



Internet-demokrati

Tillidens betydning for accept og brug

Institut for Datalogi

Informatik, Aalborg Universitet

Titel

Internet-demokrati:

Tillidens betydning for accept og brug

Periode

1. februar 2006 til 8. juni 2006

Projektgruppe

Jens Møller Lauridsen

Lasse Bech Eiler

Vejleder

Jeremy Rose

Synopsis

Dette speciale omhandler tillidens betydning for accept og brug af internet-demokratiske debat- og afstemningssystemer.

Specialet tager udgangspunkt i en antagelse om, at tilliden til internet-demokratiske systemer er afgørende for, om disse systemer accepteres og bruges.

For at undersøge dette opstiller vi med baggrund i et litteraturstudie indenfor internet demokratisk tillid en teoretisk tillidsmodel, som konkretiserer begrebet tillid og operationaliserer dette i forhold til i-demokratiske debat- og afstemnings-systemer.

Som en del af vores undersøgelse afholder vi to fokusgruppeinterviews for at undersøge hvilken betydning, de fundne tillidsbegreber har for accept og brug af de internet-demokratiske systemer.

Vi finder, gennem en hermeneutisk analyse der inddrager vores tillidsmodel og de afholdte fokusgruppeinterviews, en række væsentlige konklusioner, som viser tillidens betydning for de internet-demokratiske systemers accept og brug.

Oplag: 6 eksemplarer

Antal sider: 98

Department of Computer Science

Informatics, Aalborg University

Title

Internet democracy:
trust's importance on acceptance and use

Period of Time

February 1, 2006 to June 8, 2006

Project Group

Jens Møller Lauridsen
Lasse Bech Eiler

Supervisor

Jeremy Rose

Synopsis

This master thesis deals with the influence of trust on the acceptance and the use of internet democratic debate and voting systems.

The starting point of this master thesis is the assumption that the acceptance and the use of internet democratic systems depends on trust. To investigate this assumption we develop a model of trust based on a literature study in the field of internet democratic trust. This model clarifies the concept of trust and operationalizes it in reference to internet democratic debate and voting systems.

As a part of our investigation two focus group interviews were held in order to investigate the significance of the found concepts of trust on acceptance and use of internet democratic systems.

During a hermeneutic analysis based on our model of trust and the data we collected from the focus group interviews, we find a number of significant conclusions that show the importance of trust for the internet democratic systems acceptance and use.

Forord

Dette speciale er udarbejdet på 10. semester af informatikuddannelsen på Aalborg Universitet. Specialeretningen, som semesteret hører under, er Informationssystemer (IS), og dette speciale er skrevet i løbet af foråret 2006, med afslutning d. 8. juni 2006.

Vi vil gerne rette en tak til de personer, som har bidraget til dette speciale, og dermed har været med til at danne grundlaget for specialet. Vi vil gerne takke deltagerne på de to fokusgruppeinterviews for de udbytterige bidrag til dette speciale. Vi vil desuden takke Jeremy Rose som har vejledt og inspireret os gennem specialets forløb.

Vi håber du som læser vil finde dette speciale interessant, og ønsker dig god fornøjelse.



Jens Møller Lauridsen



Lasse Bech Eiler

Indhold

1 Indledning	5
Problemformulering	9
Læsevejledning	9
2 Forskningsplan	11
Hermeneutisk tilgang	11
Forskningsmetode	12
Problemformulering	12
Teori	13
Teoretisk model	13
Empiri	13
Analyse	14
Resultater	14
Fokusgruppeinterviewenes deltagere	14
3 I-demokratisk tillid	17
Tillidsrelationer og perspektiver	17
Tillidens betydning på individniveau	18
Tillidens betydning på organisationsniveau	19
Tillidsperspektiver	20
I-demokratiets interesser	21
Interne interessenters tillidsskabende rolle	21
Tilliden hos de eksterne interesser	23
Teknologien og mediets betydning	25
Internettets muligheder og begrænsninger	26

Fortrolighedens betydning	27
Gennemsigtighed	27
Tillid og den politiske proces	28
Opstilling af tillidsmodel	29
Interessenter	30
Tillid	30
Medie	31
Politisk proces	31
Succesfuldt system	32
4 Resultater af den empiriske dataindsamling	33
Intern skabelse af i-demokratisk tillid	35
Interne interessenter	35
Situational tillid til mediet	36
Situational tillid til den politiske proces	40
Ekstern vægtning af i-demokratisk tillid	44
Situational tillid til mediet	44
Situational tillid til den politiske proces	49
Latent tillid til mediet	52
Latent tillid til den politiske proces	58
5 Analyse af tillid i forhold til accept og brug	61
Interessenters skabelse og vægtning af tillid til mediet	62
Sikkerhed	63
Interessenters skabelse og vægtning af tillid til den politiske proces	70
Organisationel velvilje, integritet, kompetence	70
Politikernes rolle	75
Deltagelse og politisk betydning	77
Opsummering	81
6 Konklusion	87
Litteratur	91

A Fokusgruppeinterviews	93
Tilgang til fokusgruppeinterviews	93
Interviewspørgsmål	94

Indledning

I takt med at det er blevet muligt at benytte internettet til stadig flere administrative opgaver og sikkerhedsmæssigt vanskelige transaktioner, har der været en stigende interesse for it-systemer, som kan indgå i den demokratiske beslutningsproces. It-systemer som kan hjælpe borgere og politikere til lettere meningsudveksling og dermed give politikerne et større grundlag at tage beslutninger ud fra. Men hvor eksempelvis home-banking og e-handel blomstrer, så har de første e-demokratiske løsninger ikke været nogen større succes. Vi opfatter disse systemers rolle som en parallel til netop home-banking og e-handel, som tilbyder befolkningen en anden måde at foretage sig kendte opgaver på. Det er ikke et forsøg på at erstatte de traditionelle banker og butikker, men er noget befolkningen kan benytte, hvis de føler, det er nemmere eller fordelagtigt for dem. Vi synes derfor, det vil være interessant igennem dette speciale at beskæftige os med vilkårene for e-demokratiske systemer og forhåbentlig kunne identificere en del af grunden til den manglende succes.

Hvis vi skal søge at opsætte nogle rammer for, hvad vi opfatter som e-demokrati, og hvordan vi benytter begrebet gennem specialet, så bliver det lettest gjort ved eksempler på de typer systemer, vi ser nærmere på, deres brugere og deres kontekst. I litteraturen dækker begrebet *e-demokrati* over alt fra enkeltstående stemmebokse, hvor folks valg bliver registreret elektronisk til internetbaserede debat og afstemningssystemer. Vores interesse ligger i at undersøge internettets muligheder for at medvirke i den demokratiske proces, og derfor vælger vi i specialet at tale om internet-demokrati frem for e-demokrati.¹ De typer af systemer, vi taler om, er eksempelvis debatforummer, hvor debatterne har et politisk tema. I princippet fungerer disse forummer på samme måde som chat-forummer, men adskiller sig ved at satse på at skabe dialog borgere og politikere imellem. Det kan opfattes

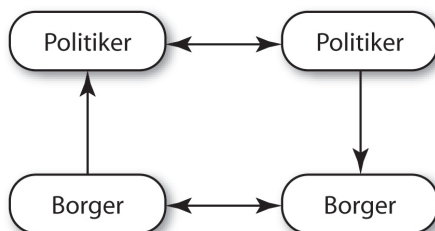
¹Herefter betegner vi internet-demokrati som i-demokrati

som en parallel til borgermøder, hvor politikerne kan fremsætte forslag de ønsker kommentarer til, og borgere kan stille politikerne direkte spørgsmål. Et eksempel på et system, som tjener dette formål, er forummet på *hals.dk*. Der har også været eksempler på, at politiske afstemninger har været forsøgt afholdt via internettet. Blandt andet har Høje Tåstrup Kommune afholdt ælde­rerådsvalg ved hjælp af et internet-baseret afstemningssystem. Vi har i dette speciale fokus på i-demokratisk debat og afstemning, samt hvilken rolle disse har i konteksten af den demokratiske beslutningsproces.

