anteckningar eftersom observationen till stor del pågick i mitt dagliga arbete med EU-kompassen och då det ständigt förekommit diskussioner och dykt upp intressant information i relation till uppsatsens ämne. Att jag är väl insatt i den studerade situationen anser jag dock har kompenserat för detta och minimerat risken för att relevant information skulle ha utelämnats. Dessutom har intervjun kunnat komplettera den information som eventuellt gått mig förbi i mina löpande observationer.

2.3.2 Rimlighet – validitet

Rimlighet handlar om huruvida den information som erhålls i studien verkligen är den som ursprungligen eftersöktes (Patel & Tebelius, 1987). Patel och Tebelius (1987) framhåller att det i kvalitativa studier är speciellt viktigt att fråga sig huruvida den insamlade informationen stämmer överens med den komplexa verklighet som ofta studeras i den typen av studier. Författarna menar att det inom den kvalitativa forskningen är svårt att fullt ut bedöma en studies rimlighet, men att exempelvis jämförelser mellan olika möjliga tolkningar och växling mellan helhets- och delperspektiv i analysen kan användas för att i möjligaste mån säkra rimligheten. Detta arbetssätt presenteras av Ödman (2004) också som en kontrollmekanism för analys av materialet inom det hermeneutiska arbetssättet. Författaren menar att när man i en hermeneutisk tolkningsprocess uppnår en överensstämmelse mellan detaljtolkningar och helhetstolkningen är tolkningen korrekt. Som beskrivs ovan har mitt arbetssätt i analysen varit just en kontinuerlig växelverkan mellan helheten och delarna. Jag har under analysen inte stött på några motsägelsefullheter i materialet vilket alltså bör vara ett tecken på att mina tolkningar är korrekta. Precis som beskrivs ovan när det gäller trovärdigheten är genomgång av materialet av de aktuella respondenterna också en bra kontrollmekanism när det gäller rimligheten (Patel & Tebelius, 1987).

Ett annat begrepp för rimlighet, men som enligt Patel och Tebelius (1987) egentligen hör hemma inom den kvantitativa forskningen, är validitet. Validitet kan delas in i inre och yttre validitet. En indelning som jag anser är bra och ger en tydlig bild av hur rimlighet kan uppnås. Jag kommer därför här att använda begreppen i mitt fortsatta resonemang kring rimligheten, men med anpassning till att min studie är av kvalitativ art.

2.3.2.1 Inre validitet

Inre validitet definierar slutprodukten överensstämmelse med verkligheten (Merriam, 1994). Den närhet forskaren har till undersökningsenheterna i kvalitativa studier borgar för en god inre validitet men risk för feltolkningar av situationen finns alltid (Holme & Solvang, 1996/1997). Som påpekats tidigare har jag en nära relation till den situation som studerats och fallets aktörer, men för att ytterligare säkerställa den inre validiteten användes, som ovan presenterats, tillbakagång till respondenterna för kontroll av det sammanställda materialet. Detta kan dock inte fullt ut garantera att jag uppnått en överensstämmelse mellan materialet och verkligheten. Ett scenario som jag resonerat kring är risken att respondenterna sett ett intresse i att EU-kompassen uppfyller EU:s kommunikationsstrategi och därmed anpassat den information de delgett utifrån detta intresse. Med tanke på att empirin inte grundats enbart på intervjun, utan att jag också använt mig av andra datainsamlingsmetoder, anser jag att om detta hade varit fallet skulle det ha uppstått en diskrepans mellan resultatet från intervjun och de data som samlats in på andra sätt. Någon sådan diskrepans återfanns inte.

2.3.2.2 Yttre validitet

Yttre validitet definierar slutprodukten användbarhet i andra situationer, det vill säga dess generaliserbarhet (Merriam, 1994). Lundahl och Skärvad (1999) påpekar att undersökning av ett enda fall i en fallstudie i och för sig möjliggör ett djup på studien men att det kan vara på bekostnad av generaliserbarheten. Enligt Merriam (1994) är en risk med fallstudiemetoden att den gör anspråk på att återge en helhetsbild, när det som studeras kanske i själva verket bara är en del av verkligheten. Lundahl och Skärvad (1999) hävdar dock att man i en fallstudie, även om den inte kan vara generaliserbar i sig själv, genom den

empiriska undersökningen och analys av det empiriska materialet i relation till befintlig teori kan påvisa vissa användbara mönster. Också Repstad (1999) menar att även om det inte är möjligt att dra generella slutsatser från en studie av ett specifikt fall finns ofta många användbara slutsatser som kan appliceras också på andra situationer. Det empiriska materialet i studien har, enligt det hermeneutiska angreppssättet, analyserats tillsammans med teori och därmed har en viss grad av generaliserbarhet kunnat genereras i resultatet. Jag gör dock inte anspråk på att resultatet av min studie kommer att kunna användas direkt på andra situationer, utan ansluter mig till Merriam (1994) som framhåller att bedömningen av generaliserbarheten hos en fallstudie bör överlåtas till användaren och den situation som denne ämnar applicera resultatet på. För att underlätta denna bedömning för den som tar del av studiens resultat har jag strävat efter att göra en så noggrann beskrivningen som möjligt av den specifika situation som studerats och den kontext som studien genomförts i. Jag återkommer i avsnitt 7.2 till studiens resultat och dess applicerbarhet på andra situationer.

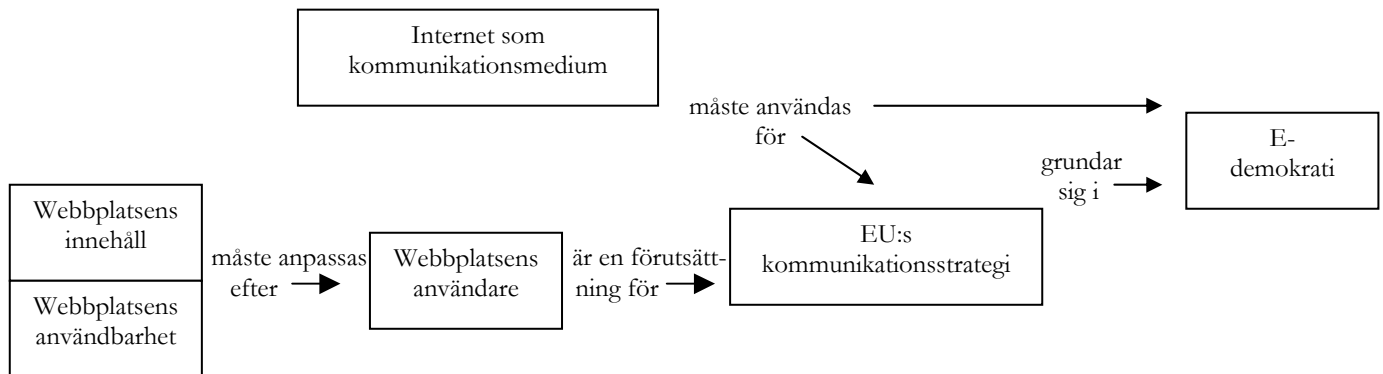
2.3.3 Noggrannhet

Vid kvalitativa metoder är noggrannhet och ärlighet från forskarens sida extra viktigt, och forskaren måste ägna sig åt en kontinuerlig reflektion över sina egna reaktioner på studiens förlopp (Patel & Tebelius, 1987). En viktig aspekt av noggrannheten är enligt författarna forskarens objektivitet. Med tanke på att forskaren själv tolkar informationen finns en risk att resultaten påverkas i en riktning som inte stämmer överens med sanningen. Patel och Tebelius (1987) tar upp ett antal negativa effekter som kan bli resultatet av forskarens tolkningar. Exempelvis kan forskaren färgas av sitt första intryck av situationen, tolkningar av olika variabler kan påverkas av varandra eller forskaren kan tendera att anta enbart tolkningar i en speciell riktning. Som nämnts ovan har jag under hela processen haft min egen objektivitet i åtanke, samt använt ett antal metoder för att säkerställa att informationen som framkommit är sanningsenlig. Den litteraturgenomgång som varit utgångspunkt för den empiriska datainsamlingen har dessutom bidragit till att utöka och bredda min förförståelse och på så sätt minskat risken för exempelvis förutfattade meningar.

3 Referensram

Referensramen beskriver teori som är relevant för att analysera problemet samt utgör grunden för de undersökningsfrågor som styr den empiriska datainsamlingen. Referensramen är således den grund, på vilken uppsatsens empiriska undersökning och den slutliga analysen vilar. Kapitlet inleds med en kort presentation av referensramens rubriker, hur de är interrelaterade och deras relation till uppsatsens syfte.

3.1 Referensramens delar – en översikt



Figur 3.1 Referensramens delar

Syftet med uppsatsen är att studera EU-kompassen i relation till **EU:s kommunikationsstrategi**. Innehållet i kommunikationsstrategin är således det grundläggande i referensramen och det som, tillsammans med empirin, kommer att ligga till grund för att besvara den övergripande frågeställningen. Det finns dock även andra områden som är relevanta att studera för att kunna analysera situationen, besvara uppsatsens frågeställning och uppfylla dess syfte.

Syftet med EU:s kommunikationsstrategi är att uppnå en förbättrad kommunikation och debatt inom EU och den har sin utgångspunkt i demokratiska värderingar. **E-demokrati** innefattar användning av IT för demokratiska ändamål och det är därför intressant att titta närmare på aspekter av e-demokrati. Frågan är hur EU-kompassen kan vara ett verktyg för e-demokrati och på så sätt bidra till uppfyllelse av målen i EU:s kommunikationsstrategi.

E-demokrati, såväl som EU:s kommunikationsstrategi, handlar om tillgång till information och kommunikation samt möjligheten för medborgare att delta i den politiska processen. Att studera **Internet som kommunikationsmedium** är intressant för att fastsälla hur dess egenskaper kan och bör användas för att möjliggöra detta genom en webbplats som EU-kompassen.

Enligt demokratiska principer är medborgarnas deltagande av stor vikt. För att skapa ett deltagande på en webbplats krävs att fokus ligger på **användarna** och att deras krav och behov uppfylls. Detta gäller både **innehållet** och **användbarheten**. Dessa områden är relevanta att studera för att ta reda på hur så bra förutsättningar som möjligt för användning av portalen, och därmed en uppfyllelse av EU:s kommunikationsstrategi och ett demokratiskt värde kan skapas genom EU-kompassen.

3.2 EU:s kommunikationsstrategi

EU-kommissionen anser att kommunikation med medborgarna spelar en viktig roll i den politiska processen och för demokratin. Hittills har dock kommunikationen inom EU varit inriktad på att *informera* medborgarna snarare än att *lyssna* på dem och det måste därför ske en decentralisering av kommunikationen så att den inriktas mer mot den enskilde EU-medborgaren (Europeiska gemenskapernas kommission, 2006). Nedan presenteras huvuddragen i EU:s handlingsplan för kommunikation (Europeiska gemenskapernas kommission, 2005a), vitbok för kommunikationspolitik (Europeiska gemenskapernas kommission, 2006) och Plan D (Europeiska gemenskapernas kommission, 2005b). De tre dokumenten ingår tillsammans i den långsiktiga planen för att stärka demokratin inom EU och ska verka för ett EU där medborgarna har tillgång till den information och de verktyg som är nödvändiga för ett aktivt deltagande i EU-politiken. Tonvikten i nedanstående presentation ligger på de delar som kan anses vara mest relevanta med tanke på uppsatsens frågeställning. Det vill säga främst det som behandlar strategins implementering på det lokala planet och med Internet som medium. Benämningen ”EU:s kommunikationsstrategi” används i uppsatsen som samlingsbegrepp för de tre dokumenten. Jag har valt att återge innehållet i kommunikationsstrategin som rena sammanfattningar av dokumenten men avslutar kapitlet med en inledande reflektion över strategin i relation till EU-kompassen och uppsatsens frågeställning.

Efter sammanfattningen av kommunikationsstrategin följer en redogörelse för svenskarnas uppfattning om, och engagemang i EU-frågorna. Kunskap om detta är viktig för att bedöma behovet av, och förutsättningarna för kommunikation med just svenska medborgare, och kan vara relevant för val av strategier och åtgärder för EU-kompassen.

3.2.1 EU-kommissionens handlingsplan för kommunikation

Kommunikation innefattar enligt EU-kommissionen inte bara tillhandahållande av information, utan också att skapa relationer till och dialog med medborgarna. Dialog och närhet till medborgarna anses vara en viktig del i den politiska processen. Handlingsplanen för kommunikation utgår ifrån ledorden *lyssna*, *kommunicera* och *lokalanpassa* (se nedan). Planen innehåller ett antal punkter för hur kommunikationen med medborgarna ska förbättras. Det handlar främst om åtgärder som ska implementeras inom EU-kommissionen men också sådant som ligger på de nationella EU-representationernas ansvar. Dock framhålls planens avhängighet av samarbeten med andra aktörer inom EU för att kunna nå så många medborgare som möjligt. Den nya strategin för kommunikation ska öka delaktigheten hos medborgarna och man vill skapa systematiska processer för att få in feedback om deras åsikter. Kommunikation och insamling av feedback kan realiseras via aktörer på alla nivåer inom EU. På den lokala nivån anges Europe Direct-kontoren som en viktig aktör.

Handlingsplanens tre grundtankar:

Lyssna

Medborgarna ska ha möjlighet att uttrycka sina åsikter och deras vilja ska ha en direkt påverkan på EU:s arbete.

Kommunicera

EU:s politik och arbete samt hur det påverkar EU-medborgarna ska kommuniceras på ett sätt som medborgarna kan relatera till och förstå.

Anpassa lokalt

Kommunikationen ska anpassas så att den kan nå ut på det lokala planet och ska levereras via de kanaler som människor föredrar och på ett språk som de förstår.

3.2.2 Plan D

Syftet med Plan D är att stimulera till debatt mellan EU:s demokratiska institutioner och medborgarna. Plan D handlar i grund och botten om att lyssna på medborgarna i syfte att kunna agera utifrån deras åsikter. Europas framtidsplaner ska utgå från medborgarnas behov och förväntningar. För att kunna uppfylla detta krävs att medborgarnas åsikter och synpunkter uppmärksammas. Medborgarna ska uppmuntras att ta aktiv del i debatten om det framtida Europa och olika aktörer i samhället uppmanas att lyfta fram EU-frågorna i samhällsdebatten. Ansvarvaret ligger främst på nationell nivå i varje medlemsland men det framhålls att debatten ska föras på fler ställen än i traditionella politiska forum samt att den ska involvera samhällsaktörer på alla nivåer (EU-, nationell och lokal nivå) och enskilda medborgare. Massmedia och Internet anges som viktiga verktyg för att stimulera debatten.

Det är viktigt att de ämnen som debatteras är de som anses vara mest relevanta för respektive land men huvudmålen ska vara att uppmärksamma medborgarna på EU:s framtid, lyfta fram EU:s mervärde och konkreta nytta samt att fokusera på att identifiera medborgarnas förväntningar. Debatten ska implementeras som en tvåvägskommunikation, där konkret information om de frågor EU arbetar med och de resultat som uppnås levereras till medborgarna, och där medborgarnas åsikter om vad EU ska fokusera på och uppnå i framtiden samlas in. Debatterna ska struktureras på ett sätt som möjliggör återkoppling till, och en direkt påverkan på EU-politiken. Europe Direct-kontoren anges som centrala i den regionala verksamheten och ska användas för att stödja Plan D.

3.2.3 Vitbok om EU:s kommunikationspolitik

Huvudsyftet med vitboken är att samla aktörer på alla nivåer inom EU kring den nya strategin för kommunikation. Detta ska bidra till en samverkan kring hur det framtida arbetet med kommunikationen inom EU ska lyckas, samt en ökad medvetenhet och ett bestående engagemang för frågorna inom hela EU. Vitboken anger fem huvudområden som bör fokuseras (se nedan). Under en period av sex månader (februari – juli 2006) kommer EU-kommissionen att ta emot feedback på innehållet i vitboken från aktörer på alla nivåer inom EU och från det civila samhället. Utifrån denna feedback kommer EU-kommissionen sedan att lägga fram förslag på åtgärder.

Vitbokens fem huvudområden:

Att skapa gemensamma principer

För att kommunikationen ska fungera är det viktigt att skapa gemensamma principer inom områdena yttrande- och informationsfrihet, delaktighet, mångfald och deltagande.

Att ge medborgarna redskap för ökat inflytande

Redskap (forum och kanaler) för inhämtning av information och möjlighet att uttrycka sina åsikter ska vara anpassade efter medborgarnas behov och på ett sätt som borgar för att så många som möjligt kan utnyttja dem. Föreslagna redskap är utbildning, friare tillgång till IT och information samt upprättande av olika mötesplatser, både fysiska och virtuella.

Att arbeta med media och ny teknik

Mediabevakningen av EU-frågorna anses vara för låg. Speciellt i lokal media ges EU-frågorna för lite utrymme. Ny teknik bör användas, framförallt bör de alltmer interaktiva möjligheterna inom informationsteknologin fångas upp. Arbetet ska inriktas på:

- att förmedla information med en personlig prägel och som varje medborgare kan relatera till.
- att, utöver regelbunden allmän information om EU, förmedla och diskutera EU-frågorna ur det lokala perspektivet. Aktörer på alla nivåer ska verka för att arbeta nära media och förse media med kvalitativ information.
- att utnyttja ny teknik och Internets möjligheter för att skapa forum för kommunikation och debatt om EU-frågorna. Bland annat efterfrågas rapportering om användning av IT i demokratisammanhang inom EU.

Att bättre känna av opinionsströmningar

Befintliga verktyg för opinionsmätningar ska utvecklas och en bättre samverkan mellan de centrala EU-institutionerna och medlemsländerna ska uppnås inom området.

Att göra jobbet tillsammans

För att arbetet med kommunikationen inom EU ska lyckas måste aktörer på alla nivåer medverka. Eftersom många av EU-frågorna är direkt relaterade till, och implementeras på nationell och lokal nivå bör stimulans till dialog och engagemang hos medborgarna utgå från dessa nivåer, och från flera olika aktörer. Samarbetet inom Europe Direct-nätverket framhålls som exempel.

3.2.4 EU-kompassens roll i EU:s kommunikationsstrategi

I kommunikationsstrategin finns alltså en mängd infallsvinklar, och varierande tillvägagångssätt för att skapa en bättre och mer effektiv kommunikation med medborgarna. Uppgiften i den förestående analysen kommer att bli att gå närmare in på i vilka avseenden, och på vilket sätt EU-kompassen som verktyg uppfyller dessa. Utifrån den inledande beskrivning som gjorts av EU-kompassen och dess syfte står det redan här klart att portalen har en god grundläggande överensstämmelse med EU:s nya kommunikationsstrategi. Framförallt i det sätt på vilket frågorna ska kommuniceras med en lokal anknytning och på ett sätt som gör att medborgarna kan förstå och relatera till dem. EU-kompassen kommer också att kunna bli en av de lokala aktörer som framhålls som strategiskt viktiga i strategin. Att EU-kompassen representerar Europe Direct i Jönköpings län är av signifikant betydelse i det sammanhanget. Det finns dock de delar som bör analyseras vidare, med hänsyn också till resterande ämnesområden i referensramen, för att på djupet identifiera hur EU-kompassen kan vara ett verktyg för kommunikationsstrategin och för att kunna ge förslag på lämpliga förbättringsåtgärder. Exempelvis törs jag redan nu fastslå att det kommer att ligga en utmaning i att intressera medborgarna för EU-frågorna och få dem att använda EU-kompassen.

Vad som ytterligare är intressant att nämna, men som nog får betraktas som ett sidospår, är den feedback som utifrån förslagen i vitboken ska inhämtas av EU-kommissionen. Resultatet från uppsatsen kan mycket väl vara aktuella att ge som den typen av feedback.

Bland annat föreslås upprättande av virtuella mötesplatser som verktyg för ökat inflytande från medborgarna. Här kommer EU-kompassen och resultatet av den här studien säkert att kunna bidra med en del kunskap. Dessutom efterlyses explicit rapportering om IT-användning i demokratisammanhang, vilket EU-kompassen skulle kunna vara ett typiskt exempel på. Detta ligger dock inte inom ramen för den här studiens syfte och jag överlåter till organisationerna bakom EU-kompassen att bedöma hur det material och de slutsatser som blir resultatet av studien kan användas i detta sammanhang. Ur det här perspektivet kan även EU-kommissionen räknas som en av uppsatsens intressenter.

3.2.5 Svenskarnas intresse för EU-frågor

Eurobarometern⁶ hösten 2005 (Europeiska kommissionen, 2005) visar följande:

- 40 % av svenskarna känner hopp inför EU och 15 % känner tillit.
- 30 % känner ångest och 35 % känner misstro.
- Drygt 60 % av svenskarna tycker inte att deras röst räknas i EU. I en jämförelse med tidigare undersökningar framgår att det över tiden blir allt fler medborgare som är av denna åsikt.
- Mer än hälften av svenskarna anser sig inte förstå hur EU fungerar.
- Drygt 40 % av svenskarna anger att de känner sig engagerade i EU-frågorna och knappt 50 % anger att de vill engagera sig mer.
- Nästan 90 % av svenskarna tycker att EU ska vara mer aktivt i att engagera medborgarna.

Av dessa siffror framgår det att, precis som EIC upplever situationen, det nuvarande intresset för EU-frågorna är lågt. Inte ens merparten av svenskarna känner sig engagerade i EU-frågorna. Det faktum att mer än hälften inte tycker att deras röst räknas i EU, och att näst intill alla vill att EU ska göra mer för att engagera medborgarna, motiverar den nya inriktningen på kommunikation som nu eftersträvas inom EU och genom EU-kompassen. Detta borde borga för att satsningarna blir lyckosamma och kommer att tas väl emot av medborgarna. Just fokus på debatt och att lyssna på medborgarna kommer att vara viktigt med tanke på det stora antal som inte tycker att deras röst räknas i EU. Detta kommer naturligtvis också vara viktigt för att minska det höga antal som anger att de känner ångest inför eller misstro till EU. Med tanke på att mer än hälften av svenskarna anger att de inte förstår hur EU fungerar kommer också kommunikationsstrategins och EU-kompassens fokus på att tillhandahålla information som medborgarna kan förstå att vara av betydelse.

Det framgår inte i Eurobarometern *hur* medborgarna tycker att EU ska engagera medborgarna. I den förstudie som gjorts för EU-kompassen (se bilaga 2) visade det sig dock att information som är väl strukturerad, innehåller sammanställningar och är uppdaterad samt information med en lokal anknytning efterfrågas. Detta stämmer väl överens med syftet för både EU:s nya kommunikationsstrategi och EU-kompassen. Också detta borgar för förutsättningar att lyckas med de nya satsningarna på kommunikation.

⁶ Eurobarometern är en regelbunden opinionsundersökning inom EU som resulterar i ett antal rapporter inom olika områden (Europeiska kommissionen, 2005).

3.3 E-demokrati

Med tanke på demokratispekten och att Internet och ny teknik framhålls som viktiga verktyg i EU:s nya kommunikationsstrategi är begreppet e-demokrati relevant i sammanhanget. E-demokrati definieras av Grönlund (2001b, s.43) som ”ett samlingsbegrepp för IT-användning i demokratiska processer”. Enligt författaren omfattar demokrati informations-spridning, kommunikation och deltagande. I alla dessa företeelser finns stora möjligheter att använda Internet. Det kan mycket väl finnas aspekter av e-demokrati som inte explicit tas upp i EU:s kommunikationsstrategi men som uppfylls eller kan uppfyllas av EU-kompassen, vilket gör portalen till ett relevant instrument ur ett demokratiperspektiv, och därmed som ett verktyg för EU:s kommunikationsstrategi. Att analysera EU-kompassens innehåll och dess möjligheter utifrån begreppet e-demokrati är därför väsentligt för att besvara uppsatsens frågeställning.

