

# **E-FÖRSLAG: ETT HOT MOT ELLER FÖRSTÄRKNING AV DEMOKRATIN? – EN KVALITATIV STUDIE AV TJÄNSTEPERSONERS ARBETE MED E-FÖRSLAG**

Kandidatuppsats  
Offentlig förvaltning

Alexandra Bäckström  
Oscar Dahl

*A-K2025:31*



HÖGSKOLAN I BORÅS

**Program:** Kandidatprogram i offentlig förvaltning, distansutbildning  
**Svensk titel:** E-förslag: ett hot mot eller förstärkning av demokratin?  
**Engelsk titel:** E-petitions: a threat to or a strengthening of democracy?  
**Utgivningsår:** 2026

**Författare:** Alexandra Bäckström & Oscar Dahl

**Handledare:** Jonas Westman

**Examinator:** Erik Eriksson

**Nyckelord:** e-förslag, tjänstepersoner, deltagardemokrati, representativ demokrati, legitimitet, offentligt etos.

---

### **Sammanfattning**

E-förslag har etablerats som ett deltagardemokratiskt verktyg i ett växande antal svenska kommuner. Detta för att stärka medborgarnas möjligheter till inflytande mellan de allmänna valen. Tidigare forskning om deltagandeformer har i huvudsak fokuserat på medborgarnas användning av sådana verktyg samt på utformningen, medan kommunala tjänstepersoners roll i hanteringen av e-förslag i mindre utsträckning uppmärksammas. Mot denna bakgrund är syftet med denna studie att utforska kommunala tjänstepersoners hantering av och inställning till e-förslag samt att analysera vilka förutsättningar som finns för representativ demokrati och deltagardemokrati att samexistera på lokal nivå.

Studien genomförs ur ett förvaltningsperspektiv med en kvalitativ metod och bygger på semistrukturerade intervjuer med kommunala tjänstepersoner. Empirin har analyserats med tematisk analys och tolkats med stöd av teorier om demokratiska ideal, legitimitet, makt och offentligt etos.

Resultaten visar att tjänstepersoners hantering av e-förslag i hög grad präglas av demokrativärden. E-förslag hanteras i huvudsak inom ordinarie berednings- och beslutsprocesser och framstår främst som ett komplement till representativ demokrati snarare än om ett alternativ. Samtidigt identifieras utmaningar mellan deltagande och faktisk påverkan, särskilt i de fall där få e-förslag får genomslag i politiska beslut, vilket kan påverka medborgarnas förtroende för kommunen.

Sammantaget visar studien att kommunala tjänstepersoners hantering av och inställning till e-förslag har stor betydelse för hur e-förslag fungerar som deltagardemokratiskt verktyg och för hur det påverkar demokratisk legitimitet, maktfördelning och effektivitet i praktiken.

## Innehållsförteckning

1	INLEDNING .....	1
1.1	Syfte och frågeställningar .....	3
2	TIDIGARE FORSKNING.....	5
2.1	Deltagardemokrati i ett representativt system.....	5
2.2	E-förvaltning och digitala verktyg för delaktighet.....	6
2.3	Förvaltningens roll i demokratiska och digitala processer.....	6
2.4	Legitimitet i politiska system - inflöde, genomflöde och utflöde .....	7
3	TEORIANKNYTNING.....	9
3.1	Offentligt etos .....	10
3.2	Vilja, kunna och förstå.....	11
3.3	Demokratisk legitimitet.....	11
3.4	Demokratiska idealtyper .....	12
3.4.1	Representativ demokrati .....	12
3.4.2	Deltagardemokrati .....	13
4	METOD.....	15
4.1	Studiens genomförande.....	15
4.1.1	Urval .....	15
4.1.2	Intervjuguide.....	16
4.1.3	Empiriinsamling .....	16
4.1.4	Analys.....	17
4.2	Etiska överväganden .....	18
4.3	Validitet, reliabilitet, överförbarhet. ....	19
5	RESULTAT .....	20
5.1	E-förslag som organisatorisk process och verktyg.....	20
5.1.1	Hanteringen av e-förslag är styrd av riktlinjer.....	20
5.1.2	E-förslag i ordinarie berednings- och beslutsprocess .....	21
5.1.3	Tids- och resurskrävande handläggning .....	21
5.1.4	Syftet med e-förslag.....	22
5.2	Roller, ansvar och relationen mellan politik och förvaltning.....	23
5.2.1	Budgetramar och begränsat handlingsutrymme .....	23
5.2.2	Politikens syn på e-förslag utifrån tjänstepersoners perspektiv.....	24
5.2.3	Samarbetet mellan förvaltning och politik i e-förslagsprocessen.....	25
5.3	Tjänstepersoners inställning till e-förslag .....	25
5.3.1	Upplevelser av e-förslag som verktyg i en representativ demokrati.....	25
5.3.2	Viljan att stödja medborgarnas engagemang.....	26
5.3.3	Ambivalens mellan e-förslagets funktion och dess utfall.....	27
5.4	Kommunikation, delaktighet och medborgarkontakt.....	27
5.4.1	Kommunikationen till och med invånare om e-förslag samt deras kännedom om verktyget 27	
5.4.2	Återkoppling som central kontaktpunkt .....	28
5.5	Invånarnas förtroende för kommunen upplevs påverkas av e-förslag .....	29
6	Diskussion .....	32
6.1	Resultatdiskussion.....	32
6.1.1	Tjänstepersoners hantering av e-förslag: demokratiska värden och organisatoriska förutsättningar.....	32
6.1.2	Kommunikation och medborgarkontakt som förutsättningar för demokratisk legitimitet 33	
6.1.3	Invånarnas förtroende till kommunen påverkas av e-förslag.....	34
6.1.4	Relationen mellan politik, förvaltning och medborgare i e-förslagsprocessen.....	35
6.2	Sammanfattande slutsatser .....	36
6.3	Metoddiskussion och framtida forskning.....	37
7	BILAGOR .....	42
7.1	Intervjuguide.....	42



# 1 INLEDNING

Regeringsformen (1974:152) 1kap. 1§. fastslår att all offentlig makt i Sverige utgår från folket. Vidare beskrivs att folkstyret förverkligas genom ett representativt och parlamentariskt statskick samt kommunalt självstyre. Ansvarsutkrävande sker kontinuerligt genom demokratiska val (Olsson, Berg, Hysing, Kristianssen & Petersén 2019, s. 214).

I Sverige är den representativa demokratin organiserad genom att partier samlar kandidater till valsedlar. Det är partierna själva som arrangerar kandidaternas ordning (Norén Bretzer 2021, s. 91). Valet är i huvudsak ett partival, men det finns även möjligheter till personröstande (Berg & Oscarsson 2015, s. 7). Valdeltagandet i Sverige är minskande, men fortsatt högt i internationella jämförelser (SCB 2023). Samtidigt har det över tid skett en stor minskning av personer som engagerar sig i politiska partier (Manell 2021).

Redan 2006 påbörjade Sveriges kommuner och landsting (SKL) ett projekt för ökad medborgardialog. En del i projektet är att utveckla metoder och system för kommuner och regioner som möjliggör för medborgarna att komma med initiativ. I *Låt fler forma framtiden* (SOU 2016:5, s. 19) lyfts ett behov av vägar för inflytande vid sidan av partierna och mellan de allmänna valen. Både mot bakgrund av det minskade deltagande i politiska partier, och att digitalisering fört fakta, debatt och beslutsprocesser närmare människor. Ett exempel på medborgardeltagande i demokratin är möjligheten för kommuner att öppna upp för medborgare att lämna förslag direkt till kommunfullmäktige. I kommunallagens (2017:725) 8 kap. 1§. står att läsa att den som är folkbokförd i kommunen eller i en kommun inom regionen får, om fullmäktige har beslutat det, väcka ärenden i fullmäktige (medborgarförslag). Kommunen, eller regionen, själv beslutar huruvida medborgarförslag ska användas som verktyg eller inte. Det är däremot snarare regel än undantag att kommunerna använder möjligheten till medborgarförslag. 234 av Sveriges 290 kommuner har infört medborgarförslag (Medborgarforslag.nu u.å.).

Ett alternativ, eller komplement, till medborgarförslag är e-förslag. E-förslag är ett digitalt verktyg där medborgare enkelt kan lämna förslag och samla stöd från andra medborgare, vilket stärker förutsättningarna av inflöde till politiken mellan val. Verktöget används för att engagera medborgarna i lokalsamhällets utveckling och samtidigt öka förståelse för de demokratiska processerna. Medborgarna kan följa förslagets utveckling och ta del av resultaten. E-förslag är inte bara ett sätt att engagera medborgarna, utan också en enkel och kostnadseffektiv metod för medborgardialog (SKL 2014, s. 7). Ett e-förslag fungerar på liknande sätt som ett medborgarförslag, men för att förslaget ska behandlas politiskt krävs att ett visst antal personer röstar på eller ger stöd till förslaget (Langlet 2025, s. 156–157).

I en rapport från 2014 konstateras att e-förslag implementerats i åtta kommuner och två regioner (SKL 2014, s. 16). Antalet kommuner som använder sig av e-förslag har sedan rapporten skrevs ökat till 83 kommuner (SCB u.å.a), men antalet regioner har avstannat vid två (SCB u.å.b). Möjligheten för medborgare att komma med initiativ till politiskt beslutande församlingar finns endast på kommunal och regional nivå. Det finns ingen motsvarande funktion som medborgarförslag och e-förslag på nationell nivå i Sverige (SOU 2016:5, s. 331). Med anledning av avsaknad möjlighet till direkt inflytande genom initiativrätt för medborgare på nationell nivå, och att det på den regionala nivån inte är utbrett riktas därmed den här studien till den kommunala nivån. Denna avgränsning motiveras även analytiskt, då den kommunala nivån omfattar fler analysobjekt med olika organisatoriska förutsättningar och system för e-förslag. Det möjliggör en variation som inte går att uppnå på nationell nivå.

Frågan som uppstår är huruvida deltagardemokrati, genom e-förslag som verktyg, kan komplettera den representativa demokratin eller om det utmanar den. Bochel (2012) har i en studie av e-petitionssystem i Storbritannien konstaterat att hur systemet för deltagande är utformat och hur deltagandet omhändertas har stor inverkan på demokratin. Därför studeras e-förslagsprocessen i kommunerna inte endast utifrån att verktyget finns, utan utifrån hur det används för att omhänderta deltagande.

Införandet av e-förslag kan vidare förstås i relation till framväxten av e-förvaltning, där digitala lösningar syftar till att öka effektiviteten och demokratiskt deltagande via informations- och kommunikationsteknik. Tidigare forskning visar att digitala initiativ inom offentlig sektor ofta är komplexa. E-tjänster och andra digitala verktyg påverkas inte enbart av teknikens möjligheter, utan även av de demokratiska och organisatoriska strukturer som offentlig förvaltning kännetecknas av. Byråkratiska strukturer, regler och maktindelningen mellan olika nivåer och sektorer skapar förutsättningar för stabilitet och rättssäkerhet, men medför samtidigt att digitala satsningar behöver anpassas till dessa komplexa delar (Sundberg 2019, s. 22). I praktiken innebär detta att digitala deltagarverktyg, såsom e-förslag, både kan ses som en möjlighet att stärka medborgarinflytandet, men att verktyg måste hanteras inom komplexa organisatoriska ramar. Dessa ramar gör tjänstepersonernas roll i processen central, eftersom de befinner sig mellan medborgares initiativ och politiska beslut samtidigt som de måste förhålla sig till förvaltningens demokratiska och organisatoriska villkor. Mot bakgrund av den digitala utvecklingen har även nya former av medborgardeltagande möjliggjorts, och innebär förändrade förutsättningar för deltagardemokrati. Vilket gör det särskilt relevant att studera e-förslag som deltagardemokratiskt verktyg.

Forskningen om e-förvaltning har utvecklats från fokus på digitalisering och system till frågor om transparens och medborgardelaktighet. Numera framhålls e-förvaltning som ett verktyg för att stärka medborgarnas inflytande och skapa en mer transparent och ansvarstagande offentlig sektor (Bindu, Prem Saknar & Sarheesh Kumar 2019, s. 394–395, 397).

Young & Tanner (2022, s. 767-768) lyfter i sin forskning fram en asymmetrisk maktbalans mellan medborgare och tjänstepersoner när det kommer till offentliga beslut. I relation till denna studie blir detta relevant i hanteringen av e-förslag, där tjänstepersonerna har inflytande över hur medborgarnas förslag bereds, tolkas och förs vidare inom den kommunala organisationen. Tjänstepersonerna besitter ett större inflytande över beslutsprocessen än de medborgare som engagerar sig genom e-förslag, vilket innebär att medborgarna framstår som inkluderade samtidigt som makten fortsatt sitter hos förvaltningen och tjänstepersonerna. En konsekvenserna av denna asymmetriska maktbalans är om medborgarna upplever att sitt deltagande inte får genomslag, kan det leda till ett minskat förtroende för både processen och de offentliga institutionerna. Detta gör att förvaltningen och tjänstepersonernas roll blir central för hur deltagardemokratiska processer, såsom e-förslag, fungerar i praktiken. Deras agerande påverkar inte bara legitimitet och makt, utan även hur effektivt e-förslag fungerar som verktyg, både för den lokala demokratin och för förvaltningens interna effektivitet.

Legitimitet utgör en grundläggande förutsättning för att ett politiskt system ska uppfattas som rättmätigt. Legitimitet kan bland annat förstås genom medborgarnas möjlighet till deltagande, insyn i beslutsprocessen samt de politiska systemets förmåga att leverera de som efterfrågas av medborgarna (Bäck, Erlingsson & Larsson 2015, s. 26). I ett sammanhang där digitala verktyg används för att främja medborgardeltagandet blir dessa dimensioner särskilt centrala, eftersom upplevelsen av inflytande inte enbart formas av tillgången till deltagandeformer, utan även av

hur processen hanteras och hur det i sig påverkar deltagandet. Det har gjorts studier på e-förslag i relation till dess inverkan på legitimitet. Ett exempel är Östling (2022) som har studerat Göteborgsförslaget, Göteborgs stads benämning på e-förslag, och hur det kan inverka på den demokratiska legitimiteten. Den här studien avser att komplettera Östlings studie genom att studera flera kommuner och använda ytterligare teorier som kan komplettera legitimitet.

Tjänstepersonernas position, prioriteringsmakt och deras roll i förverkligandet av politiken visar på hur viktig och betydande deras funktion är för demokratin. De kan också sägas ha ett maktövertag över politiken, vilket kan förklaras med att tjänstepersoner dels är fler till antalet, dels att de besitter specialistkompetens (Bergling & Larsson 2025, s. 7). Med makt och inflytande kan sägas komma ett ansvar. Lundquist (2001, s. 15–16) argumenterar för att personer som verkar inom offentlig förvaltning, såväl politiker som tjänstepersoner, har ett ansvar för att offentliga värden beaktas. Värdena kategoriseras i demokrati- och ekonomivärden. Lundquist (2001, s. 16) anser att alla värdena ska tas hänsyn till i det offentliga, men att ett allt för stort fokus i det offentliga har riktats mot ekonomivärden. Balans mellan värdena är central för legitimiteten, om tjänstepersonerna inte förhåller sig till både demokrati- och ekonomivärden kan de påverka medborgarnas förtroende för demokratin. Frågan om tjänstepersoners maktutövning och vilka värden som dominerar vid hantering och prioritering av e-förslag är särskilt relevant för att förstå hur medborgarnas insatser tas tillvara i praktiken. Inte minst med tanke på att förvaltningens agerande kan ha en direkt påverkan på invånarens förtroende till det offentliga, och på längre sikt för demokratins legitimitet.

Det finns idag omfattande forskning om deltagardemokrati (Bochel & Bochel 2017; Bochel 2012; Sommerville 2011), digitala verktyg (Karlström, Lindén & Sundberg 2023) och e-förvaltning (Bindu, Prem Saknar och Sarheesh Kumar 2019; Jansson & Erlingsson 2014; Sundberg 2019), samt studier som belyser hur tjänstepersoners makt och tolkningsutrymme påverkar politiska beslut (Lund 2024; Young & Tanner 2022).

Forskningen om digitala deltagandeformer inom kommunal demokrati har dock i huvudsak fokuserat på medborgarnas användning av e-förslag samt på de formella institutionella ramarna för dessa system, exempelvis hur e-förslag kan påverka demokratins legitimitet, maktfördelning och effektivitet. I mindre utsträckning har uppmärksamhet riktats mot kommunala tjänstepersoners roll i hanteringen av e-förslag och hur deras inställningar och agerande formar e-förslagens funktion i praktiken. Avsaknaden av sådana analyser innebär en begränsad förståelse för hur e-förslag verkar som demokratisk deltagandeform, givet tjänstepersoners centrala position i den kommunala beslutsprocessen.

Studien genomförs därmed ur ett förvaltningsperspektiv med syfte att belysa tjänstepersoners roll i samspelet mellan deltagardemokratiska processer och representativ demokrati. Genom att analysera hur tjänstepersoner upplever och hanterat e-förslag kan studien bidra med en fördjupad förståelse för hur deltagardemokratiska verktyg formar relationerna mellan politik, förvaltning och medborgare.