Når vi nævner, at de hidtidige systemer har haft ringe succes, så er det en kombination af flere ting. Helt basalt så har der antalsmæssigt kun været få brugere af disse systemer, set i forhold til de tilsvarende “analoge” måder man kan deltage politisk på. Det har simpelt hen været for svært at få øje på de i-demokratiske systemer i den store politiske sammenhæng. Hvad denne manglende brugertilslutning skyldes, er nok umuligt at svare entydigt på, men vi mener, det er et vigtigt spørgsmål at nå nærmere et svar på, og derfor omhandler dette speciale netop denne problematik. At så forholdsvis få benytter systemerne resulterer også i, at den politiske gennemslagskraft ikke er så stor, som man kunne ønske sig. Hvis en væsentlig del af vælgerne var repræsenteret på debatforummer, ville det være lettere at skabe interessen hos politikerne. Det gør det heller ikke nemmere, at mediet er nyt og måske uvant for mange. Det skal konkurrere med de debatformer og valg-teknologier, som er blevet brugt i mange år, og som dermed er blevet tradition. Men det, som de nye systemer skal kæmpe mest med, er sikkerheden, da al forbindelse til internettet rummer mulighed for, at eksempelvis hackere vil kunne misbruge systemet, hvis sikkerheden ikke er i top. Derfor har det en kæmpe betydning for selve systemet, om det formår at sikre sig tilstrækkeligt. Og selvom sikkerheden er i top, skal udbyderne af systemet stadig overbevise brugerne om, at det er sikkert eksempelvis at afgive fortrolige oplysninger til systemet og at benytte det til afstemning. Ved traditionelle valg er det tydeligt for borgeren hvordan sikkerhedsforanstaltningerne fungerer. Det er en gennemsigtig proces, som betyder at brugeren kan “følge sin stemme” hele vejen fra kryds til optælling. Ved i-demokratiske systemer er processen, som behandler brugernes data, skjult. Derfor kræver det en tillid til, at udbyderne af systemet formår at behandle og sikre de data, man afgiver, fyldestgørende.

Men hvorfor bekymre sig om at skabe politisk debat på internettet hvis befolkningen lige så gerne vil følge de traditionelle måder at deltage i det politiske liv på? For at svare på dette vil vi kort inddrage en række resultater fra vores projekt på niende semester, som netop omhandlede politisk debat på nettet. Vi identificerede, at det nye medie har en række gevinster i forhold til de traditionelle, hvis det bliver udnyttet optimalt. Potentielt har det muligheden for at få flere borgere i tale, da det ligger alle frit for at skrive et indlæg på et debatforum. Hvor en borgerhøring kun

rummer taletid for en begrænset mængde af de fremmødte, så åbner nettet op for, at langt flere kan deltage i debat. Samt muliggør debat borgere imellem og mellem borgere og politikere. Vi mener overordnet, at parterne kan kommunikere på fire måder: Fra *borger til borger*, *borger til politiker*, *politiker til borger* og *politiker til politiker*. Grunden, til at vi skelner mellem de to retninger *borger til politiker* og *politiker til borger*, er, at vi mener, der er en anden modtager-afsender relation på et forum end i ansigt-til-ansigt kommunikation. På forummet vil et indlæg altid have en fastlåst afsender og modtager, men i ansigt-til-ansigt kommunikation vil disse roller kunne skifte, og parterne kan fungere som både afsender og modtager. Vi benævner disse former for kommunikation som *vertikal* og *horisontal* dialog. Den horisontale dialog beskriver dialogen borgere imellem eller politikere imellem, hvor den vertikale dialog beskriver dialogen mellem borgere og politikere, se figur 1.1².



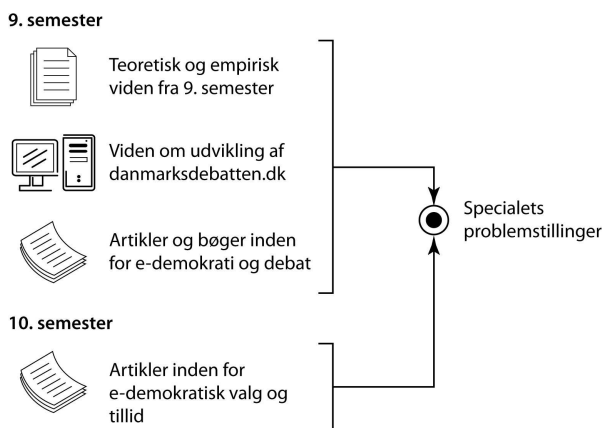
Figur 1.1: Vertikal og horisontal dialog

Det, som i-demokratiske systemer kan bidrage med, er, at der bliver større vertikal dialog. Politikerne har via et forum en mulighed for at få flere borgere i tale end normalt, og det i-demokratiske forum bliver hermed en form for konsultationsproces, hvor borgerne kan spørge politikerne til råds eller stille en bestemt politiker et spørgsmål. Det viser sig også, at en anden gevinst ved det nye medie er en større horisontal dialog. Herudover er debatten i mediets natur nedskrevet, og det skrevne ord har den fordel, at det er lettere at forholde sig til og respondere på. Mundtlig kommunikation er flygtig og er kun fastholdt af de kommunikerendes erindringer, hvilket eksempelvis gør det svært at anvende dele af kommunikationen som dokumentation i væsentlige sammenhænge. Her vil et internet-baseret debatforum have en fordel, da debatten samt alle sidedebatter vil være at finde i deres fulde længde. Men måske skal man, netop fordi det elektroniske medie kan fastholde kommunikationen, være mere påpasselig med, hvordan man udtrykker sig.

²Figuren er inspireret af (Jensen, 2003), p. 55

Vores motivation

Gennem projektet på niende semester fulgte vi afslutningen på udviklingen af danmarkdebatten. Det er en udvikling af et nyt system, som skal ligge på danmarkdebatten.dk, og er et samarbejde mellem Nordjyllands Amt og Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, som blev startet i 2005. En interessant ting ved deres projekt er, at de vil kombinere debat og afstemning i det samme system. Selvom afstemningerne, som systemet skal varetage, i starten kun bliver vejledende, så bliver der lagt stor vægt på sikkerheden, da man vil sikre sig, at systemet kan håndtere de højere krav, som der vil være til gældende afstemninger såsom folketingsvalg. Disse sikkerhedskrav vælger man til dels at opfylde gennem brugen af digital signatur. Denne teknologi, som eksisterede inden udviklingen af danmarkdebatten, er blevet indbygget i hele det nye system, så både debat-administration, afstemninger og alle andre steder, hvor man skal identificeres som bruger, sker ved hjælp af den digitale signatur.



Figur 1.2: Udledning af speciales problemstillinger.

De i-demokratiske systemer, som eksempelvis danmarkdebatten, kræver en vis grad af tillid hos brugerne, og vi har en antagelse om at denne tillid på nuværende tidspunkt er mangelfuld, og vi ser dette som en mulig grund til de i-demokratiske systemers manglende succes. Derfor synes vi, at tillidsbegrebet i forbindelse med i-demokratiske systemer er meget interessant, idet tillid er subjektivt i mennesket. Det er en holdning som ligger i individet, og som er opbygget gennem fortolkning af de hændelser individet bliver udsat for. Hvis vi kan identificere hvilke aspekter, der kan påvirke tilliden hos de mulige brugere af i-demokratiske systemer, så kan vi give nogle tillidsopbyggende værktøjer, hvormed man kan forsøge at opbygge en tillid til både internet-debat og -afstemning som teknologi og den politiske proces som kontekst for disse systemer. Med tillid til den politiske proces forstår

vi altså, at deltagerne skal stole på, at debatter og afstemninger, som de deltager i, bliver brugt af politikerne som grundlag for beslutninger. På figur 1.2 viser vi, hvordan vi opstiller specialets problemstilling med i-demokratisk tillid i fokus.

Meget har betydning for, om i-demokratiske systemer bliver en succes, men vi afgrænser os til tillid relateret til i-demokratiske debat- og afstemningssystemer som omdrejningspunktet for dette speciale. Hvilken betydning har tillid for i-demokratiske systemers succes? er et utrolig interessant spørgsmål, og svaret på dette vil være brugbart for udbydere og udviklere af sådanne systemer. Dette speciale giver et bud på dette komplekse svar.

Problemformulering

Med baggrund i antagelsen om, at der på nuværende tidspunkt er en manglende tillid til i-demokratiske systemer, samt et ønske om at konkretisere underelementerne i begrebet tillid i forhold til i-demokratiske systemer, opstiller vi følgende problemformulering.

Hvordan kan begrebet tillid konkretiseres og operationaliseres i forhold til i-demokratiske debat- og afstemnings-systemer?