En bra översikt över begreppet e-demokrati görs av Ilshammar och Åström (2001) som resonerar kring informationsteknologins möjligheter inom demokratin utifrån Premfors' (2000) tre olika typer av demokrati; snabb, stark och tunn demokrati:

Snabb demokrati innebär en direktdemokratisk syn där medborgarna ses som kompetenta nog att medverka direkt i de politiska besluten. Här kan IT spela en viktig roll exempelvis genom möjligheten till elektroniska omröstningar. Den **starka demokratis** viktigaste element är deltagande, kommunikation och relationer mellan människor. Vikten av diskussion och debatt med högt deltagande bland folket för att nå enighet framhålls. Här kan IT:s interaktiva möjligheter bidra. Anhängare till **tunn demokrati** anser att medborgarna varken är intresserade av, eller tillräckligt kompetenta för att delta i den demokratiska processen. Däremot finns ett behov av att informera medborgarna och då kan IT:s möjligheter till informations-spridning utnyttjas.

Olsson (2002) presenterar följande tre möjligheter med att använda Internet för demokratiska ändamål: **1. Göra det enklare att delta i valen 2. Skapa ett ökat utbud av gemenskaper och möjligheter till diskussion 3. Erbjuder oändlig tillgång till politisk information som medborgarna själva kan sovra i.** Utöver Ilshammar och Åströms resonemang tar alltså författaren upp att ge tillgång på obegränsad politisk information som ett sätt på vilket Internet kan användas i demokratiskt syfte.

Svenska statens Demokratiutredning lyfter i sitt betänkande fram informationsteknologins möjligheter till spridning av information som är snabb, oberoende av tid och rum, ocensurerad och anpassningsbar (Demokratiutredningen, 2000). Alla dessa egenskaper kan relateras till ovan beskrivna möjligheter med tillgång till information och gemenskaper inom e-demokratin. Dessutom tar utredningen upp möjligheten att via exempelvis hemsidor locka användare med informationsteknologins speciella egenskaper så som multimedia och regelbundna uppdateringar. Detta är speciellt intressant beträffande EU-kompassen som därmed kan tänkas locka användare som inte redan har ett politiskt intresse att delta mer aktivt.

Utifrån ovanstående översikt över e-demokratins användningsområden kommer jag fram till följande indelning av Internetanvändning för demokratiska ändamål:

- E-röstning
- Deltagande via gemenskaper och kommunikation
- Informationsinhämtning

Det finns alltså flera användningsområden för IT inom demokratiområdet. Vad som är viktigt i sammanhanget är att fastslå vilken sorts demokrati vi talar om, eftersom olika typer av demokrati har användning för IT på olika sätt (Barber, 1999). Med tanke på att uppsatsen behandlar en svensk portal är det således relevant att fråga sig vilken demokratisyn som anammats i Sverige.

Den svenska politiska processen ska vara en kombination av deltagar- och representativ demokrati, med det absoluta kravet att det finns *möjlighet* för alla att delta (Kommundemokratikommittén, 2001). Deltagande i sig ses dock inte som en nödvändighet för att uppnå demokrati. I regeringens proposition ”Demokrati för det nya seklet” beskrivs Sverige som en representativ demokrati där de som inte själva vill engagera sig ska ha möjlighet att påverka via valda representanter (Justitiedepartementet, 2002b). Dock framhålls att en fungerande demokrati kräver ett brett medborgarligt deltagande. Varje medborgare har rätt att själv välja form för sitt deltagande i demokratin, och det påpekas att allas möjlighet att delta i politiken är något som måste eftersträvas, att det fria samtalet och arenor för diskussion och debatt måste tillhandahållas och att både traditionella och nya kanaler för inflytande ska användas. I propositionen anges också att utvecklingen av tekniker och metoder inom IT ska gagna en representativ demokrati samt medborgarnas möjlighet att delta.

Det mest relevanta inom e-demokrati enligt den svenska modellen är alltså att tillhandahålla *möjligheter* för alla medborgare att inhämta information och delta i den politiska processen. Samma aspekter av demokratin inom EU har vi sett framhålls i EU:s nya kommunikationsstrategi. Informationsspridning och deltagande via kommunikation, diskussion och debatt med hjälp av Internet är därför de mest intressanta områdena att titta närmare på. Jag har därför valt att fortsättningsvis lägga fokus på dessa två. Inom området e-röstning har det förts mycket diskussion i Sverige, och för den som är intresserad finns mycket skrivet (se till exempel Justitiedepartementet, 2002a; Olsson, 2001), men det är alltså inte ett område som är aktuellt att gå in mer på här.

Vad som däremot är intressant att stanna upp lite vid innan jag går vidare är det faktum att alla medborgare inte *måste* delta i politiken för att den ska anses demokratisk, utan att det räcker med *möjligheten* till deltagande för alla. Ur denna synvinkel kan det te sig relativt enkelt att uppnå demokrati med hjälp av Internet, som ju är ett interaktivt medium där man lätt når ut till många människor. Frågan som är avgörande här är om det verkligen kan ses som demokratiskt om inte en viss kritisk massa av medborgare ändå kommer till tals. Det är ju till exempel det bristande intresset och det låga deltagandet som ligger till grund för diskussionen inom EU och som mynnat ut i den nya kommunikationsstrategin. Faktum är att det nog egentligen inte räcker med att det finns *möjligheter* att delta utan att ett brett medborgarligt deltagande i realiteten måste eftersträvas. Detta gör uppgiften svårare, speciellt för en portal som EU-kompassen som arbetar med frågor där intresset för ett aktivt deltagande verkar vara lågt.

3.3.1 Informationsspridning och deltagande

Informationsspridning och deltagande är alltså de möjligheter inom e-demokratin som är relevanta att studera i det här fallet. Allmänna uppfattningar om demokrati är just att den fordrar underrättade medborgarna som har tillgång till information från varierande källor och att den grundar sig i gemenskaper mellan medborgarna (Olsson, 2002). I regeringens proposition ”Demokrati för det nya seklet” framhålls att tillgänglig information är ett av de viktigaste villkoren för en fungerande demokrati, och att IT gör det möjligt för

medborgarna att i högre grad delta i diskussioner och påverka politiken (Justitiedepartementet, 2002b). Internets styrkor ur ett demokratiperspektiv är just möjligheterna till spridning av information, kommunikation och nätverksskapande. Internet skapar en arena för politiskt engagemang, både för den enskilde individen och för sammanslutningar av människor, och idag finns mängder av webbplatser där gränsöverskridande grupper delar information och samordnar sig kring olika politiska frågor (Brundin, 2002). På Internet finns också viktiga möjligheter till anonymitet, vilket skapar förutsättningar för att ingen blir dömd för något annat än sina åsikter (Brundin, 2002). Med tanke på uppsatsens syfte att undersöka EU-kompassen som ett demokratiskt verktyg är det relevant att titta på hur ovanstående möjligheter används och kan användas på portalen.

Också möjligheten till decentraliseringen av kommunikation till en lokal nivå som framhålls av Premfors (2000) som en viktig egenskap hos IT och Internet är intressant i det här fallet. EU-kompassen är ett typiskt exempel på decentralisering av kommunikation.

3.3.1.1 Elektroniska diskussioner och elektronisk debatt

Diskussionsforum och olika typer av sammanslutningar är vanligt förekommande och populära inslag på Internet (Grönlund, 2001a). Ranerup (2001), som studerat elektroniska debattforum på kommunala webbplatser, preciserar ett elektroniskt debattforum som ett forum där deltagarna kan göra inlägg direkt via Internet och ta del av andras inlägg under en längre tid. Viktigt ur ett demokratiperspektiv är enligt författaren möjligheten för deltagarna att välja diskussionsämnen samt att det förs en dialog. Det räcker alltså inte med att användarna för fram sina åsikter utan det måste vara en tvåvägskommunikation på forumet för att det ska räknas som demokratiskt. Möjligheten till dialog realiseras, enligt samma författare, med hjälp av så kallade trådar⁷ och att debatten delas in under olika rubriker. Beroende på hur man ser på saken behöver ett diskussionsforum dock inte nödvändigtvis innefatta ett aktivt deltagande från varje specifik medborgare för att det ska ha en demokratisk nytta. Enligt Bjurström m.fl. (2005) till exempel, skapar tillgång till information mer upplysta medborgare, vilket i förlängningen ökar den politiska debatten i samhället. Det kan säkerligen också vara så att den som följer en debatt, men utan att delta aktivt, blir mer insatt i frågorna och skapar sig en egen åsikt som kan föras fram i andra sammanhang, till exempel via röstning i val.

Lörenskog och Schalin (2004) tar fram och använder i sin studie av diskussionsforum på svenska kommuners webbplatser ett antal kriterier för att ett diskussionsforum ska kunna fungera tillfredsställande och främja demokrati. De kriterier som författarna kommer fram till är av störst betydelse ur ett demokratiperspektiv är att medborgarna själva kan starta en debatt på valfritt tema, att det finns en moderator och att beslutsfattare deltar i debatten. Moderatören har enligt författarna en viktig funktion för att värna varje medborgares rätt att uttrycka sig, att föra diskussionen framåt och att hänvisa till berörda beslutsfattare. Också Barber (1999) påpekar att det är viktigt med en moderator för att styra och filtrera diskussionen som annars kan tendera att bli ett forum för personangrepp och bråk istället för en konstruktiv och saklig diskussion.

Grönlund (2001b) tar upp ytterligare exempel på hur elektronisk diskussion och debatt kan realiseras. Bland annat så kallad elektronisk konsultation där medborgarna, oftast via e-

⁷ Genom trådar grupperas inlägg och svar inom varje specifik diskussion så att diskussionen kan följas på ett logiskt sätt (Grönlund, 2001b).

post, tillfrågas i en specifik fråga, eller så kallade medborgarpaneler där representativa paneler av medborgare tas ut för att delta i diskussioner om olika frågor. Ett lyckat exempel som tas upp av författaren är det elektroniska rådslag om utformningen av Kalix centrum som hölls i Kalix under två veckor år 2000. Genom att aktivt skicka ut frågor via nätet till medborgarna uppnåddes ett signifikant högre deltagande än vid de kontinuerliga möjligheter som finns att lämna synpunkter på politiska förslag i Kalix.

Grönlund (2001b) kom också, i studier av ett antal e-demokratiseringar i form av elektronisk diskussion i svenska kommuner, fram till ett antal saker som är viktiga att ha i åtanke. Bland annat att det är viktigt att ta fram frågor som har potential att bli diskuterade, alltför komplicerade frågor resulterar ofta i ointresse. Att politiker deltar i diskussionen och att det är möjligt att komma i kontakt med politiker samt att debatten behandlar frågor där det finns möjlighet till politisk påverkan är ytterligare några förutsättningar för lyckade diskussionsforum med demokratiska ändamål som författaren framhåller. Hur den politiska påverkan spelar en betydelsefull roll i uppfyllelsen av e-demokrati behandlas i nästa avsnitt. Detta kommer att vara speciellt intressant att titta på när det gäller EU-kompassen eftersom den i sig inte är ett direkt politiskt instrument utan måste skapa relationer inom politiken för att kunna utöva en verklig påverkan.

3.3.2 Hinder för e-demokrati

Även om det finns stora möjligheter för IT som demokratiskt instrument finns det ett antal faktorer som kan utgöra hinder för IT-användning i demokratiskt syfte. Dessa är relevanta för analysen av EU-kompassen som demokratiskt verktyg. Det intressanta i sammanhanget är huruvida det handlar om faktorer som EU-kompassen i sig kan påverka, och att analysen i så fall kan resultera i åtgärdsförslag för hur detta kan hanteras, eller om det finns externa faktorer som, oavsett EU-kompassens egenskaper, utgör hinder för webbplatsen som ett demokratiskt verktyg.

3.3.2.1 Tillgång

Olsson (2002) menar att en grundläggande förutsättning för att Internet ska kunna bidra till demokrati är *tillgång*, dels till tekniken och kunskap om handhavandet av den, dels till den politiska informationen. Tillgång till information handlar enligt författaren inte bara om fysisk tillgänglighet utan också om att informationen används, det vill säga att det finns ett intresse för den. Intresset bland medborgarna för användning av verktyg för e-demokrati kan således i sig innebära ett hinder. Intresset för e-demokrati i Sverige behandlas vidare i avsnitt 3.3.3. Barber (1999) understryker också människors förmåga att kunna ta till sig och förstå informationen som speciellt betydelsefullt med tanke på den stora mängd information som dagens informationssamhälle ger tillgång till.

Så kallade digitala klyftor är ett begrepp som ofta förekommer när det gäller tillgångsproblematiken. Digitala klyftor uppstår om tillgången och användningen av Internet är ojämnt fördelad bland medborgarna (Andersson, 2004). Den utökade användningen av Internet för kommunikation från företag och myndigheter tillsammans med digitala klyftor kan enligt sistnämnda författare innebära ett utanförskap för vissa grupper i samhället. I Sverige existerar ojämlikheter med skillnader i tillgång till, kunskap om och användning av Internet beroende av kön, etniskt ursprung, ålder, utbildning, inkomst och bostadsort (Ilshammar & Åström, 2001). På grund av sämre tillgång till, och dyrare bredband använder till exempel de som bor i glesbygd Internet mindre än andra (Andersson, 2004). Internetanvändningen är också betydligt lägre i grupperna 65-79 år och

lågutbildade än i andra grupper (Nordicom-Sverige, 2005). Det bör dock påpekas att den bristande Internanvändningen i åldersgruppen 65-79 år inte beror på åldern i sig utan på att dessa personer inte fått någon naturlig Internetvana (Andersson, 2004). Den klyftan kommer således att jäsna ut sig med tiden. Både i Sverige och internationellt (exempelvis eEurope-initiativet⁸ inom EU) pågår ett aktivt arbete för att hantera tillgångsproblematiken (se Kvarnström, 2004). Målet för den svenska IT-politiken är att "Sverige ska vara ett informationssamhälle för alla" och att "kvinnor och män, unga och gamla i alla delar av landet ska ges tillgång till modern IT-infrastruktur och samhällsnyttiga IT-tjänster för att förenkla vardagen och förbättra livskvaliteten" (Regeringen, 2006). IT-politiken prioriterar att öka tillgängligheten till, förtroendet för samt kompetensen inom IT-tjänster (Näringsdepartementet, 2003).

Det är viktigt att vara medveten om att alla människor inte har samma möjligheter, kunskaper och vanor när det handlar om att inhämta information (Hjelm, 1995). Det finns också många användare med speciella behov som det är viktigt att ta hänsyn till om e-demokratiska verktyg ska kunna betraktas som verkligt demokratiska. Funktionshindrade⁹, invandrare och äldre är grupper som riskerar att utestängas från elektroniska tjänster (Riksrevisionsverket, 2003). Persson (2003) framhåller att för exempelvis funktionshindrade kan IT innebära en stor tillgång som kan underlätta delaktigheten i demokratiska processer, men om tekniken inte anpassas efter deras speciella behov kan raka motsatssituationen uppstå. I E-nämndens rapport "Vägledning 24-timmarswebben 2.0" framhålls vikten av att förstå att funktionshinder inte är något som finns hos en avgränsad grupp, utan hos väldigt många medborgare i lägre eller högre grad under någon del av livet (E-nämnden, 2004). Hur webbplatser kan anpassas efter dessa gruppers behov och vad som är viktigt att tänka på finns beskrivet i rapporten "Ett informationssamhälle för alla?" (Riksrevisionsverket, 2003). Persson (2003) tar upp olika riktlinjer för anpassning speciellt till funktionshindrade, exempelvis de internationella riktlinjerna Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) från World Wide Web Consortium/Web Accessibility Initiative (W3C/WAI) som år 2002 antogs som standard av EU.

Att ta hänsyn till användare med speciella behov kommer att vara viktigt för EU-kompassen, inte enbart för att dra till sig fler användare utan alltså också i ett rent rättviseperspektiv och om portalen aspirerar på att vara ett demokratiskt verktyg.

3.3.2.2 Ytterligare hinder

Motvilja och ointresse hos politiker för användning av IT för demokratiska ändamål, eller bristande ekonomiska resurser för satsningar inom IT kan också utgöra hinder för dess användning som demokratiskt verktyg (Bjurström m.fl., 2005). Internet skapar förvisso möjligheter till demokrati genom att bidra till diskussioner och debatt, informationsspridning och e-röstningar men frågan är om Internet egentligen kan göra annat än att underlätta de politiska processerna. Sandström (2002) framhåller att politikernas syn på medborgarna och det politiska uppdraget, öppenhet i de politiska processerna samt i vilken grad politiken inriktas på deltagande från medborgarnas sida kommer att påverka

⁸ eEurope-initiativet ska verka för att EU ska gynnas maximalt av förändringarna i det nya informationssamhället och har som ett av huvudmålen att varje EU-medborgare ska ha tillgång till Internet (Europeiska kommissionen, 2006).

⁹ Funktionshinder innefattar medfödda och sjukdoms- eller skaderelaterade bestående begränsningar av den fysiska, psykiska eller förståndsmässiga funktionaliteten hos en person (E-nämnden, 2004).

demokratin oavsett i vilken grad modern informationsteknologi används. Exempelvis har elektroniska debatter bättre möjlighet att få genomslag när det är direkt relaterade till redan etablerade demokratiska strukturer (Ranerup, 2001). Enligt Demokratiutredningens betänkande är det nödvändigt att, för att IT ska vara användbart inom demokratin, de arenor som används är kopplade till demokratiska beslutsprocesser (Demokratiutredningen, 2000). Ju mer ett medborgerligt deltagande ger direkta resultat i politiken desto mer motiverade kommer dessutom medborgarna vara att delta (Demokratiutredningen, 2000).

Internets kommersialisering kan också vara ett hot mot e-demokratis potential. I relation till den stora kommersiella användningen av Internet är det endast en liten del som kan användas för att stärka medborgarnas deltagande i samhällsdebatten och de politiska processerna (Olsson, 2002). Ranerup (2001) menar att det är lätt att demokratiska processer på Internet försvinner i det kommersiella bruset. Av siffrorna i tabell 3.1 (Nordicom-Sverige, 2005, s.28) nedan framgår att totalt 13 % av den information som söks på Internet är samhällsinformation medan de flesta av de andra kategorierna kan relateras till kommersiell verksamhet.

Tabell 3.1 "Olika typer av fakta/information som sökts på Internet bland Internetanvändare 9-79 år en genomsnittlig vecka 2004 (%)"

Typ av fakta/information	Kön			Ålder					Utbildning (16-79 år)		
	Totalt	Män	Kvinnor	9-14	15-24	25-44	45-64	65-79	Låg	Mellan	Hög
Samhällsinformation	13	14	13	2	12	16	15	8	7	12	19
Annan kunskap	14	14	14	15	15	13	14	10	12	10	16
Resor	6	4	7	-	3	7	7	8	5	5	8
Kultur/nöje/fritid	6	6	6	2	6	9	4	4	6	6	7
Skola/utbildning	6	6	7	14	16	4	3	-	2	3	6
Konsumtionsvaror/tjänster	8	10	7	2	3	11	9	6	10	9	9
Börs och ekonomi	2	3	1	-	1	2	3	1	1	3	3
Telefonnummer/adresser	2	2	3	-	1	2	4	1	2	2	3
Annat	10	12	9	5	6	12	14	4	10	11	12

Det finns också juridiska restriktioner och säkerhetsfaktorer som kan utgöra hinder för e-demokratin. Tekniken som används måste vara säker (Grönlund, 2001b). Till säkerhetsaspekten hör även skyddandet av den personliga integriteten, som tillsammans med flera av de andra hindren bland annat tas upp i Demokratiutredningens betänkande (Demokratiutredningen, 2000). Exempel på rättsliga hinder är personuppgiftslagen (PuL) där exempelvis nämnande av namn på webbplatser betraktas som otillåtet utan de omnämnda personernas samtycke (Bjurström m.fl., 2005).

Ytterligare en riskaspekt av Internetanvändning som tas upp av Demokratiutredningen är att informationsteknologin, precis som den skapar utökade demokratiska möjligheter för minoritetsgrupper, utökar möjligheterna för grupper med antidemokratiska motiv, exempelvis nazister och rasister, att verka i samhället.

En något annorlunda infallsvinkel beträffande hinder för e-demokratin tas upp av Barber (1999). Författaren menar att överdriven användning av IT riskerar få resultat som att människor förs isär på grund av det opersonliga kommunikationssättet, att möten mellan människor som är av olika åsikter begränsas samt att tid till eftertanke blir en bristvara på

grund av det snabba mediet. Allt detta menar Barber kan resultera i bristande kvalitet i den demokratiska processen.

Bland de ovan presenterade olika tänkbara hindren för e-demokrati finns det tyvärr de som en enskild webbplats inte kan påverka, exempelvis politikerns inställning och de digitala klyftorna i samhället. Däremot tillhör många av hindren den grupp där det faktiskt finns åtgärder som en webbplats, i det här fallet EU-kompassen, kan vidta och på så sätt allt tydligare vara ett demokratiskt instrument. Jag tänker på hinder som bristande intresse att ta till sig informationen, alltför svårtillgänglig information och tillgängligheten för användare med speciella behov. I de här fallen finns möjligheter för EU-kompassen att tillhandahålla innehåll, och presentera det på ett sådant sätt att dessa hinder elimineras och att en mer gynnsam miljö för demokrati skapas.

3.3.3 Utbudet av och intresset för e-demokrati i Sverige

Som beskrivs ovan kan ovilja och ointresse dels hos medborgarna, dels inom de politiska institutionerna innebära hinder för e-demokratin. Nedan beskrivs utbudet av och det medborgerliga intresset för e-demokrati i Sverige. Den aktuella situationen kommer att ha ett inflytande på EU-kompassens utsikter för att bli ett använt verktyg, och på vilka åtgärder som kommer att krävas för att locka medborgarna att använda portalen.

Undersökningar visar att initiativen inom e-demokrati i Sverige främst ligger inom förvaltningsområdet och att utnyttjande av IT för deltagande och interaktivitet inte är speciellt utvecklat (Bjurström m.fl., 2005). I Sverige är e-demokratin oftast inriktad på information framför diskussion och debatt. I en undersökning av kommunala webbplatser nådde Åström (2004) slutsatsen att även om det börjar bli allt vanligare med demokratiskt inriktade tjänster, så som diskussion, prioriterar offentlig verksamhet ofta rollen som förvaltare framför möjligheterna till demokratiska aktiviteter. Som framkommit i tidigare avsnitt finns det fler användningsområden för IT inom demokratin än interaktivitet och diskussion och det kan påpekas att det finns demokratiska värden även i en förvaltning som brister i medborgarnas direkta *deltagande*. Exempelvis kan tillgång till information skapa upplysta medborgare och i förlängningen bidra till en ökad politisk debatt (Bjurström m.fl., 2005). IT har dessutom visat sig kunna vara en tillgång i den representativa demokratin. Åström (2004) kom i en studie fram till att informationsteknologins möjligheter till kommunikation har en positiv inverkan på förtroendevaldas prestationer.

Antalet besökare på offentliga webbplatser i Sverige ökar över tiden, och ökningen är högst bland de grupper som använder offentliga webbplatser minst, framförallt lågutbildade och äldre (24-timmarsdelegationen, 2005a). Grönlund (2001a; 2001b) tar upp ett antal exempel som visar på en positiv inställning till e-demokrati bland medborgare och att demokratiaspekten rankas högt när det handlar om elektronisk myndighetsservice. Användningen är dock begränsad till, ur ett demokratiperspektiv, enklare aktiviteter. Enligt 24-timmarsdelegationens¹⁰ undersökning av användning av offentliga webbplatser är det framförallt nyttjandet av informationstjänster och att söka kontaktuppgifter som är populärt medan framförande av synpunkter är mindre attraktivt. Vilken typ av information som är intressant syns tydligt på vilka webbplatser det är som lockar användare. De mest

¹⁰ 24-timmarsdelegationen tillsattes i juni 2003 av Regeringen för att arbeta med utveckling av offentliga e-tjänster. Delegationen avslutade sitt arbete i december 2005 och dess arbetsuppgifter har nu lämnats över till förvaltningsmyndigheten VERVA (24-timmarsdelegationen, 2005b).

använda offentliga webbplatserna är Arbetsmarknadsstyrelsen (AMS), Skatteverket, Vägverket och Försäkringskassan (24-timmarsdelegationen, 2005a). Det finns ett naturligt behov i människors vardag för information från denna typ av myndigheter. När det gäller diskussionsforum på Internet har flera studier, bland annat av svenska kommuners webbplatser, visat att det förvisso finns exempel på kvalitativa verktyg men att de inte används i någon högre grad (se till exempel Grönlund, 2001b; Lörenskog & Schalin, 2004; Ranerup, 2001). I de fall där det finns forum för diskussion på kommunala webbplatser tyder undersökningar av deltagandet dessutom på att det inte representerar den totala populationen (Bjurström m.fl., 2005). Att under en begränsad tid fokusera på ett specifikt ämne att ta upp för diskussion kan dock ge bättre resultat, så som i det tidigare presenterade exemplet med rådslaget i Kalix.