## **1.1 Syfte och frågeställningar**

Syftet med studien är tvådelat. I studiens första del utforskas kommunala tjänstepersoners hantering av och inställning till e-förslag. Genom att göra det ges möjlighet att ta del av tjänstepersoners upplevelser av e-förslag som verktyg, men också ta del av beskrivningar av arbetssätt och organisatoriska förutsättningar för e-förslag som deltagardemokratiskt verktyg.

Studiens andra del syftar till att bidra med förståelse för vilka förutsättningar som finns för olika demokratiformer att samexistera på lokal nivå. Detta med utgångspunkt i tjänstepersonernas hantering och upplevelser av e-förslag.

### **Forskningsfrågor**

1. Hur hanterar kommunala tjänstepersoner e-förslag, och vilken inställning har de till e-förslag?
2. Vilka förutsättningar finns för olika demokratiformer att samexistera på lokal nivå?

## 2 TIDIGARE FORSKNING

I kommande avsnitt presenteras tidigare forskning med anknytning till studiens syfte och forskningsfrågor.

### 2.1 Deltagardemokrati i ett representativt system

Deltagardemokrati och representativ demokrati presenteras ibland som oförenliga med varandra. Amnå (2003, s. 122) beskriver att det är hur idealen förhåller sig till makt och ansvar som kan göra dem oförenliga. Att i representativ demokrati förutsätts makten finnas hos beslutsfattare, men möjlighet att utkräva ansvar finns hos medborgare. I deltagardemokrati decentraliseras makten, men möjligheten att utkräva ansvar minskar. Även Bochel (2012, s. 799–780) framhåller risker med deltagande i den representativa demokratin, att deltagande kan undergräva den representativa demokratin genom att starka grupper i samhället ges mer inflytande. Det kan leda till minskad legitimitet för politiskt fattade beslut. Samtidigt menar Amnå (2003, s. 122) att idealen kan vara förenliga om makten inte förskjuts från valda politiker till medborgare. Det går också argumentera för att den representativa demokratin är beroende av deltagande. Att demokrati inte endast kan utövas med allmänna val. Om representativ demokrati ska fungera behöver de styrande ha kontakt med dem som de är tänkta att representera. Det behöver finnas en dialog mellan dem (Bochel & Bochel 2017, s. 692–693). Här kan möjligheten för medborgare att lämna initiativ ses som ett verktyg för dialog och artikulera sina önskemål och på så vis stärka den representativa demokratin. Detta perspektiv kontrasteras av Somerville (2011, s. 425) som menar att deltagande i sig kan underminera befolkningens stöd för demokratin. Det förklaras med att om det finns starkt deltagande kan de som deltar åtnjuta positiva effekter av sitt deltagande, men att de som inte deltar tenderar att inte få ta del av samma positiva effekter. Om deltagandet i stället är svagt kan det leda till att de som deltar upplever att deras deltagande inte gör någon skillnad. Somerville (2011, s. 425) menar att deltagande, oavsett om det är starkt eller svagt, kan ge negativa konsekvenser för folket (demos) i den representativa demokratin.

Bochel (2012, s. 800) har studerat fem olika petitionssystem i Storbritannien. Det rör sig om såväl nationella parlament som lokala beslutande organ. I sin studie gör hon en distinktion mellan deskriptiva och substantiella system. Deskriptiva system tenderar endast registrera petitioner, medan i substantiella läggs större vikt vid innehållet i petitionerna och det ges möjlighet att agera på detsamma (Bochel 2012, s. 811).

Vidare konstaterar Bochel (2012, s. 811–812) att det finns starka och svaga kännetecken på deltagande. Starka kännetecken innebär att det finns ett tydligt syfte med petitionssystemet, att initiativ behandlas utifrån sitt innehåll, att tröskeln för antal underskrifter som krävs för behandling är låg, att det sker återkoppling till den som lämnat initiativ samt att petitionssystemet är integrerat i ett bredare system hos den beslutande församlingen. Svaga kännetecken innefattar motsatsen, att antalet underskrifter som krävs för behandling är hög, att det inte sker återkoppling till den som lämnat initiativ samt att petitionssystemet inte är integrerat i ett bredare system hos den beslutande församlingen. Substantiella och starka system har större potential att verka för att stärka den representativa demokratin genom att initiativtagarnas röster blir hörda. Det i sig förväntas stärka legitimiteten för institutionerna. Deskriptiva och svaga system har mindre potential att göra just det. I stället kan de skapa en känsla hos de som deltar att deltagande inte gör någon skillnad och att den representativa demokratin förlorar legitimitet.

Som framkommer i Bochels studie (2012) är det inte bara deltagandet i sig som påverkar den representativa demokratin. Hur systemet för deltagandet är utformat, men också hur deltagandet omhändertas påverkar demokratin. Det vill säga hur syftet med deltagande, i den här studien e-förslag, formuleras har också eventuell påverkan på demokratin. Om syftet är formulerat som substantiellt och med starka kännetecken på deltagande kan det få ett annat utfall än om det är deskriptivt med svaga tecken på deltagande. Syftet med e-förslag kan också tänkas tolkas olika utifrån den som hanterar e-förslagen. Mot bakgrund av det uppstår ett vidare behov av att utforska tjänstepersoners roll i e-förslag och hur kan tänkas inverka på demokratin.

## **2.2 E-förvaltning och digitala verktyg för delaktighet**

Forskningen om e-förvaltning har genomgått en utveckling från ett tidigt fokus på digitalisering och systemutveckling till att i större utsträckning handla om transparens och medborgardelaktighet. Idag lyfts e-förvaltning ofta fram som ett demokratiskt verktyg för att stärka medborgarnas inflytande. Bindu, Prem Saknar och Sarheesh Kumar (2019, s. 394–395, 397) beskriver e-förvaltning som ett genomgripande och transformativt förhållningssätt som möjliggör en mer transparent, ansvarstagande och medborgarorienterad offentlig sektor.

Samtidigt visar tidigare forskning om e-Government att digitala initiativ i offentlig sektor ofta är komplexa. Sundberg (2019, s. 22–23) framhåller att e-tjänster och andra digitala verktyg inte enbart påverkas av teknikens möjligheter, utan även av de demokratiska och organisatoriska strukturer som offentlig förvaltning kännetecknas av. Byråkratiska arbetsätt, rättsliga krav och en maktindelning mellan olika nivåer och sektorer bidrar till stabilitet och rättssäkerhet, men innebär samtidigt att digitala initiativ måste hanteras inom dessa komplexa ramar. Sundberg menar att dessa strukturer, även om de skyddar centrala demokratiska värden, kan göra det svårt att realisera digitaliseringens fulla potential, till exempel när det gäller att stärka medborgarnas inflytande via digitala verktyg. Forskningen pekar därför på att implementering av e-tjänster och deltagarverktyg inte enbart handlar om att skapa nya möjligheter för medborgarinflytande, utan även om att bevara viktiga strukturer inom förvaltningen. Tekniken kan underlätta kontakten mellan medborgare och förvaltning, exempelvis genom e-förslag, samtidigt som den interna uppdelningen och ansvarsstrukturen bevaras. Genom att studera tjänstepersoners hantering av e-förslag undersöks om Sundbergs (2019, s. 22–23) beskrivning av hur e-tjänster verkar inom demokratiska och organisatoriska strukturer görs gällande för e-förslag.

I forskning som specifikt rör e-förslag lyfts det som ett verktyg som kan öka medborgarnas politiska deltagande mellan valen, stimulera lokalt engagemang och i förlängningen stärka den politiska legitimiteten (Karlström, Lindén & Sundberg 2023, s. 516–517). Effekterna varierar dock mellan kommuner och studien visar på att e-förslag i högre grad implementeras i större kommuner men har oftast störst effekt i mindre kommuner.

## **2.3 Förvaltningens roll i demokratiska och digitala processer**

Lund (2024, s. 14) har i en studie undersökt relationer mellan politiker och tjänstepersoner i samband med medborgardialoger, med särskilt fokus på mellanvalsdemokratiskt deltagande. Studien visar att de traditionella rollerna, att politiker fattar beslut och tjänstepersoner genomför dem, har visat sig bli allt svagare. Detta förklaras bland annat av att tjänstepersoners inflytande har ökat i takt med att rutinmässigt beslutsfattande i allt större utsträckning blivit administrativt, vilket innebär att vissa politiska beslutsprocesser överlåtits till tjänstepersoner. Uppdelningen i arbetsuppgifter mellan lokala politiker och tjänstepersoner har med denna utveckling blivit mer otydlig (Lund 2024, s. 3). Ett ökat handlingsutrymme för tjänstepersoner kan påverka politikernas möjlighet till kontroll över både processer och utfall. Medborgardialoger framstår

mot bakgrund av detta som en arena där relationer mellan politiker och tjänstepersoner sätts på prov, och där ansvar och roller inte alltid är tydligt avgränsade. Lund (2014, s. 15) beskriver tjänstepersoner som aktiva och bidragande aktörer i demokratin, vars positioner och prioriteringar har stor betydelse för hur politiska processer utformas och genomförs. Vidare framkommer att tjänstepersoner i högre positioner ofta har stora möjligheter att påverka processens form och innehåll, vilket i vissa fall kan begränsa politikernas direkta inflytande. Samtidigt framhålls att tjänstepersoner generellt är medvetna om frågor som rör demokratisk legitimitet, medan politiker i hög grad förlitar sig på förvaltningens kompetens och kapacitet. Även om inflytandet kan vara snedvridet finns det ett ömsesidigt beroende mellan politiker och tjänstepersoner, vilket minskar risken för både tjänstepersonsstyre och dominerande politiker (Lund 2024, s. 15). I vår studie undersöker vi om Lunds (2014) slutsatser görs gällande även för e-förslag och inte bara generellt medborgardialog.

I en fallstudie av Göteborgsförslaget, ett e-förslag i Göteborgs stad, visar resultatet på att det är ett värdefullt och kostnadseffektivt sätt att engagera medborgare. Samtidigt lyfts det att tjänstepersoner ifrågasatte varför de skulle avsätta resurser för att besvara förslagen, eftersom de främst är ansvariga inför stadens politiker (Östling 2022, s. 117). Tjänstepersonernas skepticism aktualiserar frågan om förvaltningens roll i den representativa demokratin i relation till deltagardemokratiska verktyg. Vidare uppstår frågor kring vilka värden som dominerar i förvaltningen.

Young & Tanner (2022, s. 767–768) belyser att när det uppstod åsiktsskillnad mellan medborgare och tjänstepersoner kring offentliga beslut, skapas en asymmetrisk maktbalans, där tjänstepersonerna har större inflytande över beslutsprocessen än de medborgare som deltar. På så vis kan medborgarna framstå som inkluderande, men i realiteten fortsätter makten att vara koncentrerad till förvaltningen och tjänstepersonerna. Konsekvenserna av detta är att medborgarna kan uppleva att deras deltagande inte får genomslag, vilket riskerar att leda till minskat förtroende för både processen och de offentliga institutionerna. När medborgarnas bidrag inte upplevs tas på allvar kan deltagandet i stället få motsatt effekt än vad deltagardemokratiska ideal avser, och därmed utmana den demokratiska legitimiteten.

## **2.4 Legitimitet i politiska system - inflöde, genomflöde och utflöde**

För att ett politiskt system ska anses vara rättmätigt krävs det att det har legitimitet. Ett sätt att studera legitimitet är att undersöka i vilken grad medborgarna uppfattar systemet som legitimt (Bäck, Erlingsson & Larsson 2015, s. 25). Det finns flertalet teorier om vad som skapar legitimitet i ett politiskt system. Ett sätt att studera legitimitet är att studera hur det politiska systemet fungerar. Legitimitet kan då studeras ur de tre begreppen inflödeslegitimitet, utflödeslegitimitet och genomflödeslegitimitet. Inflödeslegitimitet handlar om medborgarnas deltagande. Medborgare behöver ges möjlighet att uttrycka sin åsikt om politiska förslag, samt delta i diskussionen om dem. Utflödeslegitimering handlar om systemets förmåga att lösa problemen, eller att leverera lösningar på problem som finns inom det system som det verkar inom. Genomflödeslegitimitet handlar om hur öppna och transparenta institutionerna och processerna är inom ett politiskt system. Grunden för genomflödeslegitimitet är medborgarnas möjlighet att utkräva ansvar. För att kunna utkräva ansvar krävs information om vem som fattar beslut och hur de fattas (Bäck, Erlingsson & Larsson 2015, s. 26).

Jansson och Erlingsson (2014) har undersökt huruvida hur införandet av e-förvaltning påverkar legitimiteten för det politiska systemet. Deras studie genomfördes i Botkyrka kommun, och empirin samlades in genom intervjuer med tjänstepersoner och lokala politiker. I deras studie

visar de på att när e-tjänster ersatte fysiska möten mellan tjänsteperson och medborgare fanns risk för minskad flexibilitet och lyhörddhet från det offentliga. De kommer även fram till slutsatsen att e-tjänster kan minska förvaltningens transparens och deltagande hos befolkningen. På sättet som e-tjänster införs riskerar det att påverka det offentliga legitimitet negativt (Jansson & Erlingsson 2014, s. 305). Studien från Botkyrka stärker relevansen att undersöka hur e-förslag påverkar den lokala demokratin ur ett legitimitetsperspektiv.

E-förslags har studerats ur legitimitetsperspektiv tidigare. Ett exempel på det är Östlings (2022) studie av Göteborgsförslaget. I hennes studie riktas fokus på de olika dimensionerna av legitimitet i relation till e-förslag. Studien genomfördes genom att analysera befintliga källor, samt med intervjuer av den tjänsteperson som var ansvarig för Göteborgsförslagen. Inflödeslegitimiteten beskrivs som god. Alla invånare, oavsett ålder, har möjlighet att lägga förslag. Det har även skett ett arbete med att inkludera personer i digitalt utanförskap, samt med språksvårigheter (Östling 2022, s. 174-175). Digitalt utanförskap lyfts av Bochel och Bochel (2017, s. 690) som ett stort hinder för deltagande. De lyfter även socioekonomiska faktorer som hinder. I Göteborg synes det pågå ett arbete med just dessa frågor för att öka inflödeslegitimiteten. Samtidigt bör frågan undersökas vidare i hur förvaltningen i andra kommuner arbetar för ökad inflödeslegitimitet för e-förslag.

I fråga om genomflödeslegitimitet framkommer i Östlings studie (2022, s. 174) en önskan från medborgare om att beslut behöver formuleras på enklare svenska, och inte i byråkratiska termer. Vidare framhölls av tjänstepersoner vid Göteborgs stad att staden behöver öka transparensen i processen för att tydligare förklara för medborgarna varför beslut fattas i antingen bifall eller avslag. Utflödeslegitimiteten knyts till antal förslag som slutar i bifall. I Göteborg visar Östling (2022, s. 175) att 28% av det totala antalet helt eller delvis genomfördes. Samtidigt framhåller tjänstepersoner vid förvaltningen att förslag som inte genomförs kan generera nya idéer som leder till utveckling. Vår studie kompletterar Östling (2022) genom att studera e-förslag i fler kommuner, intervjuar en variation av tjänstepersoner samt addera fler teoretiska perspektiv.

### 3 TEORIANKNYTNING

En del i studiens syfte är att utforska tjänstepersoners hantering av och inställning till e-förslag. Studien intresserar sig även för att förstå e-förslag som deltagardemokratiskt verktyg inom ramen för ett representativt demokratiskt system. Studien rör sig över tre nivåer; individnivå, organisationsnivå och samhällsnivå.

För att skapa förståelse för tjänstepersoners roller, agerande och uppfattningar används Lundqvist (2001) teori om offentligt etos, samt vilja-kunna-förstå (Olsson et al. 2020). De bidrar med förklaringar som kan ge svar på forskningsfråga 1.

Som en brygga mellan individ-, organisation-, och systemnivå används demokratisk legitimitet (Haus & Heinelt 2004). Det används för att söka förståelse för hur tjänstepersoners agerande kan inverka på demokratiska effekter på systemnivå, men också för att förstå hur e-förslag som verktyg kan tänkas inverka på medborgares förtroende för kommunen.

För att besvara forskningsfråga 2 används representativ demokrati och deltagardemokrati som ideal för att beskriva centrala värden och mekanismer. Genom att analysera hur tjänstepersoners agerande kan inverka på de centrala mekanismerna görs bedömningar om förutsättningar för samexistens av idealen på lokal nivå.

Demokratiidealerna, representativ demokrati och deltagardemokrati, utgör studiens huvudsakliga teoretiska utgångspunkt. Eftersom studien fokuserar på tjänstepersoners agerande och inställning till e-förslag som deltagardemokratiskt verktyg krävs kompletterande teorier som kan belysa hur och varför tjänstepersoner agerar på ett visst sätt samt vilka värden de prioriterar. Detta möjliggör en vidare analys av om, eller hur, det skulle kunna påverka förutsättningarna för demokratiidealerna att samexistera. Teoriernas analytiska nivå, funktion i studien och samverkan med övriga teorier presenteras i figur 1.