Herigennem undersøges følgende:

- *Hvordan bliver tillid italesat i i-demokrati-litteraturen? Og hvordan hænger de fundne tillidsbegreber sammen indbyrdes?*
- *Hvilken betydning har de fundne tillidsbegreber for accept og brug?*

Læsevejledning

Her gives en vejledning til rapportens struktur, som er inddelt efter de kapitler, der vil være at finde. Hvert kapitel vil kort blive beskrevet:

- **Indledning:** Vi har opstillet de problemstillinger, som vi arbejder ud fra, samt den problemformulering, som danner grundlag for vores speciale.
- **Forskningsplan:** Vi begrundet her vores videnskabsteoretiske forståelsesramme og beskriver, hvordan vi metodisk har valgt at gribe specialet an.
- **I-demokratisk tillid:** Dette er det teoretiske kapitel, hvor vi gennem litteraturen beskriver det i-demokratiske felt med fokus på tillid. Vi opstiller slutteligt en tillidsmodel, som er vores opfattelse af sammenhængen mellem litteraturens begreber.

- **Resultater af den empiriske dataindsamling:** Dette kapitel indeholder resultaterne af de to afholdte fokusgrupper. Undervejs sammenholder vi de udvalgte uddrag med tillidsmodellens begreber.
- **Analyse af tillid i forhold til accept og brug:** I analysen fortolker vi uddragene og deres relation til de teoretiske begreber. Her tager vi igen udgangspunkt i tillidsmodellens strukturering af tillidsrelationerne. Sluttelig opsummeres analysens resultater.
- **Konklusion:** Problemformuleringens spørgsmål besvares gennem vores teoretiske og empiriske forståelse af i-demokratisk tillid.
- **Appendix:** Indholder en beskrivelse af vores tilgang til fokusgruppeinterview, hvilke spørgeteknikker vi anvender, samt hvilke grundlæggende spørgsmål vi stiller.

Forskningsplan

I det følgende beskriver vi, hvordan vi forskningsmæssigt griber dette speciale an. Først begrundes vi vores videnskabsteoretiske forståelsesramme, dernæst opstiller vi en model for vores forskningsmetode, hvorigennem vi anvender teori, viden om i-demokratisk tillid og empiri i form af fokusgruppeinterviews til at nå frem til en besvarelse af vores problemformulering. Sluttelig begrundes vi vores valg af deltagere til fokusgrupperne.

Hermeneutisk tilgang

Vi anvender en hermeneutisk tilgang som forståelsesramme for den viden, vi ønsker at opnå gennem specialet. Valget af denne tilgang grunder i tillidens natur, idet tillid er subjektivt i mennesket. Det er en holdning, som ligger i individet, og som er opbygget gennem fortolkning af de hændelser, individet bliver udsat for. Derfor er det naturligt at arbejde med en filosofisk tilgang som hermeneutikken og herigennem få en metodisk tilgang til analysen, som giver adgang til, hvordan folks fortolkninger og holdninger er.

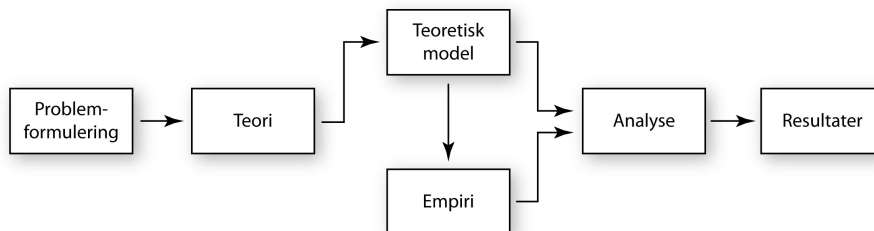
Det at arbejde hermeneutisk er både en induktiv og deduktiv proces, som kan illustreres ved det, der kaldes den hermeneutiske spiral. Denne spiral bevæger sig mellem helheden og delene, og den beskriver altså forholdet mellem den konkrete deludlægning af noget og den forståelseshelhed, som udlægningen befinder sig indenfor. I praksis vil det sige, at vi i analysen tager deludlægninger i form af enkelte uddrag af de empiriske data og fortolker disse ud fra forståelseshelheden, som i starten udgøres af vores teoretiske viden. I takt med at vi fortolker de forskellige deludlægninger, skaber vi gennem erkendelse en større viden om både forståelseshelheden og deludlægningerne. Spiral-bevægelsen er altså en bevægelse mod

erkendelse og viden i en skiften mellem fokus på dele og helhed: Deludlægnin-
gerne giver en større viden om forståelseshelheden, og forståelseshelheden giver
modsat større viden om deludlægningerne.¹

Forskningsmetode

I indledningen beskrev vi tillid, som et begreb vi gennem dette speciale gerne vil
konkretisere og operationalisere i forhold til i-demokratiske systemer. Ønsket om
dette bygger på, at vi med dette speciale gerne vil gøre det lettere at identificere,
tale om og anvende tillids-begrebet og forstå tillidens betydning i i-demokratisk
sammenhæng. Herigennem søger vi at give udviklere og interessenter, der har et
ønske om at udfolde debatter og afstemninger gennem en elektronisk kanal som
internettet, en række tillidsbegreber og viden om tillidens betydning, hvilket, vi
mener, er afgørende for hvor godt sådanne i-demokratiske projekter vil lykkes.

Dette afsnit beskriver, hvordan vi strukturerer specialet på en måde, hvormed vi
kan opnå viden som muliggør en fyldestgørende besvarelse af problemformule-
ringen. På figur 2.1 vises de forskellige overordnede processer, som danner grund-
laget for dette speciale, og det bliver i det følgende beskrevet, hvordan vi griber
disse processer an.



Figur 2.1: Model for vores tilgang til besvarelse af specialets problemformulering.

Problemformulering

Vi har grundlæggende stor interesse i at undersøge tilliden til i-demokratiske sy-
stemer, idet vi har en formodning om, at tilliden til de i-demokratiske systemer er
afgørende for systemernes accept og brug. Hvis vi kan identificere hvilke aspek-
ter, der kan påvirke tilliden hos de mulige brugere af i-demokratiske systemer,

¹(Faye, 2000), p. 13-15

så vil det være lettere at forsøge at opbygge en tillid til både internet-debat og -afstemning som teknologi og den politiske proces som kontekst for disse systemer.

For at forfølge vores interesse er specialets problemformulering netop opstillet med baggrund i, at afdække hvilken betydning tilliden har for accept og brug af de i-demokratiske systemer. For at kunne undersøge dette ønsker vi at undersøge, hvordan tillid bliver italesat i litteraturen inden for området, og hvordan disse tillidsbegreber hænger sammen indbyrdes. Specialets problemformulering er derfor tyrende for vores fokus og resultatet af dette speciale.

Teori

Det teoretiske grundlag for specialet bygges på forskellig litteratur inden for i-demokrati. Da i-demokrati er et forholdsvist nyt område, er udvalget af bøger, som er udgivet om emnet, begrænset. Litteraturen, som vi opbygger specialets teoretiske udgangspunkt ud fra, er derfor primært et større udvalg af artikler, som er publiceret inden for området.² Gennem et litteraturstudie over tillidsrelaterede problemstillinger søger vi at opbygge en række begrebsværktøjer, som vi anvender som et led i besvarelse af problemformuleringens første delspørgsmål: *“Hvordan bliver tillid italesat i i-demokrati-litteraturen? Og hvordan hænger de fundne tillidsbegreber sammen indbyrdes?”*.

Teoretisk model

Vi opstiller en model, for at strukturere de tillidsbegreber vi finder gennem teorien. Denne teoretiske model er vores måde at formidle tillidsbegrebernes indbyrdes relationer på og herigennem skabe en teoretisk referenceramme, som vi anvender gennem specialet. Det er vores måde at gøre teorien tilgængelig på gennem abstraktioner over de fundne tillidsrelationer, som er fremtrædende i teorien. Modellen udgør desuden en vigtig del af besvarelsen af specialets problemformulering, idet den beskriver hvordan de fundne tillidsbegreber hænger sammen indbyrdes.

Empiri

Vores empiri består af to fokusgruppeinterviews, med deltagere der repræsenterer både mulige brugere af de i-demokratiske debat- og afstemningssystemer

²Vi benytter søgning via artikeldatabaser på artikler, der indeholder nøgleord som *e-democracy*, *trust*, *e-voting* etc.

samt mulige udbydere og udviklere af disse systemer. Fokusgruppeinterviewene tager udgangspunkt i den teoretiske model, som repræsenterer relationerne mellem de fundne tillidsbegreber. Modellen udgør herigennem en referenceramme, som har betydning for de spørgsmål og emner, der inddrages ved fokusgruppeinterviewene. Gennem de to fokusgrupper indsamler vi empirisk data med fokus på de deltagendes italesættelser af tillidens betydning i forhold til accept og brug af i-demokratiske systemer, og hermed skabes det empiriske grundlag for dette speciale.