Det verkar alltså finnas en positiv inställning till e-demokrati, men användningen är i praktiken begränsad till den typ av information och tjänster som medborgarna har ett explicit behov av. Det är uppenbart att EU-kompassen inte tillhandahåller den typ av innehåll som det finns ett explicit behov av och det kommer sannolikt att behövas signifikanta insatser för att lyckas skapa en högre grad av användning av EU-kompassen i demokratiskt syfte. Det kommer att vara viktigt att analysera hur detta kan hanteras och komma fram till åtgärder som kan bidra till en hög användning av portalen och därmed bättre förutsättningar för den som ett verktyg för EU:s kommunikationsstrategi och som demokratiskt instrument. Det handlar om att skapa intresse för något som det inte egentligen finns ett intresse för. Ingen lätt utmaning alltså. I avsnitt 3.5 och 3.6 presenteras aspekter av webbplatsens användare och innehåll som kommer att vara relevanta i analysen av detta problem.

3.4 Internet som kommunikationsmedium

Internet skiljer sig från andra medier på flera sätt. För att kunna använda Internet på bästa sätt för demokratiska ändamål är det därför viktigt att känna till Internets speciella egenskaper. Frågor som hur Internets egenskaper kan och bör användas samt vilka begränsningar som kan finnas kommer att vara relevanta för att en portal som EU-kompassen ska lyckas bli ett kvalitativt och välanvänt instrument, vilket är en absolut förutsättning för den som verktyg för EU:s kommunikationsstrategi.

Ekberg (2002) framhåller Internet som ett medium för att leverera innehåll och gemenskaper och menar att kommunikationsmöjligheten är dess mest fördelaktiga egenskap. Möjligheterna till global kommunikation och att kommunicera med andra i realtid intresserar många Internetanvändare (Meldré, 2002). Dahlgren (2002) framhåller också att Internet erbjuder större valmöjligheter för användaren som, utifrån ett speciellt intresse, kan söka och sortera ut information. Internet har blivit en populär källa för att hitta svar på alla möjliga frågor som människor ställer sig (McGovern & Norton, 2002). Dessutom erbjuder Internet goda möjligheter till kunskapsdelning (Langen, 2004).

Hjelm (1995) understryker att för att lyckas på webben är det viktigt att utnyttja Internets speciella mervärden som kommunikationsmedium. Dessa mervärden är enligt författaren snabbheten, interaktiviteten och det geografiska oberoendet men också möjligheterna till sammanställning och koppling av stora mängder information samt individanpassning av information. Dahlgren (2002) framhåller också vikten av att fånga upp de nya möjligheter som kontinuerligt uppstår tack vare den ständiga utvecklingen av tekniken inom Internetområdet.

Alla dessa egenskaper kommer att vara viktiga att titta på för att bestämma vilka som är möjliga och relevanta att tillhandahålla via EU-kompassen, speciellt då med tanke på målen i EU:s kommunikationsstrategi. Ovan beskrivna egenskaper förekommer, som vi sett, också i resonemanget kring IT:s möjligheter för demokratiska ändamål. Detta motiverar ytterligare att det är viktigt att utnyttja dessa egenskaper i just det här sammanhanget.

3.5 Webbplatsens användare

Enligt Ekberg (2002) är innehållet det absolut viktigaste för att lyckas med en webbplats. Näst efter innehållet som påverkansfaktor i en webbplats' framgång kommer användbarheten (Bradley, 2002). Webbplatsens innehåll och användbarhet tas upp i avsnitten 3.6 och 3.7. När det handlar om innehållet och användbarheten är det första som måste göras att identifiera användarnas krav och behov (McGovern & Norton, 2002). Detta är viktigt för webbplatser generellt men speciellt intressant för EU-kompassen eftersom den har som syfte att decentralisera information och anpassa den efter den enskilde individen.

För det första, detta avsnitt behandlar Internetanvändare och det är viktigt att tänka på att alla inte använder Internet. Enligt Nordicoms Internetbarometer använde 65 % Internet en genomsnittlig vecka år 2004 (Nordicom-Sverige, 2005). Faktorer som bestämmer grad och karaktär av Internetanvändning hos olika personer är fysisk tillgång, kostnad, tid, intresse och uppfattning om Internets användbarhet (Meldré, 2002). Även om de teoretiska möjligheterna och förutsättningarna finns kommer det alltså att finnas de som inte använder Internet på grund av ett rent ointresse. Detta är intressant när det handlar om demokratin inom EU och användningen av IT för att uppfylla den. Ur ett demokratiperspektiv måste IT, så länge det finns de som inte har viljan att använda teknologin, kompletteras av andra forum för informationsinhämtning och deltagande.

3.5.1 Internetanvändarens egenskaper

Det enorma utbudet av webbplatser gör konkurrensen om besökarna hård, och den snabba utvecklingen av tjänster på Internet gör användarnas förväntningar allt högre (Nakano, 2002). Det är användarna som avgör en webbplats' kvalitet (Hedman, 1998). Att tillhandahålla en webbplats som EU-kompassen, med information som inte explicit efterfrågas av medborgarna och som ofta anses som tråkig, gör det naturligtvis extra svårt att nå fram i det enorma utbudet på Internet. För att kunna tillhandahålla ett relevant innehåll måste webbplatsens målgrupp identifieras och karaktäriseras (McGovern & Norton, 2002). För att ha möjlighet att kommunicera med och skapa relationer till målgruppen måste man känna till den väl (Seda, 2004). Viktigt i det här sammanhanget är kunskap om målgruppens egenskaper, uppfattningar och användningsmönster när det gäller Internet (Hofacker, 2001). Först kan det vara intressant att titta på Internetanvändarens generella egenskaper. McGovern och Norton (2002) beskriver Internetanvändare med följande egenskaper:

- **Praktiska och otåliga:** Användarna vill hitta vad de söker snabbt.
- **Konservativa:** När användare hittar webbplatser som uppfyller deras behov håller de sig till dem och söker inte ofta upp nya.
- **Skeptiska:** En webbplats som inte direkt vinner besökarens förtroende kommer snabbt att lämnas för att inte besökas på nytt.

- **Opålitliga:** Människor känner ingen förpliktelse att använda en speciell webbplats så som de gör för produkter de betalar för, exempelvis en prenumeranttidning.
- **I behov av hjälp:** Den stora mängd information på Internet och den begränsade tid som står till användarens förfogande kräver tillhandahållande av ett urval av och sammanfattningar av information.
- **Störningskänsliga:** Användaren uppskattar inte hinder i informationssökningen så som sidor som laddar långsamt eller som innehåller mycket ljud och rörliga bilder.

Det är tydligt att det inte är helt lätt att tillfredsställa en Internetanvändare. Intressant i just det här fallet är dock det faktum att urval och sammanfattningar av information efterfrågas av Internetanvändare. Detta borgar för att EU-kompassen, som har just detta som en del i sitt syfte, kan tillfredsställa i alla fall ett av Internetanvändarnas primära behov.

3.5.2 Olika målgruppers intressen och behov

Ovan beskrivs Internetanvändarnas egenskaper som homogen grupp, egenskaper som visar på hur viktigt det är att användaranpassa webbplatser. Det kommer också att vara nödvändigt att identifiera olika specifika typer av användare. Molich (2000/2002) beskriver en webbplats' målgrupp som en grupp användare med gemensamma intressen i webbplatsens innehåll, och framhåller att en och samma person kan ingå i mer än en målgrupp. Som nämnts ovan varierar användarens inställning till Internet. Hjelm (1995) gör en indelning av Internets användningsområden i **informationssökning** och **underhållning**. Enligt Nordicoms Internetbarometer är e-post det främsta användningsområdet för Internet (se tabell 3.2 (Nordicom-Sverige, 2005, s.27) nedan). Att delta i diskussionsgrupper/chat är, som framgår i tabellen, en annan populär aktivitet. Det är således rimligt att också inkludera **kommunikation** som ett av Internets övergripande användningsområden.

Tabell 3.2 "Användningsområde¹ för Internet bland Internetanvändare 9-79 år en genomsnittlig vecka 2004 (%)"

	Kön			Ålder					Utbildning (16-79 år)		
	Totalt	Män	Kvinnor	9-14	15-24	25-44	45-64	65-79	Låg	Mellan	Hög
Elektronisk post (e-mail)	60	57	63	31	63	65	61	55	47	61	70
Läst dagstidning	18	21	15	2	16	20	20	17	18	22	19
Tagit del av nyhetstjänst	8	10	6	1	6	9	10	5	9	9	9
Lyssnat på radio	0	1	0	1	0	1	-	-	1	1	-
Följt något TV-program	0	0	0	-	1	0	0	-	0	0	0
Tittat på film	1	1	0	0	2	1	-	-	-	1	1
Sökt fakta/information	49	50	49	38	47	52	52	34	43	46	56
Uträttat ärenden	26	25	27	1	11	31	33	30	32	30	30
Lyssnat till musik	4	5	2	9	11	2	1	-	2	3	2
Laddat ner musik	4	6	2	6	14	3	1	-	1	4	2
Spelat spel	6	9	2	27	10	3	3	-	2	4	2
Deltagit i diskussions- eller chatt-grupp	11	12	9	51	32	3	1	-	2	6	2
Annan användning	16	17	16	18	15	17	18	11	16	16	17

1 Användningsområdena är presenterade i den ordning som de lästs upp vid telefonintervjuerna.

Anm: Den totala andelen Internetanvändare bygger på en sammanvägning av andelen användare i hemmet, andelen användare på arbete/skola samt andelen användare på annan plats en genomsnittlig dag.

När det gäller de tilltänkta användarna är det först och främst viktigt att de ser en nytta i att använda webbplatsen (Meldré, 2002). De ovan presenterade användningsområdena ger en fingervisning om vilka användningsområden som lockar. I tabell 3.2 framgår också att användningsområdena varierar mellan olika grupper. Detta måste betyda att ju bredare en webbplats' målgrupp är desto fler typer av behov måste webbplatsen tillfredsställa. EU-kompassen har en mycket bred målgrupp (samtliga i Jönköpings län). För att locka hela målgruppen kommer det således vara nödvändigt att tillhandahålla ett brett utbud av information och funktioner på portalen.

Att dela upp målgruppen utifrån egenskaper är ett effektivt sätt att skapa kunskap för att kunna tillfredsställa olika grupper. Feurst (2002) tar upp konceptet marknadssegmentering för att kunna urskilja grupper med liknande egenskaper ur den totala målgruppen, och på så sätt kunna anpassa produkten bättre efter respektive grupp. Författaren påpekar att geografiska och demografiska faktorer, så som kön och ålder, kan användas vid segmentering men att den bästa segmenteringen uppnås då man utgår från psykologiska faktorer så som värderingar och intressen. I E-nämndens Vägledning 24-timmarswebben föreslås identifiering av olika användartyper med hjälp av så kallade "Personas", ett verktyg för indelning av målgruppen där olika typer av användare karaktäriseras och delas in efter egenskaper (E-nämnden, 2004). Det kommer att vara viktigt att fundera över hur en indelning av EU-kompassens breda målgrupp kan/bör göras. Med tanke på att den inkluderar alla kategorier av människor (i Jönköpings län i alla fall) kan detta bli en komplex uppgift.

3.5.3 Verktyg för användarundersökning

Det är viktigt att kontinuerligt samla in användarnas åsikter (Hedman, 1998). För att ta reda på vad användarna tycker finns flera olika tillvägagångssätt. Hedman (1998) tar upp enkäter och andra möjligheter att lämna synpunkter direkt på webbplatsen. Ekberg (2002) framhåller vikten av att ha en väl utvecklad statistikfunktion kopplad till webbplatsen som kan ge information om vilka sidor användarna besöker, varifrån de kommer, vilka sökord de använder och hur de navigerar på sidorna. Eftersom det inte finns något som garanterar att de som besöker webbplatsen representerar den totala målgruppen är det viktigt att undersökningar görs också på de som inte redan använder webbplatsen (Hjelm, 1995). Detta kommer att vara extra viktigt i fallet med EU-kompassen eftersom det är en nyligen lanserad portal och därmed ännu inte så välkänd. Det är också viktigt att utnyttja alla som på ett eller annat sätt har kontakt med användarna till att samla in feedback från dem (Hedman, 1998). De organisationer som står bakom EU-kompassen kan i det fallet vara ett viktigt instrument.

Att dessutom aktivt involvera användarna i identifieringen av deras behov och önskemål skapar ännu bättre möjligheter till ett innehåll som är av direkt intresse för dem (Bradley, 2002).

3.6 Webbplatsens innehåll

Det finns en uppsjö av innehåll som kan publiceras på en webbplats men som framhålls av McGovern och Norton (2002) är det viktigt fokusera på det som gör att användarna besöker webbplatsen, det vill säga det innehåll som verkligen intresserar dem. Bradley (2002) menar att så länge det skapar ett mervärde för användarna kan det till och med vara aktuellt att publicera innehåll som inte är direkt relaterad till webbplatsens syfte. Detta är ett mycket intressant resonemang för EU-kompassen med tanke på det bristande intresset för

de frågor som portalen tar upp. Här finns kanske svaret på frågan hur man ska locka användarna till en portal som de inte har ett uttryckt intresse för. Det kommer att vara viktigt att skapa ett innehåll som lockar medborgarna och skapar förutsättningar för en välanvänd webbplats, vilket är förutsättningen för att EU-kompassen ska kunna ses som ett relevant verktyg för demokrati och för EU:s kommunikationsstrategi.

Även om Bradleys resonemang ovan är en bra metod är det, enligt Ekberg (2002), viktigt att inte sväva ut alltför mycket, användarna kommer till en webbplats för den information de förväntar sig finns där. Att en webbplats är ändamålsenlig och har ett målgruppsanpassat innehåll är enligt Langen (2004) en förutsättning för att varje användare ska kunna ha nytta av webbplatsen. Samma författare lyfter vidare fram begreppet flexibilitet, som till exempel innebär att användarna själva kan välja innehåll på webbplatsens förstasida eller prenumerera på en viss typ av information från webbplatsen. Bradley (2002) framhåller vikten av att skapa ett förtroende för webbplatsen hos användarna och menar att det uppnås genom att tillhandahålla ett intressant och användbart innehåll, men också genom väl uppdaterad information. Hedman och Pappinen (1999) påpekar att en webbplats dessutom måste erbjuda något som är unikt, ett innehåll som besökaren inte kan hitta någon annanstans. EU-kompassen är en unik webbplats i sitt slag och det kommer därför inte att handla om att konkurrera med andra liknande webbplatser, utan snarare om att skapa ett generellt intresse för de frågor som EU-kompassen tar upp. Utvecklas det intresset har EU-kompassen förutsättningarna att vara den naturliga informationskällan för EU-information att vända sig till för invånarna i Jönköpings län.

I tabell 3.2 (avsnitt 3.5.2) framgår att det, näst efter e-post, är informationssökning som är Internets största användningsområde. Det är relevant att titta närmare på vilken typ av information som eftersöks på Internet. Detta framgår av tabell 3.1 (avsnitt 3.3.2.2). Enligt tabellen är samhällsinformation (den genre där EU-frågorna passar bäst in) populär. Detta kan innebära ett intresse för EU-frågorna men det är förvisso inte säkert eftersom begreppet "samhällsinformation" för respondenterna kanske inte innefattar information som är relaterad till EU-frågor. I tabellen finns också intressanta och användbara uppgifter om vad olika grupper av Internetanvändare efterfrågar för information. Exempelvis söker åldersgruppen 9-14 år information om skola och utbildning i högre grad än andra grupper. Denna typ av kunskap kan användas för att locka olika grupper till en webbplats. På EU-kompassen skulle man exempelvis kunna tillhandahålla information om skola och utbildning i relation till EU för att locka gruppen ungdomar i åldern 9-14 år till portalen.

3.6.1 Insamling och kvalitetssäkring av innehåll

För att kunna tillhandahålla bra information på en webbplats måste det finnas regelbunden input från så många källor som möjligt, såväl interna som externa (Bradley, 2002). Innehåll på en webbplats kan förvärvas på många olika sätt, till exempel genom att skapa det själv eller erhålla färdigt material från externa aktörer (McGovern & Norton, 2002). Författarna framhåller också webbens unika möjlighet att inhämta innehåll direkt från användarna. Innehåll som är skapat av användarna är enligt författarna inte bara kostnadseffektivt utan uppmuntrar också användarna till deltagande och återkommande besök på webbplatsen. Langen (2004) tar också upp möjligheten till samverkan mellan offentlig och kommersiell verksamhet och potentialen i att återanvända redan förekommande tjänster samt att gemensamt ta fram nya tjänster. De olika möjligheterna till insamling och framställning av innehåll är intressanta för att EU-kompassen ska kunna presentera ett digert och relevant innehåll.

Kvalitetssäkring av innehåll på en webbplats är viktigt för att säkerställa att det som presenteras på webbplatsen uppfyller användarnas krav (Langen, 2004). Detta kan enligt författaren stödjas med hjälp av tydliga arbetsrutiner och tillvägagångssätt i informationshantering och utveckling av webbplatsen. Frågor som vilket innehåll webbplatsen ska ha och ansvarsfördelning i informationshanteringen måste hanteras för att säkra ett kvalitativt innehåll och en utveckling med fokus på användarna. Det är således intressant att titta på hur man med EU-kompassen arbetar med insamling och kvalitetssäkring av innehåll och att analysera vilka ytterligare möjligheter som finns för att skapa ett så kvalitativt innehåll som möjligt på portalen.

3.7 Webbplatsens användbarhet

Flera författare (se till exempel Ekberg, 2002; Hedman & Pappinen, 1999; McGovern & Norton, 2002; Molich, 2000/2002) framhåller webbplatsens användbarhet, det vill säga att det är lätt att navigera på webbplatsen och att användaren kan hitta det som söks. Detta kommer att vara viktigt med tanke på användningen av EU-kompassen. Som framgår i avsnitt 3.5 är Internetanvändare kräna av sig och om webbplatsen är för svår att använda kommer de sannolikt inte att nyttja den. Kunskap om användbarhet kommer att kunna användas för att utvärdera huruvida EU-kompassen är en användbar webbplats och identifiera nödvändiga åtgärder för att säkerställa den användning som kommer att vara nödvändig för att portalen ska uppfylla sitt syfte.

Både Hofacker (2001), och Hedman och Pappinen (1999) lyfter fram begreppet ”flow” som härstammar från psykologin och definieras som den positiva upplevelse som infinner sig när den uppgift som utförs stämmer överens med utförarens förmåga. För att lyckas skapa detta hos webbplatsens användare är det enligt författarna av största vikt att känna till användarnas kunskaper och förmåga. För att skapa användbara webbplatser måste man identifiera webbplatsens målgrupper, förstå deras behov samt skapa en samverkan med dem (Molich, 2000/2002). Langen (2004) betonar vikten av att anta användarnas perspektiv eftersom den som utvecklar en webbplats inte alltid har samma uppfattning om vad som är användarvänligt som den som verkligen använder den. Molich (2000/2002) framhäver betydelsen av att använda speciella tekniker för att testa användbarheten och att det viktigaste är att användarna involveras i testningen. För användbarhetens skull finns det också enligt Langen (2004) ett värde i att användare även involveras i arbetet med att utveckla webbplatsen. Det finns en mängd anvisningar för användbarhet på webbplatser (se till exempel E-nämnden, 2004; McGovern & Norton, 2002; Molich, 2000/2002).

3.8 Referensramens tillämplighet

Det är tydligt att av referensramens områden är det de som behandlar EU:s kommunikationsstrategi och begreppet e-demokrati som kommer att vara de mest väsentliga att analysera tillsammans med kunskap om EU-kompassens egenskaper för att komma fram till ett resultat som besvarar uppsatsens frågeställning och uppfyller dess syfte. Redan nu har det framgått att det bör finnas en relativt god uppfyllelse hos EU-kompassen, både när det gäller EU:s kommunikationsstrategi och de krav som kan ställas på e-demokratiska verktyg. För att kunna uppfylla den andra delen av syftet måste situationen analyseras med utgångspunkt i vad som saknas för en fullständig uppfyllelse. I analysen av detta kommer de områden i referensramen som behandlar Internet och webbplatserns möjligheter till kommunikation och att tillfredsställa användarna vara väsentliga för att bedöma på vilket sätt EU-kompassen behöver utvecklas.

4 Sammanställning av empiriska data

Nedan presenteras resultatet från den empiriska undersökningen. Beskrivningen är en sammanställning av den information som framkommit under den empiriska datainsamlingen. Materialet är inte specificerat efter varifrån eller från vem informationen kommer. Detta har inte varit möjligt eftersom jag har observerat situationen och arbetat nära respondenterna under en längre tid där det ständigt förekommit diskussioner i relation till uppsatsens ämne. Att de olika datainsamlingsmetoderna använts i en iterativ växelverkan har också gjort det svårt att avgränsa vilken information som inhämtats exakt var eller när.

4.1 EU-kompassens syfte

EU-kompassen ska, med utgångspunkt i ett regionalt och lokalt perspektiv, vara en användarvänlig och spännande webbplats som sammanställer EU-information som efterfrågas av målgruppen. Syftet med den lokala kopplingen är att informationen ska vara lätt att förstå och ta till sig för medborgarna i Jönköpings län. Den ska bidra till att medborgarna blir mer intresserade av, och känner en starkare närhet till EU. Målet är att Jönköpings läns invånare, genom att få en större förståelse och ett ökat intresse för EU-frågorna, ska få tillräckliga kunskaper för att dra nytta av det som EU-medlemskapet erbjuder, kunna anpassa sig därefter samt bilda sina egna uppfattningar och åsikter om EU:s verksamhet och framtida utveckling. EU-kompassen ska vara ett instrument för att effektivisera det arbete som kan stödjas av ny teknik och vara ett komplement till, inte ersätta, personliga möten och andra forum.

EU-kompassen ska på ett objektiva sätt visa hur olika målgrupper i Jönköpings län påverkas av EU. Både positiva och negativa aspekter av EU-medlemskapet och vilka möjligheter och hinder det innebär för länets medborgare ska framhållas.

”På EU-kompassen ska vi visa på de möjligheter som finns i och med EU men också vad det innebär för begränsningar och hur det påverkar medborgarna i länet, både positivt och negativt. Vi ska vara proaktiva och ta upp problem som uppstår med tanke på exempelvis nya EU-regler för att hjälpa medborgarna att anpassa sig till dem och förstå hur de påverkar”

C-G Björstrand, VD Euro Info Centre Jönköpings län

EU-kompassen lyfter fram EU-aspekten av det som berör medborgarna i vardagen men som de kanske inte visste hade en anknytning till EU, men lyfter också fram relevansen för länets medborgare i det uppenbart EU-relaterade. Genom att vara den enda samlingspunkten för all EU-relaterad information i Jönköpings län ska EU-kompassen vara unik i sitt slag.

EU-kompassen ska också vara en vägledning till vidare EU-information inom alla tänkbara områden samt göra det lättare att komma i kontakt med rätt EU-aktör i EU-relaterade frågor. EU-kompassen ska dessutom öka informations- och kunskapsutbytet när det gäller EU-frågor, dels till målgruppen, dels mellan de organisationer som arbetar med EU-relaterade frågor i Jönköpings län. Målet är att EU-kompassen, genom ökad kunskap om EU:s möjligheter, ska bidra till utveckling inom regionen och genom ett ökat informationsutbyte öka de demokratiska möjligheterna i länet när det gäller EU-frågorna. Samarbetet med EU-kompassen kan också skapa en gemensam struktur för ett samspel mellan EU-organisationerna i Jönköpings län, nationella myndigheter och EU:s institutioner.

4.2 EU-kompassens målgrupp

EU-kompassens målgrupp är samtliga i Jönköpings län. Ingen uttrycklig indelning av undergrupper i målgruppen har gjorts. Däremot finns en implicit indelning i och med de olika aktörerna i partnerskapet (se avsnitt 4.6) och deras respektive målgrupper. Informationen på portalen delas till viss del också in utifrån olika målgruppers intressen. Exempelvis ”Göra affärer i EU” vänder sig till företag och ”Du i EU” till privatpersoner. Viss information vänder sig till flera grupper, som till exempel informationen om EU-stöd som är relevant för företag men också för exempelvis föreningar av olika slag.