<b>Teori</b>	<b>Analytisk nivå</b>	<b>Funktion i studien</b>	<b>Samverkan med övriga teorier</b>
Offentligt etos	Individnivå	Analysera värdeprioriteringar i tjänstepersoners agerande och hur dessa påverkar hanteringen av e-förslag.	Värden som tjänstepersoner prioriterar kan inverka på e-förslagsprocessen, och kan inverka på demokratisk legitimitet. Värdeprioriteringar ger även indikation om tjänstepersoners vilja att implementera e-förslag.
Vilja-kunna-förstå	Individnivå och organisationsnivå	Förstå tjänstepersoners agerande och inställningar till e-	Agerande och inställning till e-förslag på

		förslag. Både på individnivå (vilja, förstå) och på organisationsnivå (kunna).	individnivå kopplas till offentligt etos.  Agerande på individnivå och organisatoriska förutsättningar kan även påverka demokratisk legitimitet.
Demokratisk legitimitet	Systemnivå	Bedöma om e-förslag stärker legitimiteten och därmed förtroendet för den lokala demokratin.	Övergripande teori för att koppla samman agerande på individnivå och organisationsnivå för att bedöma effekter på systemnivå.
Demokratiideal, Representativ demokrati och deltagandedemokrati	Systemnivå	Normativ ram för hur demokratin bör fungera.	Vilka värden som prioriteras (offentligt etos), förutsättningar för att omhänderta deltagande (vilja-kunna-förstå) kan inverka på de olika demokratiidealens centrala mekanismer.

Figur 1. Matrisen visar hur olika teoretiska perspektiv i studien relaterar till analytiska nivåer, deras funktion och hur de samverkar för att analysera tjänstepersoners agerande, organisatoriska förutsättningar och effekter på den lokala demokratin.

Sammantaget kan de teorier som presenteras användas för att analysera hur rollfördelningen mellan medborgare, förvaltning och politik påverkas och hur tjänstepersoners hantering av och inställning till e-förslag kan stärka eller utmana lokala demokratiska processer.

### 3.1 Offentligt etos

Lundquist (2001, s. 15–16) lyfter i sin teori om offentligt etos, att personer som verkar inom offentlig förvaltning, såväl politiker som tjänstepersoner, har ett ansvar för att offentliga värden beaktas. Värdena kan kategoriseras i demokrati- och ekonomivärden. Med demokrativärden avses politisk demokrati, offentlig etik och rättssäkerhet. Ekonomivärden symboliseras av funktionell rationalitet, kostnadseffektivitet och produktivitet. Lundquist argumenterar vidare för att alla värdena ska tas hänsyn till i det offentliga, men att ett allt för stort fokus i det offentliga har riktats mot ekonomivärden.

Teorin används i denna studie för att analysera tjänstepersoners agerande i hanteringen av e-förslag samt hur deras makt och tolkningsutrymme kan påverka processer och beslut. Genom att studera tjänstepersonernas agerande utifrån denna teoretiska utgångspunkt ges möjlighet att synliggöra hur balansen mellan demokratiska och ekonomiska värden upprätthålls i praktiken, samt hur denna balans kan påverka medborgarna förtroende för det offentliga och legitimiteten i den lokala demokratin.

### 3.2 Vilja, kunna och förstå

Policy kan definieras som offentliga organisationers handlingsinriktning vilken vägleder beslut och som medför värdeprioriteringar (Olsson et al. 2020, s. 13). E-förslag är i sig självt inte i grunden en policy. Policyn bakom e-förslag kan tänkas vara att medborgare ska ha möjlighet att delta i den politiska processen mellan valen. E-förslag kan ha vuxit fram som ett policyinstrument för att uppnå den tänkta policyn.

Policyn att medborgare ska ha möjlighet att delta i den politiska processen mellan val kan analyseras med hjälp av implementeringsteori. Att implementera policy kan utifrån ett tjänstemannaperspektiv analyseras i tre steg; *vilja, kunna* och *förstå* (Olsson et al. 2020, s. 148).

För att en policy ska implementeras är det av stor vikt att det finns en vilja hos de implementerande aktörerna (Olsson et al. 2020, s. 158). I studiens fall är de implementerande aktörerna tjänstepersoner. Att kunna implementera policy relaterar till praktiska förutsättningar och resurser. Ett exempel som lyfts av Olsson et al. (2020, s. 154) är att det behöver finnas ett rimligt budgetanslag i relation till arbetsuppgiften. Andra tänkbara resurser som kan påverka när det kommer till e-förslag är om det finns tid avsatt i arbetstiden och tydliga rutiner. Förstå relaterar till att tjänstepersoner kan ha svårt att förstå vad beslutsfattare vill och förväntar sig av dem. Detta kan bero på många olika saker, men Olsson et al. (2020, s. 148–149) lyfter som exempel att styrning är komplext och kan ta sig många olika uttryck till exempel genom lagstiftning, interna riktlinjer och informella kontakter med politiker.

Genom att anlägga teorin om att vilja, förstå och kunna på empirin skapas möjlighet att söka förklaringar till tjänstepersoners agerande och uppfattningar i relation till e-förslag.

### 3.3 Demokratisk legitimitet

För att skapa förståelse för hur e-förslag kan inverka på medborgarnas relation till det politiska systemet används teorin om demokratisk legitimitet. Demokratisk legitimitet kan kortfattat beskrivas som ett mått på om handlandet inom ett politiskt system anses vara rättmätigt (Bäck, Erlingsson & Larsson 2015 s. 25). I den här studien används Haus och Heinelt (2004, s. 25) definitioner av *inflödeslegitimitet*, *utflödeslegitimitet* och *genomflödeslegitimitet*.

Inflödeslegitimitet skapas i ett politiskt system när medborgare ges möjlighet att uttrycka sin åsikt om politiska förslag. Det skapas även genom att medborgare ges möjlighet att delta i den politiska diskussionen. Utflödeslegitimitet rör det politiska systemets förmåga att lösa problem som finns inom det politiska systemet. Genomflödeslegitimitet handlar i grunden om medborgarnas möjlighet att utkräva ansvar. Det möjliggörs genom transparenta institutioner och processer i ett politiskt system (Haus & Heinelt 2004, s. 26).

Vidare beskriver Haus och Heinelt (2004, s. 250) tecken på kriser för den demokratiska legitimiteten. För inflödeslegitimitet är det minskat valdeltagande, för genomflödeslegitimitet är det att institutioner är ogenomskinliga och för utflödeslegitimeringen är det politikmisslyckanden.

Genom att anlägga teorin om demokratisk legitimitet på de delar av empirin som handlar om processen kring e-förslag samt tjänstepersoners relation till invånarna förväntas skapa förståelse för hur tjänstepersoners hantering av och inställning till e-förslag kan inverka på invånarnas förtroende för det politiska systemet

## 3.4 Demokratiska idealtyper

Demokrati kan förstås och förklaras utifrån olika demokratiideal. För studien används valdemokrati och deltagardemokrati som ideal. Respektive demokratiideal betonar olika värden och mekanismer för att realisera demokratin. Dessa värden och mekanismer används för att undersöka huruvida de olika idealen kan utmana eller komplettera varandra. Som tidigare presenterat är Sverige en representativ demokrati. Den representativa demokratin ska ses som en demokratimodell inom vilken olika ideal kan realiseras i olika grad.

### 3.4.1 Representativ demokrati

Representativ demokrati kan ses som en form av valdemokrati, vilket är ett samlingsbegrepp för olika demokratiideal som framhåller regelbundet återkommande val mellan konkurrerande representanter. Medborgarnas roll är att påverka politiken genom att rösta på politiker och partier. Kontakten mellan politiker och medborgare är mellan valen begränsad till att politiker kan informera sig om sakförhållanden, lyssna av folkopinionen och motivera politiska beslut (Gilljam & Hermansson 2003, s. 15–16).

Valdemokratins två viktigaste mekanismer är ansvarsutkrävande i efterhand och mandatgivande. Ansvarsutkrävande i efterhand innebär att väljarna antingen belönar eller bestraffar de styrande genom att välja nya representanter, eller att välja om de sittande. Mandatgivande handlar i stället om att medborgare väljer utifrån vad partiernas program innehåller för politik för framtiden (Gilljam & Hermansson 2003, s. 17).

Samtidigt har den representativa demokratin vidareutvecklats från ren valdemokrati, med mer inslag av medborgarkontakt mellan valen. Den representativa demokratin kan enligt Manin (2002, s. 18) sägas bygga på fyra principer.

1. De styrande utses genom regelbundet återkommande val.
2. De styrande har i sitt beslutsfattande en viss grad av självständighet i förhållande till väljarkåren.
3. Medborgarna kan uttrycka sina åsikter och politiska önskemål utan att de styrande försöker kontrollera dem.
4. Offentliga beslut prövas genom debatt.

Den första principen kan relateras till valdemokratins principer om ansvarsutkrävande och mandatgivande. Den andra principen kan också kopplas till valdemokratin genom att relationen mellan medborgare och politiker är distanserad. Samtidigt går det att argumentera för att relationen medborgare och politiker är starkare knuten i den representativa demokratin då medborgare kan förväntas delta i demokratiska processer även mellan valen. Det pluralistiska perspektivet utgår från att makten är spridd mellan aktörer i samhället (Robert Dahl 1989). Detta eftersom ett samhälle består av många organisationer, vilka alla har olika inflytande i olika specifika politiska frågor (Olsson et al. 2020, s. 215). Den beslutande makten ligger fortsatt hos politiken, men deltagande genom exempelvis lobbyorganisationer eller andra föreningar från medborgare medför att de också ges inflytande i demokratiska processer mellan valen.

För den representativa demokratin är även frågor om representativitet avgörande. Esaiasson (2003, s. 41) framhåller att den definition som brukar användas är framtagen av Hanna Pitkin.

Representativitet innebär att representanter på ett lyhört sätt handlar i de representerades intresse.

Esaiasson (2003, s. 41) delar upp innebörden i tre delar; handlingar, intresse och lyhörddhet. Med handlingar menas att det som bör fokuseras på i representativitet är vad representanterna gör, inte vilka sociala egenskaper de har. Intresse innebär att representanterna bör agera i medborgarnas intresse, vilket inte alltid innebär att fatta beslut som väljarna önskar för stunden. Avslutningsvis bör representanterna vara lyhörda till de representerades reaktioner.

Dahl (2006, s. 9–10) argumenterar för att politisk jämlikhet är en avgörande faktor för en demokrati. Han uttrycker att demokrati är mer än val och politiska processer. Demokrati är en fråga om grundläggande rättigheter. De grundläggande rättigheterna kan sammanfattas som att alla medborgare har rätt att få sin röst hörd på samma villkor, en rätt att delta, en rätt att söka kunskap på det sätt som krävs för att förstå de frågor som står på dagordningen och en rätt att på jämlika villkor med övriga medborgare delta i kontrollen över dagordningen (Dahl 2006, s. 10).

För att djupare förstå ansvar och roller mellan medborgare, politiker och förvaltning i den representativa demokratin används den administrativ parlamentariska styrningskedjan. Det är en modell som beskriver hur förhållandet mellan politik, förvaltning och medborgare bör se ut. Modellen beskriver genom sin struktur en tydlig rollfördelning i styrningskedjan mellan medborgare, förtroendevalda och tjänstepersoner. Medborgarna utgör grunden för den offentliga makten genom att ge politikerna sitt demokratiska uppdrag, medan de förtroendevalda ansvarar för att formulera den politiska viljan och fatta beslut som styr den offentliga verksamheten. Tjänstepersonerna utgör en professionell roll i styrningskedjan, där de ansvarar för beredning av beslut samt genomförandet av politiska beslut. Trots att de saknar ett direkt demokratiskt mandat utövar de inflytande genom hur de tolkar, prioriterar och utformar beslutsunderlag (Hysing & Olsson 2012, s. 20–21). På så sätt blir de centrala aktörer i samspelet mellan medborgare och politik.

Genom att använda den parlamentarisk administrativa styrningskedjan som en modell för hur förhållandet mellan politik, medborgare och förvaltning idealt bör se ut ges möjlighet att i empirin undersöka eventuella maktförhållanden och förhållningssätt som kan upplevas påverka relationen mellan politik, medborgare och förvaltning.

### **3.4.2 Deltagardemokrati**

Held (1997, s. 330) beskriver, med utgångspunkt i bland annat Patemans deltagardemokratiska teori, hur deltagande i lokala politiska processer kan bidra till att utveckla medborgarnas politiska kompetens, öka känslan av inflytande och minska främlingskap inför politiska maktcentra. Deltagandet beskrivs därmed inte enbart som ett instrument för beslutsfattande, utan som en process som i sig har demokratiska värden.

En central tanke inom deltagardemokratisk teori är att medborgare i högre grad engagerar sig i frågor som ligger dem nära, snarare än i nationella beslutsprocesser (Held 1997, s. 332). Lokala deltagarformer, såsom e-förslag, kan därför förstås som ett försök att skapa arenor där medborgare ges möjlighet att påverka frågor som berör deras vardag. Samtidigt betonar Held (1997, s. 330–331) begränsningarna med deltagardemokratiska inslag, det går inte att inrätta direkt demokrati inom alla områden och de kan inte ersätta den representativa demokratin. Deltagardemokratiska inslag förstås därmed snarare som ett komplement, som införs där de är ändamålsenliga, exempelvis på lokal nivå där medborgare står nära beslutsfattandet.

Held (1997, s. 232) framhåller vidare att medborgarnas möjlighet till faktiskt inflytande i huvudsak är begränsad, det är först genom direkt deltagande i beslutsfattande processer som medborgarna kan uppnå en kontroll och påverkan över de politiska besluten. Vilket innebär att maktförhållandena mellan politiken och medborgarna fortfarande är detsamma, trots deltagardemokratiska inslag. Deltagardemokratiska inslag kan därmed bidra till ökat engagemang och en upplevelse av inflytande, men innebär inte nödvändigtvis att de grundläggande maktförhållandena mellan medborgare och politiska beslutsfattare förändras i grunden. Snarare fungerar sådana inslag som kompletterande arenor inom ramen för den representativa demokratin, där graden av faktiskt inflytande i hög utsträckning beror på hur deltagandet utformas och omsätts i praktiken.

## 4 METOD

Studiens forskningsfrågor har en utforskande ansats. Det som utforskas i studien är om, och i så fall hur, relationen mellan politik, tjänstepersoner och medborgare formas av deltagardemokratiska inslag, och vilka konsekvenser detta kan få för den lokala demokratin. Studien är avgränsad till att utforska frågan ur ett kommunalt förvaltningsperspektiv och fokuserar därmed på tjänstepersoners erfarenheter och uppfattningar.

För att kunna besvara forskningsfrågorna krävs tillgång till empiri som ger en bredare och djupare förståelse av situationen, där tjänstepersoner fritt kan beskriva hur de upplever att deltagardemokratiska processer påverkar deras arbete, relation till politiken och kontakten med medborgarna. Därmed antogs en kvalitativ metod vid empiriinsamlingen, där semistrukturerade intervjuer genomfördes. Genom detta kan studien fånga de variationer och erfarenheter som kan finnas inom kommunernas arbete med e-förslag och därmed få en djupare och detaljerad bild av tjänstepersonernas inställningar till och erfarenheter av e-förslag (Bryman, Clark, Foster & Sloan 2025, s. 519).

### 4.1 Studiens genomförande

Studien genomfördes kvalitativt med semistrukturerade intervjuer som verktyg för insamling av empirin. I studiens första del utforskades tjänstepersoners hantering av och inställning till e-förslag. Studiens andra del belyste vilka förutsättningar som finns för olika demokratiformer att samexistera på lokal nivå. För design av studien valdes tvärsnittsdesign, vilket för studien innebär att uppfattningar från flera tjänstepersoner i olika kommuner samlades in under en begränsad tidsperiod. Empiriinsamlingen genomfördes under två veckor och omfattade tio kommuner och tolv tjänstepersoner. Syftet var att fånga eventuella variationer och likheter mellan de deltagande kommunerna och tjänstepersonerna. Genom att empiriskt material samlades in från flera kommuner under en begränsad tidsperiod skapades en översikt över gemensamma mönster och skillnader i arbetet med e-förslag.

#### 4.1.1 Urval

Urvalet av kommuner var kriteriestyrt, där de deltagande kommunerna behövde uppfylla två kriterier, använda sig av e-förslag och antingen vara en liten eller stor kommun. Syftet med urvalet var att fånga variationer mellan kommuner av olika storlek som använder sig av e-förslag, detta då tidigare forskning visat att användningen av e-förslag kan skilja sig åt beroende på kommunstorlek. Genom att inkludera kommuner av olika befolkningsstorlek stärks även studiens trovärdighet och den analytiska generaliserbarheten då variationen i urvalet möjliggör en bredare förståelse för hur e-förslag hanteras i olika organisatoriska kontexter. Utgångspunkten var SCB:s kartläggning av vilka kommuner som använder e-förslag. För att fånga en variation av kommuner användes SKR:s kommungruppsindelning. SKR delar in kommunerna i tre huvudkategorier; A storstäder, B större städer och kommuner nära större stad och C mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner. Dessa tre kategorier är sedan indelade i flera underkategorier (SKR 2025). I urvalsramen återfanns kommuner från alla tre huvudkategorierna. Totalt skickades förfrågningar om medverkan till tolv kommuner, sex större och sex mindre. Målsättningen var att intervjua lika många stora som små kommuner, men då det var sex stora och fyra mindre som svarade och tackade ja, var det tjänstepersoner från dessa tio kommuner som slutligen intervjuades. Det slutliga urvalet följde därmed inte den ursprungliga jämna fördelningen. Trots detta bedömdes urvalet ge en god variation i kommunstorlek, erfarenheter av e-förslag och lokala arbetsförhållanden. Syftet med studien var

inte heller att jämföra kommunerna med varandra, utan att fånga en bredd av erfarenheter som visar hur e-förslag hanteras i olika kommuner.