Analyse

Vi anvender en hermeneutisk tilgang til analysen som en måde at opnå viden på gennem anvendelse af den teoretiske model og den indsamlede empiri. Vi gør brug af den hermeneutiske spiral som erkendelsesmetode, hvor vi opnår viden om samlede forståelseshelheder, som udgøres af fremtrædende emner, som er at finde i såvel den teoretiske model som i de empiriske data. Måden, vi opnår denne viden om de enkelte forståelseshelheder på, er, at vi anvender deludlægninger, der har tilknytning til den pågældende forståelseshelhed, og selve forståelseshelheden i en induktiv proces, hvor vi gennem fortolkning arbejder os frem mod erkendelse. Gennem denne analytiske proces finder vi i de empiriske data uddrag, som i forhold til hvert emne bidrager til vores viden om tillidens betydning i forhold til accept og brug af i-demokratiske systemer. En viden der kan bidrage til besvarelse af det sidste spørgsmål i problemformuleringen, som bygger videre på tillidsbegrebernes indbyrdes sammenhæng: *“Hvilken betydning har de fundne tillidsbegreber for accept og brug?”*.

Resultater

Resultatet af specialet består af en besvarelse af den opstillede problemformulering, hvor vi giver vores teoretisk og empirisk underbyggede svar på hvordan tillid bliver italesat i i-demokrati-litteraturen, og hvordan de fundne tillidsbegreber hænger sammen indbyrdes. Herefter svarer vi på hvilken betydning de fundne tillidsbegreber har for accept og brug af de i-demokratiske systemer.

Fokusgruppeinterviewenes deltagere

Vi argumenterer i det følgende for vores valg af deltagere. Da vi for at kunne besvare vores problemformulering har brug for empiriske resultater fra såvel de

i-demokratiske systemers udbydere samt de mulige brugere af disse systemer, vælger vi deltagere, som kan bidrage med brugbare perspektiver på dette. Vi sammensætter en fokusgruppe, som er repræsentativ for de mulige udbydere, og en fokusgruppe hvor mulige brugere af de i-demokratiske systemer er repræsenteret.

Interne deltagere

Fokusgruppen, der repræsenterer de mulige udbydere af de i-demokratiske systemer, er sammensat af fire deltagere:

- **Ulla** er projektleder på i-demokratiprojektet danmarksdebatten ved Center for IT-Anvendelse. Hun har i forbindelse med denne rolle en viden inden for udvikling og anvendelse af i-demokratiske systemer. Udover at være projektleder er Ulla amts- og regionalpolitiker. Vi ser en mulighed for, at hun kan bidrage med udbyderspecifikke holdninger og brugerspecifikke holdninger.
- **Christine** arbejder på informationskontoret på amtsgården, og hun har været projektleder på i-demokratiprojektet nordpol, hvormed hun ligesom Ulla besidder en viden inden for i-demokratiske systemer, som vi ser som brugbar.
- **Bent** har vi inddraget, da han har benyttet et i-demokratisk forum i den kommune, hvor han er borgmester. Vi formoder derfor, han kan bidrage med konkrete erfaringer, og at han derudover i sin rolle som højtstående politiker har en holdning til, hvordan sådanne i-demokratiske systemer skal inddrages i den politiske proces.
- **Finn** er kommunalpolitiker og derudover medlem af amtsrådet. Vi mener, han som menig politiker kan være med til at kaste et andet perspektiv på holdningen til, hvordan de i-demokratiske systemer kan indføres, idet han ikke direkte har arbejdet med udvikling, indførelse og brug af sådanne systemer.

Generelt har vi valgt deltagere på den interne fokusgruppe, ud fra at de skal repræsentere de politikere, som sidder med beslutningen, om hvordan man kan indføre i-demokratiske systemer, samt har en erfaring i, hvordan disse systemer fungerer og er bygget op. Denne erfaring kan enten være hentet gennem brug eller gennem en udviklingssituation.

Eksterne deltagere

På fokusgruppen, der repræsenterer de mulige brugere af systemerne, har vi følgende sammensætning på fem deltagere:

- **Hans** er universitetsstuderende og i gang med sit afgangsprøveprojekt som civilingeniør på afdelingen for proceskontrol. Vi forventer, at han med sin baggrund som civilingeniør har en teknisk tilgang til emnet. Han er derudover fortrolig med teknologi og computere.
- **Anne** blev uddannet sociolog for lidt over et år siden. Hun er nu ansat som koordinator for det fælles koordinationsudvalg i Ny Hjørring Kommune, og hendes baggrund her, mener vi, giver hende en række brugbare holdninger til, hvordan det politiske liv fungerer. Hun har også erfaring med computere, men har ikke samme tekniske indsigt som Hans.
- **Lotte** studerer organisation og strategi, som er en overbygning på HA Erhvervsøkonomi. Lige nu skriver hun speciale i et samarbejde med HK Nordjylland. Hendes baggrund er ikke en universitetsuddannelse, og vi mener derfor, hendes holdninger kan være med til at bidrage med andre perspektiver end de første to deltagere. Hun bruger computer, men har ikke stor erfaring, så også her håber vi på et andet perspektiv.
- **Marianne** er advokatsekretær, hvilket igen kan bidrage med et nyt perspektiv på, hvordan det politiske liv opfattes. Hun har heller ikke stor erfaring med computere.
- **Brian** er medlem af amtsrådet, næstformand for socialdemokraterne i Nordjylland, og er dermed eneste politiker, der deltager på denne fokusgruppe. Vi har medtaget en politiker, da disse også vil være deltagere i debatter og afstemninger i de i-demokratiske systemer. Dermed mener vi, at han kan bidrage med det politiske perspektiv på brugen af sådanne systemer. Til daglig underviser han på AOF.

Deltagerne på denne fokusgruppe er valgt, så de alle har en eller anden grad af erfaring med at benytte computere. I-demokratiske systemer forudsætter en sådan erfaring, mener vi, og derfor inddrager vi ikke personer, som kun har ganske lidt eller ingen erfaring med at benytte computere i deres dagligdag. Vi søger derudover at sprede den uddannelsesmæssige baggrund, så deltagerne ikke gennem deres uddannelse har samme tilgangsvinkel til opfattelsen af det politiske liv.

I-demokratisk tillid

I det følgende kapitel ser vi nærmere på tillid til i-demokratiske debat- og afstemningssystemer, hvor vi først skal se på tillidsrelationer og perspektiver, i-demokratiets interesser, teknologien og mediets betydning og tillid og den politiske proces. Slutteligt repræsenterer vi kapitlets indhold i en model, som udgør et udgangspunkt for forståelse af de indbyrdes relationer mellem kapitlets bestandele. Da vi indledningsvis så nærmere på i-demokratiske debatter, vil dette kapitel primært omhandle tillid til i-demokratiske afstemninger, men debatter vil også indrages relevante steder.

Tillidsrelationer og perspektiver

Vi ser i dette afsnit nærmere på, hvordan tillid kan defineres, og hvordan den indgår i vores hverdag og herigennem har betydning for de i-demokratiske systemer, vi kan stifte bekendskab med. Tilliden er, som vi skal se, medbestemmende for vores handlinger. Tillid sættes i dette afsnit i forhold til de relationer, som den kan indgå i, og her begynder vi på individniveau, samfundsniveau og herefter bevæger vi os op på et abstraktionsniveau hvor de grundlæggende tillidsperspektiver sammenfattes.

På et generelt plan er tillid i sig selv en relationel størrelse og kan siges at indgå i flere forskellige relationer; interpersonelle relationer, relationer mellem individ og flere individer såsom grupper, institutioner og komplekse systemer, såkaldte

ekspertsystemer.¹ Disse tillidsrelationer involverer mindst et individ, der gør sig selv sårbar overfor et andet individ, en gruppe eller institution, der har kapacitet til at forårsage skade eller at bedrage overfor det enkelte individ.² Tillid er en vurdering, som kan begrebsliggøres på to måder; *man har enten tillid eller mistillid* eller *man har en grad af tillid eller mistillid*. Desuden er der den mulighed, at man hverken har tillid eller mistillid til en anden part.