På EIC menar man att möjligheten att nå olika grupper av medborgare varierar. Man menar till exempel att det kommer att bli svårt att nå ut till äldre med tanke på deras låga intresse för, och användning av Internet. En grupp som man framhåller är viktig att satsa på är skolungdomar. Denna grupp anses vara strategiskt viktig eftersom det är i skolan som grunden läggs för ungdomarnas framtida intressen och engagemang. Inom denna grupp tror man också att det finns både tid och intresse för att ta del av EU-frågorna.

4.2.1 Kunskap om målgruppen

Via partnerskapet och allierade aktörer (se avsnitt 4.6) finns kunskap om målgruppens informationsbehov. Innan EU-kompassen lanserades gjordes dessutom en förstudie som inkluderade en enkätundersökning med ett 50-tal respondenter fördelade över målgruppen. En sammanställning av resultatet presenteras i EU-kompassens förstudie (se bilaga 2). Utöver den inledande enkätundersökningen har inte några speciella verktyg för att skapa kunskap om målgruppen använts. Det finns dock planer på att börja analysera den tillgängliga användarstatistiken mer (hittills har endast statistik om totalt antal besökare per vecka tagits fram). Dessutom finns planer på att göra undersökningar av typen användartest för att se vilken information som används mest och utifrån detta kunna vidta åtgärder.

Beträffande målgruppens intresse för EU-frågor är det väl känt hos EIC att det ofta inte är speciellt högt. De som har det högsta intresset är de som på något sätt redan drar nytta av EU, eller som har en relation till någon av aktörerna i partnerskapet. Enligt statistiken från webbplatsen varierar besökarantalet per vecka vanligtvis mellan 500-700 men det finns ingen egentlig kunskap om *vilka* ur målgruppen som besöker portalen. Det man dock vet är att de drygt 600 prenumeranter som cirka en gång i månaden får EU-kompassens nyhetsmail tillhör olika målgrupper: företag, skola, offentlig sektor, politiker, myndigheter, utbildningsinstitutioner, privatpersoner med flera.

4.3 EU-kompassens innehåll

Här följer en sammanfattning av EU-kompassens innehåll. En mer utförlig beskrivning av innehållet, inklusive några exempel presenteras i bilaga 3.

Grundregeln för EU-kompassens innehåll är, utöver inriktningen på EU och den lokala anknytningen, att innehållet ska vara lätt samt och inte byråkratiskt. Portalens förstasida består främst av nyheter, reportage och kalendarium, allt med en tydlig regional koppling. Också under rubriker som ”Tema”, ”EU-projekt” och ”Att göra affärer i EU” ligger tyngdpunkten på regional information. De olika teman som tas upp ska, förutom att visa på hur ett ämnesområde är aktuellt ur en lokal aspekt, visa på hur det är relaterat till nationell och EU-nivå. Detta menar man på EIC är ett unikt och intressant sätt att presentera EU-

frågorna. Övrig information på portalen består av sammanställningar av, och länkhänvisningar till EU-information både med lokal anknytning och av mer allmän karaktär. Informationen är inriktad på de möjligheter som finns för, och de krav som ställs på medborgarna utifrån ett EU-perspektiv samt faktainformation om EU och EU-relaterade frågor. Innehållet på EU-kompassen speglar olika perspektiv och åsikter med en någorlunda jämn fördelning mellan positiva och negativa aspekter av EU. Avsikten är att aktivt försöka balansera innehållet så att flera olika åsikter kommer fram.

EU-kompassen erbjuder enklare interaktivitet i form av attitydfråga, frågesport, sökfunktion och olika formulär för att exempelvis prenumerera på nyhetsmail, registrera projektinformation, ställa frågor och lämna tips. Våren 2006 implementeras ett diskussionsforum på EU-kompassen. Detta sker i samband med EIC:s informationskampanj ”Jönköpings län i det nya Europa”, där ett antal debatter riktade mot olika målgrupper kommer att genomföras runt om i länet under 2006. Kampanjens syfte är att, genom att lyfta fram EU:s framtidsfrågor till debatt, öka intresset och förståelsen för EU i Jönköpings län. Kampanjen ska också lyfta fram det EU-arbete som bedrivs, och de organisationer som arbetar med EU-anknutna frågor i länet samt skapa ett större intresse för EU-kompassen som verktyg för engagemang i EU-frågorna. Debatterna kommer att filmas och publiceras på EU-kompassen. Där kommer sedan möjlighet finnas att fortsätta debatten på det digitala forumet samt inhämta relevant information om det debatterade ämnet. Utöver dessa och andra debatter som initieras från EU-kompassen kommer användarna, utifrån önskemål, att kunna starta egna debatter i diskussionsforumet. Flera debatter kan pågå samtidigt och inom varje debatt kommer diskussionen att kunna följas via trådar. Forumet kommer att hanteras av en moderator. Det finns möjlighet att tillåta diskussioner och skapande av nya debatter helt i realtid. Inläggen kommer att ligga kvar under en längre tid. Användaren kan i all interaktivitet med EU-kompassen vara anonym.

En förhoppning är att de debatter som kommer att initieras på EU-kompassen under året ska bidra till ett ökat intresse för EU-frågorna eftersom de ger en större möjlighet att engagera sig i frågorna utifrån var och ens eget perspektiv. Genom att initiera ett antal debatter och föregå med gott exempel hoppas man kunna uppmuntra grupper av medborgare att starta egna debatter och utnyttja de möjligheter till interaktivitet som EU-kompassen erbjuder. Tanken är att EU-kompassen ska vara ett forum som kan användas som en arena av olika grupper och för deras respektive ändamål. Exempel på detta skulle kunna vara en skolklass som via EU-kompassens diskussionsforum startar ett kunskapsutbyte med elever i ett annat EU-land.

Ungefär en gång i månaden görs utskick av ett nyhetsbrev som upplyser om vad som är nytt på portalen. Det finns planer på att erbjuda ett antal målgruppsanpassade nyhetsbrev. Det finns också planer på att presentera något av mer allmännyttig eller underhållningskaraktär, så som väderleksrapporter, recept, billiga flygresor, spel, roliga historier eller filmer och animerade bilder som på ett lättsamt sätt beskriver EU:s påverkan på medborgarna i Jönköpings län.

4.4 Informationshantering och utveckling

Rutinerna i den löpande informationshanteringen är att innehåll samlas in av EIC, dels genom daglig omvärldsbevakning, dels via bidrag från organisationerna inom partnerskapet och andra. Därefter görs en bedömning av materialets relevans för portalen och en bearbetning/anpassning av informationen utifrån portalens syfte innan publicering. Innehållet på EU-kompassen uppdateras regelbundet. På förstasidan görs uppdateringar

cirka 2-4 gånger per vecka och ”Tema” uppdateras fyra gånger om året. Då EU-kompassen fortfarande är under utveckling görs även löpande tillägg och ändringar i det mer statiska innehållet, så som projektinformation och länkar. Denna uppdatering kommer att minska med tiden men aldrig att upphöra helt eftersom verksamheten inom EU och relaterad verksamhet, såsom projekt, fortlöpande utvecklas och förändras.

I EU-kompassens förstudie (se bilaga 2) specificeras en modell som partnerskapet ska arbeta enligt. Modellen beskriver hela processen från identifiering av informationsbehov, insamlingen, strukturering och distribution av informationen till utvärdering. Detta ska göras i samverkan inom partnerskapet, men modellen har ännu inte kunnat följas fullt ut. Problemet ligger i grund och botten i partnerskapets bristande engagemang. Som det ser ut idag träffas partnerskapet en gång varannan månad. Samarbetet handlar till stor del om information från EIC till övriga och att partners, i varierad utsträckning och med varierad frekvens, inkommer med material. Vidareutveckling av EU-kompassen har diskuterats inom partnerskapet, men i relativt liten utsträckning. EIC har också enskilda träffar med respektive partner. Dessa träffar inriktas på frågan om hur EU-kompassen kan utvecklas inom respektive partners område. Vid dessa träffar har fler personer hos varje partner deltagit, vilket har breddat förståelsen för arbetet med innehållet på portalen och bidragit till fler förslag på innehåll. Som det ser ut idag är det alltså till stor del EIC som tar fram det innehåll som presenteras på EU-kompassen. Detta anser man är ett problem eftersom det leder till att den information som presenteras ofta är riktad till EIC:s målgrupp, det vill säga företag, eftersom det är den typen av information som EIC är specialiserade på.

I förstudien finns också förslag på utbildning inom metoder för omvärldsbevakning, systematisk informationsbehovsanalys samt informationssökning och –spridning. Detta har ännu inte genomförts.

Det finns ett uttalat mål att EU-kompassens innehåll, och den information som EU-kompassen länkar till, kontinuerligt ska kvalitetssäkras. Kvalitet på information framhålls före informationsmängd. Hittills har inte funnits några specificerade kriterier för innehållet men då man insett att detta kan resultera i att innehållet blir för brett och går ifrån portalens syfte, planerar man nu att ta fram tydliga riktlinjer för portalens innehåll. Riktlinjerna ska utgå från målgruppens intressen och portalens syfte men får inte hindra kreativitet och anpassning till olika situationer och aktuella ämnen.

4.5 Användbarhet

Inga strukturerade verktyg eller mått för att kontrollera användbarheten används. Det finns dock uttalade mål om att portalen ska vara lättnavigerad. Dessutom finns planer på att genomföra någon typ av studie av användbarheten. Vad gäller anpassning till användare med speciella behov har detta varit uppe på agendan ett flertal gånger men ännu har inget gjorts. Ett första steg mot anpassning till handikappade som planeras är att implementera möjligheter att ändra storlek på texten på portalen. Man kommer också att identifiera vilka olika handikappverktyg som finns, och undersöka hur dessa skulle kunna implementeras direkt på EU-kompassen. Det finns just nu inga resurser för detta men man ser ett alternativ i att utnyttja de aktörer som finns inom området. Ett förslag är att tillfråga något handikappförbund om ett samarbete där en handikappanpassad version av EU-kompassen tas fram. Förhoppningen är att aktörer som representerar målgrupper med speciella behov ska se EU-kompassen som en möjlighet för deras målgrupp att ta del av EU-information, och att de därmed ska vara villiga att aktivt medverka och utveckla portalen med hänsyn till målgruppens särskilda behov.

4.5.1 Användarmedverkan

Användarna medverkar ad-hoc mässigt i utvecklingen av portalen genom att EIC personligen uppmuntrar till att besöka EU-kompassen, utvärdera den och komma med förslag. Olika personer som man på EIC har kontakt med i andra sammanhang uppmanas att söka information om sitt eget intresseområde, tycka till om det och ange vad de tycker saknas. Proceduren bedöms ha gett goda resultat, flera synpunkter och förslag som kunnat användas har inkommit. Man försöker också nå ut till allt fler grupper genom att identifiera olika möjligheter att presentera EU-kompassen. Exempelvis har portalen presenterats vid träffar för gymnasielärare i regionen. Vid dessa tillfällen uppmuntras målgruppen att börja använda EU-kompassen och sprida budskapet om portalen inom sin yrkes-/sambandsgrupp, samt att komma med förslag på hur portalen kan utvecklas och förändras för att uppfylla just deras behov. Utöver detta finns möjlighet för vem som helst att tycka till och lämna förslag elektroniskt via portalen, men inga strukturerade instrument för användarmedverkan har ännu använts. För att få reda på mer om användarnas behov och åsikter finns idéer om att göra djupintervjuer med ett antal utvalda personer som representerar de olika målgrupperna.

4.6 Samarbeten och kontakter

De organisationer som både operativt och finansiellt står bakom EU-kompassen (här kallat partnerskapet) är Europeiskt Dokumentationscentrum – EDC, EUROpean Employment Services - EURES, Euro Info Centre – EIC, Exportrådet, IRC - Innovation Relay Centre, Leader +, Länsbibliotek Jönköping, Länsstyrelsen, Mål 2 Södra och Mål 2 Öarna samt Svenska ESF-Rådet (se bilaga 4 för närmare presentation av organisationerna). Partnerskapet har byggts upp med utgångspunkt i att täcka av, samt få kunskap om och tillgång till relevant innehåll för så stor del av målgruppen som möjligt. I de fall där det saknas en partner för en viss grupp medborgare är målet att alliera sig med relevanta aktörer för få kunskap om, och tillgång också till den gruppen. Ett exempel är gruppen skola, det vill säga lärare och elever, som inte har en naturlig aktör i partnerskapet men där man aktivt arbetar för att skapa relationer med relevanta aktörer. Det finns ännu inga utarbetade kontakter inom grupperna funktionshindrade, invandrare och äldre.

Huvudfinansiär, men utan någon operativ roll, är Regionförbundet Jönköpings län. Utöver partnerskapet finns också etablerade kontakter med ett flertal ytterligare organisationer, instanser inom offentlig sektor och företag. Dessa relationer skapas dels via kontakter inom partnerskapet, dels via helt nya kontakter som tas exempelvis då information inom olika ämnesområden presenteras på portalen. Med instanser på politisk nivå finns mer eller mindre etablerade kontakter med Länsstyrelsen (partner), Regionförbundet (huvudfinansiär), Landstinget och länets kommuner. Dessutom planeras att ta kontakt med olika politiska partier i länet. Via EIC finns en etablerad kontakt med EU-kommissionen och dess svenska representation. Det finns dock ingen utarbetad struktur för informationsförmedling till politiska instanser från EU-kompassen.

Med media finns ingen etablerad relation. Man inser dock att exponering i media ofta kan ge större genomslagskraft än exponering mot politiska aktörer, och målsättningen är att få så mycket exponering i media som möjligt för EU-kompassen och de frågor som tas upp på portalen. Det har dock visat sig vara svårt att skapa ett intresse hos media. Att det skulle bero på dåligt intresse för EU-frågorna är inte helt klart men man tar det ändå för sannolikt att så är fallet. Ett speciellt förslag som kommit upp när det gäller relationer till media är att etablera någon typ av samarbete med en lokal tidning. Samarbetet skulle kunna bestå i

tillhandahållande av EU-nyheter från EU-kompassen i utbyte mot exponering av EU-kompassen och EU-frågorna i tidningen.

På EIC är man också av åsikten att relationer till olika organisationer med någon typ av folklig förankring och som representerar delar av målgruppen är av stor vikt, kanske till och med viktigare än relationer med politiska instanser. Ett exempel som man tar upp är organisationer för pensionärer. Denna typ av organisationer når ut till medborgarna på ett naturligt sätt och att skapa den typen av kontakter och samarbeten är därför en målsättning.

5 Analys

Nedan presenteras analysen av det empiriska materialet i relation till referensramen. Analysen inleds med en diskussion kring demokrati i förhållande till EU-kompassen. Därefter följer analysen uppsatsens syfte, med en början i EU-kompassens uppfyllelse av målen i EU:s kommunikationsstrategi och därpå, utifrån de brister som kan identifieras hos EU-kompassen, förslag till åtgärder och tillvägagångssätt för att förbättra portalen i relation till EU:s kommunikationsstrategi och som ett demokratiskt verktyg.

5.1 EU-kompassen som demokratiskt verktyg

E-demokrati är en omtvistad fråga. Det finns en mängd olika syner på hur Internet kan och bör användas i demokratiskt syfte, och åsikterna om dess betydelse för demokratin går isär. Sandström (2002) till exempel, lyfter fram ett antal faktorer, så som politikernas vilja att ta till sig medborgarnas åsikter, som oavsett vilka verktyg som används kommer att ha en inverkan på uppfyllelsen av ett demokratiskt samhälle. Med tanke på att det ännu inte finns någon direkt forskning på e-demokratins verkliga betydelse måste var och en bilda sig sin egen uppfattning utifrån den information som finns tillgänglig. Jag har därför valt att inleda analysen med ett resonemang kring detta i förhållande till EU-kompassen och EU:s nya kommunikationsstrategi.

Först och främst är det viktigt att definiera vilken typ av demokrati som åsyftas (Barber, 1999). Enligt den demokratimodell som anammats i Sverige är det viktigt att det finns möjlighet för alla att delta, men att alla verkligen gör det är inget krav för demokratin. Som framhålls i Regeringens proposition ”Demokrati för det nya seklet” är tillgängligheten till informationen en av grundstenarna i en fungerande demokrati. För att EU-kompassen ska räknas som ett demokratiskt instrument är det således grundläggande att portalen tillhandahåller information och erbjuder möjligheter för alla att delta. Barber (1999) talar också om vikten av att människor ska kunna ta till sig och förstå informationen. Det är alltså också viktigt att informationen presenteras på ett sätt som borgar för att samtliga medborgare har möjlighet att begripa och ta in informationen. Att EU-kompassens syfte innefattar att presentera informationen på ett sätt som medborgarna kan ta till sig är alltså, ur ett demokratiperspektiv, mycket positivt.

Enligt Olsson (2002) är det just tillgång som är det största *hindret* för e-demokrati. Författaren syftar då inte bara på den fysiska tillgången utan också på intresset för informationen. Det framhålls också i propositionen ”Demokrati för det nya seklet” att även om det ska vara upp till var och en hur man vill delta i politiken så är ett brett folkligt deltagande viktigt för demokratin. Även om det egentligen, enligt den svenska demokratimodellen, inte är ett strikt krav att var och en engagerar sig aktivt är det alltså önskvärt att så många som möjligt deltar. Att varje enskild medborgare engagerar sig i frågorna är också vad som eftersträvas i EU:s nya kommunikationsstrategi. Sammanfattningsvis kan det då fastslås att ett högt medborgerligt deltagande är eftersträvansvärt när det gäller EU-kompassen som ett verktyg för demokrati och för EU:s kommunikationsstrategi. Viktigt att framhålla tycker jag är att det dock inte nödvändigtvis måste betyda att alla *deltar aktivt* i exempelvis de debatter som kommer att erbjudas på EU-kompassen. Medborgare som *informerar sig* kan vara nog så betydelsefullt. Mer upplysta medborgare kan, som Bjurström m.fl. (2005) påpekar, i förlängningen leda till en ökad politisk debatt. Även om EU-kompassens möjligheter till direkt debatt inte utnyttjas till fullo finns det alltså ett värde i att portalen, genom att lyfta fram EU-frågorna i samhällsdebatten, kan skapa ett mer utbrett intresse för frågorna och en utökad allmän EU-debatt i samhället (Jönköpings län). Detta kan också bidra till att medborgare blir mer

benägna att påverka EU-politiken via andra kanaler, genom att delta i valet till Europaparlamentet exempelvis.

Enligt ovanstående resonemang har EU-kompassen goda möjligheter att uppfylla en av de uppmaningar till lokala aktörer som görs i EU:s Plan D. Nämligen att lyfta fram EU-frågorna i samhällsdebatten. Detta är dock inte det enda av målen i EU:s kommunikationsstrategi som uppfylls av EU-kompassen. Hur det ser ut med uppfyllelsen av strategin återkommer jag till närmare i avsnitt 5.2.

En annan viktig aspekt att ta upp först är den att alla medborgare inte har *möjlighet* eller *intresse av* att använda Internet överhuvudtaget. Detta har sin grund dels i de digitala klyftor som tas upp av Andersson (2004), dels, som Meldré (2002) framhåller, ett rent ointresse hos vissa. Detta gör att hur bra EU-kompassen än är som webbplats kommer det, i alla fall som det ser ut idag, vara viktigt att det finns komplement. Enligt EU-kompassens syfte är detta också tanken. EU-kompassen ska vara ett komplement till personliga möten och andra forum. Den debattserie som kommer att anordnas av EIC är ett bra exempel på detta. Att anknyta dessa debatter till EU-kompassen kan naturligtvis höja deltagande på portalen men det är också värdefullt ur ett demokratiskt perspektiv att medverka på portalen inte är det enda sättet på vilket medborgarna i Jönköpings län kan delta i EU-debatten. Också en del av de hinder för e-demokratin som tagits upp, framförallt riskerna med överanvändning av IT som Barber (1999) framhåller, talar för att det är viktigt med komplement till e-demokratiska verktyg.

5.1.1 Politisk påverkan

Bortsett från hur väl EU-kompassen i sig kommer att fungera är det ur ett demokratiperspektiv viktigt hur frågorna förs vidare mot en verklig politisk påverkan. Som Demokratiutredningen (2000) framhåller är det viktigt att e-demokratiska verktyg kopplas till demokratiska beslutsprocesser för att de ska få någon verklig påverkan på demokratin. I EU-kommissionens handlingsplan för kommunikation är en av de tre grundtankarna ”lyssna” (Europeiska gemenskapernas kommission, 2005a). Detta innefattar inte bara att medborgarna ska ha möjlighet att uttrycka sin vilja, utan också att deras vilja ska ha en direkt påverkan på EU:s arbete. Att medborgarnas vilja har en påverkan på politiken är viktigt för demokratin i sig, men också för att medborgarna ska se en nytta i att engagera sig. Enligt den nya kommunikationsstrategin faller denna uppgift främst på EU-kommissionen, men samverkan med lokala aktörer framhålls som avgörande. Det kommer alltså att vara viktigt att skapa relationer med aktörer som gör det möjligt att föra vidare Jönköpings läns medborgares åsikter från EU-kompassen till politiska beslutsfattare.

Min bedömning är att det finns goda förutsättningar för detta. För det första kommer EU-kompassens status som Europe Direct att ge legitimitet gentemot EU vilket kan borge för en god informationsöverföring. Att EU-kompassen drivs i samverkan mellan flera aktörer i länet gör den sannolikt också till en attraktiv samarbetspart för EU centralt, som via en enda samlingspunkt kan skapa relationer till ett större antal lokala aktörer. I länet finns också ett antal etablerade kontakter inom politiska instanser som kan komma till användning. Dessa måste antagligen utvecklas mer och det kommer att vara nödvändigt att skapa ett förtroende för EU-kompassen som en god samarbetspart i EU-relaterade politiska frågor. Det är av vikt att portalen får ett gott anseende hos politiker och inom EU så att den kan användas till att föra medborgarnas åsikter vidare.

Media är en viktig kanal för att skapa ett intresse för EU-frågorna och gynna EU-debatten i samhället. Enligt vitboken för EU:s kommunikationspolitik är mediabevakningen av EU-

frågorna alldeles för låg, speciellt i lokala media (Europeiska gemenskapernas kommission, 2006). Förslaget om ett samarbete mellan EU-kompassen och en lokal tidning är därför mycket bra.

Jag vill dock påpeka att även om frågorna inte direkt kan föras vidare till politiska instanser har EU-kompassen möjlighet att lyfta fram EU-frågorna i samhället, och på så sätt skapa ett intresse, och i förlängningen ett ökat engagemang. Dessutom kan portalen, genom att tydliggöra medborgarnas rättigheter och möjligheter, bidra till att de får större möjligheter att dra nytta av Sveriges EU-medlemskap. Något som också kan motivera till engagemang i frågorna. Med tanke på det här resonemanget kan man fundera över om EU-kompassen kanske inte ska vara det instrument genom vilket direkt påverkan på politiken utövas. EU-kompassen kanske snarare ska ha som uppgiften att öka intresset för, och debatten om EU-frågorna i samhället generellt. Detta är en nog så viktig uppgift och kanske ska det som rör medborgarnas verkliga påverkan på politiken överlåtas till högre instanser och redan etablerade verktyg och strukturer för detta.

5.2 Uppfyllelse av målen i EU:s kommunikationsstrategi

Vad gäller EU-kompassen i direkt relation till EU:s nya kommunikationsstrategi finns i flera hänseenden en påtaglig överensstämmelse. De tre dokumenten som presenteras i kommunikationsstrategin ska tillsammans bidra till att stärka demokratin inom EU genom att ge medborgarna tillgång till information och verktyg för att kunna ta aktiv del i EU-frågorna. Just detta är EU-kompassens grundtanke. EU-kompassen ska tillhandahålla information och vara ett instrument som medborgarna ska kunna använda sig av för att få en bättre förståelse för EU-frågorna, och därmed kunna dra nytta av EU-medlemskapet, delta i EU-debatten och påverka i högre grad.