Intervjupersonerna valdes genom generiskt målstyrt urval. Urvalsmetoden innebär att på förhand bestämma vilka typer av personer som ska intervjuas (Bryman et al. 2025, s. 467). Det innebär att de personer som bedömdes ha bäst förutsättningar att besvara forskningsfrågorna valdes ut, vilket var tjänstepersoner som handlägger eller administrerar e-förslag i respektive kommun. Dessa antogs ha insyn både i de praktiska arbetsprocesserna och i de värderingar som präglar hanteringen av e-förslag.

#### **4.1.2 Intervjuguide**

Intervjuguiden (se bilaga 1) som användes utformades utifrån studiens syfte och frågeställningar, samt tidigare forskning om demokrati, e-förvaltning, styrningskedjan och deltagardemokrati. Intervjuguiden speglade studiens två delsyften, där första delen fokuserade på processen och tjänstepersoners hantering av och inställning till e-förslag, medan den andra delen belyste relationer mellan tjänstepersoner, politik och medborgare samt hur deltagardemokratiska inslag kan samexistera med representativ demokrati på lokal nivå. Guiden behandlade bland annat processen kring e-förslag, upplevda styrkor och utmaningar, samarbete mellan tjänstepersoner, politiker och medborgare samt hur e-förslag passar in i kommunens övriga arbetsuppgifter.

#### **4.1.3 Empiriinsamling**

Intervjuerna genomfördes både individuellt och som gruppintervjuer. Totalt genomfördes åtta individuella intervjuer och två gruppintervjuer med två deltagare i varje. Att två intervjuer genomfördes som gruppintervjuer var en konsekvens av praktiska omständigheter. Detta då två av kommunerna önskade att delta med två tjänstepersoner vardera vilka de beskrev tillsammans kunde svara på frågorna. Gruppintervjuerna genomfördes med tjänstepersoner från samma kommun. Under gruppintervjuerna studerades inte dynamiken mellan deltagarna, då studien intresserade sig för respondenternas utsagor och inte samspelet mellan dem, därför genomfördes gruppintervjuerna som intervjuer och inte fokusgrupper (Bryman et al. 2025, s. 553). De individuella intervjuerna gav en möjlighet att ta del av personliga och reflekterande beskrivningar av respondenternas arbetssätt, upplevelser av och inställningar till e-förslag. Gruppintervjuerna möjliggjorde gemensamma resonemang och utbyten mellan deltagarna, vilket tillförde ytterligare perspektiv till analysen genom att det gav en inblick i hur diskussionen om e-förslag ser ut inom förvaltningen. Samtidigt innebär gruppintervjuer vissa utmaningar, särskilt när deltagarna är kollegor. Det finns en risk att svaren påverkas av grupsituationen eller att deltagarna anpassar sina beskrivningar inför varandra. Trots detta överväger fördelarna, då kollegor ofta kan utmana och komplettera varandras svar på ett sätt som leder till mer nyanserade och detaljerade redogörelser (Bryman et al. 2025, s. 554).

Intervjuerna genomfördes digitalt via ett digitalt mötesverktyg och varade i genomsnitt 40 minuter, men som längst 60 minuter. Inspelning av intervjuerna skedde först efter att samtycke erhållits från deltagarna. Under intervjuerna deltog båda studenterna. Rollerna delades upp, där den ena ansvarade för att leda intervjun medan den andra hade en mer observerande roll och ställde kompletterande frågor när det behövdes. Uppdelningen mellan studenterna syftade till att underlätta för respondenterna och skapa ett tydligt samtalsflöde. Intervjuerna fördelades mellan studenterna, där var och en ansvarade för hälften av intervjuerna. Under inspelningen av intervjuerna genererade mötesverktyget en automatisk transkription. Den automatiskt genererade transkriptionen granskades manuellt och korrigerades noggrant för att åtgärda fel

och säkerställa att intervjuerna återgavs korrekt. Hela intervjuerna transkriberades ordagrant och transkribering genomfördes löpande under tiden för empiriinsamlingen.

#### 4.1.4 Analys

Analysen har genomförts som en tematisk analys med ett abduktivt angreppssätt. Abduktion innebär att studien tar sin början i en observation, något som behöver förklaras, och blandar sedan teori med empiriinsamling (Bryman et al. 2025, s. 43). Då forskning redan finns om demokratiideal, tjänstepersoners roller samt förvaltningens relation till medborgarna, var syftet inte att testa en specifik hypotes. I stället användes teorierna som analytiska verktyg under hela forskningsprocessen. Kodningsprocessen inleddes utan förutbestämda kategorier, för att kunna fånga återkommande drag i materialet. Efter det användes teoretiska begrepp som analytiska verktyg för att fördjupa och problematisera de identifierade temana. Teorin har därmed inte varit styrande under kodningen, utan fungerat som ett tolkningsstöd för analysen. Detta gjorde att teori, tillsammans med empiri både kunnat stödja och utmana varandra under processens gång.

Av de transkriberade materialet gjordes en tematisk analys. Analysen utgick från Braun och Clarkes sex steg: *bekantskap*, *initial kodning*, *identifiering av teman*, *granskning av teman*, *definition av teman* och *bestyrkande av teman* (Bryman et al. 2025, s. 658). Detta för att få en så tydlig och systematisk analysprocess som möjligt. Valet av tematisk analys motiverades av att metoden lämpar sig väl för att identifiera och strukturera återkommande teman i materialet i relation till forskningsfrågorna. Till en början lästes de transkriberade materialet igenom flera gånger för att skapa en helhetsförståelse för innehållet. I det första steget uppmärksammades återkommande resonemang och formuleringar hos respondenterna som bedömdes relevanta i relation till studiens syfte och forskningsfrågor. I nästa steg genomfördes en initial kodning av materialet. Koderna fokuserade på hur tjänstepersoner beskrev hanteringen av e-förslag, organisatoriska förutsättningar, upplevelser av verktyget, hur de resonerade kring demokratiska värden samt relationen mellan förvaltning, politik och medborgare. Efter den initiala kodningen jämfördes koderna och grupperades under preliminära teman, detta med hjälp av teoretiska begrepp för att få en sammanhängande förståelse för materialet. För att ytterligare tydliggöra utvecklades underteman till varje tema, för att enklare kunna strukturera och nyansera innehållet i varje tema. Resultatet blev fem övergripande teman med tillhörande underteman, (se figur 2), vilka tillsammans belyser hur kommunala tjänstepersoners hanterar e-förslag, hur de upplever verktygets möjligheter och begränsningar samt organisatoriska och demokratiska förutsättningar för deltagardemokrati i relation till representativ demokrati. Den tematiska analysen har genomförts med en kontinuerlig koppling mellan empiri och teori.

<b>Tema</b>	<b>Underteman</b>	<b>Urval av koder</b>
E-förslag som organisatorisk process och verktyg.	Hanteringen av e-förslag är styrd av riktlinjer, E-förslag i ordinarie berednings- och beslutsprocess, Tids- och resurskrävande handläggning, Syftet med e-förslag.	Riktlinjer, Ordinarie ärendeprocess, Opartiskhet, Tidskrävande, Resurskrävande, Effektivisera, Rättssäkerhet.
Roller, ansvar och relationen mellan politik och förvaltning.	Budgetramar och begränsat handlingsutrymme, Politikens syn på e-förslag utifrån tjänstepersoners	Ekonomiska hinder, Ingen ekonomi, Handlingsutrymme i handläggningen,

	perspektiv, Samarbetet mellan förvaltning och politik i e-förslagsprocessen.	Handlingsutrymme att styra förslaget, Snävt handlingsutrymme, Upplevelse: negativt från politiken, Politiken och förvaltningen var för sig, Självständig förvaltning.
Tjänstepersoners inställning till e-förslag.	Upplevelser av e-förslag som verktyg i en representativ demokrati, Viljan att stödja medborgarnas engagemang, Ambivalens mellan e-förslagets funktion och dess utfall.	Positiv inställning, Negativt inställda, Vilja till delaktighet, Vilja att hjälpa medborgaren, Positiv inställning till deltagardemokrati, E-förslag kan ses som sidospår, Komplement till val.
Kommunikation, delaktighet och medborgarkontakt.	Kommunikationen till och med invånare om e-förslag samt deras kännedom om verktyget, Återkoppling som central kontaktpunkt.	Ojämnt deltagande, Tydlig information till medborgaren om hur det fungerar, Motverka digitalt utanförskap, Informationen på hemsidan, Stötvisa kommunikationsinsatser.
Invånarnas förtroende för kommunen upplevs påverkas av e-förslag.		Avslag negativt förtroende, E-förslag förtroendeskadligt, Inställning: bör öka förtroende.

Figur 2. Tabell över teman som framkommit i den tematiska analysen, underteman och ett urval av de koder som ligger till grund för den övergripande tematiseringen.

I figur 2 presenteras de teman inklusive underteman som framkommit i analysen. I figuren ett urval av koder som ligger till grund för den övergripande tematiseringen.

## 4.2 Etiska överväganden

I studien deltar enskilda tjänstepersoner i kommunal förvaltning. Då människor deltar i studien uppstår ett behov av etiska överväganden. De etiska övervägandena har gjorts med stöd i Vetenskapsrådets skrift God forskningssed (2024). I kommande avsnitt presenteras de etiska överväganden som har gjorts under studiens gång.

Innan människor involveras i forskning behöver de informeras om syftet med forskningen och lämna samtycke till att delta (Vetenskapsrådet 2024, s. 62). Studiens övergripande syfte presenterades skriftligt i förfrågan om att delta i intervjun. Även syftet med intervjun presenterades. Intervjuförfrågan skickades till kommunernas info-mejl, eller funktionsbrevlådor. När länk till intervjun skickades ut informerades om att deltagande var frivilligt, att respondenterna kunde välja att avbryta intervjun när som helst samt att det stod dem fritt att inte svara på frågor om de inte ville. Vid intervjusituationen återupprepades informationen om studiens syfte och om att deltagande i studien var frivilligt.

En grundläggande princip vid forskning som innefattar människor är att inte skada (Vetenskapsrådet 2024, s. 58). I studien delar respondenterna med sig av sina egna uppfattningar och upplevelser. Utifrån att det är personliga upplevelser kan det uppstå skada

för de deltagande om de är möjliga att identifiera. För att skydda deltagarna har ett antal åtgärder vidtagits.

Det inspelade materialet från intervjuerna, samt transkriberingarna lagras på ett datasäkert sätt. Intervjuerna har också anonymiserats genom att benämna respondenterna med alias. I hantering av citat används inte information som går att koppla till respektive kommun för att vidare bibehålla respondenternas konfidentialitet. Efter att uppsatsen färdigställts raderas allt material som kan kopplas till enskilda intervjuer. Detta säkerställer att deltagarnas integritet fortsatt skyddas även efter studiens slut.

Det insamlade materialet kommer att följa nyttjandekravet och endast användas för forskningsändamålet. Materialet kommer enbart att användas inom ramen för denna uppsats och inte föras vidare eller användas i andra sammanhang (Bryman 2018, s. 171).

### **4.3 Validitet, reliabilitet, överförbarhet.**

Intern validitet beskrivs enligt Bryman et al. (2025, s. 443) som huruvida forskarnas observationer hänger samman med de teoretiska idéer som de utvecklar. Det vill säga hur väl analysen speglar det som framkommit i det insamlade empiriska materialet. Den interna validiteten har stärkts genom att de tolkningar och begrepp som utvecklats i analysen har sin utgångspunkt i respondenternas utsagor och har kopplats samman med studiens teoretiska utgångspunkter. Då studien har ett abduktivt angreppssätt har empiri och teori bearbetats parallellt, där teoretiska begrepp använts som analytiska verktyg snarare än förutbestämda tolkningar. Detta bidrar till att säkerställa att de teoretiska slutsatserna är rimliga och väl förankrade i det empiriska materialet. Extern validitet handlar om i vilken utsträckning resultatet från en studie kan generaliseras till andra sammanhang än det som har studerats (Bryman et al. 2025, s. 443). Denna studie har inte som fokus att dra generella slutsatser om tjänstepersoner eller kommuner, utan att skapa en förståelse för hur tjänstepersoner uppfattar och hanterar deltagardemokratiska inslag i form av e-förslag. Genom ett varierat urval av kommuner finns möjligheten att relatera resultatet till liknande kommunala sammanhang. Studien kan därmed ge relevanta insikter för andra kommuner som arbetar med eller överväger liknande former av deltagardemokrati, även om resultatet inte gör anspråk på att vara fullt generaliserbart.

Den interna reliabilitetens syfte är att säkerställa att forskarna är överens om hur empirin tolkas och analyseras (Bryman et al. 2025, s. 443). Den interna reliabiliteten har i denna studie stärkts genom att kodning och analys av intervjumaterialet har genomförts gemensamt. Det innebär att bedömningarna har gjorts utifrån en gemensam förståelse av materialet. Med detta minskar risken för missförstånd eller inkonsekventa tolkningar. Den interna reliabiliteten stärks även av att intervjuerna har spelats in och transkriberats, vilket har möjliggjort att gå tillbaka till materialet vid oklarheter. Den externa reliabiliteten kan i denna studie vara svår att fullt ut uppnå, eftersom studien bygger på en social situation som kan förändras över tid (Bryman et al. 2025, s. 442). För att ändå försöka nå en hög extern reliabilitet har forskningsprocessen beskrivits utförligt, vilket skapar förutsättningar för andra forskare att följa studiens tillvägagångssätt och pröva dess replikerbarhet i liknande kontexter.

## 5 RESULTAT

Resultatet presenteras utifrån de fem teman som framkom i den tematiska analysen. Till varje tema finns underteman vilka ger en fördjupande beskrivning av respektive tema.

### 5.1 E-förslag som organisatorisk process och verktyg

Processen för e-förslag sker i flera steg. Från att ett e-förslag lämnas in till kommunen, till att det röstas om och i slutändan eventuellt behandlas politiskt, har det passerat flera led i förvaltningen. De personer som intervjuats i den här studien befinner sig främst tidigt i e-förslagsprocessen, vilket medför att fokuset hamnar där.

#### 5.1.1 Hanteringen av e-förslag är styrd av riktlinjer

Vid intervjuerna ombads respondenterna att beskriva hur processen ser ut när ett e-förslag kommer in. Det som kom upp först i samtliga intervjuer var att kommunerna har riktlinjer för vad ett e-förslag får vara och vad det får innehålla. Det grundläggande kravet som framkom var att ett e-förslag måste vara om sådant som kommunen har rådighet att besluta om.

Eftersom vi har ju satt upp i den här riktlinjen då ett antal kriterier som måste vara uppfyllda för att det ska godkännas. Och då är ju ett det är ju till exempel. Ja, men det ska ligga inom kommunens verksamhet.

(Fredrika)

Vi har ju de här riktlinjerna och där står det ju lite vad som får publiceras, vilka krav som gäller. Till exempel så måste man ju vara boende i kommunen [...] det måste vara en fråga som kommunen har rådighet över och så där.

(Beatrice)

Efter att ett e-förslag lämnats in sker en bedömning om förslaget följer de kommunala riktlinjerna. Vem inom kommunen som gör bedömningen varierar och kan organiseras på olika sätt. Bedömningen kan bland annat göras av en jurist, såsom Ines beskriver det, eller av den enskilda tjänstepersonen i dialog med berörda förvaltningar, vilket Anna lyfter fram.

[...] sen så väntar man från juristerna på att de ska kolla och godkänna att det får publiceras och sen så publicerar diariet e-förslaget på hemsidan.

(Ines)

Då granskar jag först så att det inte strider mot dom grundläggande riktlinjerna [...]. Och sen så tar det ju nästintill alltid hjälp utav berörd förvaltning.

(Anna)

Det som framträder som vanligast förekommande i intervjuerna är som Anna beskrev det, att det sker en bedömning av en tjänsteperson i dialog med kollegor innan förslaget publiceras. I frågan om tjänstepersonerna någon gång hamnat i situationer där det är oklart hur de ska agera gällande e-förslag lyfter Karin kommunjuristen, men också kommunfullmäktiges ordförande, som part att diskutera med om det skulle uppstå oklarheter. Detta indikerar att bedömningen inte nödvändigtvis är knuten till en enskild funktion eller person, utan kan vid behov hanteras inom organisationen.

Ja, vi brukar ändå kunna bolla, dels med kommunjuristen och sen har vi också kommunfullmäktiges ordförande brukar ju få vara med och tycka till... också när det tveksamheter så.

(Karin)

Samtliga respondenter beskriver att om e-förslaget har bedömts följa gällande riktlinjer publiceras det för omröstning på kommunen hemsida. Antalet röster som krävs för att förslaget

ska gå vidare till politisk behandling varierar mellan kommunerna, men tröskeln för antal röster som krävs är lägre i mindre kommuner än i större.