Tillid har betydning i forhold til et individs valg af handlinger, idet tillid forventes at inspirere valget af handling. Mistillid kan for eksempel inspirere til agtpågivenhed og overvågning af relationer, manglende vilje til at samarbejde eller skade relationer. Tillid afspejles af, hvor overbevisende en anden persons, gruppes eller institutions troværdighed er for det enkelte individ.³

Individet kan således have (en grad af) tillid eller mistillid til et andet individ, gruppe eller institution, som kan influere på individets valg af handling.

Tillidens betydning på individniveau

Da tillid har betydning for et individs handlinger, er det interessant at se nærmere på, hvordan tillid kan skabes, samt hvordan tillid kan ændres, da dette kan have en gavnlig effekt i forhold til individets måde at agere på. Tillid til i-demokratiske systemer kan derfor få betydning for, hvordan individer agerer, når de anvender i-demokratiske systemer. Viden om, hvordan denne tillid skabes og forandres, vil være meget brugbar for interne parter i et i-demokratisk system.

Et individs tillid forudsætter, at man kaster sig ud i forpligtelse, en art "tro" som ikke kan reduceres. Tillid flyder ofte sammen med den pragmatiske accept, idet det er en form for handel, som individet slår af med modernitetens institutioner. Når det drejer sig om individers tillid til ekspertsystemer som for eksempel i-demokratiske systemer, sætter tillid parentes om individets begrænsede tekniske viden og om de kodede informationer, der rutinemæssigt påvirker individets liv.⁴ Når det gælder det at skabe tillid til et ekspertsystem, så anvender individet den information, der er stillet til rådighed som for eksempel individets opfattelse af en web-side, til at skabe tillidsrelationer.⁵

Bevidstheden om abstrakte systemers svagheder og begrænsninger er ikke begrænset til tekniske specialister. Dette medfører, at meget få mennesker kan opretholde en urokkelig tillid til de systemer af teknisk viden, som de er i berøring

¹(Levi og Stoker, 2000), p. 2 - (Giddens, 1996), p. 31

²(Levi og Stoker, 2000), p. 2

³(Levi og Stoker, 2000), p. 2

⁴(Giddens, 1996), p. 31

⁵(Carter og Bélanger, 2005), p. 9

med. Alle sorterer bevidst eller ubevidst mellem de konkurrerende handlingsmuligheder, som sådanne systemer (eller en tilbagetrækning fra dem) giver. Gælder det for eksempel elektroniske valgsystemer, afhænger befolkningens tillid til selve valget af tilliden til de, der organiserer valget og til selve teknologien i stedet for en transparent valgprocedure.⁶

Tillidens betydning på organisationsniveau

Ved at se individers tillid i forhold til det samfund de fungerer i, tegner der sig andre tillidsrelationer og muligheder for handling fra organisationers side. Der er ved studier af e-handel identificeret tillidskomponenter som kan betragtes som udgangspunkt for opbygning af tillid fra organisationers side: *Velvilje*, *integritet* og *kompetence*.⁷ Det er begreber som i denne sammenhæng kan defineres som en tillidsbaseret opfattelse af den e-handelsansvarlige organisations pålidelighed og integritet, begreber som også giver mening i i-demokratiske sammenhænge.⁸ Som eksempel på en konkret anvendelse af de tre tillidskomponenter skal statslige organisationer tilkendegive, at den statsansatte både har lysten (*velvilje*) og evnen (*kompetence*) til at levere borgercentreret information og service, som er designet til at imødekomme borgernes behov.⁹ Tillid bliver dermed synliggjort for de, der er i berøring med organisationen.

Tankegangen bag det at skabe tillid på organisationsniveau blandt borgere er, at et samfund med mange krydsende netværksrelationer, samarbejdsnormer og tillid aktørene imellem har lettere ved at skabe kollektiv problemløsning, end samfund der er fattige på den slags ressourcer. Dermed kan tillid tilskrives det, der kaldes den sociale kapital, som er et udtryk for de værdier, samfundet udgør. Tillid skal i denne sammenhæng forstås som en generel tillid borgere og politikere imellem – en “social tillid”.¹⁰

Organisationsmæssige tillidsrelationer har to dimensioner, som kan anskues i forhold til lovmæssigheder givet ved *strukturmæssig garanti* og det institutionelle miljø givet ved *situationel normalitet*. Ved organisationsbaseret tillid er tillid associeret med et individs opfattelser af det institutionelle miljø som for eksempel strukturer, bestemmelser og lovgivning, der får miljøet til at føles sikkert og troværdigt. Denne konstruktion indeholder to dimensioner: Strukturmæssig garanti og situationel normalitet. Strukturmæssig garanti betyder, at man har tillid til strukturer, som garantier, vedtægter, løfter eller andre procedurer er på plads for

⁶(Oostveen og van den Besselaar, 2005), p. 305

⁷(Carter og Bélanger, 2005), p. 19

⁸(Carter og Bélanger, 2005), p. 9

⁹(Carter og Bélanger, 2005), p. 19

¹⁰(Torpe et al., 2005), pp. 101-102

at fremme succes. Situationel normalitet forudsætter, at miljøet i institutionen er normalt, favorabelt, i en passende orden, og at leverandører besidder de førskrevne tillidskomponenter: *Velvilje, integritet og kompetence*. Beslutningen om at igangsætte regeringsfunderede i-demokratiske transaktioner kræver borgeres tillid til den statsorganisation, som udbyder servicen, og borgeres tillid til internettet, som den teknologi hvorigennem de elektroniske transaktioner udføres.¹¹

Tillidsperspektiver

Ved at opløfte i-demokratiske tillidsrelationer til et højere abstraktionsniveau kan tillid siges at fordele sig i interne og eksterne tillidsforhold. Interne tillidsrelationer udvikles mellem serviceudbydere, som ved for eksempel i-valg udgør alle aktører undtagen borgere, og de der er opstillet som kandidater til valget. Eksterne tillidsrelationer stammer fra servicebrugerne som for eksempel borgere og valgkandidater, og de er rettet mod serviceudbydere.¹² Disse interne og eksterne aktører kan have tillidsrelationer, der er givet ved latente eller situationelle forhold.

Latent tillid eksisterer over længere tid og kan være baseret på skrevne fremgangsmåder, regler, lovmæssige rammer, kontraktbaserede overenskomster mellem samarbejdende partnere, og latent tillid kan i disse forbindelser karakteriseres som institutionsbaseret. Latent tillid kan også være baseret på tillidshaverens viden om individuelle aktører eller grupper, som tillidshaveren kan have tillid til. Latent tillid falder højest sandsynligt inden for den organisatoriske kontekst og antages at eksistere hos aktørerne, der er involveret i processen eller transaktionen, som varetages af den latente tillid. Dermed kan latent tillid siges at have en generisk natur, og er en accepteret forudsætning for tillid generelt.¹³

Situationel tillid eksisterer i relativt kortvarige perioder i konteksten af specifikke tillidsrelationer, og genstanden for denne form for tillid er personlige forhold – typisk enkeltindividers. Situationel tillid kan som ved latent tillid være vidensbaseret, men det er hovedsageligt identifikationsbaseret tillid baseret på mindre formelle interpersonelle relationer. Den situationelle tillid kan udspringe af allerede eksisterende latente tillidsrelationer.¹⁴

Opsummerende kan der identificeres en forskel i den latente tillid ved henholdsvis i-demokratiske systemer og traditionelt demokrati, idet der ved det traditionelle demokrati er en større erfaring både tidsmæssigt, men også gennem et stort antal

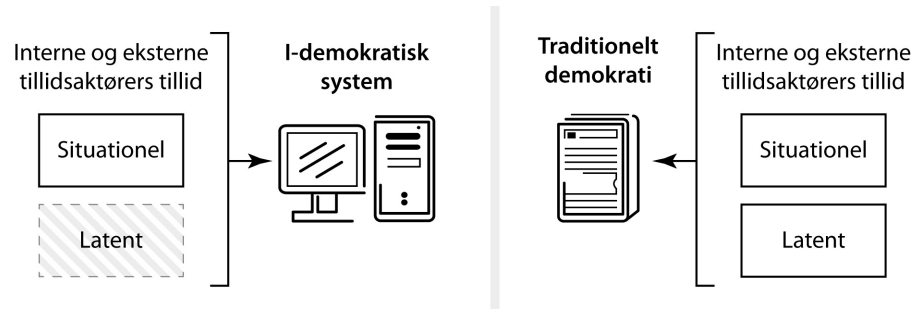
¹¹(Carter og Bélanger, 2005), pp. 9-10

¹²(Xenakis og Macintosh, 2005b), p. 314

¹³(Xenakis og Macintosh, 2005b), p. 314

¹⁴(Xenakis og Macintosh, 2005b), p. 314

debatter såsom borgerhøringer samt forskellige valg. Dermed ligger der en masse erfaringer og oplevelser til grund for opbygning af latent tillid til det traditionelle demokrati. Ved i-demokratiske systemer er der ikke denne erfaring, og der er kun en begrænset erfaring for at deltage i debatter via internettet, hvor internetbaserede valg endnu ikke er blevet en realitet i større politiske sammenhænge.