5.2.1 Kommunikation och lokalanpassning

Det tre ledorden lyssna, kommunicera och lokalanpassa uttrycks explicit i EU-kommissionens handlingsplan för kommunikation (Europeiska gemenskapernas kommission, 2005a), men ingår mer eller mindre i samtliga tre dokument i EU:s kommunikationsstrategi. Ledorden stämmer väl in på de intentioner EU-kompassen har för kommunikationen med medborgarna i Jönköpings län. EU-kompassens lokala inriktning och det sätt på vilket EU-informationen kommuniceras med en lokal anknytning har en påfallande likhet med målen i kommunikationsstrategin. Via EU-kompassen kommuniceras EU-frågorna, inte bara med en lokal anknytning, utan också inom ett brett spektra av ämnen som kan locka många olika grupper av människor, och på ett enkelt sätt så att var och en lätt ska kunna förstå. Detta är också betydande egenskaper när vi talar om *tillgängligheten*, som ju är viktig ur ett demokratiskt perspektiv. Informationen ska inte bara vara fysiskt tillgänglig (se Olsson, 2002), den måste också vara tillgänglig på ett sätt som gör att var och en kan ta den till sig och förstå den (se Barber, 1999). I EU:s kommunikationsstrategi framhålls vikten av det lokala perspektivet men också att frågorna tas upp ur medborgarens perspektiv och på ett sätt som gör informationen lättförståelig.

En förutsättning för att informationen verkligen används är att det finns ett intresse för den (Meldré, 2002). Detta är sannolikt kärnfrågan för EU-kompassens framgång som verktyg för EU:s kommunikationsstrategi. Jag återkommer till frågan om användningen av EU-kompassen i avsnitt 5.3.

Även om EU-kompassens inriktning, att anknyta EU-frågorna lokalt och presentera dem på ett sätt som medborgarna kan relatera till, är den mest framträdande är det också en betydelsefull uppgift som portalen har i att sammanfatta och vägleda när det gäller EU-information i allmänhet. Barber (1999) framhåller att det enorma utbudet av information i dagens informationssamhälle gör det än viktigare med information som människor kan förstå och ta till sig. Detta underlättas naturligtvis när det, som på EU-kompassen, finns en sammanställning och en central utgångspunkt för all information inom ett visst område. I EU-kompassens förstudie framgår också att detta är något som efterfrågas av målgruppen. Detta fyller också den viktiga funktionen att kommunicera EU-frågorna på ett sätt som medborgarna kan *förstå*. Relevant i sammanhanget är även att detta är en egenskap hos webbplatser som Internetanvändare generellt uppskattar. Enligt McGovern och Norton (2002) är en av Internetanvändares mest signifikanta egenskaper att de är i behov av hjälp med att sortera i den enorma mängd information som idag finns på Internet.

5.2.2 Deltagande

Kommunikation och lokalanpassning kan således ses som EU-kompassens starka kort. Att ”lyssna” på medborgarna, och den dialog och debatt som framförallt betonas i Plan D (Europeiska gemenskapernas kommission, 2005b), uppfyller EU-kompassen ännu inte riktigt. Förvisso är ett diskussionsforum planerat, vilket är positivt och kommer att öka möjligheten till *deltagande*. Forumet kommer också att ha flera av de egenskaper som vi sett kan krävas av ett demokratiskt diskussionsforum, så som möjligheten att starta diskussioner och att debatten kan följas via trådar. Det krav på att beslutsfattare ska delta i debatten som Lörenskog och Schalin (2004) framhåller är dock inte troligt att det kommer att uppnås. Detta problem är av samma karaktär som det med att finna kopplingar till redan etablerade politiska strukturer. Inom samarbetet bakom EU-kompassen finns inga politiska instanser eller beslutsfattare utan det kommer att vara nödvändigt att bygga den typen av relationer för att uppnå detta.

Även om det planerade diskussionsforumet på EU-kompassen har goda förutsättningar att uppfylla demokratiska värden kommer användningen av det sannolikt att brista, och därmed också dess demokratiska värde. Intresset för denna typ av forum har, som framhålls av bland annat Ranerup (2001), visat sig vara lågt.

5.3 Förslag för vidare utveckling av EU-kompassen

Nedan förs ett resonemang om inom vilka områden EU-kompassen bör utvecklas för att på ett bättre sätt uppfylla målen i EU:s kommunikationsstrategi och kraven på ett demokratiskt verktyg. Resonemanget utgår ifrån referensramens avsnitt om Internet som kommunikationsmedium och om webbplatsens användare, innehåll och användbarhet.

5.3.1 Att skapa engagemang

Som framgår i diskussionen ovan kommer att ”lyssna” på medborgarna vara det mest problematiska för EU-kompassens uppfyllelse av EU:s kommunikationsstrategi. Det kommer att vara nödvändigt att skapa ett större engagemang för att delta i debatten och delge sina åsikter i EU-frågorna hos medborgarna i Jönköpings län.

Elektroniska diskussionsforum är som vi sett inte speciellt populära när det handlar om denna typ av frågor. Det kan vara värt att också ta andra typer av verktyg för insamling av medborgarnas åsikter i beaktande. Grönlund (2001b) tar upp några exempel som kan vara

intressanta. Bland annat det om rådslaget i Kalix, där man skickade ut en förfrågan till medborgarna i frågan om utformningen av stadens centrum. Detta visade sig ge bättre gensvar än de löpande möjligheterna som medborgarna haft att säga sin mening. Detta skulle kunna vara ett möjligt tillvägagångssätt även för EU-kompassen. Det är förvisso skillnad i de frågor som man skulle kunna ta upp via EU-kompassen och den typ av fråga som togs upp i exemplet från Kalix där det på ett klart och tydligt sätt handlade om något som skulle påverka den enskilda medborgaren direkt. När den personliga relationen till frågan är uppenbar är det säkerligen mer intressant att vara med och påverka. Här är i och för sig EU-kompassens angreppssätt att visa på vilka möjligheter som finns för den enskilde medborgaren tack vare EU-medlemskapet ett gott initiativ som kan göra att EU-frågorna känns mer angelägna för medborgarna och kanske också motiverar till ett större engagemang.

Också de så kallade medborgarpaneler som Grönlund (2001b) nämner kan vara ett intressant alternativ där ett aktivt deltagande via EU-kompassen skulle uppmuntras på ett helt annat sätt. Att aktivt uppmuntra deltagandet kommer med stor sannolikhet behövas för att nå resultat. Enligt siffrorna från Eurobarometern (Europeiska kommissionen, 2005) verkar det ju ändå vara så att svenskarna *är* intresserade av att engagera sig mer i EU-frågorna. Hela 90 % tycker att EU ska vara mer aktivt i att engagera medborgarna. Med tanke på att medborgarna ännu inte engagerar sig i så hög utsträckning drar jag slutsatsen att det krävs en mer pådrivande faktor.

Tyvärr kommer problemet med användningen inte enbart gälla diskussionsforumet, utan hela EU-kompassen. Undersökningar har förvisso visat att intresset för e-demokrati är relativt stort, men företrädesvis för informationsökning och ärendehantering hos myndigheter så som AMS, Skatteverket och Försäkringskassan. Det handlar således om information och ärenden som medborgarna måste, eller ser en konkret nytta i att använda sig av, och så verkar ju inte riktigt vara fallet när det handlar om EU-informationen. Enligt siffrorna från Eurobarometern är det nuvarande engagemanget i EU-frågorna de facto lågt. Den vilja att engagera sig mer som siffrorna i Eurobarometern tyder på skapar dock goda förutsättningar för EU:s kommunikationsstrategi i allmänhet, och för EU-kompassen som ett verktyg för den i synnerhet. Hur detta kan göras kan dock vara svårt att fastställa när vi inte vet riktigt *varför* medborgarna inte engagerar sig.

5.3.2 Anpassning till användarna

Det kommer att vara möjligt att locka användare till EU-kompassen trots ett bristande intresset för EU-frågorna. Lösningen är att erbjuda det som medborgarna verkligen *är intresserade av*, och en *användbar* webbplats. Att användarna ser webbplatsen som meningsfull är bland det viktigaste för att den ska uppfylla användarnas krav (Meldré, 2002). Bradley (2002) menar att det till och med kan vara aktuellt att tillhandahålla innehåll som ligger utanför webbplatsens egentliga syfte för att locka användare. Det kan kännas lite motsägelsefullt att skapa innehåll som går ifrån ändamålet med webbplatsen men faktum är att EU-kompassens egentliga syfte är ju att skapa intresse för EU-frågorna. Kan man locka användare till EU-kompassen är det positivt i sig, oavsett varför de kommer dit. När en användare väl befinner sig på portalen ökar naturligtvis möjligheten att skapa ett intresse för de frågor som är EU-kompassens huvudsakliga syfte att ta upp.

När det handlar om att erbjuda det som användarna har ett intresse för har EU-kompassen kommit en god bit på väg. Mycket av innehållet presenteras utifrån filosofin att det ska handla om ämnen som olika målgrupper har ett intresse av. Att, som det finns planer på,

erbjuda målgruppsanpassade nyhetsutskick är ett gott exempel på ytterligare användaranpassning. Just användaranpassning är av speciell vikt i det här fallet eftersom EU-kompassen vänder sig till en så bred målgrupp. Positivt är också att det finns planer på att presentera inslag av mer underhållande karaktär, så som recept och roliga historier, som i och för sig egentligen inte uppfyller EU-kompassens syfte, men som kan locka fler att använda portalen. Inslag som erbjudande om billiga flygbiljetter ligger också i linje med detta. Denna typ av innehåll kan även vara betydelsefullt ur aspekten av Internets kommersiella användning, som vi sett är ett av hindren för e-demokrati (se Ranerup, 2001). Tillgång till billiga varor är säkerligen ett av de stora användningsområdena inom den kommersiella användningen av Internet och kan EU-kompassen erbjuda en bit av den kakan kan det säkerligen locka fler användare till portalen.

Vad gäller diskussion och debatt med demokratiska förtecken är intresset i allmänhet svagt (Ranerup, 2001). Att diskussionsforum överlag är populära verktyg på Internet är dock intressant i sammanhanget. Enligt Nordicoms Internetbarometer är det, framförallt i åldersgruppen 9-24 år, bland de vanligaste aktiviteterna på Internet. Hur skulle man kunna utnyttja detta? Som Bradley (2002) påpekar, kan det vara aktuellt att erbjuda innehåll som inte är relevant för webbplatsens egentliga syfte så länge det lockar användare. I det här fallet skulle det kunna vara att tillåta vilka diskussioner som helst på EU-kompassen. Detta skulle ta bort fokus från EU-frågorna, portalens faktiska syfte, men kanske kan det innebära fler användare till portalen, vilket i förlängningen skulle kunna leda till ökad användning också i portalens egentliga syfte.

Ovanstående förslag, inklusive informationens lokala anknytning, är goda grundtankar, men det behövs ett mer strukturerat arbete och en klarare insikt om användarnas egenskaper för att säkerställa att innehållet på EU-kompassen verkligen tillfredsställer målgruppen. Som vi sett är Internetanvändare generellt ”konservativa”, ”skeptiska” och ”opålitliga”. Dessa egenskaper hos användarna framhäver verkligen vikten av att deras behov tillfredsställs. För att kunna tillfredsställa användarna måste deras krav och behov fastställas (McGovern & Norton, 2002). För det första är Internetanvändares generella intressen av vikt att ta i beaktande. I referensramen gjordes en indelning av Internets användningsområden i **informationssökning**, **underhållning** och **kommunikation**. Med tanke på bredden på EU-kompassens målgrupp kan man räkna med att användare från alla kategorier av människor ingår i målgruppen. EU-kompassen bör därför tillhandahålla innehåll inom samtliga dessa användningsområden.

EU-kompassen är helt klart ett verktyg för informationssökning men inom områdena underhållning och kommunikation är portalen ännu inte helt utvecklad. Dock finns planer inom de båda områdena med det kommande diskussionsforumet och inslag av lite mer underhållande karaktär. Det kommer, som också framhållits i diskussionen ovan, vara betydelsefullt att utveckla även denna typ av innehåll på EU-kompassen.

Också kunskap om *vilken information* som eftersöks kan utnyttjas i det här sammanhanget. Som föreslås i referensramen kan statistik om vilken information som eftersöks av olika åldersgrupper användas för att ta fram innehåll som tillfredsställer olika kategorier av människor.

5.3.3 Utnyttjande av Internets egenskaper som kommunikationsmedium

Det är också, som Hjelm (1995) framhåller, viktigt att utnyttja Internets speciella egenskaper. Egenskaper som, enligt Demokratiutredningen (2000), också spelar roll för informationsteknologins användning för demokratiska ändamål. EU-kompassen utnyttjar

flera av dess egenskaper. För det första, portalen sammanställer och kopplar samman stora mängder information samt erbjuder interaktivitet. EU-kompassen är också ett verktyg för kunskapsdelning, specifikt exempelvis genom den projektdatabas som är under uppbyggnad, men också generellt med tanke på den samverkan mellan olika aktörer som partnerskapet bakom EU-kompassen i sig innebär. På EU-kompassen finns möjligheten för användarna att hitta svar, finner man det inte själv kan man alltid kontakta EU-kompassen och fråga. Också snabbheten i Internet som medium kan utnyttjas på EU-kompassen, exempelvis genom snabb publicering av nyheter och anpassning efter aktualiteter.

Även om EU-kompassen utnyttjar flera av Internets unika möjligheter som medium finns ett uppenbart problem. Dahlgren (2002) framhåller vikten av att fånga upp de nya möjligheter som ständigt skapas inom Internet-tekniken. Problemet för EU-kompassen här är att det saknas medel för utveckling av portalen. Detta kan innebära att EU-kompassen inte kan utvecklas i takt med möjligheterna inom informationsteknologin, vilket kan leda till att intresset hos användarna sjunker om portalen inte verkar ”modern”.

För att tillfredsställa användarna på ett snabbbrörligt medium som Internet betonar Nakano (2002) betydelsen av att tillhandahålla ett uppdaterat innehåll och kontinuerliga förbättringar. Uppdateringar sköts väl på EU-kompassen men utvecklingsmöjligheterna begränsas med tanke på de tillgängliga resurserna. En egenskap som borgar för användning är att EU-kompassen är unik i sitt slag, portalen är den enda samlingspunkten för EU-relaterad information i Jönköpings län. Vikten av att en webbplats är unik betonas av Hedman och Pappinen (1999).

5.3.4 Identifiering av användarnas speciella intressen och behov

Ovanstående ger en bra grund att stå på för att tillfredsställa så många i målgruppen som möjligt, men det kommer att vara nödvändigt att lära känna målgruppen och deras olika egenskaper, intressen, behov och krav lite bättre än så. Målgruppsanpassning är en förutsättning för att varje användare ska ha nytta av webbplatsen (Langen, 2004). Att EU-kompassen har en så bred målgrupp gör det förstås till en komplex uppgift att målgruppsanpassa innehållet. EU-kompassens partnerskap inklusive etablerade kontakter med andra aktörer borgar för goda kunskaper om målgruppen men det är också viktigt att, som Hedman (1998) understryker, fråga användarna direkt. För detta kommer att behövas mer strukturerade instrument. Några exempel på hur detta kan göras har tagits upp i referensramen (se avsnitt 3.5.3), men det finns säkerligen fler användbara metoder. Hjelm (1995) framhåller vikten av att tillfråga de befintliga användare men också de i målgruppen som inte redan använder webbplatsen. Det ad-hoc mässiga sätt på vilket EU-kompassens användare tillfrågas ger säkerligen många bra tips och är därmed ett bra instrument. Att aktivt involvera användarna ger goda möjligheter att lyckas skapa ett innehåll som verkligen är av intresse för dem (Bradley, 2002). Problemet är dock att de som tillfrågas är de som redan har en relation till EIC och därmed ett uttalat intresse för EU-frågorna. De representerar därför inte den typiska medborgaren i Jönköpings län.

5.3.4.1 Indelning av målgruppen

EU-kompassen har en mycket bred målgrupp, vilket kan göra det svårt att identifiera målgruppens olika egenskaper. En målgrupp definieras av Molich (2000/2002) som en grupp som har gemensamma intressen beträffande webbplatsens innehåll. Med tanke på detta anser jag att på det sätt som målgruppen implicit delas in efter innehållet på EU-

kompassen är det enda rätta. Att en och samma person kan tillhöra fler målgrupper gör det inte lämpligt att dela in innehållet explicit efter målgrupp utan mer relevant att göra det efter ämnesområden.

5.3.5 Testning och utveckling av användbarheten

Utöver ett innehåll som tillfredsställer användarna är användbarheten viktig för en webbplats, kanske främst när det handlar om webbplatser med demokratiska ändamål som det är viktigt att *alla* har möjlighet att använda. Användbarheten är stark relaterad till *tillgängligheten* som diskuterades inledningsvis i analysen. Användbarheten kan bara ses ur användarens perspektiv och det är därför viktigt att använda speciella tekniker som involverar användarna när man utvecklar användbarheten (Molich, 2000/2002). EU-kompassen brister i arbetet med användbarheten och måste nyttja mer strukturerade instrument för att testa och utveckla den. Inom området användbarhet måste speciell hänsyn tas till grupperna funktionshindrade, invandrare och äldre (Riksrevisionsverket, 2003). Också här brister EU-kompassen. Det finns en intention och en god vilja att anpassa portalen, men ingen anpassning till grupper av användare med speciella behov har ännu gjorts. Med tanke på tillgänglighetens grundläggande betydelse ur demokratisk synvinkel kan inte EU-kompassen betraktas som ett demokratiskt verktyg innan detta är uppnått och det måste därför få hög prioritet. Om detta görs har EU-kompassen stor potential att bli ett attraktivt alternativ för att delta mer i den demokratiska processen för exempelvis människor med funktionshinder. IT kan, som (Persson, 2003) framhåller, vara en stor tillgång i den demokratiska processen för funktionshindrade. Förutsatt att tekniken anpassas på rätt sätt.

5.3.6 Förbättrad informationshantering

Inom de organisationer som står bakom EU-kompassen samt de allierade aktörerna finns en bred kompetens inom det område som EU-kompassen behandlar. Detta borgar för ett innehåll som kan tillfredsställa stora delar av målgruppen. Dock utnyttjas inte denna kunskap till sin fulla potential. Partnerskapet *måste* engageras mer. Detta är av ytterst stor vikt för att uppfylla den totala målgruppens krav och behov, och i förlängningen användningen och det demokratiska värdet av EU-kompassen. Som Langen (2004) påpekar är det viktigt med tydliga arbetsrutiner och ansvarsfördelning vid hantering och utveckling av innehåll på en webbplats. Den arbetsmodell som föreslås i förstudien (se bilaga 2) borgar för detta och jag förslår att man strävar efter att använda den. Också den utbildning inom metoder för bland annat omvärldsbevakning och informationssökning som föreslås i förstudien kan vara väsentlig att genomföra inom partnerskapet. Den kan vara betydelsefull, inte bara för att skapa bättre förutsättningar för ett kvalitativt innehåll på portalen utan också som en ”apetitretare” för organisationerna i partnerskapet att komma igång med arbetet. De resurser och den kunskap som finns hos respektive partner måste komma till användning. Det som saknas är med stor sannolikhet motivationen. Det kan vara aktuellt att fundera på vilka incitament som skulle kunna öka engagemanget hos respektive partner.

En annan viktig aspekt av att utnyttja partnerskapet mer är att där säkerligen också finns kunskap om, och relationer till de olika målgrupperna som kan användas för att på bästa sätt nå ut till medborgarna i Jönköpings län. Detta är intressant inte bara för att ta reda på vad de olika målgrupperna har för behov av och krav på EU-kompassens innehåll, utan också för att sprida EU-kompassens budskap.

För att skapa bra information på en webbplats framhåller Bradley (2002) vikten av input från flera olika, och varierande källor. Detta är extra viktigt när det handlar om en webbplats med demokratiska ändamål. Som Olsson (2002) framhåller kräver demokrati underrättade medborgarna som har tillgång till information från varierande källor. Innehållet på EU-kompassen kommer från många olika källor, vilket naturligtvis är positivt, men det kan vara aktuellt att se över dessa källor för att säkerställa att det innehåll som erbjuds på portalen verkligen speglar alla åsikter och på så sätt ger portalen en uttalat neutral prägel.

5.4 Sammanfattning

Av analysen framgår att EU-kompassen har goda förutsättningar att uppfylla målen i EU:s kommunikationsstrategi och kraven på ett demokratiskt verktyg. Det finns dock en del områden där åtgärder kommer att vara nödvändiga. Åtgärder som har större eller mindre betydelse i relation till EU:s kommunikationsstrategi och ur ett demokratiperspektiv, men som alla kommer att kunna förbättra EU-kompassen i sig. De viktigaste slutsatserna av analysen presenteras i kapitel 6.

6 Slutsatser

Nedan presenteras de viktigaste slutsatserna som analysen mynnat ut i. Slutsatserna är presenterade efter deras relevans i relation till uppsatsens övergripande frågeställning och syfte.

- Mellan EU-kompassens egenskaper och det som tas upp i EU:s kommunikationsstrategi samt de krav som kan ställas på ett demokratiskt verktyg enligt svensk demokratisyn finns en god överensstämmelse. Det största problemet är att uppnå ett högt deltagande, det vill säga att EU-kompassen används. Detta är ett viktigt mål i EU:s kommunikationsstrategi men också av vikt för att uppnå ett demokratiskt värde. När det gäller deltagandet är det, ur demokratiskt perspektiv, en viktig uppgift för EU-kompassen att se till att det finns *möjligheter* för alla att delta. Detta handlar framförallt om att presentera innehåll som alla har möjlighet att ta till sig samt att ta särskild hänsyn till användare med speciella behov. Att det innehåll som presenteras dessutom faller användarna i smaken måste vara en självklarhet.
- Intresset för möjligheter att engagera sig mer i EU-frågorna är högt bland svenskarna och det finns således potential för EU-kompassen att bli en välanvänd portal. Intresset har dock ännu inte mynnat ut i ett verkligt engagemang bland medborgarna och det kommer därför att behövas en del aktiva åtgärder. Väsentligt ur demokratiaspekten är att även om portalen lyckas med detta måste det, dels med tanke på den digitala klyftan, dels med tanke på medborgarnas rätt att välja forum för sitt deltagande, finnas komplement till EU-kompassen. Ett verktyg av denna typ kan inte ensamt uppfylla en demokratisk krav. Om syftet är att EU-kompassen ska vara ett demokratiskt verktyg i bemärkelsen att kunna utöva en direkt påverkan på politiken kommer det vara viktigt att skapa relationer till etablerade politiska strukturer, så att EU-kompassen har kanaler att föra vidare användarnas åsikter via. Viktigt att komma ihåg är dock att det finns ett värde i EU-kompassen som frambringare av ökad allmän insikt och debatt om EU-frågorna, även om portalen inte används för direkt politisk påverkan.
- I fråga om målen i EU:s kommunikationsstrategi konkret är det främst inom områdena kommunikation och lokalanpassning som EU-kompassen i dagsläget uppfyller dessa. Inom området dialog och debatt kommer det att krävas ytterligare arbete. Dels med tanke på att det elektroniska debattforumet inte ännu är implementerat, dels med tanke på det låga intresset för debatt av denna typ av frågor.
- För EU-kompassen som en lokal aktör för implementering av EU:s kommunikationsstrategi finns en stor potential, dels med tanke på att EU-kompassen är Jönköpings läns representant inom Europe Direct, dels med tanke på det breda partnerskapet av EU-aktörer i länet som står bakom portalen.
- De viktigaste åtgärderna för att utveckla EU-kompassen mot en bättre uppfyllelse av målen i EU:s kommunikationsstrategi och som ett demokratiskt verktyg är användaranpassning och informationshantering. När det gäller användaranpassningen är det viktigt att portalen fokuserar på att presentera ett innehåll som användarna verkligen är intresserade av. Det kan till och med handla om att i viss mån gå ifrån EU-kompassens egentliga syfte, så länge det genererar användare. Kunskapen om användarnas krav och behov kan bli bättre och det är viktigt att man på ett strukturerat sätt använder sig av olika instrument och metoder

för att samla in denna kunskap. Informationshanteringen är väsentlig för att säkerställa ett kvalitativt innehåll på portalen. Det finns en god vilja att sköta informationshanteringen på ett strukturerat sätt i och med den modell som togs fram i EU-kompassens förstudie. Det verkar dock vara svårt att uppnå detta i praktiken, framförallt verkar engagemanget inom partnerskapet tryta. Detta måste man arbeta vidare med om man inte vill riskera att EU-kompassen blir en ensidig portal som endast vänder sig till en del av målgruppen. Skulle det bli fallet kan portalens demokratiska egenskaper verkligen ifrågasättas.