### 5.1.2 E-förslag i ordinarie berednings- och beslutsprocess

Under intervjuerna beskriver respondenterna hur handläggningen av e-förslag ser ut. Det som framkom tydligt i nästan alla intervjuer var att handläggningen av e-förslag inte skiljer sig från andra ärenden. Enligt Disa skiljer sig hanteringen av e-förslag från andra ärenden endast i hur de kommer in, i övrigt följer beredningen samma rutiner. Fredrika framhåller även hon att ärendet bereds på samma sätt som övriga ärenden, men tillägger att det också sker sakligt och opartiskt. Det är två värden som återkommer även i övriga intervjuer.

På så vis kan man säga det här är som vilket ärende som helst, det är ju egentligen bara ingången som skiljer sig.

(Disa)

Men jag tror inte att gemene man, eller handläggare tänker på det så utan man ser det som ett ärende som man hanterar sakligt och opartiskt, som alla ärenden man handlägger.

(Fredrika)

Som nämnts ovan återkommer opartiskhet och saklighet flera gånger under intervjuerna, vilket ses som ett viktigt förhållningssätt inom offentlig förvaltning. E-förslag skiljer sig från andra ärenden genom att antalet röster kan spela roll för om förslaget går vidare. Christer poängterar dock att detta inte ska påverka tjänstepersonens handläggning, vilket understryker vikten av att vara opartisk i bedömningarna.

Om ett e-förslag har en röst, om det har 49 röster, om det har 50 röster, om det har 300 röster eller om det har 700 röster ska ju inte påverka våran handläggning. Ett förslag är ett förslag.

(Christer)

Senare i intervjun återkommer Christer till antalet röster ett e-förslag har fått in. Han beskriver då att ett högt antal röster ändå är en indikation på att en fråga engagerar medborgare. Liknande resonemang framkommer hos flera respondenter, som lyfter att antalet röster kan fungera som värdefull information att ta med sig. Gustav betonar exempelvis att rösterna i sig har en viss innebörd och säger något om vilka frågor som väcker engagemang.

... ni förstår att det är inte antalet röster som avgör, men samtidigt så fattar ju vi att om det är 8000 då fattar vi ju att det här är en fråga som engagerar.

(Christer)

...det blir liksom en väg in för att man kan se, de här är frågor som engagera, just de här, ett ärende som har fått jätte många röster till [...] så vi vet ju att de är många som har ställt sig bakom det. Och det säger ju i alla fall någonting.

(Gustav)

Sammanfattningsvis hanteras e-förslag inom ordinarie processer, där handläggningen sker opartiskt och sakligt. Antalet röster anses inte påverka handläggningen men har ändå ett visst värde för informationsinhämtning och för att visa vad som engagera medborgarna.

### 5.1.3 Tids- och resurskrävande handläggning

De organisatoriska faktorer kring e-förslag som respondenterna ofta lyfter fram handlar främst om att processen upplevs som tungrodd och styrd av rutiner, vilket gör den både tids- och resurskrävande. Utöver att arbetet kan upplevas administrativt krävande lyfter Beatrice en frustration, som hon förklarar med att förslagen oftast inte går att genomföra. Detta framträder

i flera intervjuer, vilket tyder på att möjligheten att inte kunna genomföra förslag är en återkommande faktor som väcker känslor hos tjänstepersonerna. Även om det upplevs tungrott och styrt, beskriver Karin att de styrande strukturerna är nödvändiga för att säkerställa rättssäkerheten och att hanteringen följer politiskt fastställda mål, budgetramar och den rollfördelning som råder mellan politik och förvaltning.

Man tycker väl att det är ett omständligt att ha de här förslagen det skapar ganska mycket administration. Det blir ganska tungrott och så vet man med sig att det är väldigt lite som sen kan genomföras.  
(Beatrice)

...det ska måste beredas så det ska utredas och det är... för att det ska bli rätt beslut [...] man får skylla på den demokratiska beslut [...] inneboende trögheten i det hela för att det ska bli rätt och riktigt.  
(Karin)

Samtidigt som de organisatoriska rutinerna runt e-förslag upplevs administrativt krävande och begränsande, ses de som nödvändiga för att säkerställa rättssäkerhet och att politiska och ekonomiska mål och ramar upprätthålls.

#### 5.1.4 Syftet med e-förslag

Vid intervjuerna gavs respondenterna möjlighet att själva beskriva syftet med e-förslag. Flera av respondenterna valde att göra det i relation till medborgarförslag. Christer beskriver syftet med e-förslag som ett verktyg att ersätta medborgarförslag med. Bland annat för att som kommun själv kunna styra regelverket, men också göra det digitalt och mer hanterligt. Beatrice i sin tur relaterar också syftet med e-förslag till medborgarförslag, hon beskriver det som ett sätt att mer effektivt ta del av medborgarnas förslag.

...övergripande syftet är ju egentligen [...] Ska man vara mer formell så hade vi, tidigare fanns det något som heter medborgarförslag [...] Men vi tyckte att medborgarförslag var ett ganska stumt verktyg [...] Det fanns vissa regler och vi kunde inte säga nej till ett medborgarförslag fastän det kommit in 10 exakt likadana medborgarförslag. Utan då sa vi att vi skippar medborgarförslag och sen döper vi om det och gör det också mer digitalt hanterligt. Så att då döpte vi om egentligen medborgarförslag till e-förslag. Bara för att vi skulle kunna ha lite frihet att kunna göra lite som vi vill. Inte bara det som står i kommunallagen. Men. Så det är väl ett syfte, att ersätta medborgarförslag.

(Christer)

Jag kan jämföra, förut hade vi medborgarförslag i [...] och det fungerade sämre på många sätt. Alltså, det här är ju en lite snabbare sätt och lite effektivare sätt att få ta del av medborgarnas förslag.

(Beatrice)

Utöver effektivisering lyfts e-förslag som ett deltagardemokratiskt verktyg. Verktöget uppfattas möjliggöra medborgarnas delaktighet och påverkan mellan valen, vilket både Helene och Fredrik lyfter. E-förslag beskrivs också, vilket exemplifieras med Gustavs citat nedan, som en möjlighet för förvaltning och politiker att få en indikation på vilka frågor som medborgarna engagerar sig i, samtidigt som det beskrivs som ett sätt att öka medborgarnas förståelse för den politiska processen.

Det är väl att man har möjlighet som kommuninvånare att påverka mellan valen också.

(Helene)

Alltså syftet är ju att ge medborgare en möjlighet att påverka och liksom visa vilka frågor som är viktiga.

(Fredrika)

Det grundläggande syftet är väl att öka inflödet av nya idéer till den politiska dagordningen. Att dom styrande politikerna ska kunna fatta bättre beslut egentligen, och öka tillgänglighet till dom förtroendevalda tänker jag också. Och sen ömsesidig ökning av kunskap, dels från dom förtroendevaldas

sida, vad det gäller vilka frågor som engagerar medborgarna men också lite [...] att medborgarna kan få större kunskap om hur dom traditionella politiska processerna fungerar.

(Gustav)

Sammanfattningsvis används e-förslag inom kommunerna för flera syften. De upplevs mer effektivt än tidigare verktyg, ger medborgarna möjlighet till deltagande mellan valen, skapar dialog och ökar förståelsen för politiska processer.

## 5.2 Roller, ansvar och relationen mellan politik och förvaltning

### 5.2.1 Budgetramar och begränsat handlingsutrymme

I intervjuer beskriver merparten av respondenterna att det inte finns någon budget för att verkställa e-förslag. Det leder till att tjänstepersonerna upplever att det inte är möjligt att föreslå bifall till e-förslagen. Fredrika framhåller att hon gärna hade sett fler e-förslag som godkänns, men att ekonomiska begränsningar inte medger det. Gustav ger också uttryck för frustrationen över budgetbegränsningarnas påverkan på möjligheten att godkänna förslag.

Som handläggare har man ju inte möjlighet att godkänna så mycket som man skulle önska. Ofta handlar det om pengar i någon ände. Så det är ofta det faller på.

(Fredrika)

Och sen är de ju också, många frågor handlar om att göra saker som kostar pengar och det finns ju ingen särskild budget för e-förslag utan de är ju de vanliga. Det blir ju att man oftast säger nej på grund av: ja men de här låter ju jättetrevligt, men tyvärr, vi har inte någon budget för det.

(Gustav)

Något som framkommit under intervjuerna är en tydlig rollfördelning mellan tjänstepersoner och politiker, vilket styr tjänstepersonernas handlingsutrymme. Erik beskriver det som att han som tjänsteperson har ett handlingsutrymme inom ramarna för den politiska viljan. Det kan jämföras med Helens svar om att politiken först kommer in när det är dags att besluta. Vilket tyder på att det finns ett visst handlingsutrymme, men att tjänstepersoner ändå behöver agera inom givna organisatoriska och politiska ramar.

...man kan ju säga egentligen sammanfattningsvis att, som för alla ärenden är det ju så att du har stort handlingsutrymme inom ramen för tre övergripande ramarna. Säger det ska vara förenligt med befintliga mål, som är fastställd av politiken, det ska vara finansierat och det ska vara i linje med den politiska viljan som råder för närvarande.

(Erik)

Politiken kommer ju in först när förvaltningen har lagt sitt förslag, tänker jag [...] under arbetets gång så kommer ju inte politiken in, utan det är ju när det är dags att besluta.

(Helene)

Christer ger uttryck för att förvaltningen är självständig i att föreslå beslut, men framhåller också tydligt att politiken har möjlighet att ändra beslutet utifrån sin egen övertygelse om den skiljer sig från vad förvaltningen presenterar. Även här, likt tidigare, finns det olika sätt att hantera handläggningen inom kommunerna eller bland olika tjänstepersoner. Christer och Helene lyfter att politikens ställningstagande kommer in först när det är dags att besluta, medan Erik beskriver det som att det redan i beredningen tas hänsyn till den politiska viljan.

Vi föreslår det här. Vill ni besluta något annat. Det gör det ju naturligtvis, men det får ni yrka. Det får inte ni säga åt oss att vi ska tycka på något visst sätt. Ni får fatta andra beslut. Det här är vårt förslag, den rollen måste vi ha och den tar vi.

(Christer)

Tjänstepersonernas handlingsutrymme präglas av ekonomiska begränsningar samtidigt som de förhåller sig till den tydliga rollfördelningen mellan förvaltning och politik. Även om tjänstepersoner har en viss självständighet i att föreslå beslut, styrs deras handläggning av politiska mål, budgetramar och den politiska viljan. Det visar både på möjligheter och begränsningar i arbetet med e-förslag.

### 5.2.2 Politikens syn på e-förslag utifrån tjänstepersoners perspektiv

Flera respondenter beskriver att de upplever att politiker ser positivt på e-förslag, samtidigt som andra lyfter fram mer kritiska aspekter. Både Karin och Christer upplever en positiv inställning till e-förslag hos politikerna, där Christer även lyfter fram att röstantalet sänkts då politikerna vill vara med och se förslagen tidigare än vad som föreslogs från början. Han beskriver att det finns ett engagemang hos politikerna att vilja veta vad medborgarna tycker men också att det är en bra dialog att ha.

Men jag upplever att de flesta ser positivt på det...

(Karin)

...när vi ändrade medborgarförslag till e-förslag så föreslog vi att om det är över xx röster då får ni titta på det så vi till politiken. Annars så svarar vi på det så slipper ni det. Men då sa dom nej men vi vill se det redan när det är xx röster. Dom uttrycker sig positivt till det[...] dom sänkte ju ribban för att dom vill se då. Eller dom vill vara med och besluta i det som medborgarna faktiskt föreslår.

(Christer)

Johan beskriver att han upplever att politiker i allmänhet ser e-förslag som ett sätt för invånare att uttrycka åsikter, men att användningen varierar mellan olika politiska partier beroende på om man tillhör majoriteten eller oppositionen. E-förslag används ibland strategiskt i den politiska debatten, där ett stort antal röster kan användas för att stärka eller ifrågasätta politiska ställningstaganden. I detta sammanhang framstår e-förslag inte enbart som ett deltagardemokratiskt verktyg, utan också som en del av det politiska spelet.

Det används också som politiskt slagträ, om man ser att det är väldigt många som vill någonting från oppositions sida så kan man haka på [...] en opposition mer kan använda det som att slå lite mot majoriteten att så här, men titta här hur många som vill det här.

(Johan)

Samtidigt beskriver Johan att hans eget arbete inte påverkas av det politiska spelet, det ses som en del i det vardagliga arbetet och betraktas inte annorlunda jämfört med andra ärenden.

Jag upplever det inte som något annorlunda just, det är liksom. Det är så det är i vardagliga arbetet [...] Så jag upplever inte att det är någon skillnad mot mitt andra, med andra arbetsuppgifter.

(Johan)

Något som framkom under intervjuerna är en önskan från tjänstepersonerna om mer engagemang hos politikerna, där Fredrika bland annat nämner att hon upplever att politikerna ser e-förslag som något jobbigt. Hon problematiserar det faktum att det är politikerna själva som beslutat om att använda e-förslag men att det trots detta finns en negativ inställning till förslagen.

Jag tror många kan tycka att det är lite jobbigt och liksom ah här kommer någon med några synpunkter som vi inte har bett om. [...] dels att man faktiskt har bett om det själva då efter. Sen är ju kanske inte nödvändigtvis exakt dom politikerna som sitter idag som har infört det med e-förslagen då. Även om många är det. Men... Nej men alltså, jag kan tycka att det är lite nonchalant.

(Fredrika)

Respondenternas upplevelser om politikens engagemang och inställning till e-förslag varierar, där vissa lyfter en positiv syn och andra en mer negativ. Det som framkommer är att e-förslagen används på olika sätt av politiken.

### **5.2.3 Samarbetet mellan förvaltning och politik i e-förslagsprocessen**

Samarbetet mellan förvaltning och politik, när det gäller e-förslag, beskrivs det av de flesta respondenter som fungerande. Samtidigt framkommer det att det kan finnas olika sätt att tolka och kommunicera besluten. Vissa tjänstepersoner upplever att politiken framställer e-förslag som bifallna, när det i praktiken handlar om att endast delar av förslaget tillgodosätts. Detta medför att tjänstepersonerna behöver förtydliga beslutets innehåll för förslagslämnaren och får därmed en medlande roll mellan politiken och medborgarna.

Politiken försöker ju ändå få det som att de har godkänt allt, men det är ju oftast kanske hälften [...] eller vissa punkter. Så man måste ju väl vara väldigt, som tjänsteperson och var väldigt så där med, göra förslagslämnaren tydlig med att du måste läsa i beslutet att det är inte allt som är godkänt... liksom. Och där kan ju bli missvisande gentemot politik till förslagslämnaren.

(Anna)

Något som lyfts i samband med samarbetet är förtroende. Där respondenterna menar att politiken har ett stort förtroende för förvaltningens hantering av e-förslag, och att förvaltningen i sin tur förhåller sig till den politiska viljeriktningen.

Man har en ganska stor samsyn, man jobbar tillsammans. Man har ett ganska stort förtroende från majoriteten, att förvaltningen hanterar det här utifrån den politiska viljeriktning.

(Johan)

De förväntar sig att få bra underlag från dom som är experter inom område [...] dom främsta experterna är ju tjänstemännen och då behöver vi ju se till att dom känns trygga med att fatta beslut. Och de gäller alla ärenden, inte minst e-förslag.

(Gustav)

Resultatet visar på ett fungerande samarbete mellan förvaltning och politik, som även visar på ett ömsesidigt förtroende mellan aktörerna när det gäller hanteringen av e-förslagen. Resultatet visar också att tjänstepersonerna får en medlande roll mellan politik och medborgare, som konsekvens av att besluten från politiken kan behövas tolkas och kommuniceras på ett tydligare sätt till medborgarna.

## **5.3 Tjänstepersoners inställning till e-förslag**

### **5.3.1 Upplevelser av e-förslag som verktyg i en representativ demokrati**

I intervjuerna ställdes en fråga till respondenterna om hur de uppfattar e-förslag i relation till den representativa demokratin. Erik problematiserar verktyget utifrån hur det förhåller sig till den representativa demokratin. I det fallet beskrivs e-förslag inte som ett komplement till deltagande mellan valen, utan som en deltagarform som ifrågasätts i relation till det representativa systemet. Han framhåller att politiskt inflytande i första hand ska utövas genom valda representanter och etablerade politiska processer, snarare än genom parallella deltagarformer.

... jag tycker att det här är en jättedum idé. Alltså vi har ett statsskick som bygger på parlamentarisk representation. Och är du intresserad av att påverka det politiska resultatet i oavsett om det är kommun, region eller stat så är lösningen att du engagerar dig politiskt och lägger förslag i beslutande församling.

Jag förstår inte varför vi har medborgarförslag och e-förslag. Jag bedömer att det är olika sätt att snedvrída och urholka representation.

(Erik)

En annan som i intervjun riktade kritik mot E-förslag var Johan. Kritiken riktas mot hur verktyget fungerar i praktiken. Han var av uppfattningen att e-förslag är en form av skendemokrati, där medborgarna ges intrycket av att kunna påverka, trots att förslagen sällan leder till konkreta beslut eller genomförande. Kritiken handlar inte nödvändigtvis om deltagandet i sig, utan om att verktyget kan skapa falska förhoppningar hos invånarna.