Figur 3.1: Manglende latent tillid ved i-demokratiske systemer.

Derfor er der ikke særlig mange erfaringer og oplevelser at bygge den latente tillid op omkring, hvilket kan medføre at man dels anvender erfaringer fra lignende medier, som overføres til det i-demokratiske medie, og dels at den tillid, der eksisterer til det i-demokratiske medie, primært er situationel tillid. Den situationelle tillid er dog altid tilstede, hvilket vil sige, at for hver situation eksisterer der en situationel tillid. Dette er repræsenteret på figur 3.1.

I-demokratiets interesser

I det følgende identificeres hvilke interesser, der findes inden for i-demokrati-feltet. Vi skelner mellem på den ene side interne interesser, som dækker over beslutningstagere, udviklere og ansvarlige for debat og valg-systemerne, og på den anden side eksterne interesser, som dækker over brugerne af systemerne – borgere og politikere.

Interne interessenters tillidsskabende rolle

Vi ser på hvilke opgaver, de interne interesser har i forbindelse med at skabe et tillidsforhold til de eksterne interesser. Traditionelle valg-systemer, som er overskuelige og gennemsigtige for borgerne, sætter færre krav til, om der er en offentlig tillid til organisatorerne af valget, end tilfældet er med elektroniske

valgssystemer.¹⁵ Ved i-demokratiske systemer er der altså et øget krav til de interne interessenter om, at de skal skabe et sådant tillidsforhold til de eksterne interessenter. Når et tillidsforhold skal opbygges, bruger mennesker, som beskrevet i afsnittet *Tillidens betydning på individniveau*, de informationer, de har til at opbygge tillidsudledninger.¹⁶ Det har stor betydning for det indledende tillidsforhold, hvordan de interne interessenter præsenterer de i-demokratiske systemer. Dette betyder også, at regeringen bliver nødt til gennem konsekvent og præcis service at forsikre borgerne om, at i-demokrati er både sikkert og gavnligt.¹⁷

Hidtil har der ikke været meget fokus på de sociale og adfærdsmæssige effekter af i-demokratiske systemer. Disse effekter bliver generelt tilsidesat, eller blot studeret overfladisk, og hvis der ikke bliver rettet op på dette, kan resultatet blive, at nye valg-teknologier bliver introduceret uden nogen form for refleksion over de tekniske og vigtigere de sociale og politiske betydninger, som systemerne kan få.¹⁸ Disse overvejelser ligger hos de interne interessenter, og de bør i højere grad have en betydning, for om og hvordan nye systemer bliver indført, hvilket er vigtigt i de situationelle tillidsrelationer. Her kan skabelsen af tillidsrelationer medvirke til at skabe en større latent tillid, som er mangelfuld ved de nye i-demokratiske systemer.

Eksempelvis kan nævnes et problem som fortroligheden af e-valgs-systemer, og hvordan den adskiller sig fra traditionelle valg-systemer. Den traditionelle stemmeboks sikrer vælgerens fortrolighed, men ved elektroniske valgssystemer har der eksempelvis været opstillet valgsteder i kiosker i England, hvor fortroligheden ikke altid blev bevaret på grund af ukorrekt placering af systemet. Derudover er befolkningen ikke vant til denne afstemningsfacon, og i England resulterede det i, at valgpersonalet blev tilkaldt for at guide vælgerne, hvilket igen førte til mindre fortrolige valg end traditionelt.¹⁹ Ved i-valg er det muligt at stemme hjemmefra, og derfor kan en større grad af fortrolighed opnåes. Dermed bliver fortroligheden til systemet forbundet til den enkelte vælgers personlige opfattelse af graden af fortrolighed.²⁰

Hvis de interne interessenter gennem deres rolle ved et i-valg søger at skabe tillid ved den organisationsmæssige tillids to dimensioner strukturmæssig garanti og situationel normalitet, som er beskrevet i afsnittet om *Tillidens betydning på organisationsniveau*, skabes der et godt grundlag for tillid til valgsituationen og til organisationen hos de eksterne interessenter.

¹⁵(Oostveen og van den Besselaar, 2005), p. 305

¹⁶(Carter og Bélanger, 2005), p. 9

¹⁷(Carter og Bélanger, 2005), p. 19

¹⁸(Oostveen og van den Besselaar, 2005), p. 304

¹⁹(Xenakis og Macintosh, 2005b), p. 322

²⁰(Xenakis og Macintosh, 2005b), p. 322

Alt dette fører os frem til, at det er den enkelte vælgers opfattelse af situationen, som er afgørende for tilliden til systemerne. De interne interessenters opgave er derfor at forholde sig til de effekter, som de i-demokratiske systemer kan få, og søge at skabe et tillidsfuldt forhold allerede inden lanceringen.

Tilliden hos de eksterne interesser

I forhold til de eksterne interesser så søger vi at identificere hvilke tillidsforhold, der er gældende i forhold til i-demokratiske systemer. I traditionelle valg afgiver vælgerne deres stemme på papir, og valgmyndighederne optæller resultaterne i hånden. Vælgerne stoler på, at den stemme de afgav præger valget, selvom upræcise krydser ind imellem gør stemmesedlen ugyldig. Men fordi elektroniske valgsystemer er papirløse rejser de et spørgsmål: Hvordan kan vælgerne vide at deres valg af en opstillet kandidat bliver korrekt registreret?²¹

Amerikanerne tror eksempelvis, at i-demokrati har potentialet til at forbedre regeringens virke, men de har bekymringer over at skulle dele personlige informationer med regeringen over internettet, af frygt for at informationerne vil blive misbrugt og fortroligheden vil forsvinde.²² Dette dilemma skal overvindes, og tilliden til de nye valg-teknologier skal skabes, ellers kan det få indflydelse på deltagelsen ved valget og resultatet af valget. Borgerne, som skal vælge, har forskellige grader af tillid til forskellige valg-teknologier, og hvis der ikke er tillid til sikkerheden i ét system, så kan vælgeren være tilbøjelig til at bruge et andet valg-medie, som han eller hun forventer er mere sikkert.²³ At tilliden til sikkerheden af et system har en stor betydning, kan også ses af udtalelser fra adspurgte vælgere. Her viser det sig, at den væsentligste grund, til at folk ikke bruger online valgsystemer, er bekymring over sikkerheden og frygt for valgsvindel. Holdninger som “det åbner døren for for meget svindel med valget” og “stol ikke på det med alt det hacking der foregår” er almindelige blandt de adspurgte vælgere.²⁴

Et af sikkerhedsaspekterne ved denne type systemer omhandler fortroligheden. Som nævnt i afsnittet om de interne interesser er det ved i-valg muligt at stemme hjemmefra, og derfor kan en større grad af fortrolighed opnåes. Men stadig er fortroligheden til systemet forbundet til den enkelte vælgers personlige opfattelse af graden af fortrolighed.²⁵ Så selvom vælgeren kan sidde isoleret og afgive sin stemme, kan der stadig være bekymringer over fortroligheden, hvilket også kan ses i udtalelser fra de adspurgte vælgere. Her var holdningerne at “der er ikke

²¹(Herrnson et al., 2005), p. 278

²²(Carter og Bélanger, 2005), p. 9

²³(Oostveen og van den Besselaar, 2005), p. 305

²⁴(Kenski, 2005), p. 301

²⁵(Xenakis og Macintosh, 2005b), p. 322

kontrol nok endnu, opgiv aldrig den hemmelige stemmeafgivelse” og “alle kan se hvad du stemmer”.²⁶ Dette kan direkte have indflydelse på valgresultatet, da holdninger som adskiller sig fra den generelle offentlige holdning, kan blive tilbageholdt hvis der ikke stoles på fortroligheden af systemet. Et eksempel herpå er et forsøg fra Finland, hvor brugere af et i-valgssystem kaldet CAWI stemte imod medlemskab af NATO, hvilket er den offentlige holdning, hvorimod brugere af i-valgssystemet TruE-Vote, som har en større grad af sikkerhedstillid hos brugerne, i højere grad stemte for medlemskabet og altså turde gå imod den offentlige holdning. Med andre ord tillid til valg-teknologien har en indflydelse på valgadfærden.²⁷