Förvisso finns det brister hos EU-kompassen och en del svårigheter som portalen måste handskas med men jag vill återigen framhålla att det faktiskt, när man frågar EU-medborgarna, verkar finnas ett intresse för att engagera sig mer i EU-frågorna. Detta är dock inget som medborgarna kommer att ta tag i själva, det syns klart och tydligt på det bristande engagemang som identifierats både generellt inom EU och lokalt i Jönköpings län. Medborgarna måste aktivt motiveras och erbjudas verktyg för engagemang som faller dem i smaken. EU-kompassen har förutsättningar att bli ett sådant verktyg men en sak vågar jag säga säkert, det kommer att krävas tålamod! Men som man brukar säga, ”Rom byggdes inte på en dag”.

7 Avslutande diskussion

I den avslutande diskussionen reflekterar jag över genomförandet och resultatet av studien. Jag tar också upp aspekter av studiens kvalitet och återför resultatet till ett bredare perspektiv där jag resonerar kring hur det kan användas i andra, liknande situationer. Avslutningsvis ger jag förslag på vidare studier inom området.

7.1 Studiens genomförande

Valet att göra en fallstudie har enligt min mening visat sig vara mycket givande för undersökningen. Metoden gav den djupa insikt om det studerade fenomenet som var nödvändig med tanke på bristen på tidigare kunskap inom området. Förvisso har jag haft en mycket fördelaktig situation där jag, med tanke på mitt arbete på EIC, kunnat studera situationen under en längre period. Om det istället handlat om enstaka observationstillfällen hade en lika ingående insikt inte kunnat erhållas. Samma fördjupade kunskapsutveckling hade då säkerligen inte varit möjlig. Min rekommendation till den som ämnar genomföra en liknande studie, det vill säga fallstudie av ett fenomen det saknas kunskap om, är att avsätta gott om tid för att genomföra studien och genomföra observationer vid flera olika tillfällen. Det ger möjlighet att mellan observationstillfällena komma till insikt och komplettera med ytterligare teoretisk information. Jag har insett hur komplicerat och tidskrävande det kan vara att sälla ut relevant teori inom ett område där det inte från början finns tillgång till teori som är *direkt* kopplad till det specifika området. Den långa observationstiden gav mig goda möjligheter att samla in relevant litteratur och skapa en referensram som varit tillämplig med tanke på studiens syfte. Detta gav mig goda förutsättningar för analysen och att utveckla kunskap inom det specifika området. Mitt material har på ett bra sätt bidragit till att analysen kunnat genomföras utifrån studiens syfte, både vad avser den del som handlade om EU-kompassens uppfyllelse som verktyg för demokrati och EU:s kommunikationsstrategi, och för att ta fram förslag på åtgärder.

Den långa observationstiden gav mig också gott om utrymme att anamma det hermeneutiska arbetssätt som valdes för studien. Arbetet med studien kunde genomföras som en iterativ process där empiri och teori varvades. Jag kunde studera den verkliga situationen samtidigt som jag letade relevant litteratur och på så sätt kunde jag anpassa studien, dels i fråga om vilken litteratur som söktes, dels vad gäller insamlingen av empiriska data, allteftersom en fördjupad kunskap växte fram. Det hermeneutiska arbetssättet är enligt min bedömning det enda rätta när det inledningsvis saknas kunskap inom ett område. Detta eftersom det i ett sådant läge är svårt att identifiera relevant teori och behov av empiriska data i inledningsskedet. Det är något som allra bäst växer fram i en iterativ tolkningsprocess.

När det gäller alternativa metoder inser jag att vad som hade kunnat ge en utökad kunskap hade varit att också studera ett antal andra liknande fall. EU-kompassen är unik i sitt slag, men det hade varit möjligt att identifiera fall med en viss grad av likhet och relevans för undersökningens frågeställning. Exempelvis hade det varit intressant att studera kommunala webbplatser med en tydlig inriktning mot e-demokrati. I de arbetssätt som där förekommer kan det säkert finnas intressanta idéer som kan appliceras också på portaler av EU-kompassens slag. Generell kunskap hade kunnat genereras utifrån denna typ av fall men med tanke på studiens inriktning mot EU-aspekten var det nödvändigt att studera ett fall som EU-kompassen, med inriktning mot just EU-frågorna.

Vad som också hade varit intressant, med tanke på det bristande intresse som visat sig finnas inom EU-kompassens partnerskap, hade varit att genomföra intervjuer med respektive organisation i partnerskapet. Detta hade kunnat ge en djupare insikt om EU-kompassens potential när det gäller publicering av innehåll samt relationer till målgrupperna. Vad som hade varit intressant att undersöka mer noggrant hos respektive partner hade varit deras engagemang, eller snarare brist på engagemang, och hur detta skulle kunna ökas.

7.2 Studiens kvalitet

Studiens kvalitet diskuterades inledningsvis i avsnitt 2.3. Här tar jag upp mina slutgiltiga reflektioner över de verktyg och arbetssätt jag använt mig av, och i vilken omfattning de bidragit till att säkerställa studiens kvalitet.

7.2.1 Trovärdighet

Beträffande studiens trovärdighet är det framförallt intressant att diskutera huruvida min observatörsroll kan ha haft en påverkan på studiens resultat. Som beskrivs i avsnitt 2.3.1 har jag, för att råda bot på risken med min personliga påverkan på resultatet, använt mig av en kontrollfunktion i form av intervjumaterial från den empiriska datainsamlingen. Med utgångspunkt från respondenterna har det samlade materialet kontrollerats. Detta har enligt min mening gett mig ett relevant och sanningsenligt empiriskt material att bearbeta. Dessutom har jag kontinuerligt strävat efter att ha min egen objektivitet i åtanke.

Vad som är svårare att hantera och bedöma är korrektheten i tolkningen av materialet som gjorts i analysen, och som mynnat ut i de ovan presenterade slutsatserna. Här har det hermeneutiska arbetssätt som använts i analysen, där en växelverkan mellan fokus på helheten och delarna anammats, hjälpt mig att identifiera, och styra bort från, tolkningar som inte verkat rimliga. Naturligtvis kan ingen säga att tolkningar med säkerhet är korrekta. Jag har i presentationen av använd teori och resultatet av den empiriska underökningen strävat efter att göra en noggrann beskrivning så att de utgångspunkter jag använt vid tolkningarna ska vara så transparenta som möjligt. Detta för att ge läsaren möjlighet att själv bedöma korrektheten i tolkningarna.

7.2.2 Rimlighet

Vad gäller rimligheten i studiens resultat anser jag att den inre validiteten, tack vare den närhet jag haft till fallet och de respondenter som använts, uppnåtts på ett bra sätt. Det enda jag kan se som skulle kunnat innebära en snedvridning av studiens resultat är att det kan ha funnits ett intresse hos respondenterna eller hos mig själv, i min roll som anställd på EIC, att framställa EU-kompassen i en alltför positiv dager för att erhålla ett resultat som visar på en hög uppfyllelse av målen i EU:s kommunikationsstrategi och kraven på ett demokratiskt verktyg. I realiteten tar jag det dock för mer sannolikt att intresset av att få fram ett sanningsenligt resultat som kan ge förslag på förbättringsområden för portalen övervägt hos både mig själv och respondenterna.

När det gäller den yttre validiteten, eller generaliserbarheten, är det naturligtvis så att viss hänsyn måste tas till att EU-kompassen är en så unik webbplats när resultatet ska appliceras på andra, liknande situationer. De främsta skillnaderna mellan EU-kompassen och liknande fall är att portalen behandlar en speciell typ av ämne, det vill säga EU-frågorna. Den största likheten mellan EU-kompassen och uppsatsens intressenter (se avsnitt 1.4.) är att det ofta

handlar om att skapa ett intresse för frågor som det inte redan finns ett naturligt intresse för hos målgruppen. Ur denna synvinkel är många av de åtgärder som föreslagits i uppsatsen allmängiltiga. Framförallt de som behandlar hur ett kvalitativt innehåll som tillfredsställer användarna kan skapas.

Vad som kan säga generellt om skillnaden mellan EU-kompassen och andra liknande portaler är att EU-kompassen är inriktad just på EU-frågorna och på Jönköpings län. I fallet EU-kompassen kan det finnas faktorer som inte är giltiga när det gäller andra frågor eller andra geografiska områden. För situationer som handlar om att uppfylla EU:s kommunikationsstrategi och kraven på ett demokratiskt verktyg anser jag att resultatet kan appliceras mer eller mindre direkt. Det som är viktigt att ha i åtanke är att EU-kompassen är en lokal portal och att det alltså kan finnas hänsynstaganden som måste göras när det gäller portaler som vänder sig till ett annat geografiskt område. Förvisso finns inga direkta relationer till just Jönköpings län i studiens resultat så när det handlar om lokal implementering inom Sverige av EU:s kommunikationsstrategi, och demokratiska IT-verktyg bör resultatet vara fullt ut allmängiltigt. Tittar man på andra länder i Europa kan det finnas skillnader, dels i synen på demokrati, dels i medborgarnas inställning till EU-frågorna och engagemang, som måste tas i beaktande.

Också organisationerna bakom EU-kompassen, och andra lokala aktörer i Jönköpings län som har ett intresse i ett kvalitativt EU-arbete i regionen, har identifierats som intressenter. Här anser jag att studien framförallt har gett en motivering till att EU-kompassen *är* ett lämpligt instrument i detta sammanhang. Dock måste portalen kompletteras av andra instrument för att uppnå ett helt demokratiskt EU-arbete i regionen. Resultatet av studien har också identifierat förbättringsområden för att utveckla EU-kompassen i sig.

Avslutningsvis, det akademiska behovet av att skapa kunskap om webbplatser där det inte finns ett explicit intresse för deras innehåll anser jag studiens resultat kunnat tillfredsställa väl. Dels har relevant teori inom området sammanställts, dels har studien mynnat ut i ett antal förslag på vad som är viktigt att tänka på när det gäller denna typ av webbplatser.

7.3 Förslag på vidare studier

Under studiens gång och i slutsatserna har jag uppmärksammat ett antal frågeställningar utanför studiens syfte. Utifrån dessa tar jag här upp några förslag på vidare studier.

Först och främst finns en fråga som är av stort intresse när det gäller e-demokrati generellt. Som nämns inledningsvis i uppsatsen finns det ingen egentlig forskning som säger något om e-demokratiska satsningars verkliga betydelse för demokratin. Detta är säkerligen svårt att mäta, vilket också kan vara förklaringen till bristen på forskningen inom området, men nog så angeläget. Kunskap inom detta område kommer att vara avgörande för att ta reda på vilka satsningar som bör prioriteras och hur de ska hanteras för att de ska vara till någon nytta inom demokratin överhuvudtaget.

Jag kommer i uppsatsen fram till slutsatsen att IT-verktyg, så som en webbplats, inte ensamt kan uppnå en fullständig demokrati utan att det måste finnas komplement. En identifiering av vilka kompletterande verktyg som måste finnas för att uppnå den ultimata demokratin är därför en intressant frågeställning.

En annan av studiens slutsatser är att det måste vidtas aktiva åtgärder för att skapa ett engagemang i EU-frågorna bland medborgarna. Studien tar upp hur detta kan göras via en webbplats som EU-kompassen men det kan vidare vara intressant att undersöka på vilka

andra sätt detta engagemang kan uppmuntras. Enligt Eurobarometern (Europeiska kommissionen, 2005) tycker 90 % av de tillfrågande svenskarna att EU ska vara mer aktivt i att engagera medborgarna, men det framkommer inte *hur* man tycker att detta ska göras. Vilka tillvägagångssätt som skulle vara mest fördelaktiga för detta skulle därför vara intressant att studera vidare. Det kan vara intressant att undersöka *varför* många medborgare inte engagerar sig i EU-frågorna samt vad som skulle kunna bidra till att de skulle göra det i högre utsträckning. En intressant fråga i det här sammanhanget är om det är frågorna i sig som inte är intressanta eller om det är forumen där de tas upp som inte är tillfredsställande. Dessa frågor tas till viss del upp i EU-kompassens förstudie men det skulle kunna göras mer grundliga studier av problemet.

Som nämnts i avsnitt 1.4 är andra instanser med demokrati via informationsteknologi på agendan aktuella intressenter till uppsatsen. Med tanke på uppsatsens lokala perspektiv och att det finns andra lokala instanser med till viss del liknande ändamål som EU-kompassen, exempelvis kommuner, kan det vara intressant att studera hur arbetet skulle kunna bedrivas i någon form av lokal samverkan. Hur olika lokala instanser kan komplettera varandra och hur synergieffekter som leder till ett mer demokratiskt samhälle kan uppnås är intressanta frågor i sammanhanget.

Sist men inte minst är det relevant att skapa kunskap om hur marknadsföring av den här typen av portal bäst genomförs. Detta är intressant utifrån det faktum att användningen är ett av det stora problem som en portal som EU-kompassen kommer att få brottas med. En förutsättning för att en portal ska användas är ju att målgrupperna känner till den. Det räcker inte med en webbplats som uppfyller användarnas krav på innehåll och som har en god användbarhet. Kunskap om webbplatsen måste också spridas med hjälp av reklam och registrering hos sökmotorer för att användarna ska hitta till den (Molich, 2000/2002). Intressanta frågor i det här sammanhanget är vilka kanaler som är lämpliga för marknadsföringen av EU-kompassen, hur olika målgrupper nås och vilket budskap som bör användas.

Referenser

- 24-timmarsdelegationen. (2005a). *Användning av offentlig sektors webbplatser*. Hämtad 2006-04-12, från http://www.verva.se/web/t/Publication____1721.aspx
- 24-timmarsdelegationen. (2005b). *e-tjänster för ett enklare och öppnare samhälle*. Hämtad 2006-04-12, från <http://www.sweden.gov.se/sb/d/5266/a/55232>
- Andersson, A. (2004). *Digitala klyftor – förr, nu och i framtiden*. Hämtad 2006-04-12, från <http://www.sweden.gov.se/sb/d/1612/a/11751;jsessionid=ahqvCvxvMzl9>
- Barber, B.R. (1999). En plats för kommers eller en plats för oss? - IT i demokratiteoretiskt ljus. I E. Amnå (red.), *IT i demokratins tjänst* (s. 13-29). Hämtad 2006-04-12, från <http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/1232>
- Bjurström, A., Ilshammar, L., & Åström, J. (2005). *Användning av informationsteknik i demokratiska beslutsprocesser*. Örebro: Humanistiska institutionen Örebro universitet.
- Bradley, P. (2002). *Getting and staying noticed on the web – your web promotion questions answered*. London: Facet Publishing.
- Brundin, P. (2002). En kosmopolitisk demokrati? Om några förutsättningar för ett globalt civilsamhälle på internet. I E. Amnå & L. Ilshammar (red.), *Den gränslösa medborgaren – en antologi om en möjlig dialog* (s. 81-96). Stockholm: Agora.
- Dahlgren, P. (2002). Internetåldern. I P. Dahlgren (red.), *Internet, medier och kommunikation* (s. 13-38). Lund: Studentlitteratur.
- Demokratiutredningen. (2000). *En utbällig demokrati! – Politik för folkstyrelse på 2000-talet – Demokratiutredningens betänkande*. Hämtad 2006-04-12, från <http://www.sweden.gov.se/sb/d/134/a/624>
- Ejvegård, R. (2003). *Vetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Ekberg, S. (2002). *Allt du måste veta om säljande hemsidor – 26 steg som gör ditt företag till en vinnare på nätet*. Stockholm: Redaktionen Stefan Ekberg AB.
- Englund, H., & Sundin, M. (2004). *Tillgängliga webbplatser i praktiken*. Stockholm: Jure Förlag AB.
- E-nämnden. (2004). *Vägledning 24-timmarswebben 2.0*. Hämtad 2006-04-12, från http://www.verva.se/web/t/Page____1154.aspx
- Europeiska gemenskapernas kommission. (2005a). *Action plan to improve communicating Europe by the Commission*. Hämtad 2006-04-12, från http://europa.eu.int/comm/dgs/communication/index_sv.htm
- Europeiska gemenskapernas kommission. (2005b). *Kommissionens bidrag under och efter perioden av eftertanke: Plan D som i demokrati, dialog och debatt*. Hämtad 2006-04-12, från http://europa.eu.int/comm/communication_white_paper/index_sv.htm

- Europeiska gemenskapernas kommission. (2006). *Vitbok om EU:s kommunikationspolitik*. Hämtad 2006-04-12, från http://europa.eu.int/comm/communication_white_paper/index_sv.htm
- Europeiska kommissionen. (2005). *Eurobarometer 64 – Allmänna opinionen inom Europeiska Unionen hösten 2005 – Nationell rapport Sverige*. Hämtad 2006-04-12, från http://europa.eu.int/comm/public_opinion/archives/eb/eb64/eb64_se_nat.pdf
- Europeiska kommissionen. (2006). *EU:s webbplats "Europa"*. Hämtad 2006-02-15, från <http://europa.eu.int>
- Feurst, O. (2002). *Praktisk marknadsföring*. Göteborg: IHM Publishing.
- Finansdepartementet. (2003). *På väg mot 24-timmarsmyndigheten*. Hämtad 2006-02-15, från <http://www.sweden.gov.se/sb/d/354/a/3693;jsessionid=az6aX2WHSGfg>
- Flyvbjerg, B. (1991). *Rationalitet og magt – Det konkrete videnskab*. Köpenhamn: Akademisk Forlag.
- Goldkuhl, G. (1998). *Kunskapande*. Linköping: Institutionen för datavetenskap, universitetet och tekniska högskolan.
- Grönlund, Å. (2001a). En introduktion till electronic government. I Å. Grönlund, & A. Ranerup (red.), *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati – Visioner, verklighet och vidareutveckling* (s. 25-88). Lund: Studentlitteratur.
- Grönlund, Å. (2001b). *IT, demokrati och medborgarnas deltagande*. Stockholm: TELDOK och VINNOVA – Verket för Innovationssystem.
- Grönlund, Å, & Ranerup, A. (red.). (2001). *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati – Visioner, verklighet och vidareutveckling*. Lund: Studentlitteratur.
- Gustavsson, B. (2004). Kunskapandets mångfald – från enhet till fragment. I B. Gustavsson (red.), *Kunskapande metoder inom samhällsvetenskapen* (s. 7-20). Lund: Studentlitteratur.
- Hedman, A. (1998). *Handbok för webbansvariga*. Sundbyberg: Pagina Förlags AB.
- Hedman, A., & Pappinen, L. (1999). *Affärer och marknadsföring på Internet*. Sundbyberg: Pagina Förlags AB.
- Hjelm, J. (1995). *Informera på Internet – hur man sätter upp sin egen WWW*. Lund: Studentlitteratur.
- Hofacker, C. F. (2001). *Internet marketing*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Holme, I.M., & Solvang, B.K. (1997). *Forskningsmetodik – Om kvalitativa och kvantitativa metoder* (B. Nilsson, övers.). Lund: Studentlitteratur. (Originalarbetet publicerat 1996.)

- Ilshammar, L., & Åström, J. (2001). Lokala ambitioner, centrala restriktioner – Om IT-politikens handlingsutrymme och begränsningar. I Å. Grönlund, & A. Ranerup (red.), *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati – Visioner, verklighet och vidareutveckling* (s. 89-122). Lund: Studentlitteratur.
- Justitiedepartementet. (2002a). *E-röstning - en antologi*. Hämtad 2006-04-12, från <http://www.sweden.gov.se/sb/d/176/a/2664;jsessionid=axKSqHsE6oK6>
- Justitiedepartementet. (2002b). *Regeringens proposition 2001/02:80 - Demokrati för det nya seklet*. Hämtad 2006-04-12, från <http://www.sweden.gov.se/sb/d/165/a/900;jsessionid=ahZ5lLztJRY6>
- Kommundemokratikommittén. (2001). *Att vara med på riktigt – demokratiutveckling i kommuner och landsting*. Hämtad 2006-04-12, från <http://www.sweden.gov.se/sb/d/135/a/598>
- Kvarnström, C. (red.). (2004). *Fakta om informations- och kommunikationsteknik i Sverige 2004*. Hämtad 2006-04-12, från http://www.sika-institute.se/utgivning/arsbok_ikt04.shtml
- Langen, M. (2004). *Drömmwebben*. Uppsala: Uppsala Publishing House AB.
- Lundahl, U., & Skärvad, P-H. (1999). *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. Lund: Studentlitteratur.
- Lörenskog, F., & Schalin, A. (2004). *E-government – Demokrati via diskussionsforum?* Jönköping: Internationella Handelshögskolan.
- McGovern, G., & Norton, R. (2002). *Content critical – Gaining competitive advantage through high-quality web content*. London: Pearson Education Limited.
- Meldré, H. (2002). Användare och användning. I P. Dahlgren (red.), *Internet, medier och kommunikation* (s. 63-85). Lund: Studentlitteratur.
- Merriam, S.B. (1994). *Fallstudien som forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur.
- Molich, R. (2002). *Webbdesign med fokus på användbarhet* (T. Franzén, övers.). Lund: Studentlitteratur. (Originalarbetet publicerat 2000.)
- Nakano, R. (2002). *Web content management – A collaborative approach*. Boston: Addison-Wesley.
- Nordicom-Sverige. (2005). *Nordicom-Sveriges Internetbarometer 2004*. Hämtad 2006-04-12, från http://www.nordicom.gu.se/?portal=publ&main=info_publ2.php&ex=181&me=13&
- Näringsdepartementet. (2003). *Ett informationsambälle för alla – en skrift om den svenska IT-politiken*. Hämtad 2006-04-12, från <http://www.sweden.gov.se/sb/d/257/a/2204;jsessionid=aCtIUK9pOBS5>
- Olsson, A.R. (2001). *E-röstning - En lägesrapport*. Hämtad 2006-04-12, från <http://www.itkommissionen.se/index-2.html>

- Olsson, T. (2002). Politiskt deltagande i den digitala tidsåldern. I P. Dahlgren (red.), *Internet, medier och kommunikation* (s. 205-230). Lund: Studentlitteratur.
- Patel, R., & Tebelius, U. (1987). *Grundbok i forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur.
- Persson, I. (2003). *E-demokrati och funktionsbinder – Krav på tillgänglighet och användbarhet*. Hämtad 2006-04-12, från http://www.hi.se/it/itipraktiken/allmfunktion/undersidor/e_demokrati.htm
- Premfors, R. (2000). *Den starka demokratin*. Stockholm: ATLAS.
- Ranerup, A. (2001). Elektroniska mötesplatser för kommunal debatt. I Å. Grönlund, & A. Ranerup (red.), *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati – Visioner, verklighet och vidareutveckling* (s. 317-342). Lund: Studentlitteratur.
- Regeringen. (2006). *Mål för IT, elektronisk kommunikation och post*. Hämtad 2006-02-16, från <http://www.regeringen.se/sb/d/2373/a/16431;jsessionid=a65bwCB8AkR6>
- Repstad, P. (1999). *Närhet och distans – Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Riksrevisionsverket. (2003). *Ett informationssambälle för alla? - Användbarhet och tillgänglighet hos statliga webbplatser*. Hämtad 2006-04-12, från <http://www.riksrevisionen.se/templates/OpenDocument.aspx?documentid=2924>
- Sandström, H. (2002). Kommunen, Internet och medborgarna. I P. Dahlgren (red.), *Internet, medier och kommunikation* (s. 231-258). Lund: Studentlitteratur.
- Seda, C. (2004). *Search engine advertising – Buying your way to the top to increase sales*. California: New Riders Publishing.
- Statistiska Centralbyrån (SCB). (2005). *Andel företag som har en hemsida/webbplats efter storleksklass och bransch*. Hämtad 2006-04-12, från http://www.scb.se/templates/tableOrChart____112423.asp
- Svenska akademiens ordbok. (2006). *Webbplats*. Hämtad 2006-03-06, från <http://g3.spraakdata.gu.se/saob/>
- Åström, J. (2004). *Mot en digital demokrati? – Teknik, politik och institutionell förändring*. Örebro: Örebro universitet.
- Ödman, B.J. (2004). Hermeneutik och forskningspraktik. I B. Gustavsson (red.), *Kunskapande metoder inom samhällsvetenskapen* (s. 71-93). Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1 Underlag för empirisk datainsamling

EU-kompassens syfte och målgrupp

- Vilket är EU-kompassens syfte?
- Vilken är EU-kompassens målgrupp?
- Finns någon indelning i mindre målgrupper? Hur ser den ut? Hur har den gjorts?
- Finns kunskap om målgruppen, dess åsikter, krav och behov? Hur erhålls den kunskapen? Används något speciellt verktyg? Används och analyseras statistik från webbplatsen? Görs undersökningar av både befintliga användare och icke-användare?
- I vilken grad används EU-kompassen av invånarna i Jönköpings län?