Min upplevelse är väl eller är att, det är lite av en skendemokrati eller liksom, du tar in de här förslagen och så ger du en förhoppning om att så här du kan ge vilka företag som helst och så känslan som medborgare att nu har jag fått 700 röster på mitt förslag, nu måste vi genomföra det.

(Johan)

Beatrice och Gustav ser i sin tur e-förslag som ett komplement till den representativa demokratin. Beatrice beskriver det som att verktyget inte ger medborgarna ett direkt beslutande inflytande. I stället ska e-förslag ses som ett komplement som främst syftar till att inhämta synpunkter och fånga engagemang, medan det formella beslutsfattandet fortsatt ligger hos de folkvalda representanterna.

Jag tror man ska se förslag som ett komplement [...] mer för att inhämta synpunkter. Det skulle vara en stor skillnad, tänker jag om vi skulle ha e-förslag och alltid genomföra det som föreslogs. Och då skulle man ju kanske verkligen kunna ifrågasätta det kopplat till att vi har representativ demokrati så. Och att vi har politiska företrädare som företräder invånaren då, eftersom vi inte heller når ut till alla så. Men eftersom man det ändå i politiken som i slutändan tar ställning till om man ska genomföra någonting. Så är det ju ändå de som har sista ordet. så att jag tänker att det ändå fungerar som det är tänkt utifrån det.

(Beatrice)

De blir liksom ett komplement till den representativa demokratin som kan vara sund tror jag, och lärorik och göra den representativa demokratin bättre egentligen.

(Gustav)

Upplevelserna av e-förslag som verktyg i en representativ demokrati kan sammanfattas som varierande hos respondenterna. Det lyfts både kritik till deltagardemokrati i sig och verktyget som sådant, samtidigt som det av andra ses som ett komplement med positiva fördelar.

### **5.3.2 Viljan att stödja medborgarnas engagemang**

I processen med att bedöma om e-förslagen följer riktlinjerna ges också en bild från flera av respondenterna att det finns en vilja att kunna publicera förslaget. Viljan kanaliseras genom att antingen som Karin beskriver det att försöka snälltolka förslagen, eller genom att tjänstepersoner tar kontakt med förslagsställaren och ger vägledning i andra sätt att formulera förslaget så att det kan publiceras, som Anna lyfter fram det.

Och vi som sagt försöker ju snälltolka det mesta. Vi vill ju att så mycket som möjligt ska få en chans.

(Karin)

Då kan jag ju skriva till förslagslämnaren att ja, vi hade ett beslut om detta för ett år sedan men skriver du kanske: vi önskar en hundrastgård i [...] kommun, så hade vi kanske publicerat det förslaget, så att vi strävar ju alltid för att kunna publicera förslag.

(Anna)

På så sätt arbetar tjänstepersonerna aktivt för att möjliggöra bättre förutsättningar för medborgarnas deltagande.

### 5.3.3 Ambivalens mellan e-förslagens funktion och dess utfall

Respondenternas beskrivningar av e-förslag visar på en ambivalent inställning till det. Verktuget framhålls som ett positivt och deltagardemokratiskt initiativ som möjliggör engagemang mellan val, samtidigt som flera respondenter lyfter fram begränsningar. E-förslag omges av organisatoriska, politiska och ekonomiska ramar, vilket innebär att många förslag inte kan genomföras. Att e-förslag allt som oftast inte leder till bifall skapar hos vissa respondenter osäkerhet kring verktygets funktion. Respondenternas utsagor speglar både en positiv syn på deltagardemokratiskt deltagande och återkommande invändningar mot e-förslaget som praktisk funktion. Fredrikas uttalande illustrerar hur bifall påverkar upplevelsen av e-förslagens funktion, där ett bifall beskrivs som något som gett verktyget nytt liv och bidrar till en mer positiv inställning. Även Erik lyfter hur avsaknaden av bifall kan skapa en osäkerhet kring verktygets relevans. Med Gustavs citat framträder trots allt en positiv uppfattning om verktygets funktion.

Och sen också kanske ärligt talat ta en funderare på om man ska avskaffa det. Nu i och för sig fick vi ju bifall här då så att nu känns det som att det lever lite.

(Fredrika)

men det är ju till syvende och sist så att 99 av 100 av de här förslagen blir ju avslag. Och då tycker åtminstone jag att själva processen som sådan kan utvärderas utifrån det resultatet, det vill säga är det här en ändamålsenlig process för någonting som väldigt ofta inte leder till någonting.

(Erik)

Jag tycker att de är jättebra att vi får in... nya idéer och nya förslag

(Gustav)

Sammanfattningsvis visar resultatet att e-förslag både upplevs som ett värdefullt deltagardemokratiskt verktyg men att de begränsas i sin praktiska funktion, där bifall spelar en avgörande roll för hur verktyget upplevs.

## 5.4 Kommunikation, delaktighet och medborgarkontakt

### 5.4.1 Kommunikationen till och med invånare om e-förslag samt deras kännedom om verktyget

Informationen till invånare om e-förslag finns på kommunernas hemsidor. I intervjuerna ställdes om e-förslag. Upplevelserna varierade mellan respondenterna. Den upplevda medvetenheten kan till viss del beskrivas med hur eller om det sker löpande information till medborgarna om e-förslag. De respondenter som i intervjuerna uppgav att invånarnas medvetenhet om e-förslag var god beskrev också att det sker någon form av uppmaning om att lämna e-förslag. Antingen muntliga uppmaningar vid kontakt med medborgare, eller i form av reklamkampanj. Ett exempel på information till medborgare är som Christer beskriver att de i möten med invånare uppmanar till att lämna in e-förslag. Eller som Lisa beskriver att hennes kommun har arbetat med reklamkampanjer till invånare. Där finns även informationen om e-förslag tillgänglig i fysiskt format via broschyrer.

Den är ganska bra tycker jag. [...] Vi uppmanar ju när någon hör av sig eller när vi är ute och pratar att ja men om har man nån bra idé eller tycker till så lämna ett e-förslag då kommer det ju in i ärendehantering.

(Christer)

Sen försöker vi när vi gör kampanjer [...] då har vi varit på reklampelare på bussreklam, sociala medier, olika kampanjer där och så där. Men det är ingenting vi gör kontinuerligt. Och sen har vi broschyrer också som man kan få i handen. På biblioteken och på medborgarkontoren. [...] under de åren vi har funnits så

har vi ändå nått ut till... Ja, men jag kan ändå tycka att det är. Det är en ganska bra siffra, liksom procentuellt av befolkningen.

(Lisa)

Andra respondenter beskriver att medborgarnas kännedom om e-förslag är låg. Det framhålls att informationen främst finns tillgänglig på kommunens hemsida, men att detta i sig inte upplevs vara tillräckligt för att nå ut till alla invånare. För att informationen om e-förslag ska nå invånare krävs det informationsinsatser samtidigt som det upplevs svårt att nå ut till alla medborgare, inte minst i socioekonomiskt utsatta områden, vilket Beatrice beskriver.

Informationen finns ju, men det är ju som för de flesta så går man ju inte in på kommunens hemsida och liksom bara surfar runt så att det bygger ju mycket på att vi informerar [...]. Men alltså det är ju svårt att nå ut till vissa grupper. Om man då pratar om socioekonomiskt utsatta områden. Och ja, vissa åldrar och så. Så att där finns det ju en utmaning.

(Beatrice)

Gustav ser behov av mer informationsinsatser till invånare då intresset att lämna e-förslag har minskat. Eller som Fredrika beskriver att förslag som kommer in är ett tecken på att det finns en viss medvetenhet hos medborgarna om e-förslag, men att det trots det kan finnas behov av mer informationsinsatser.

Det är nog ganska blandat skulle jag säga, det är nog många som inte känner till att de finns [...] vi funderar på hur vi ska informera lite mer. För nu har vi har märkt att intresset har gått ner lite också, jämfört med hur det var i början.

(Gustav)

... Den är nog liksom inte enorm. Men uppenbarligen så är det tillräckligt för att det ändå kommer in förslag då och då. Så att, men vi skulle ju absolut kunna göra mer informationsinsatser tänker jag.

(Fredrika)

Sammanfattningsvis finns det delade uppfattningar om medborgarnas medvetenhet kring e-förslag hos respondenterna. Vissa upplever att informationen är tillräcklig, medan andra ser ett behov av ökad information. Dessa skillnader tycks hänga samman med förekomsten av löpande informationsinsatser om e-förslag till medborgarna.

#### **5.4.2 Återkoppling som central kontaktpunkt**

Kommunikationen med medborgarna under e-förslagsprocessen varierar mellan kommunerna. Respondenterna beskriver olika sätt att informera om hur ett e-förslag hanteras och vilka steg det genomgår. Det som samtliga respondenter framhåller är att återkoppling alltid sker i samband med att ett beslut fattas. En utmaning i kontakt med medborgare kring beslut som Lisa beskrev under intervjun är att kommunikationen till invånaren är formaliserad. Det formuleras i ett protokoll, vilket inte alltid är formulerat så att gemene person förstår innebörden.

När nämnderna tagit ett beslut och det skrivs in i protokollet och sen så meddelas den som har skrivit förslaget. Där kan jag tycka att... man inte är så kommunikativ i det alltid. [...] jag tror att det kan vara svårt för många som har lämnat förslag att förstå beslutet som har tagits. Varför sa nämnden nej till mitt förslag. Det är framför allt om de säger nej då att man vill ha en förklaring varför liksom. För att det skrivs på ett sätt som protokoll skrivs på. Protokollen är också tanken att de ska vara utåt mot allmänheten, men de är väldigt formaliserade. Och sen så får man ju det här ett litet mejl. Men mejlet är ofta så där nämnden tagit beslut det här datumet, här det här blev beslutet. Punkt. Jag ser att det finns utvecklingspotential där.

(Lisa)

Utöver denna återkoppling vid beslut beskriver vissa respondenter att det även sker löpande återkoppling med information under processens gång. Där i vissa fall inte bara förslagsställaren får återkoppling utan även de som röstat för förslaget.

Och sen så får man en uppdatering. Man får en mer ett mejl, både den som har lämnat förslaget och den som röstar på förslagen får ett mejl i vissa steg i processen. Till exempel så här, nu har ditt förslag varit uppe för beslut. Nu har nämnden beslutat om förslaget här är beslutet. Så man får, man får ju alltid den återkopplingen på vad händer med mitt förslag. Och nu har det nått tillräckligt med röster och det kommer gå vidare till den här nämnden till exempel.

(Lisa)

... sen så sker en återkoppling under tiden vad som händer med förslaget. Till exempel efter de här 90 dagarna så får förslagsställaren en återkoppling om det går vidare eller inte. Och sen när beslutet är fattat så får man återkoppling att det finns ett beslut och så får man ta del av det beslutet.

(Beatrice)

Som tidigare nämnts tar tjänstepersoner i vissa fall kontakt med förslagsställaren för att komplettera eller förtydliga e-förslag inför beredning. Utöver detta lyfter några respondenter möjligheten för förslagsställaren att bjudas in till den beslutande instansen för att själv presentera sitt förslag. Gustav ser möjligheten för medborgaren att berätta om sitt förslag som ett tillfälle att utbilda medborgare i hur det går till när beslut fattas. Det kan jämföras med Karins beskrivning av tillvägagångssättet i sin kommun. Hon nämner även att det ges möjlighet att vid beslutsfattandet av e-förslaget komma och titta.

Förslagsställaren bjuds in för att vara med och berätta om sitt förslag [...] Det är nog en bra pedagogisk grej, att folk ser hur det faktiskt går till där politikerna fattar beslut.

(Gustav)

[...] så kontaktar vi förslagslämnaren och frågar om den vill komma och presentera förslaget [...] Och sen när det är klart och ska upp för beslut igen, då kommer vi in lite igen och kontaktar personen igen och säger hej nu är det dags för beslut om du vill komma och titta så får du göra det.

(Karin)

I kontrast till de respondenter som beskrivit att det sker en viss dialog med medborgaren under processen finns även respondenter som beskriver att kontakt endast tas med medborgaren efter beslutstillfället. Ett exempel på det är som Erik beskriver att medborgaren får ett skriftligt besked efter beslut med information om utfallet. Utöver de tidigare nämnda återkopplingarna uppger vissa respondenter att ingen ytterligare återkoppling sker utöver besked om utfallet.

Där sker ingen dialog med medborgare vid inlämning och där sker heller ingen dialog med medborgaren annat än att dom får ett skriftligt besked om att så här blev det.

(Erik)

Sammanfattningsvis beskriver respondenterna att det sker återkoppling till förslagsställaren när beslut fattas. Däremot varierar antalet kontaktpunkter under övriga delar av processen.

## **5.5 Invånarnas förtroende för kommunen upplevs påverkas av e-förslag**

Ett återkommande upplevt problem i respondenternas beskrivningar är att få förslag blir bifallna. Flera beskriver risken för att det kan påverka förtroendet och relationen mellan invånare och kommun negativt, särskilt om medborgarna upplever att deras förslag sällan leder till något. Christer nyanserar det däremot lite och framhåller att förtroendet blir skadat om kommunen inte kan motivera varför det blir ett nej. Fredrika däremot upplever

att eftersom merparten av de förslag som lämnas in avslås, kan e-förslag göra mer skada än nytta i fråga om medborgarnas förtroende för kommunen. Vilket även Erik framhåller.

Förtroendet kommer ju att bli skadat om allt ... om alla blir nej och vi inte kan motivera varför de blev nej, då blir det ju ett försämrat förtroende.

(Christer)

... tyvärr kanske hittills inte är så positiv bemärkelse [...] alla som lämnas in, det blir bara avslag, avslag, avslag och det är negativt och det finns inga pengar. Så att min känsla har ju kanske [...] mer vart att det kanske mer skadar än gör nytta.

(Fredrika)

Jag misstänker ju... för så hade jag själv tänkt, att om jag går in i e-tjänsten och tittar på förslagen som ligger och notera vad resultaten i nästan samtliga fallen blir. Så hade det ju för min del urholkat legitimiteten i verktyget [...] Ja, jag misstänker ju att verktyget inte stärker förtroendet mellan invånarna jag, men det är ju en misstanke.

(Erik)

Beatrice nyanserar bilden en aning. Hon ser att möjligheten att lämna e-förslag är positivt för medborgarens förtroende, men att det kan vända till en mer negativ bild av kommunen om svaret inte är det som medborgaren hade önskat.

Jag tänker att det kan vara både positivt och negativt [...] jag tror att ändå många tycker att det är positivt att man har den här möjligheten att lämna e- förslag. Sen kanske man inte alltid är nöjd med det svaret man får och så där och det kan ju göra att man i stället får en negativ bild då.

(Beatrice)

Lisa problematiserar kring att e-förslag ibland används som ett protestverktyg från medborgarna. Hon menar att det är problematiskt då syftet med e-förslag beskrivs som en möjlighet att komma med förslag på utveckling av kommunen, men att protestförslag ofta riktas mot sådant som redan är beslutat vilket begränsar möjligheten att påverka. Även Fredrika ser att när e-förslag kommer in i samband med redan beslutade förändringar finns det inte möjlighet att påverka.

Vi vill att förslaget är... om man har en idé om hur kommunen kan bli bättre och hur man ska utveckla kommunen på något sätt. Och problemet med när det blir en proteströst är att man ofta protesterar mot ett beslut som redan har fattats. Eller ett beslut som har gått väldigt långt och är på väg att fattas. Och där har det väldigt... vi har väldigt lite utrymme att godkänna sådana förslag för att de har liksom redan gått för långt.

(Lisa)

Ofta kommer ju e-förslagen. i samband med någon förändring som görs till exempel. Och då kommer medborgaren på att ja det här vill jag påverka och då får man för sig att nu ska jag lämna ett e-förslag i sammanhanget, för det är det man tänker att man kan göra. Problemet är ju bara att när de politiska processer och sånt har kommit så pass långt att det är liksom kommuniceras ut i media, då är det för sent för att komma med ett e-förslag.

(Fredrika)

I flera intervjuer har det även framkommit att e-förslag bör vara positivt för medborgaren. I dessa fall lyfts e-förslag snarare som en möjlighet till delaktighet och dialog, där själva möjligheten att lämna förslag och få ett formellt svar uppfattas som värdefullt. Christer lyfter att det är dialogen som e-förslag kan erbjuda som bidrar positivt, att även när utfallet blir ett avslag kan processen i sig bidra till en upplevelse av att kommunen lyssnar och tar invånarnas engagemang på allvar. Anna ser värdet i att medborgare kan ges möjlighet att vara med och påverka utan att vara politiska.

Däremot tänker vi väl att e-förslag är ett sätt att ha en dialog med medborgarna [...] några kommer få ja... Merparten kanske får nej, men ändå att vi kan bevisa att vi för en seriös dialog ändå. Så att på så sätt hoppas vi att det är ett sätt att visa att vi vill ha en dialog med medborgarna. Så på så sätt tycker jag det kan bli bättre dialog mellan oss och medborgarna.

(Christer)

Det är ju jättepositivt. Alltså... Det ger ju medborgaren en chans att få påverka utan att vara politisk. Det är ju jättebra och ibland går det och ibland går det inte.