Inden for rammerne af vor tids repræsentative demokrati er der en mangel på demokrati i regeringsformen. Borgernes muligheder for at være deltagende er begrænset til valgprocessen, hvilket fører til lavere interesse i den bredere demokratiske proces blandt borgerne. Lav stemmedeltagelse især blandt unge indikerer manglen på tillid til den nuværende form for demokrati. Brugen af nye teknologier på forskellige funktionelle niveauer af det demokratiske samfund kan måske forbedre borgernes deltagelse og mindske den tilsyneladende demokratiske mangelfuldhed.²⁸ Men hos politikerne ser vi et forbehold over for dette. Politikerne ser de interaktive beslutnings-processer som en trussel i forhold til deres vigtighed: Deres position som de endelige og eneste beslutningstagere med baggrund i det mandat de har modtaget fra deres vælgere. Deres repræsentative rolle trues med at blive nedbrudt: Deres frihed til at prioritere bliver krænket af de interaktive politiske forslag, og den berettigelse disse forslag henter fra deltagelsesdemokrati.²⁹

Denne bekymring er misforstået, da i-demokrati pr. definition er til for at støtte processen – ikke overtage den. Macintosh har en definition af e-demokrati som vi mener er brugbar:

“E-demokrati vedrører brugen af informations og kommunikationsteknologier til at engagere borgerne til at støtte de demokratiske beslutningsprocesser og styrke deltagelsesdemokratiet.”

Her siger hun netop, at når deltagelsesdemokratiet bliver styrket, så støtter det blot demokratiet. Hun fortsætter med:

“Hovedmekanismen i IKT er internettet, som tilgås gennem flere og flere forskellige kanaler heriblandt PC’ere både hjemme og i det offentlige, mobiltelefoner og interaktivt digitalt TV. Den demokratiske

²⁶(Kenski, 2005), p. 301

²⁷(Oostveen og van den Besselaar, 2005), p. 309

²⁸(Xenakis og Macintosh, 2005a), p. 191

²⁹(Klijn og Koppenjan, 2000), p. 375

beslutningsproces kan opdeles i to hovedkategorier: En som tager sig af valgprocessen heriblandt e-valg, og den anden som tager sig af borgernes e-deltagelse i den demokratiske beslutningsproces.”³⁰

Den største forhindring, som i-demokratisk afstemning skal overvinde for at kunne øge den sociale accept, drejer sig om vælgerforbeholdet i forhold til i-afstemningsprocessens integritet. Det er ikke muligt for borgere og politiske kandidater at forstå de sikkerhedsmekanismer, der er bygget ind i i-afstemningssystemerne på grund af disses tekniske kompleksitet. Dette problem bliver større på grund af manglen på gennemsigtighed ved driften af i-demokratiske afstemningsteknologier. At usagkyndige ikke kan forstå sikkerhedsmekanismerne, der er stillet til rådighed, betyder at i-afstemningssystemerne ser mindre sikre ud i deres øjne.³¹ Derfor er det nødvendigt med tillid hos borgere og politikere, til at systemet opfylder de sikkerhedsmæssige krav, samt at det er et værktøj til at styrke processen – ikke til at overtage den.

Teknologien og mediets betydning

Opbygning og vedligeholdelse af tillid til internettet som teknologi for i-demokratiske debat og afstemningssystemer udgør en væsentlig udfordring, som vi følgende undersøger nærmere. Eksterne interessenter, som vælgere og debatører udgør en del af, kan have forskellige niveauer af tillid til forskellige afstemningsteknologier, og dette kan influere på deltagelsen og dermed også resultatet af valget. Hvis man ikke har tillid, til at systemet er sikkert, kan vælgeren være tilbøjelig til, hvis det er muligt, at anvende et andet medium, som han eller hun forventer er mere sikkert. Derfor kræver i-demokratisk deltagelse, at de eksterne interessenter får tillid til mediet og teknologien. Graden af tillid kan influere på beslutningen om i det hele taget at anvende i-demokratiske afstemningssystemer og kan influere på, hvad man stemmer. Tillid er derfor en afgørende faktor for, at i-afstemning kan blive succesfuld.³²

Vælgere har ved anvendelse af papirstemmesedler som traditionelt valgmedie afgivet deres stemme, som valgmyndighederne har optalt manuelt. Denne valgform har været opfattet som sikker, og vælgere er sikre på, at de markeringer de laver på stemmesedlerne afspejler deres tilsigtede stemme, selvom upræcise krydser og forstyrrende markeringer i nogen tilfælde gør stemmesedler ugyldige. Denne sikkerhed gør sig ikke gældende på samme måde ved anvendelse af afstemninger via

³⁰(Xenakis og Macintosh, 2005a), p. 191

³¹(Xenakis og Macintosh, 2005b), p. 320-322

³²(Oostveen og van den Besselaar, 2005), p. 305

internettet. I USA havde vælgere rutinemæssigt antaget, at valgmyndighederne optalte deres stemmer korrekt, indtil valget i USA i 2000. Men fordi de elektroniske valg er papirløse, rejser de elektroniske systemer følgende spørgsmål: *Hvordan kan vælgere vide, at de kandidater de har valgt også bliver registreret nøjagtigt?*³³

Med dette som baggrund ser vi følgende nærmere på internettet og fortroligheden ved anvendelse af denne teknologi og mediets mulighed for gennemsigtighed for de involverede interessenter.

Internettets muligheder og begrænsninger

Resultaterne af flere omfattende undersøgelser med meget forskelligartede emner indikerer, at tillid til internettet er en meget væsentlig indikator for den i-demokratiske indførelse. Borgere, som opfatter pålideligheden og sikkerheden som lav, vil sandsynligvis ikke gå over til i-demokratiske services.³⁴ Studier af engelske e-afstemningsforsøg har vist, at mennesker, der har mistillid, ikke vil øge deres tillid uanset mediet, der interageres gennem. Den positive politiske betydning, som introduktionen af e-afstemningsteknologier kan have på den faldende vælgerstilslutning, har altid været et af de strategiske mål for at anvende forsøg med e-demokratiske systemer. Forsøgene har vist, at det er vigtigt at bemærke, at tilliden til det nye transaktionsmiljø, som e-demokratiske systemer medfører, er relateret til den eksisterende tillid til den oprindelige proces som varetages – debat og afstemning.³⁵ Ved i-demokratiske afstemningssystemer afhænger offentlighedens tillid altså af tillid til de, der organiserer valget, og tillid til teknologien. Dermed påvirker tilliden til valgteknologien vælgenes opførsel.³⁶

I-demokratisk afstemning via internettet muliggør, at klienten, der stemmer, ikke er overvåget ved stemmeafgivelsen, og klienten kan være hjemme, på arbejde, på et bibliotek etc. Registrering kan enten ske fysisk på valgstedet eller elektronisk med en form for digital identifikation. Validering, afgivelse og optælling sker elektronisk. Når det gælder sikkerheden, er sikkerhedskravene til i-valg generelt meget højere end sikkerhedskravene til e-handel. Det at kontrollere stemmeberettigelse, og at ingen kan stemme mere end én gang, er ikke sværere krav at opnå end det at opfylde sikkerhedskravene til en e-handelsapplikation. Men sikring af disse krav og samtidig sikring af andre krav som fortrolighed, universel verificerbar efterkontrollering, har været svært at opnå på en praktisk måde, som er inden

³³(Herrnson et al., 2005), p. 278

³⁴(Carter og Bélanger, 2005), pp. 18-19

³⁵(Xenakis og Macintosh, 2005b), p. 313

³⁶(Oostveen og van den Besselaar, 2005), pp. 305-309

for økonomisk rækkevidde.³⁷

Fortrolighedens betydning

Bekymring omkring sikkerhed og bedrageri er de hyppigste grunde til, hvorfor internetafstemning kan være en kompliceret valgform grundet usikkerheder i den sociale accept. Borgernes bekymring i forhold til fortroligheden ved i-afstemning udgør en betydelig del af de tilbagemeldinger, der viser modstand mod internetafstemning. De, der viser bekymring omkring fortroligheden, begrundet det med udsagn som "Der er endnu ikke nok kontrol, så afgiv ikke din fortrolige stemme" og "enhver kan se hvordan du stemmer".³⁸ Det samme gør sig gældende i USA, hvor befolkningen generelt tror på, at i-demokrati har potentiale til at forbedre måden, regeringen fungerer på, men de har bekymringer omkring det at dele information med regeringen over internettet. De frygter misbrug af den data, de har delt og udviser bekymring i forhold til en faldende grad af fortrolighed.³⁹