EU-kompassens innehåll

- Vad innehåller EU-kompassen?
- Är innehållet anpassat direkt efter målgruppen? Uppfyller innehållet samtliga målgruppers krav? Kan innehållet individanpassas?
- Erbjuder EU-kompassen något unikt?
- Vilka frågor tas upp och varför? På vilket sätt tas frågorna upp?
- Finns möjligheter för medborgarna att uttrycka sina åsikter? Hur?
- Finns det möjligheter till dialog och debatt på EU-kompassen? Hur? Om ja: Finns det möjlighet att skapa diskussionsgrupper/diskussionsämnen utifrån medborgarnas egna önskemål? Finns möjligheten att ta del av andras inlägg under en längre tid? Finns trådar? Delas diskussionsämnena in under rubriker?
- Hur uppmuntras medborgarna i Jönköpings län till debatt och dialog?
- Hur är intresset för att debattera på EU-kompassen/debattera EU-frågor generellt?
- Kan användaren vara anonym i interaktionen på webbplatsen?

Informationshantering och utveckling

- Vilka källor kommer informationen ifrån?
- Hur ofta uppdateras innehållet på EU-kompassen?
- Hur arbetar man med kontinuerlig förbättring och utveckling av EU-kompassens innehåll och funktioner?
- Finns det rutiner för informationshanteringen? Hur bestäms innehållet?
- Hur kvalitetssäkras innehållet? Finns det någon process eller något verktyg för detta?

Användbarhet

- Involveras användarna i utvecklingen av EU-kompassen?
- Hur arbetar man med användbarheten? Hur utvecklar man, hur följer man upp? Används några speciella mått på användbarhet? Används några speciella verktyg?
- Tas särskild hänsyn till användare med speciella behov? Funktionshindrade, äldre och invandrare?

Samarbeten och kontakter

- Finns samarbeten med andra företag eller organisationer för att skapa innehåll på EU-kompassen?
- Har EU-kompassen någon koppling till en redan etablerad demokratisk struktur? Finns etablerade kontakter med politiker, offentliga institutioner i länet, Sverige och inom EU? Kan dessa användas för en direkt påverkan på politiken?
- Vilka relationer finns med lokal media?

Bilaga 2 Förstudie EU-kompassen

FÖRSTUDIE EU-KOMPASSEN I JÖNKÖPINGS LÄN

Bakgrund

Informations- och kunskapsutbyte mellan EU:s institutioner och olika regionala aktörer som påverkas av EU:s föränderliga institutionella ramverk är av strategisk vikt för den europeiska integrationen. Under sina ca 13 år som länets EU-informatörer/rådgivare har Euro Info Centre Jönköpings län, (EIC) sett informationsflödet öka lavinartat, främst tack vare Internet. Idag är det därför svårt att hitta rätt bland all EU-information som finns tillgänglig. För att råda bot på detta problem och ytterligare öka det kvalitativa informations- och kunskapsutbytet inom regionen har EIC under en längre tid haft planer på att bygga en regional EU-portal.

Mål och syfte med projekt EU-kompassen och dess fortsättning

Tanken med EU-kompassen är att, med utgångspunkt från ett regionalt och lokalt perspektiv, bygga upp en användarvänlig och spännande webbplats där den EU-information som efterfrågas av länets medborgare, företag och organisationer sammanställs. Så vitt vi vet finns det idag ingen regional EU-portal i Sverige som vänder sig till en så bred målgrupp. EU-kompassen kommer dessutom att bidra till ökat samarbete mellan länets EU-organisationer.

En av slutsatserna från förstudien är att ett projekt som EU-kompassen kommer att ge större möjligheter än vad vi initialt insåg. EU-kompassen kan förutom att vara en ren informationskälla bli ett kvalitativt verktyg för ett fungerande EU-arbete i regionen.

Målet är att EU-kompassen genom erfarenhetsutbyte och kompetensutveckling utökar de innovativa och tillväxtbefrämjande samarbetsmöjligheterna, samt främjar de demokratiska aspekterna av informationsutbyte mellan EU:s institutioner och medborgare/organisationer/företag i Jönköpings län.

Projektorganisation

Projektet och arbetsmodellen är förankrat hos andra organisationer och myndigheter som arbetar med EU-information i länet. Nedanstående utgör referensgrupp för projektet:

- EIC – som presenterade projektidén för länets övriga större EU-aktörer
- Svenska ESF-rådet (Mål 3, Equal)
- EURES
- Länsstyrelsen (Mål 2 södra, Mål 2 öarna)
- EDC-biblioteket på Högskolan
- Länsbiblioteket
- Leader
- Business Innovation Center (BIC).

Referensgruppen kommer att bidra med kunskaper om respektive målgrupps behov men också delta genom att lägga in nyheter och aktiviteter på EU-kompassen. Referensgruppen beslutar också om deltagare i projektgruppen.

Projektvärd:
Euro Info Centre Jönköpings län AB
Elmiavägen 11
554 54 Jönköping

Projektledare:
Malin Jönsson, Euro Info Centre Jönköpings län AB

Frågor i förstudien

EIC och övriga medverkande EU-organisationer har idag en bra bild av det egna informationsbehovet och en relativt god kunskap om sina kunders informationsbehov. Men för att skärpa precisionen i informationssökning och informationsspridning, har EIC genomfört en förstudie under hösten 2004. Förstudien har syftat till att utvärdera om det finns behov av en portal för EU-information, och i så fall, vilken typ av information som de olika målgrupperna efterfrågar, samt hur EU-kompassen skall utvecklas på längre sikt för att tillgodose olika intressenters och målgruppers behov.

Förstudien har utgått ifrån följande sju frågeställningar:

1. Vad har målgrupperna för behov och önskemål när det gäller EU-information?
2. Finns det efterfrågan på en regional EU-portal där EU-information presenteras ur ett länsperspektiv?
3. Vilken typ av EU-information bör finnas med på en regional EU-portal?
4. Hur kan vi göra EU-informationen mer intressant och lättförståelig?
5. Hur gör man portalen intressant att kontinuerligt återvända till?
6. Vem har ansvar för att portalen hålls aktuell och uppdaterad?
7. Hur finansieras portalen när ekonomiskt stöd från EU och regionala organisationer upphör?

Den viktigaste aspekten i det här projektet och således också i förstudien är naturligtvis användarna. För att fånga upp användarnas behov och krav genomfördes en enkätundersökning med ett 50-tal respondenter, jämt fördelade över samtliga målgrupper (företag, offentlig sektor, studenter och skola). Resultaten från enkäten har spelat en betydande roll i slutsatserna som dragits i förstudien.

Resultat av förstudien

1. Vad har målgrupperna för behov och önskemål när det gäller EU-information?

Inom de olika målgrupperna finns behov av olika typer av information. Enkätundersökningen visar dock att alla målgrupperna har samstämmiga krav på informationens egenskaper. Hos samtliga återfinns behov av att informationsstrukturen ska vara överskådlig och logisk samt att informationen ska vara indelad i ämnesområden för att underlätta navigering och sökning. Att snabbt och enkelt kunna hitta det man söker, anses som mycket viktigt. Dessutom påpekar samtliga att det bör finnas sammanfattningar tillgängliga som gör att man lättare kan få en uppfattning om var man ska gå vidare för att hitta det man söker. Samtliga målgrupper påpekar även vikten av att informationen är väl uppdaterad.

2. Finns det efterfrågan på en regional EU-portal där man kan följa vad som sker inom EU ur ett länsperspektiv?

Enligt enkätundersökningen finns det ett mycket stort intresse för EU-information ur ett länsperspektiv. Inom samtliga målgrupper svarar i princip alla att de skulle ha nytta av den typen av information. Man menar att det är viktigt att ta ner EU på regional nivå, eftersom EU idag är alldeles för avlägset för många och att en portal är ett bra sätt att kanalisera all EU-information till de regionala användarna. De olika målgrupperna efterfrågar som redan nämnts information inom olika områden, men samtliga anser att det måste handla om information som verkligen kommer användarna till nytta. Längre ner följer en mer grundlig redogörelse för vilken information som efterfrågas, men det kan nämnas redan här att övergripande är intresset stort

för konkret information om hur man kan dra fördelar av vårt EU-medlemskap, vad EU har för påverkan i regionen samt vilka rättigheter och skyldigheter man har som EU-medborgare.

I enkätundersökningen framgår tydligt att vid sidan om ett intresse för regional EU-information finns också ett behov av en samlingspunkt att utgå ifrån i alla EU-frågor. Inom alla målgrupper finns uppfattningen att EU-information idag är alldeles för omfattande, utspridd och saknar struktur. Flera av respondenterna inom alla målgrupper svarade att de på grund av detta upplever svårigheter i informationssökningen. Att samla och strukturera EU-information på ett lätthanterligt och logiskt sätt samt att tillhandahålla information om var man kan hitta ytterligare information ser man som mycket positivt.

Vi kan se att information om EU och hur den är relaterad till de olika målgrupperna är svårtillgänglig på grund av mängden informationskällor och avsaknad av koordinering mellan dem som tillhandahåller informationen till de olika målgrupperna. Dessutom upplevs EU-informationen av många som något som är skilt från den egna vardagen. En regional förankring kan tydliggöra de verkliga konsekvenserna av vårt EU-medlemskap för den enskilde. De personliga, lokala och regionala aspekterna av EU är viktiga för en förståelse och förankring av EU och en regional portal med målgruppsanpassad information kan skapa en närhet till EU.

Utöver detta kan en regional EU-portal även utgöra en mötesplats för de olika EU-organisationer som har ett behov av att sprida sin information till olika målgrupper. Om strukturen görs ämnesorienterad kan de olika organisationerna runt ett bord komma överens om vem som bäst kan bidra med vad till målgrupperna. En "one stop shop" för EU-frågor inom regionen kan vara till nytta både för målgrupperna och för involverade organisationer genom att minska dubbelarbete och dra nytta av varandras kunskaper.

3. Vilken typ av EU-information bör finnas med på en regional EU-portal?

Vad gäller vilken typ av information som efterfrågas finns även här en del gemensamma önskemål hos målgrupperna. Nedan följer några exempel på vad som efterfrågas av samtliga målgrupper.

- Information som rör olika EU-bidrag och -projekt
- Information om EU-relaterade lagar, regler och beslut
- Hänvisningar till instanser eller personer i olika EU-frågor
- Länkar till andra källor med relaterad och utökad information
- Nyhetsbrev/"aktuellt"/"agenda" relaterat till EU och regionen
- Information för den som ska resa, arbeta eller praktisera i andra EU-länder
- Information för den som ska göra affärer med andra EU-länder
- Olika typer av kontaktuppgifter inom EU och regionen
- Kontakter i Europa för utbyten eller samarbeten av olika slag

Utöver ovan nämnda informationsbehov har varje målgrupp mer specifika önskemål om vilken information som bör finnas på en regional EU-portal. Nedan följer några exempel.

Offentlig sektor

- Generell information som man bör känna till eller kan ha nytta av om man arbetar inom offentlig sektor
- Information om handel
- Information om forskning och utveckling
- Information om hur samarbetet inom utbildning, arbetsliv och forskning i regionen ser ut

Student

- Allmän EU-information
- Information om rättigheter och skyldigheter som EU-medborgare
- Information specifikt relaterad till studier, till exempel om studentutbyten

- Information om möjligheter till arbete eller praktik inom EU

Skola

- Information om EU:s utbildningspolitiska program och beslut som påverkar utbildningsområdet
- Information om företag och praktikplatser inom EU
- Information om utbildningar inom EU
- Information om utbytesprogram inom EU

Företag

- Företagsrelaterad EU-information
- Information om EU-stöd för företag
- Produktinformation
- Specifik branschinformation

Det framgår här att viss typ av EU-information berör praktiskt taget alla men att det också existerar ett informationsbehov starkt relaterat till vem man är och vilken sektor/bransch man befinner sig i. Detta leder onekligen till en kvantitativt stor informationsmängd att distribuera via portalen. Med detta i åtanke är det tydligt att EU-kompassen måste byggas upp på ett sätt där det finns direkt tillgång till den generella information som efterfrågas av alla målgrupper, men också vägvisning till mer specifik information för att kunna tillfredsställa varje målgrupps speciella behov.

4. Hur kan EU-kompassen göra EU-informationen mer intressant och lättförståelig?

Detta är naturligtvis en fråga av mycket stor vikt för hela projektet och för att EU-kompassen ska kunna fylla sitt syfte. Resultatet från enkäten visar att många av respondenterna från samtliga målgrupper anser att det idag är ett problem att EU-information är svårtillgänglig och komplicerad att förstå.

Svaret på ovanstående fråga får vi delvis genom att titta på de olika målgruppernas behov vad gäller EU-information. Informationskategorisering bör i ett initialt gemensamt arbete göras utifrån en målgruppsanpassad struktur och i förstudien har redan ett antal målgrupper identifierats. Den målgruppsanpassade strukturen kan vara mycket värdefull när man har bra kunskap om målgrupper och deras informationsbehov.

För att göra informationen mer lättförståelig måste hänsyn tas till den struktur på information som målgrupperna efterfrågar och för att göra informationen mer intressant behöver man ta hänsyn till vilken typ av information som efterfrågas. Det är också viktigt att användaren verkligen har nytta av informationen som erbjuds. Här spelar medverkande EU-organisationer en viktig roll för att guida målgrupperna till rätt information eller informationskälla.

En viktig aspekt gällande EU-kompassen är också att målgruppen upplever att informationen är kvalitetssäkrad. Även länkar till fördjupad informationssökning eller andra källor som projektet inte själva styr över skall kvalitetssäkras. Redaktören (se nedan) för EU-kompassen måste kontinuerligt bevaka och analysera de informationskällor som portalen länkar till. Hellre kvalitetsinformation än informationsöverflöd, det ger portalen trovärdighet på sikt. En respons på detta kommer att ges via besöksstatistiken som finns i de flesta publiceringsverktyg som behövs för hantering av nätplatsen.

Förutom att fråga användarna måste den här frågan också analyseras mer grundligt. Informationsbehovsanalys, informationssökning och informationsspridning har i förstudien identifierats som en metod som ger möjlighet att stärka EU-organisationernas stöd för att sprida EU-information till olika målgrupper. Informationsbehovsanalys och informationssökning blir allt

viktigare för offentliga aktörers verksamhetsplanering och utveckling. Informationsbehovsanalysen ger en bred förståelse för vad som händer i omvärlden (särskilt EU) och insikter om hur denna kunskap ska kunna spridas till olika målgrupper som behöver denna information.

Genom att lära sig metoder för systematisk informationsbehovsanalys, informationssökning och informationsspridning kan EU-organisationerna dels förbättra sitt eget arbete och dels ge ett bättre stöd till de målgrupper som man vänder sig till. Kunskapsutveckling inom omvärldsanalys och omvärldsbevakning bör utgå från de enskilda EU-organisationernas behov för att tillgodose de krav som arbetsuppgifterna inom ramen för respektive EU-organisationens verksamhet innebär.

Vidare är goda exempel på framgångsrikt EU-arbete samt marknadsföring av EU-kompassen relevant.

5. Hur gör man portalen intressant att kontinuerligt återvända till?

Att EU-kompassen innehåller det som målgrupperna efterfrågar, att de hittar vad de söker samt att de har nytta av informationen kommer naturligtvis vara viktiga förutsättningar för att de kontinuerligt återvänder till portalen. Det behöver dock inte vara en garanti för att det uppstår ett kontinuerligt intresse för EU-information, eller EU-kompassens innehåll. I enkäten framkom att uppdateringen av portalen är av stor vikt. Att innehållet är aktuellt och att det kontinuerligt tillkommer ny information gör att användarna vill återvända med jämna mellanrum och detta kommer därför att ha stor betydelse för portalens framgång.

För att lyckas tillgodose användarnas behov och få dem att kontinuerligt besöka portalen måste deras synpunkter tas i beaktande, också efter det att portalen lanserats. Detta kan naturligtvis göras genom att användarna tillfrågas direkt, till exempel via en "synpunktslåda" på portalen eller användarenkäter med jämna mellanrum. Utöver detta kan mer tekniska hjälpmedel användas för att utröna användarnas behov. Via en statistikfunktion som knyts till portalen kan användandet bevakas och analyseras. På detta sätt kan man förstå vad det är som målgrupperna söker och om det inträffar förändringar i deras sökmönster.

All form av information som hålls uppdaterad ger skäl till återbesök på portalen. Exempel på sådana funktioner är:

- Månadens EU-exempel: person, projekt eller organisation inom regionen som på ett eller annat sätt haft nytta av Sveriges EU-medlemskap
- Månadens fråga – Attitydundersökning på nätplatsen för att undersöka aktuella EU-frågor från besökarna.
- Nyhetsbrev – Regionalt nyhetsbrev med aktuell EU.-information. Nya former av nyhetsbrev ger en möjlighet att anpassa informationen per individ eller organisation utifrån dennes informationsbehov. En sådan tjänst kan eventuellt vara en betaltjänst.

För att ytterligare öka intresset kan EU-kompassen erbjuda förbättrad sökfunktion genom att via teknisk agentfunktionalitet indexera och tillgängliggöra information på portalen eller på underliggande informationskällor.

6. Vem har ansvar för att EU-kompassen hålls aktuell och uppdaterad?

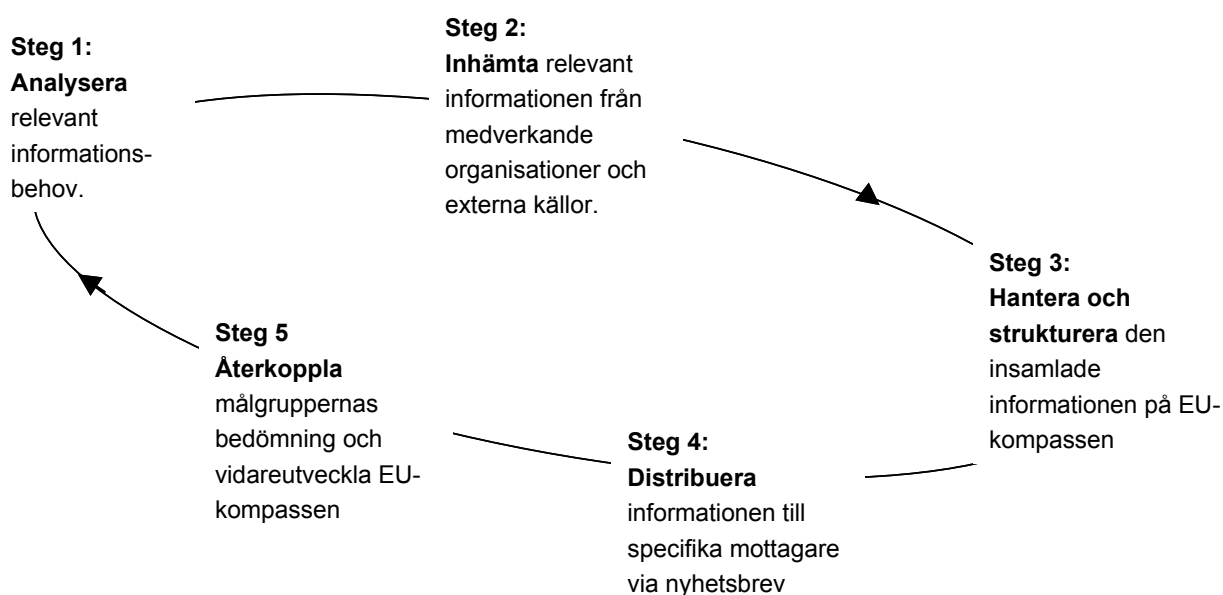
EU-kompassen skall ha en redaktör som har det övergripande ansvaret för information som publiceras och distribueras. Till stöd skall finnas ett redaktionsråd bestående av representanter från projektgruppen som möts regelbundet för att utvärdera bakomliggande publiceringsplan och inriktning på eventuella förändringar av innehållet på portalen. Redaktionsrådet väljs ut av medverkande EU-organisationer. Medverkande EU-organisationer bidrar även med stor del av det informationsinnehåll som redaktören skall få ut på portalen. Ansvar skall vidare delas ut till de olika EU-organisationerna för att uppdatera ämnesinnehåll och länknings. För att detta skall

fungera och för att målgruppernas informationsbehov skall tillgodoses behövs en fungerande arbetsmodell som redaktionsrådet är överens om.

Förslag till arbetsmodell

Förslaget till arbetsmodell baseras på effektiv informationshantering och kunskapsutveckling som har sina teoretiska utgångspunkter från begreppet och modellerna för "knowledge management". Knowledge management brukar omfatta processen och system för att hantera informations- och kunskapsutveckling avseende: behovsanalys, informationsinsamling, kontextuell hantering av information, informationsdelning och användande.

Förslagsvis har den gemensamma projektgruppen (redaktionsrådet) regelbundna möten under projekttiden som följer arbetsmodellen enligt nedan. Mötena hålls hos de olika EU-organisationerna efter ett rullande schema. Vid träffarna presenterar "värdorganisationen" sin verksamhet och hur man arbetar med EU-information mot sina målgrupper. Mellan mötena arbetar respektive organisation med att precisera informationsbehov och vid mötena tas beslut på vilken information som kan vara intressant för nätverkets som helhet, som sedan integreras i utvecklingen av EU-kompassen.



Under mötena skall arbetsgruppen successivt utveckla kunskap och metoder för att:

1. analysera behovet av information
2. söka rätt på information
3. strukturera information för bättre förståelse
4. distribuera information till rätt mottagare i målgrupperna
5. återkoppla målgruppernas bedömning och vidareutveckla

Respektive steg i arbetsmodellen presenteras i bilaga 1.

7. Hur finansieras EU-kompassen i uppbyggnadsfasen samt när ekonomiskt stöd från EU och regionala organisationer upphör?

Kostnaden för att driva EU-kompassen vidare beror på den ambitionsnivå medverkande organisationer, finansiärer och användare har.

I korthet kan finansieringen fördelas mellan följande aktörer:

- Regionen - Regionala aktörer involverade i att finansiera uppbyggnaden av EU-kompassen

- EU – Medverkar under uppbyggnaden med motfinansiering till den regionala finansieringen
- Medverkande regionala EU-organisationer – delaktiga under hela verksamhetsperioden med viss finansiering, nedlagd tid och marknadsföring
- Kunder – köpare av de avgiftsbelagda tjänsterna. (Det finns t ex möjligheter att avgiftsfinansiera en del informationstjänster som exempelvis anpassade nyhetsbrev, vilket kan finansiera nyutveckling och utvecklat informationsinnehåll.)

Tanken är att projektet blir starten på ett långt och fruktbart samarbete mellan organisationer som använder/förmedlar EU-information i länet och att man fortsätter att utveckla denna regionala samarbetsform även efter projektidens slut.

Finansiering på lång sikt

Löpande kostnader per år torde vara rimliga att täcka med en löpande kostnad för de medverkande EU-organisationerna. Om projektmålen uppnås och EU-kompassen blir den kvalitativa informationsportal som är syftet, kan intäkterna från avgiftsbelagda informationstjänster inte bara täcka den löpande verksamheten, utan även kunna ge väsentliga bidrag för vidareutveckling.

Eventuellt kommer en större del av finansieringen för uppbyggnaden av EU-kompassen att sökas från Sparbanksstiftelsen Alfa. Ett positivt beslut skulle innebära att kostnaderna på lång sikt kan fördelas och sökas hos medverkande organisationer samt via kommersialisering av vissa av tjänsterna (mot myndigheter, organisationer och företag).