(Anna)

Samtidigt visar respondenterna en medvetenhet om faktorer som kan påverka förtroendet negativt, där en långsam process lyfts som en av aspekterna. Karin betonar betydelsen av att tydliggöra för medborgarna varför det tar tid och att detta är en del av att säkerställa en korrekt och rättssäker hantering.

Sen är det ju som sagt kan ju vår process bidra till att man tappar lite förtroende, kanske också i och med att det är så långsamt, men då kan man ju förklara det. Det är ju den demokratiska processen den måste få ta tid.

Respondenterna beskriver sammanfattningsvis att e-förslagsprocessen kan ha inverkan på invånarnas förtroende för kommunen. Det lyfts såväl positiva som negativa aspekter, vilket kan påverka förtroendet i såväl positiv som negativ riktning.

## 6 Diskussion

I kommande avsnitt diskuteras resultat, metod och förslag på framtida forskning.

### 6.1 Resultatdiskussion

Syftet med studien har varit att utforska tjänstepersoners hantering av och inställning till e-förslag. Med stöd av empirin har målet varit att utforska vilka förutsättningar som finns för olika demokratiformer att samexistera. Resultatdiskussionen tar sin utgångspunkt i studiens två forskningsfrågor.

Mot bakgrund av studiens problemformulering, som pekar på en kunskapslucka kring kommunala tjänstepersoners roll i hanteringen av e-förslag och hur denna påverkar e-förslagets demokratiska funktion i praktiken, fokuserar resultatdiskussionen på hur tjänstepersoners inställningar, arbetssätt och organisatoriska förutsättningar formar e-förslagets betydelse för demokratisk legitimitet, makt och effektivitet. Resultaten diskuteras därmed i relation till de två forskningsfrågorna och till studiens övergripande syfte att belysa förutsättningarna för deltagardemokrati och representativ demokrati att samexistera.

#### 6.1.1 Tjänstepersoners hantering av e-förslag: demokratiska värden och organisatoriska förutsättningar

Av resultatet framgår att rättssäkerhet och likabehandling är två värden som respondenterna prioriterar vid hantering av e-förslag. Detta framgår av att processen uppges vara styrd av rutiner och riktlinjer, men också för att respondenterna framhåller opartiskhet och saklighet som värden att genomsyra handläggningen av e-förslag. Det är värden som utifrån Lundqvist (2001) teori om offentligt etos kan förstås som demokrativärden.

Ett mönster som framträder i resultatet är tjänstepersoners vilja att möjliggöra publicering av e-förslag för omröstning. Detta tolkas som att tjänstepersoner är motiverade att implementera e-förslag, vilket utifrån teorin om att vilja-kunna-förstå (Olsson et al. 2022) är viktigt för att policy implementeras. Viljan att skapa delaktighet kan även innebära att inflödeslegitimeringen stärks genom att fler personer ges möjlighet att få sina förslag prövade.

Respondenterna beskriver att handläggningen av e-förslag sker inom ordinarie berednings- och beslutsprocesser. Detta tolkas som att det finns organisatoriska förutsättningar att implementera e-förslag, vilket beskrivs utifrån vilja-kunna-förstå av Olsson et al. (2020) som en viktig del för att kunna implementera en policy. Respondenternas beskrivningar av att e-förslag behandlas inom befintliga strukturer kan bekräfta att Sundbergs (2019) resultat, som visar att e-tjänster kan möjliggöra deltagande samtidigt som interna byråkratiska strukturer bevaras, kan anses giltiga även för e-förslag.

Samtidigt kan det problematiseras kring att handläggning i ordinarie beredningsprocesser medför långa handläggningstider, när det ställs i relation till tjänstepersoners inställning till e-förslag. I resultatet konstateras en ambivalent inställning till e-förslag från respondenter. Det finns i grunden en positiv inställning till e-förslag, men den utmanas av att det är få förslag som får bifall och blir genomförda. Processen med e-förslag beskrivs också som administrativt krävande. Samtidigt beskrivs att en lång process i sig är bra för att upprätthålla demokratiska värden. Här framträder en konflikt i balansen mellan demokrativärden och ekonomivärden. Tjänstepersonernas ambivalens tolkas som att målet om deltagande från medborgare kan uppnås effektivare med andra beredningsformer, inte minst då utfallet av e-förslaget i vissa fall

tycks förutbestämt. Detta kan tolkas utifrån funktionell rationalitet (Lundqvist 2001), där måluppfyllelse prioriteras genom att välja den metod som är mest effektiv sett till resursanvändning och resultat. Målet om deltagande uppnås, men då utfallet av deltagandet upplevs förutbestämt kan processen för att bereda e-förslagen ifrågasättas ur ett produktivitetssperspektiv. Detta talar för att respondenterna inte ser e-förslag som en rationell metod, baserat på en administrativt krävande ärendebereidning, för att uppnå deltagande utifrån att det inte är tillräckligt produktivt i ljuset av det upplevda förutbestämde utfallet. Samtidigt hålls kravet på produktivitet och effektivitet tillbaka eftersom tjänstepersonerna betonar värdet av demokrativärden, vilket stärker den demokratiska legitimiteten. Inom deltagardemokrati ligger inte fokus i första hand på direkt inflytande över beslutsfattandet, utan att deltagande i den demokratiska processen har värden i sig (Held 1997). Att tjänstepersoner tolkas beakta demokrativärden över ekonomivärden, trots ambivalens, förstås därför som att det ligger i linje med deltagardemokratiska ideal.

Sammantaget visar resultaten att tjänstepersoner i sin hantering av e-förslag beaktar demokrativärden över ekonomivärden. Vidare framkommer att e-förslag hanteras inom befintliga byråkratiska strukturer och att det finns organisatoriska förutsättningar för att omhänderta deltagande. Initialt framstår tjänstepersoners inställning till e-förslag som positiv men att de vid djupare analys visar en viss ambivalens till verktyget utifrån att förslagen inte leder till beslut och därigenom inte blir implementerade.

### **6.1.2 Kommunikation och medborgarkontakt som förutsättningar för demokratisk legitimitet**

För att lämna eller rösta på e-förslag behöver medborgare vara medvetna om att möjligheten finns, men endast ett fåtal av respondenter upplever att medvetenheten om e-förslag är god bland medborgarna. Informationen om, och hela processen för, e-förslag finns på kommunernas hemsidor. Att informationen endast finns digitalt innebär att personer som befinner sig i digitalt utanförskap riskerar att uteslutas. I resultatet lyfts även att det är svårt att nå socioekonomiskt utsatta personer. Ojämlika möjligheter att lämna förslag kan utmana inflödeslegitimiteten. Utifrån resultatet begränsas personer i digitalt utanförskap och socioekonomiskt utsatta medborgares möjlighet att uttrycka sina åsikter om politiska förslag och delta i den politiska diskussionen. Om möjligheten till deltagande varierar mellan grupper kan den politiska jämlikheten, vilken är central för den representativa demokratin (Dahl 2006), ifrågasättas. Detta eftersom inte alla medborgare har samma möjlighet att vara med och kontrollera dagordningen. På så vis kan e-förslag sägas utmana den representativa demokratin genom att den politiska jämlikheten riskerar att urholkas.

Det finns respondenter som ger exempel på att medborgarnas medvetenhet om e-förslag upplevs vara god. Gemensamt för de respondenterna är att de beskriver att det sker, eller har skett, ett aktivt arbete med att sprida information om e-förslag till medborgarna. Vissa av respondenterna beskriver även att det finns möjlighet till fysiskt deltagande för den som inte har tillgång till internet. I de här fallen bedöms inflödeslegitimiteten som god. Genom arbetet med att sprida e-förslag som verktyg görs en ansats att bidra till att stärka den politiska jämlikheten, vilket då verkar för att stärka den representativa demokratin. Detta indikerar att aktivt informationsarbete och att möjliggöra deltagande genom att motverka utanförskap kan bidra till att stärka både inflödeslegitimiteten och den politiska jämlikheten. Ett aktivt informationsarbete om deltagardemokratiska verktyg tolkas mot bakgrund av att verka för politisk jämlikhet som en viktig förutsättning för deltagardemokrati och representativ demokrati att samexistera.

Respondenterna beskriver att under e-förslagsprocessen sker det återkoppling till förslagsställaren om var i processen ärendet befinner sig. Dessa beskrivningar tolkas som ett sätt för förvaltningarna att vara transparenta i e-förslagsprocessen. Transparenta institutioner är en förutsättning för genomflödeslegitimitet (Haus & Heinelt 2004) och möjliggör ansvarsutkrävande i efterhand, vilket är en central mekanism i den representativa demokratin (Gilljam & Hermansson 2003). Det är också tänkbart att transparens i processen bidrar till att skapa en förståelse hos medborgarna om den politiska processen, vilket också beskrivs som en målsättning från en del respondenter. Att skapa förståelse för den politiska processen är ett centralt värde för deltagardemokrati (Held 1997). Transparenta institutioner kan därmed ses som viktiga förutsättningar för deltagardemokrati och representativ demokrati att existera var för sig, men det tolkas även vara en viktig förutsättning för att möjliggöra deras samexistens.

I studien framstår de kommunala institutionerna och processerna för hanteringen av e-förslag som transparenta och att det bidrar till legitimitet för det politiska systemet. Det står delvis i kontrast till Jansson och Erlingsson (2014) som menar att e-tjänster kan minska deltagande och transparens hos befolkningen och att det kan riskera att påverka det offentliga legitimitet negativt. Skillnaden mellan studierna kan förklaras genom att Jansson och Erlingsson (2014) studerat e-tjänster som ersatt fysiska möten mellan medborgare och tjänstepersoner, medan den här studien undersökt e-förslag, en e-tjänst för deltagande som ersatt en annan typ av deltagande via skriftlig kommunikation. Studierna skiljer sig i graden av mänskliga möten som skedde innan e-tjänstens införande, och fynden blir därför inte fullt ut jämförbara.

Sammantaget visar resultaten att kommunikation och återkoppling utgör centrala förutsättningar för att e-förslag ska fungera som ett legitimt demokratiskt verktyg.

### **6.1.3 Invånarnas förtroende till kommunen påverkas av e-förslag**

Utifrån respondenternas upplevelser av hur medborgarnas förtroende för kommunen påverkas av e-förslag framträder både möjligheter och utmaningar med verktyget. Det som återkommer är att e-förslagen sällan genomförs, och att det i sin tur upplevs leda till minskat förtroende från medborgarna gentemot kommunen. Att få förslag genomförs kan ha negativ inverkan på utflödeslegitimiteten. Samtidigt kan det vara som Östling (2022) framhåller att även förslag som inte bifalls kan generera nya idéer som leder till utveckling och att utflödeslegitimiteten utifrån det kan bedömas som god. Den insamlade empirin i den här studien omfattar inte om avslagna förslag har genererat nya idéer och därmed kan verka för att stärka utflödeslegitimiteten. Utifrån resultatet framstår det som att utflödeslegitimiteten kan påverkas negativt av att få förslag genomförs, men det behövs annan empiri för att ställa det i relation till Östlings (2022) bedömning av utflödeslegitimiteten för e-förslag.

När utfallen av e-förslag som de beskrivs i resultatet sätts i relation till deltagardemokrati och representativ demokrati framkommer följande. I deltagardemokrati är inte målet att medborgare alltid ska få sin vilja igenom (Held 1997). Bristen på bifall för e-förslag utmanar därför inte deltagardemokratin. I representativ demokrati framhålls att det ska finnas ett visst avstånd mellan styrande och medborgare (Manin 2004) samt att de styrande bör fatta beslut i medborgarnas intresse, inte i vad som önskas för stunden (Esaïasson 2003). För demokrati på ett teoretiskt plan är därför inte utfallet av enskilda förslag avgörande. Ett möjligt problem med verktyget är i stället att det kan inverka negativt på utflödeslegitimiteten och på det sättet kan verktyget utmana den lokala demokratin.

Det framkommer också i resultatet att e-förslag upplevs ha en positiv inverkan på medborgarnas förtroende för kommunen. Att dialogen i sig kan vara positiv för förtroendet framhålls som en

central aspekt. Detta tolkas som att e-förslag kan användas som verktyg för att minska avståndet mellan kommunen och medborgarna, både vad gäller förvaltning och politiken. Att minska medborgarnas avstånd till maktcentra är viktigt i deltagardemokratien (Held 1997).

Sammantaget visar resultaten att e-förslag kan påverka medborgarnas förtroende för kommunen både positivt och negativt, beroende på hur verktyget används, kommuniceras och följs upp.

#### **6.1.4 Relationen mellan politik, förvaltning och medborgare i e-förslagsprocessen**

I resultatet beskriver respondenterna syftet med e-förslag som en möjlighet för medborgare att delta i politiken mellan valen, skapa förståelse för politiska processer och som ett effektivt verktyg för att ta del av medborgarnas åsikter. Det ligger i linje med de centrala mekanismerna för deltagardemokrati (Held 1997). Samtidigt framträder inga tydliga motsättningar gentemot de centrala mekanismerna för representativ demokrati (Manin 2004). Utifrån respondenternas beskrivningar av syftet med e-förslag kan det sägas vara förenligt med representativ demokrati. Detta tyder på att e-förslag inte uppfattas som ett konkurrerande påverkansinstrument utan som ett kompletterande inslag i den demokratiska processen.

Respondenterna beskriver tydligt att uppdelningen mellan att tjänstepersoner föreslår och politiker beslutar är viktig. Att uppdelningen upplevs tydlig ger däremot inte svar på frågan om tjänstepersoners handlingsutrymme. I resultatet visas från respondenterna en medvetenhet om att de besitter specialistkompetens och att politikerna förväntar sig expertunderlag från dem. Det kan tolkas som att tjänstepersoner har stort inflytande över besluten. Den tolkningen begränsas av respondenternas beskrivningar av att förhålla sig till budget och den politiska viljan i handläggningen av e-förslag. Handlingsutrymmet tolkas därför utifrån resultatet som relativt begränsat, vilket förklaras av att tjänstepersonerna förhåller sig till den beslutade budgeten, politiska mål och viljeriktning. Detta står i kontrast till Lund (2024) som menar att den tydliga uppdelningen mellan att förvaltningen föreslår och politiken beslutar har blivit förskjuten. I den här studien framstår den uppdelningen tydlig. Det bör däremot tolkas med viss försiktighet, eftersom studien endast bygger på tjänstepersoners perspektiv och att politikens perspektiv saknas. Att politiken fattar besluten möjliggör ansvarsutkrävande i efterhand vilket är en central mekanism i representativ demokrati (Gilljam & Hermansson 2003). Goda möjligheter för medborgare till ansvarsutkrävande och att makten över beslut, är centraliserad till politiken och beskrivs av Amnå (2003) som viktiga förutsättningar för deltagardemokrati och representativ demokrati att samexistera.

Politikernas relation till medborgarna kan delvis förstås utifrån syftet med e-förslag, som beskrivs som ett sätt för politiker att ta del av medborgarnas åsikter. I resultatet beskrivs olika upplevelser om politikernas inställning till e-förslag. Det beskrivs både som positivt, men andra upplever att politiken inte vill ha medborgarnas åsikter på dagordningen trots att de själva beslutat om det. Detta tolkas i studien som att medborgarnas deltagande riskerar inte tas på allvar. Utifrån den insamlade empirin går det inte uttala sig säkert om vad det får för effekter.

Oviljan till den egna policyn från politiken bör även skapa viss förvirring hos tjänstepersonerna. Att först vilja implementera e-förslag för att skapa delaktighet, men sedan inte vara fullt intresserad av deltagandet sänder mixade signaler till förvaltningen. Utifrån vilja-kunna-förstå (Olsson et al. 2022) kan tjänstepersoners förståelse för policyn påverkas negativt av de olika signalerna som de får av politiken, vilket gör det svårt att implementera policyn på ett bra sätt. Detta eftersom det framstår som oklart från politiken hur policyn ska tillämpas, eller om den är

önskvärd. Det saknas empiri i studien för att uttala sig om vad ovan beskrivna kan betyda för tjänstepersoner och medborgare.

Det finns även respondenter som i kontrast till ovan beskrivna framhåller att de upplever politiken vara intresserad av att ta del av e-förslagen och medborgarnas åsikter. Det tolkas som att det från politiken finns en vilja att lyssna av medborgarna. Viljan att lyssna av medborgarna kan tolkas som ett sätt att lyssna in folkopinionen, vilket Gilljam och Hermansson (2003) beskriver som en del i representativ demokrati. Det bör också öka känslan av inflytande hos medborgarna, vilket är ett centralt värde för deltagardemokrati (Held 1997).

Sammantaget visar resultaten att relationen mellan politik och förvaltning i e-förslagsprocessen präglas av tydliga rollfördelningar, att det finns en spännvidd i politikens vilja till medborgares deltagande vilket kan påverka implementeringen av e-förslag samt antingen stärka eller utmana den representativa demokratin.

## 6.2 Sammanfattande slutsatser

Urvalet av respondenter motiverades med att tidigare forskning visat att e-förslag ofta implementeras i större kommuner, men har störst effekt i mindre kommuner (Karlström, Lindén & Sundberg 2023). Den skillnad mellan små och stora kommuner som framkommit i studien är att antalet röster som krävs för att ett e-förslag ska behandlas politiskt är lägre i mindre kommuner än i större. I övrigt har inga tydliga skillnader framkommit.

Mot bakgrund av studiens problemformulering och forskningsfrågor kan flera övergripande slutsatser dras. Studien har syftat till att utforska kommunala tjänstepersoners hantering av och inställning till e-förslag samt att undersöka vilka förutsättningar som finns för olika demokratiformer att samexistera på lokal nivå.

Avseende den första forskningsfrågan visar studien att tjänstepersoner betonar demokrativärden i hanteringen av e-förslag. Rättssäkerhet, opartiskhet, likabehandling och saklighet prioriteras och betonas framför produktivitet och effektivitet. Studien visar även på att tjänstepersonerna förhåller sig följsamma till den politiska viljeriktningen, vilket avgränsar deras handlingsutrymme i handläggning av e-förslag. Vidare framkommer i studien att rollfördelningen mellan en förvaltning som föreslår och en politik som beslutar inte är förskjuten vilket tidigare forskning om medborgardialog visat (Lund 2024). Däremot bekräftas i studien Sundbergs (2019) slutsats om att e-tjänster kan möjliggöra delaktighet samtidigt som byråkratiska strukturer bevaras.

I relation till den andra forskningsfrågan visar studien på att det på lokal nivå finns organisatoriska och institutionella förutsättningar för att representativ demokrati och deltagardemokrati kan samexistera. E-förslag förstås i huvudsak som ett verktyg som kompletterar den representativa demokratin snarare än att utmana den. Det överensstämmer med Bochels (2012) studier av petitionssystem i Storbritannien som visade på att petitionssystem där förslagen behandlas utifrån innehåll, att tröskeln för antal underskrifter som krävs för behandling är låg, att det sker återkoppling till den som lämnat initiativ samt att petitionssystemet är integrerat i ett bredare system hos den beslutande församlingen hade förutsättningar att komplettera den representativa demokratin. De faktorerna är sådana som respondenterna i den här studien beskrivit i syftet med och hanteringen av e-förslag.

Samtidigt pekar resultaten på att e-förslag, om det inte arbetas aktivt med att sprida, kan utmana den demokratiska legitimiteten och i förlängningen den representativa demokratin. Det

framkommer även utmaningar särskilt kopplade till i vilken utsträckning e-förslag upplevs som meningsfullt av medborgare, när få förslag leder till konkreta beslut. Detta kan få konsekvenser för både den demokratiska legitimiteten, medborgarnas förtroende för kommunen och den lokala demokratin.

Sammantaget visar studien att den kunskapslucka som identifierades i problemformuleringen delvis kan fyllas genom att synliggöra tjänstepersoners centrala roll i samspelet mellan deltagardemokratiska verktyg och representativ demokrati. Tjänstepersoners agerande framstår som avgörande för hur e-förslag påverkar demokratisk legitimitet, medborgarnas upplevelse av inflytande samt relationerna mellan politik, förvaltning och medborgare. Tjänstepersoners centrala roll framkommer även i att hur deltagardemokratiska verktyg implementeras påverkar dess funktion och möjlighet att komplettera den representativa demokratin.

### **6.3 Metoddiskussion och framtida forskning**

Studien har genomförts med en kvalitativ ansats i form av semistrukturerade intervjuer med kommunala tjänstepersoner. Valet av metod har i relation till studiens syfte varit ändamålsenlig, detta eftersom en kvalitativ metod möjliggjort fördjupade resonemang och beskrivningar av tjänstepersoners erfarenhet, upplevelser och tolkningar (Bryman et al. 2025, s. 519). Det hade varit svårt att fånga genom en kvantitativ metod. En styrka med studien är att den genomfördes med semistrukturerade intervjuer, vilket gav respondenterna utrymme att utveckla sina svar samtidigt som samtalen höll sin inom ramarna för studiens forskningsfrågor (Bryman et al. 2025, s. 519). Den tematiska analysen har lämpat sig väl för att på bästa sätt kunna strukturera materialet och identifiera återkommande teman och underteman. Att analysen har varit abduktiv har stärkt studiens analytiska djup och bidragit till att resultatet inte enbart blivit beskrivande utan även tolkande med stöd av teorier. Vidare har valet av att intervjua flera respondenter från olika kommuner stärkt studiens trovärdighet, på så sätt att de återkommande mönstren som identifierats från intervjuerna inte kommer från enskilda uppfattningar. Att resultatet bygger på teman som återfinns hos flera respondenter bidrar till studiens tillförlitlighet (Bryman et al. 2025, s. 443-444).

Att genomföra intervjuer digitalt har inneburit flera fördelar, det var flexibelt och tidseffektivt samtidigt som det enligt Bryman et al. (2025, s. 538) är enklare att få tillgång till respondenter om intervjun sker digitalt. Spridningen i urvalet av kommuner som gjorts i denna studie hade inte varit möjligt om intervjuerna hade genomförts i fysisk form. Nackdelar som digitala intervjuer kan medföra är bland annat att kvaliteten på uppkopplingen kan variera och påverka både samtalet i sig och det inspelade materialet (Bryman et al. 2025, s. 538). Detta kan påverka samtalets flyt, då tekniska fördröjningar gör det svårt att flika in utan att avbryta den andra deltagaren samtidigt som det även vid tekniska störningar kan bli svårt att transkribera. Digital intervju kan mot denna bakgrund upplevas mer strukturerad och mindre lik ett naturligt samtal, i ett försök att undvika onödiga avbrott.

Det finns samtidigt vissa metodologiska begränsningar. Studien bygger uteslutande på tjänstepersoners perspektiv, vilket innebär att varken politikernas eller medborgares erfarenheter och tolkningar har inkluderats. Detta påverkar studiens möjlighet att fullt ut belysa e-förslagets funktion som deltagardemokratiskt verktyg ur ett bredare perspektiv. Att få andra perspektiv hade kunnat bidra med en mer heltäckande bild, men då hade samtidigt fokuset på tjänstepersonernas roll och hantering gått förlorat. Det som kan ses som en begränsning i att genomföra semistrukturerade intervjuer är de faktum att respondenterna kan svara utifrån vad de bör svara och inte vad de i verkligheten tycker eller gör (Bryman et al. 2025, s. 271), vilket

kan leda till att resultatet inte fullt ut speglar respondenternas faktiska handlande eller uppfattningar. Alvesson (2003) för ett liknande resonemang i sin studie om hur intervjuer används och tolkas som ett verktyg för empiriinsamling. Han menar att intervjuer är sociala situationer där svaren påverkas och formas av situationen samt relationen mellan forskare och respondent, och därför inte kan ses som ett neutralt verktyg för empiriinsamling. De svar som respondenterna ger i intervjun påverkas av kontext, maktrelationer, forskarens roll och social önskvärdhet, vilket kan innebära att svaren inte fullt ut återspeglar den verklighet som studeras. Det som framkommer i intervjuer bör därför tolkas med försiktighet och med ett kritiskt förhållningssätt.

Kritik som riktats mot kvalitativ forskning är att det bygger på forskarens uppfattning och tolkning av materialet (Bryman et al. 2025, s. 451), vilket även gäller denna studie, men anses samtidigt som en del av kvalitativ forskning.

Sammanfattningsvis bedöms studiens metodval vara väl anpassade till syftet och forskningsfrågorna. De metodologiska begränsningar som identifierats innebär inte att resultatet inte är av relevans, utan bör snarare förstås som aspekter som kan påverka hur resultatet tolkas.

Denna studie har bidragit med fördjupad kunskap om kommunala tjänstepersoners hantering av och inställning till e-förslag samt organisatoriska och demokratiska förutsättningarna för att deltagardemokrati och representativ demokrati kan samexistera. Eftersom studien är avgränsad till ett kommunalt förvaltningsperspektiv vore det intressant att i framtida forskning även inkludera politikernas och medborgarnas perspektiv. Att förena flera nivåer skulle ge en mer heltäckande bild av hur e-förslag förstås, hanteras och upplevs samt hur olika aktörers agerande kan inverka på den lokala demokratin.

## Käll- och litteraturförteckning

Alvesson, M. (2003). Beyond neopositivists, romantics, and localists: A reflexive approach to interviews in organizational research. *Academy of Management Review*, 28(1), s. 13–33.

Amná, E. (2003). Deltagardemokratin – önskvärd, nödvändig – men möjligt?. I Gilljam & Hermansson. (red.) *Demokratins mekanismer*. Liber, s. 106-124.

Berg, L. & Oscarsson, H. (2015). *20 år med personval*. Göteborgs universitet.  
<https://www.gu.se/sites/default/files/2020-06/2015%203%20Berg%20%26%20Oscarsson%20-%2020%20a%CC%8Ar%20med%20partival.pdf>

Berglin, C. & Larsson, B. P. (2025). Värden att värna – antologi om god samhällsstyrning i kommuner och regioner. I Larsson, B. P. (red.) *Värden att värna. Antologi om god samhällsstyrning i kommuner och regioner*. SKR, s. 4–23.

Bindu, N., Prem Saknar, C. & Satheesh Kumar, K. (2019). From conventional governance to e-democracy: Tracing the evolution of e-governance research trends using network analysis tools. *Government Information Quarterly*, 36(3), s. 385–399. doi:10.1016/j.giq.2019.02.005

Bochel, C. (2012). Petitions Systems: Contributing to Representative Democracy?. *Parliamentary Affairs*, 66(4), s. 798–815. doi:10.1093/pa/gss005

Bochel, C. & Bochel, H. (2017). ‘Reaching in’? The potential for e-petitions in local government in the United Kingdom. *Information, Communication & Society*, 20(5), s. 683–689. doi:10.1080/1369118X.2016.1203455

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3 uppl., Liber.

Bryman, A., Clark, T., Foster, L. & Sloan, L. (2025). *Brymans samhällsvetenskapliga metoder*. 4 uppl., Liber.

Bäck, H., Erlingsson, G. & Larsson, T. (2015). *Den svenska politiken. Struktur, processer och resultat*. 4 uppl., Liber.

Dahl, R.A. (1989). *Democracy and its critics*. Yale University Press.

Dahl, R.A. (2006). *On Political Equality*. Yale University Press.

Esaiasson, P. (2003). Vad menas med folkviljans förverkligande?. I Gilljam, M. & Hermansson, J. (red.) *Demokratins mekanismer*. Liber, s. 30–53 .

Gilljam, M. & Hermansson, J. (2003). Demokratins ideal möter verkligheten. I Gilljam & Hermansson. (red.) *Demokratins mekanismer*. Liber, s. 10–29 .

Haus, M. & Heinelt, H. (2004). How to achieve governability at the local level? Theoretical and conceptual considerations on a complementarity of urban leadership and community involvement. I Haus, M., Heinelt, H., & Stewert, M. (red.) *Urban Governance and Democracy : Leadership and Community Involvement*. Routledge, s. 23–51.

Held, D. (1997). *Demokratimodeller: från klassisk demokrati till demokratisk autonomi*. 2 uppl., Bokförlaget Daidalos.

Hysing, E. & Olsson, J. (2012). *Tjänstemän i politiken*. Studentlitteratur.

Jansson, G. & Erlingsson, G. (2014). More E-Government, Less Street-Level Bureaucracy? On Legitimacy and the Human Side of Public Administration. *Journal of Information Technology & Politics*, 11(3), s. 291–308. doi:10.1080/19331681.2014.908155

Karlström, D., Lidén, G. & Sundberg, L. (2023). Explaining variations in the implementation and use of e-petitions in local government. *Information Polity*, 28(4), s. 503–521. doi:10.3233/IP-220033

Langlet, L. (2025). Förvaltningens möte med självständiga och krävande medborgare. I Larsson, B. P. (red.) *Värden att värna. Antologi om god samhällsstyrning i kommuner och regioner*. SKR, s. 150–161.

Lund, P. (2024). Knowledge, Influence and Accountability: A Study of Political–Administrative Relations and Civil Servant Influence on Two Rural Swedish Citizen Dialogues. *Scandinavian Journal of Public Administration*, 28(3), s. 1–20. doi:10.58235/sjpa.2024.15010

Manin, B. (2002). *Den representativa demokratins principer*. 1 uppl., SNS Förlag.

Norén Bretzer, Y. (2021). *Sveriges politiska system*. 4 uppl., Studentlitteratur.

Lundquist, L. (2001). *Tystnadens förvaltning*. I Utan fast punkt. Om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete. Socialstyrelsen. <https://lucris.lub.lu.se/ws/portalfiles/portal/5885808/625447.pdf>

Manell, J. (2021). Grafik: Medlemsras för partierna – SD går mot strömmen. *Altinget*, 23 april. <https://www.altinget.se/artikel/grafik-medlemsras-for-partierna-sd-gaar-mot-strommen>

Medborgarforslag.nu (u.å.). *Kommunerna*. <https://www.meborgarforslag.com/projects> [2025-09-16]

Olsson, J., Berg, M., Hysing, E., Kristianssen, A-C. & Petersén, A. (2019). *Policy i teori och praktik*. Studentlitteratur.

SCB (2023). *Valdeltagande i Sverige*. <https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/manniskorna-i-sverige/valdeltagande-i-sverige/> [2026-01-02]

SCB (u.å.a). *E-förslag efter kommun. Mandatperiod 2018-2022 - 2022-2026*. [https://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START\\_\\_ME\\_\\_ME0002\\_\\_ME0002C/ME0002KnD09/](https://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START__ME__ME0002__ME0002C/ME0002KnD09/) [2025-11-18]

SCB (u.å.b). *E-förslag efter region efter region, tabellinnehåll och årsintervall*. [https://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START\\_\\_ME\\_\\_ME0002\\_\\_ME0002C/ME0002KnD09/](https://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START__ME__ME0002__ME0002C/ME0002KnD09/) [2025-11-18]

SFS 2017:725. *Kommunallag*.

SFS 1974:152. *Kungörelse om beslutad ny regeringsform*.

SKR (2025). *Kommungruppsindelning*.

<https://skr.se/kommunerochregioner/kommungruppsindelning.8281.html> [2026-01-20].

Sommerville, P. (2011). Democracy and participation. *Policy & Politics*, 39(3), s. 417–437. doi:10.1332/147084411X581817

SOU 2016:5. Låt fler forma framtiden!

Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk?. *Safety science*, 118, s. 22–32. doi:10.1016/j.ssci.2019.04.030

Sveriges kommuner och landsting (2014). *E-förslag. Steg för steg*.

<https://politiskamoten.regionorebrolan.se/welcome-sv/namnder-styrelser/demokratiberedning/mote-2023-06-14/protocol/skl-handbok-for-e-petitionerpdf?downloadMode=open>

Vetenskapsrådet (2024). *God forskningssed*.

<https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2024-10-02-god-forskningssed-2024.html>

Young, S. L. & Tanner, J. (2023). Citizen participation matters. Bureaucratic discretion matters more. *Public Administration*, 101(3), s. 747–771. doi:10.1111/padm.12867

Östling, A. (2022). The pursuit of legitimacy as a learning process: A case of local e-participation in Sweden. I Randma-Liiv, T. & Lember, V. (red.) *Engaging citizens in policy making*. Edvard Elgar Publishing, s. 166–179. doi:10.4337/9781800374362.00019

## 7 BILAGOR

### 7.1 Intervjuguide

1. Hur länge har du jobbat i kommunen?
2. Kan du berätta lite om din roll i kommunen?
3. Skulle du vilja beskriva hur tjänstepersonsorganisationen kring e-förslag ser ut?
4. Skulle du vilja beskriva hur informationen till medborgare ser ut om e-förslag?
5. Vill du ge en bild av hur det går till när ett e-förslag kommer in?
6. Skulle du vilja ge en bild av hur processen för handläggning av e-förslag ut?
7. Vill du beskriva hur du ser på ditt handlingsutrymme som tjänsteperson?
8. Hur skulle du beskriva syftet med e-förslag?
9. Upplever du att det finns särskilda aspekter att ta hänsyn till i arbetet med e-förslag?
10. Skulle du vilja ge exempel på delar av e-förslagsprocessen som du tycker fungerar särskilt väl?
11. Skulle du vilja ge exempel på delar av e-förslagsprocessen som kan vara mer utmanande?
12. Hur upplever du att arbetet med e-förslag passar in i dina övriga arbetsuppgifter?
13. Har det hänt att du hamnat i situationer gällande e-förslag där det varit oklart hur du ska agera?
14. Hur upplever du att politikerna ser på e-förslag?
15. Kan du berätta hur du upplever samarbetet mellan förvaltningen och politiken när det gäller e-förslag?
16. Skulle du vilja beskriva hur du upplever din roll som tjänsteperson i frågan om e-förslag?
17. Hur ser du på relationen mellan e-förslag och den representativa demokratin?
18. Upplever du att e-förslag har en inverkan på förtroendet mellan invånare och kommunen?
19. Vilka förväntningar upplever du finns från medborgare när det gäller e-förslag?
20. Vilka förväntningar upplever du finns från politiker när det gäller e-förslag?
21. Vilka förväntningar upplever du finns från tjänstepersoner när det gäller e-förslag?
22. Är det något mer som du tycker är viktigt att vi känner till?



# HÖGSKOLAN I BORÅS

Besöksadress: Allégatan 1 · Postadress: 501 90 Borås · Tfn: 033-435 40 00 · E-post: [registrator@hb.se](mailto:registrator@hb.se) · Webb: [www.hb.se](http://www.hb.se)