FÖRVÄNTAT RESULTAT OCH UTVÄRDERING

Genom gemensam utveckling och ökat samarbete inom tillväxtfrämjande intresseområden kan man tillsammans bättre förstå regionens roll i EU, identifiera förändringar tidigt och därmed bidra till att stärka länets konkurrenskraft. Ett förväntat resultat är därmed att skapa ett unikt samarbetande team av tillväxtorienterade EU-organisationer i länet.

De övriga resultat som projektet förväntas uppnå är:

- stärkt befintligt nätverk och utbyte mellan EU-organisationerna
- ny kunskap om metoder och tekniker för informationsbehovsanalys, informationssökning och informationsspridning
- konkreta verktyg för att stödja EU-organisationernas egna arbete
- samarbete mellan EU-organisationerna när det gäller att utveckla kunskap som stödjer regionens utveckling
- samarbete mellan EU-organisationerna som leder till bättre utväxling på den egna organisationens informationshantering – information som är av nytta för hela nätverket.
- utveckling av en informationsportal som stödjer nätverkets utveckling
- användandet av ny teknik för att effektivisera utbytet i nätverket
- dokumentation av projektet, erfarenheter och resultat som kommer att möjliggöra spridning av den kunskap som har utvecklats

Varför kommer EU-kompassen att lyckas?

Samarbetet mellan de regionala EU-organisationerna i sig är nyskapande, aldrig tidigare har ett så omfattande samarbete för spridning av regional EU-information skett i vårt län. Att länets EU-organisationer tillsammans arbetar systematiskt med informationsinsamling och informationsspridning för att stärka sin egen region är, så vitt vi vet, unikt också för Sverige i stort.

EU-organisationerna spelar en nyckelroll utifrån projektets syfte att stödja regionens utveckling genom bättre EU-information. EU-organisationerna har en unik position mellan EU:s

institutioner och de som berörs av förändringar av EU:s institutionella ramverk, tex. enskilda medborgare, organisationer och företag.

Ny teknik kommer att stödja projektet genom lätthanterad informations- och kunskapsspridning mellan EU-organisationerna och slutanvändare. EU-kompassen ska inte ersätta mänskliga möten och andra kontaktforum, men effektivisera de delar som kan stödjas av ny teknik.

Samarbetet mellan de aktörer som är centrala för regionens utveckling avseende EU:s möjligheter och begränsningar möjliggör en unik resurs för att testa och utveckla metoder som gynnar en rad olika intressenter i regionen. Dessutom skapas en gemensam struktur för interaktion mellan EU, offentliga organisationer och målgrupper som har intresse av EU-information och som stödjer strävan till regional utveckling.

Utvärdering, uppföljning

Projektet kommer att utvärderas av en oberoende part kontinuerligt under och efter projektet, samt efter projekttidens slut.

BILAGA 1: STEG I ARBETSMODELLEN

1. Analysera behovet av information

I detta steg kartläggs gruppmedlemmarnas samt deras kunders organisatoriska informationsbehov. Kunderna bör grupperas enligt projektets målgrupper enligt:

- Näringsliv och offentlig sektor
- Forskning och utbildning
- Privatpersoner och föreningar

Informationsanalysen utgår ifrån syfte och målsättningar med respektive EU-organisations verksamhet i länet. Resultatet av analysen ställs samman till en bruttolista över informationsbehov som de individuella EU-organisationerna och dess kunder har.

2. Sök rätt på information

Utifrån den initiala informationsanalysen görs en sammansmältning av informationsbehovet hos de olika EU-organisationerna utifrån syftet med projektet – att skapa en gemensam informationsportal för EU-information.

Utifrån syntesen av arbetet, sammanställs de informationskällor som EU-organisationerna använder idag och ansvaret fördelas för att inhämta relevant information mellan deltagarna. I de fall då man saknar bra informationskällor blir det en uppgift för gruppen och projektsamordnaren att identifiera relevanta informationskällor som tillgodoser informationsbehovet.

Vid sidan om personlig bevakning av EU-organisationerna kommer digitala informationskällor att kopplas till EU-kompassen. Dessa källor kan bestå av t.ex. nyhetstjänster från olika informationsleverantörer, andra portaler och användande av s.k. intelligenta agenter för sökning på öppna källor på Internet.

3. Strukturera information för bättre förståelse

För att underlätta informationshantering hos EU-organisationerna kan informationsbehovet struktureras i en digital informationskarta – en grafisk visualisering av informationsbehovet. En informationskarta underlättar informationsinsamling och informationsspridning mellan portalen

och målgrupperna. Vidare representerar kartan också en ansvarsfördelning och en möjlighet att ge varandra feedback på insamlat informationsmaterial.

4. Distribuera information till rätt mottagare

För att distribuera informationen till mottagarna används nätplatsen för EU-kompassen samt verktyg i portalen såsom digitala nyhetsbrev. För att detta skall skötas effektivt behövs adressregister över mottagare och effektiv marknadsföring.

5. Återkoppla målgruppernas bedömning och vidareutveckla

EU-organisationerna behöver kontinuerligt utvärdera konfiguration och informationsstruktur av EU-kompassen. Projektgruppens arbete skall leda fram till eventuella revideringar av EU-kompassens struktur och innehåll. Dessutom skall det praktiska handhavandet utvärderas för att konstatera hur användande av EU-kompassen kan underlättas och göras mer tillgänglig för andra användare, t.ex. slutanvändare (medborgare/organisationer/företag) inom EU-organisationernas egna organisationer men även andra aktörer som kan bidra/har intresse av information för regional utveckling.

Bilaga 3 EU-kompassens innehåll

Bilagan innehåller en närmare beskrivning av EU-kompassens innehåll samt några exempel.



Förstasidan

Förstasidan innehåller nyheter, ett kalendarium, ”Månadens Reportage”, reportage från aktiviteter i länet, en attitydfråga samt länkar till externa nyhetsbrev och kalendarier inom olika områden. Alla dessa delar tar upp aktuella frågor och händelser med anknytning till länet och ur ett EU-perspektiv, eller EU-relaterade ämnen med anknytning till dess betydelse för medborgarna, och dess lokala påverkan.

Nyheter

Nedan följer några exempel på nyheter som presenterats på portalen:

” **Svag stöd för ursprungslandsprincipen på toppmötet – idag debatteras frågan i Värnamo** EU:s tjänstedirektiv, eller snarare brist på direktiv när det gäller tjänster som utförs i andra EU-länder, har länge varit ett hett ämne. Ett direktiv är nu på gång och slutligt beslut väntas i höst. Enligt det ursprungliga förslaget från EU-kommissionen som presenterades 2004 ska ett företag som utför tjänster i ett annat EU-land kunna tillämpa sitt hemlands regler och avtal. Både Europaparlamentet som tog ställning i frågan i februari i år och det toppmöte som hölls förra veckan (23-24 mars 2006) har gått emot EU-kommissionens förslag om ursprungslandsprincipen och anser istället att värdlandets regler ska gälla när företag utför tjänster i andra EU-länder. Nu väntas ett nytt förslag från kommissionen i april. Slutgiltigt beslut om tjänstedirektivet kommer sedan inte förrän tidigast i höst.

På dagens debatt "Kompetensbrist - ett problem för Gnosjöregionen?!" debatteras EU:s tjänstedirektiv. I anknäytning till detta har vi på EU-kompassen samlat information om det omdiskuterade direktivet. Se länken nedan.

Inom en snar framtid kommer du även kunna se ett sammandrag från debatten i Värnamo och diskutera frågan vidare i EU-kompassens diskussionsforum.

Länk: Om EU:s tjänstedirektiv ”

” **Eksjö-företaget Eken Care satsar på Estland** För 10 år sedan startade Mikael Sjö Dahl och Patrik Kinnbom upp Eken Care i Eksjö. De tog då över en äldre vårds verksamhet som de styrde in på omvårdnad, rehabilitering, behandling av psykiskt funktionshindrade, vård av missbrukare och människor med förvärvade hjärnskador samt demensdiagnoser. Den initiala finansieringen kom bland annat från EU:s Mål 4.

Företaget har växt snabbt och idag är man 200 personer mot de 40 som fanns inom verksamheten då Patrik och Mikael tog över. De 43 ursprungliga vårdplatserna har utökats till 128.

Mikael och Patrik blickar nu ut i Europa. Från att man förra året började fundera på etablering i Estland har allt gått mycket snabbt och omfattningen av etableringen verkar bli mycket större än vad tanken var från början. Estlänarna har nämligen visat väldigt stort intresse för Eken Cares koncept. Till sin hjälp har företaget just nu en kontaktperson i Estland men också en estnisk student via Euro Info Centres projekt EuropaStudent.

... ”

” **Växelkursen räknas om – mer pengar till länet** I december beslutade regeringen att justera den svenska beräkningskursen av euron från 8,60 till 9 kronor per euro mot bakgrund av att den faktiska valutakursen legat en bra bit över 9 kronor de senaste åren. Detta innebär mer pengar till strukturfondsprogrammen runt om i landet. Inom Mål 2 Södra som berör bland annat Jönköpings län innebär detta ca 30 miljoner i ökat beslutsutrymme under 2006, berättar Henrik Blomberg på Länsstyrelsen i Jönköping. Mål 2-pengarna kan du läsa mer om i Månadens reportage på EU-kompassen. Hur mycket mer pengar detta kommer att innebära för Mål3 är ännu inte klart. -Vi har inte fått den nya tilldelningen och uppräknningen än, säger Kalle Stawiarski på ESF-rådet i Jönköping. ”

” **Polisen kontrollerade rattfylleri i länet** Den 12-18 december genomförde polisen i Jönköpings län kontroll av nykterheten i trafiken. Kontrollerna genomfördes som en del av den europeiska trafikkontrollveckan. Läs om resultatet >> I jämförelse med hela landet är antalet rattnyktra lägre i Jönköpings län. Se siffrorna från landet totalt >> Jämför man inom samtliga 22 länder i EU där tester genomfördes ligger Jönköpings län mycket bra till. Totalt i EU testades över 700 000 förare och nästan 10 000 av dem visade sig ha olagliga alkoholvärden. Se mer information från hela aktionen på TIPSOLs webb >> ”

” **Res utan pass med nytt nationellt ID-kort** När du som svensk medborgare reser inom Schengen-området behöver du inte ha passet med dig. Det räcker med det nya nationella id-kortet som gäller från och med den 1 oktober (Läs mer om hur du ansöker om id-kortet via länken nedan). På passexpeditionen i Värnamo har man ännu inte haft fler än ett par ansökningar om det nya id-kortet men det kommer att öka tror Anette Timmer vid Polisen i Värnamo. -Jag kan tänka mig att det blir populärt bland de som reser mycket i Schengen-länderna. För lastbilschaufförer till exempel är det smidigt att bara behöva ha med sig id-kortet. ”

” **Nytt förslag om märkning av päls och skinn samt eventuellt importstopp** Regeringen har beslutat att ge jordbruksverket uppdraget att arbeta för en överenskommelse om frivillig ursprungsmärkning av skinn- och pälsprodukter. Dessutom har Sverige fått godkänt att i ministerrådet ta upp frågan om importstopp när det gäller djurpälisar från vissa asiatiska länder. Källa: Regeringen >>

Sakis Päls och Mode i Tranås talar om vad de tror att förslaget kommer att innebära för dem >> ”

Kalendarium

Kravet som ställs på aktiviteter som presenteras i EU-kompassens kalendarium är att de ska äga rum i Jönköpings län samt vara relaterade till EU eller någon EU-relaterad fråga. Det kan till exempel handla om ett EU-projekt som presenteras, en företagsträff där internationalisering inom EU diskuteras, eller en EU-finansierad föreläsning. Dessutom presenteras aktiviteter som är aktuella centralt inom EU och som kan antas vara av speciellt intresse för invånarna i Jönköpings län.

”Månadens Reportage”

Nedan följer några exempel på ”Månadens Reportage” som presenterats på EU-kompassen:

” **Framgångsrika EU-projekt i länet** Läs om hur Mål2-pengar varit en betydande faktor för utvecklingen inom en mängd olika områden. Satsningar inom allt ifrån IT och skola till besöksnäringen. Ett framgångsrikt exempel är Sävsjö Skyttecenter som invigdes i maj 2004, av självaste Kung Carl XVI Gustaf >> ”

” **Projekt Kompetensförsörjning** Intervju med Mats Werning, huvudprojektledare för Projekt kompetensförsörjning, Europas största projekt inom Europeiska Socialfondens program Artikel 6 som under två år bedrivits i Jönköpings län. Läs reportaget >> ”

” **EU på landet - ur jordbrukarnas perspektiv** I oktober fick 4300 jordbrukare i länet sina jordbruksstöd. Vad betyder bidragen för länet och hur är det att vara lantbrukare sedan Sveriges inträde i EU? Läs reportaget >> ”

” **EuropaStudent** Torsdagen den 21 april åkte Malin och Victoria från Euro Info Centre till Kongsberg Automotive AB i Mullsjö för att hälsa på ”EuropaStudenten” Josep Fabregas som kommer från Spanien och studerar på Ingengörshögskolan i Jönköping. Josep har fått förmånen att få en av de femton praktikplatser som, inom ramen för projektet ”EuropaStudent”, ställts till förfogande för utländska studenter studerande vid Högskolan i Jönköping. Läs reportaget >> ”

Reportage från aktiviteter i länet

Nedan följer ett par exempel på reportage från aktiviteter i länet som presenterats på EU-kompassen:

” **Presskonferens om landsbygdsstöden hos Länsstyrelsen** Den 18 januari höll Länsstyrelsen i Jönköpings län presskonferens om landsbygdsstödens effekter i länet de senaste fyra åren. Merparten av landsbygdsstödet har beviljats inom Mål 2-området där 40 % av pengarna kommer från EU. Lars Sandberg som är avdelningschef på landsbygds- och regionalekonomiska avdelningen inledde presskonferensen men resultaten presenterades av Jennie Bengtsson som är den som ansvarat för utredningen. ”

” **”Bättre affärer med Storbritannien” – seminarium** UK Business Club (UKBC) höll tillsammans med Euro info Centre och SEB, den 16 november ett seminarium med fokus på ”bättre affärer med Storbritannien. ”

”Veckans Fråga”

Nedan följer några exempel på ”Veckans Fråga” som presenterats på EU-kompassen:

”Kan du tänka dig att söka jobb i ett annat EU-land?”

”Tycker du att det är rätt att de ekonomiskt stöd till företagare på landsbygden?”

”Tycker du att Turkiet ska få bli medlem i EU?”

”Om oss”

Rubriken innehåller beskrivningar av organisationerna bakom EU-kompassen.

”Du i EU”

Innehåller information inriktat på möjligheter och skyldigheter för EU-medborgare. Innehåller exempelvis information och länkar inom områdena, ”Arbeta och studera”, ”Resa”, ”Ungdom och skola” och ”Regionalpolitik”. Dessutom finns här en erfarenhetsbank där besökarna kan utbyta erfarenheter med varandra genom att lämna tips och synpunkter, ställa en fråga eller bemöta kommentarer och frågor. Inläggen görs via ett formulär och publiceras sedan av EU-kompassens redaktör i en kronologisk lista.

”EU-stöd”

Sammanfattningar av vilka EU-stöd som finns samt länkar till vidare information. Här finns också tips på vad man ska tänka på när man söker EU-stöd samt en länk till Sydsams programdatabas, som är en sammanställning av sökbara EU-stöd.

”EU-projekt”

Innehåller beskrivningar av EU-projekt i länet indelat på ämnesområden samt länkar till externa projekt databaser. Tanken är att genom att successivt fylla på med projekt skapa en alltmer heltäckande databas över EU-projekt i Jönköpings län. Här finns också en projektmall att fylla i för den som driver eller har drivit EU-projekt.

”Göra affärer i EU”

Innehåller information som riktar sig till företag. Information är uppdelad i ämnesområden som affärskontakter, arbetskraft, affärsutveckling, teknikutbyten, innovationer och handelshinder. Inom varje område finns beskrivningar av, och länkar till organisationer som arbetar inom respektive område. Dessutom håller man på att bygga upp en del med tips och råd för affärsrelationer med de olika EU-länderna. Där kan användare som har egna tips inom området kontakta EU-kompassen via kontaktformuläret för att delge sin information. Här finns också länkar till allmän information som är till nytta för företag.

”EU-politik”

Här finns information om och länktips inom olika ämnesområden, däribland EU:s 25 politikerområden.

”Tema”

Syftet med temana är att ta upp ett område som är aktuellt i regionen och som har en koppling till EU ur olika aspekter. På tema är informationen uppdelat på länet, Sverige och EU. 60-70 % ska vara länsanknuten information. Informationen om Sverige och EU består till stor del av länktips. Informationen om länet byggs upp av olika underteman och aktualiteter i relation till temat. Tanken är att temana ska växla med fokus på olika målgruppers intressen men också att det inom varje tema ska finnas innehåll som intresserar olika målgrupper. På temana finns också möjlighet för användarna att via formulär lämna in tips och önskemål eller bidra med material inom varje tema. ”Tema” uppdateras kontinuerligt och utökas med fyra nya teman varje år.

”EU-fakta”

Här presenteras grundläggande fakta om EU samt länktips. Dessutom finns länkar till ordlistor för EU-begrepp och –jargong och en frågesport om EU.

Övrigt

På webbplatsen finns också en sökfunktion. Det finns också möjlighet att, via formulär ställa frågor, tipsa en vän, kontakta EU-kompassen eller anmäla sig som prenumerant på EU-kompassens nyhetsutskick.

Som beskrivs i uppsatsens avsnitt 4.3 kommer ett diskussionsforum att implementeras på EU-kompassen under våren 2006.

Andra inslag som varit uppe på för diskussion och som kan komma att bli aktuella i framtiden är någon form av personuell i en aktuell fråga eller en blogg. Dessutom finns planer på tips i stil med ”Veckans upplevelse i EU” i samarbete med en resebyrå. Just nu arbetar man med att via personer med bakgrund i olika EU-länder ta fram information som på ett lättamt och intressant sätt ska spegla olika EU-länder i Jönköpings län och Jönköpings län i olika EU-länder.

När det gäller nytt innehåll framkommer ständigt nya idéer och möjligheter. Ett stort problem i det här sammanhanget är dock de bristfälliga resurser som står till EU-kompassens förfogande.

Bilaga 4 EU-kompassens partnerskap

Bilagan innehåller beskrivningar av de organisationer som både operativt och finansiellt står bakom EU-kompassen (här kallat partnerskapet).

Europeiskt dokumentationscentrum (EDC)

Europeiskt dokumentationscentrum, EDC är ett globalt informationsnätverk som sponsras av Europeiska kommissionen och finns vid universitets- och högskolebibliotek i hela världen. Syftet är att skapa goda förutsättningar för undervisning och forskning om europeisk integration och EU:s verksamhet men också att tillhandahålla information om EU till allmänheten. På EDC finns bland annat officiella dokument från EU:s institutioner, statistik, forskningsrapporter samt tillgång till EU:s databaser. I Sverige finns elva EDC-bibliotek, varav ett på Högskolebiblioteket i Jönköping.

EUROpean Employment Services (EURES)

EUROpean Employment Services, EURES är ett samarbetsorgan för EU-kommissionen, offentliga arbetsförmedlingar och andra institutioner inom sysselsättningsområdet. EURES tillhandahåller service till arbetsgivare och arbetstagare som vill dra nytta av den fria rörligheten inom Europeiska Ekonomiska Samarbetsområdet (EES). EURES-nätverket arbetar för att främja rörligheten över gränserna och erbjuder platsförmedling, rådgivning och assistans vid rekrytering från andra EU-länder. I Jönköpings län finns EURES på Arbetsförmedlingen i Jönköping.

Euro Info Centre (EIC)

Euro Info Centre, EIC är ett nätverk av cirka 300 regionala kontor över hela Europa som arbetar på uppdrag av EU-kommissionen. Syftet är att via information, rådgivning och support hjälpa små och medelstora företag att dra nytta av EU-medlemskapet och den inre marknaden för att på så sätt främja regional och lokal tillväxt. Dessutom rapporterar EIC regionala problem i relation till den inre marknaden till EU-kommissionen. I Sverige finns åtta regionala EIC-kontor, varav ett i Jönköping.

Exportrådet

Exportrådet hjälper svenska företag som vill expandera internationellt. Exportrådet erbjuder information och olika tjänster relaterade till utlandsetableringar, så som utveckling av produkter, tjänster och idéer på nya marknader. Företagare i Jönköpings län har kostnadsfri tillgång till den Personliga Exportrådgivare som är placerad i Jönköping. Exportrådet finns representerat i 40 länder världen över.

Innovation Relay Centre (IRC)

Innovation Relay Centre, IRC arbetar med att underlätta tekniksamarbeten inom Europa. Företag kan få hjälp med att hitta en speciell teknik i andra EU-länder eller att sälja egenutvecklad teknik till ett annat EU-land. Dessutom kan IRC vara behjälpligt med att föra samman parter från olika EU-länder i gränsöverskridande forsknings- och utvecklingsprojekt, samt hitta projektfinansiärer. Regionala IRC-kontor finns i 31 länder i Europa. I Jönköpings län drivs IRC av Euro Info Centre tillsammans med Almi Företagspartner.

Leader +

Leader+ är ett av EU:s gemenskapsinitiativ och stödjer initiativ till utveckling och förnyelse med syfte att främja lokal utveckling på landsbygden. I Sverige bedrivs Leader-programmen i lokala grupper, varav tre med anknytning till Jönköpings län. En är Föreningen Astrid Lindgrens Hembygd som erbjuder assistans till arbete som bedrivs för ungas villkor och assisterar samt medfinansierar projekt som sker i samverkan över generationsgränser och som syftar till att ge barn och ungdomar en bra uppväxt. I Astrid Lindgrens Hembygd ingår kommunerna Eksjö, Hultsfreds och Vimmerby samt Kristdala församling i Oskarshamns kommun.

Länsbibliotek

Länsbibliotek i Jönköping har som uppgift att utveckla och samordna länets kommunala och landstingskommunala bibliotek. Arbetet består i att föra utvecklingen framåt, skapa nätverk, fortbilda personal samt komplettera bibliotekens mediebestånd. Målet är att göra länets folkbibliotek attraktiva och intressanta. Att verka för ökad tillgänglighet till EU-information på länets bibliotek är en viktig uppgift för länsbiblioteket.

Länsstyrelsen

Länsstyrelsen arbetar inom en mängd områden i samhället. Länsstyrelsens uppgift är att se till att beslut som tas av Regering och Riksdag inom de aktuella områdena blir implementerade på bästa sätt i länet. Länsstyrelsen är en förvaltningsmyndighet som bland annat utfärdar tillstånd, utövar tillsyn och fördelar EU-bidrag. Dessutom är Länsstyrelsen initiativtagare och samordnare av insatser för att främja utvecklingen i länet med syfte att skapa sysselsättning och ekonomisk tillväxt. Länsstyrelsens verksamhet är i hög grad relaterad till Sveriges EU-medlemskap. Exempel på verksamhetsområden hos Länsstyrelsen som är kopplade till EU är hanteringen av jordbruksstödet, Natura 2000-områden och vattendirektivet.

Mål 2 Södra och Mål 2 Öarna

Mål 2 Södra och Mål 2 Öarna ingår i EU:s strukturfonder som har till uppgift att minska regionala ekonomiska, sociala och ekologiska obalanser inom EU. Med syftet att skapa en attraktiv region och ett konkurrenskraftigt näringsliv stöder Mål 2 Södra och Mål 2 Öarna projekt som syftar till regional utveckling, såväl ekonomisk som social och ekologisk. Förvaltande och utbetalande myndighet är Länsstyrelsen. I Jönköpings län finns både kommuner som ingår Mål 2 Södra och i Mål 2 Öarna.

Svenska ESF-rådet

Svenska ESF-rådet förvaltar och informerar om Europeiska socialfondens program som stöder projekt för främjande av sysselsättning, ekonomisk och social sammanhållning, hållbar utveckling och jämställdhet. Regionala ESF-kontor finns runt om i Sverige. ESF-rådet i Jönköpings län ansvarar för Europeiska socialfondens program Växtkraft Mål 3, Equal och Artikel 6 som i nämnd ordning syftar till att stärka individens ställning på arbetsmarknaden, gynna innovativa projekt och metoder och främja metoder för minskad diskriminering på arbetsmarknaden.