Fortrolighed til e-valg afhænger af mange forskellige faktorer. Rækkevidden af muligheder, som er stillet til rådighed via e-afstemningsteknologier, er en af disse. Derfor vil tillid til e-afstemning generelt kunne afhænge af, at nogle teknologier kan levere en bedre fortrolighed for vælgere end andre. Fortroligheden afhænger også af, hvor valget finder sted og i forhold til e-afstemning i offentlige stemmebokse med mulig support fra valgmyndigheden, kan afstemning i hjemmet betragtes som mere fortroligt. Vælgernes fortrolighed er derfor forbundet med den personlige opfattelse, som hver vælger måtte have.⁴⁰

Gennemsigtighed

Man skal fremhæve vigtigheden af den sociale accept af de nye valgprocesser og involveringen af opbygningen af tillid for at opnå dette. Den største forhindring, som i-demokratisk afstemning skal overvinde for at kunne øge den sociale accept, er sagen om vælgerforbehold i forhold til i-afstemningsprocessens integritet. Det er ikke muligt for borgere og kandidater at forstå de sikkerhedsmekanismer, der er bygget ind i i-afstemningssystemer på grund af disses tekniske kompleksitet. Dette problem bliver større grundet manglen på gennemsigtighed ved driften af i-afstemningsteknologier. Ved ikke at forstå sikkerhedsmekanismer, der er stillet

³⁷(Burmester og Magkos, 2003), p. 3

³⁸(Kenski, 2005), p. 301

³⁹(Carter og Bélanger, 2005), p. 9

⁴⁰(Xenakis og Macintosh, 2005b), pp. 322

til rådighed, gør at i-afstemningssystemerne ser mindre sikre ud set fra usagkyndiges perspektiv.⁴¹

Uanset hvilke tiltag, der anvendes for at understøtte introduktionen af i-demokratisk afstemning, kan tillid primært opnås gennem gennemsigtighed. Anvendelsen af open source software gør det mulig for offentligheden at lave en grundig gennemgang af den anvendte kildekode, og mediets udvidede rolle til offentlig tilsynsformål kan forbedre graden af gennemsigtighed og udgøre et grundlag for mere tillid til i-afstemning.⁴²

Tillid og den politiske proces

Mediet har som nævnt i det foregående stor betydning for om befolkningen fatter tillid til de i-demokratiske systemer, og vi ser i det følgende nærmere på betydningen af selve den politiske proces for tilliden til de i-demokratiske systemer.

Som beskrevet tidligere har borgerne hidtil kun haft mulighed for at deltage direkte i den demokratiske proces igennem valg, og det repræsentative demokrati, som vi benytter som regeringsform, har dermed manglet noget demokrati. Her ses i-demokratiske systemer, som udnytter nye teknologier på forskellige niveauer af det demokratiske samfund, som en måde at skabe flere muligheder for deltagelse for borgerne.⁴³ Hvis samfundet får opbygget bedre samarbejdsnormer, flere netværksrelationer og ikke mindst tillid mellem aktørerne, så bliver det også lettere at løse problemer i fællesskab, fremfor hvis tilliden var svækket, og samarbejdet ikke fungerede optimalt.⁴⁴

Men hvis dette skal opnåes, skal borgerne have tillid til, at deres engagement og deltagelse i i-demokratiske systemer bliver hørt af politikerne og dermed bliver en del af den politiske proces. Denne tillid opbygges gradvist, for eksempel ved at regeringens service og betjening af borgerne er konsekvent og præcis. Regeringen kan også lade sig inspirere af de tidligere identificerede bestanddele, som troværdigheden til e-handel er opbygget af: Velvilje, integritet og kompetencer⁴⁵, og lade disse være udgangspunktet for at opbygge tillid blandt borgerne til at i-demokratisk deltagelse har en effekt i den politiske proces.

Politikere tager generelt initiativ til anvendelse og udvikling af interaktive beslutningsprocesser, men de støtter ikke aktivt op om disse systemer, når de anvendes

⁴¹(Xenakis og Macintosh, 2005b), pp. 320-322

⁴²(Xenakis og Macintosh, 2005b), pp. 322-323

⁴³(Xenakis og Macintosh, 2005a), p. 191

⁴⁴(Torpe et al., 2005), p. 101

⁴⁵(Carter og Bélanger, 2005), p. 19

i praksis.⁴⁶ Et bud, på hvad der skal til før it-systemer bliver inddraget i de demokratiske beslutningsprocesser, er følgende beskrivelse, af hvilke opgaver i en i-demokratisk beslutningsproces politikerne skal udfylde.⁴⁷ Opgaverne inddeles efter beslutningsprocessens tre faser:

- *Starten af afstemningen/debatten:* Indledning og legitimering hvor afgørende betingelser formuleres, regler for deltagelse for de der er involveret, støtte initiativer og klarlægning af beslutningsprocessens status.
- *I løbet af afstemningen/debatten:* Aktivt involveret og støttende for at undgå udelukkelse af deltagere, feedback i forhold til og tilpasning af de indledende betingelser, pleje og facilitere konfrontation af forskellige idéer.
- *Afslutning af afstemningen/debatten:* Forene synspunkter og valg af alternativer som en måde at smede flertallige synspunkter sammen med henblik på at fremkomme med konkrete forslag. Herefter udvælge og kombinere attraktive politiske forslag.

Hvis politikerne lever op til og udfører disse retningslinier, er der en større sandsynlighed for, at borgerne vil have tillid til at de debatter og afstemninger, som afholdes i i-demokratisystemet, vil have en indflydelse.

Men der er som tidligere nævnt et problem ved at politikerne kan opfatte de interaktive beslutnings-processer som en trussel i forhold til deres position som de endelige og eneste beslutningstagere, og de mener deres repræsentative rolle trues med at blive nedbrudt.⁴⁸ Før denne holdning ændres vil det være umuligt at få dem til at leve op til ovenstående opgaver.

Opstilling af tillidsmodel

Vi har nu set på forskellige perspektiver, der kan siges at have betydning for tillid til i-demokratiske debat- og afstemningssystemer. Perspektiver der alle muliggør, at vi kan opstille en model for tillidsrelationer til i-demokratiske systemer. Tillidsmodellen er vist på figur 3.2, og vi redegør følgende for modellens indhold.

⁴⁶(Klijn og Koppenjan, 2000), p. 365

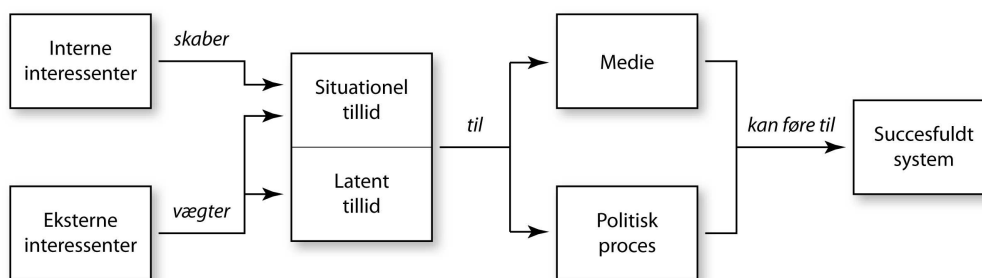
⁴⁷(Klijn og Koppenjan, 2000), p. 384

⁴⁸(Klijn og Koppenjan, 2000), p. 375

Interessenter

Vi skrev i afsnittet om i-demokratiets interessenter, at der er en tvedeling i de i-demokratiske systemers interessenter som består af de *interne interessenter* og de *eksterne interessenter*. De interne interessenter repræsenteres af udviklere, administratører og politikere, der står bag de i-demokratiske systemer, hvor de eksterne interessenter repræsenteres af de mulige brugere af de i-demokratiske systemer, både borgere og politikere. Begge danner udgangspunktet for vores tillidsmodel.

De interne interessenter kan siges at have en tillidsskabende rolle, hvormed de bør søge at skabe tillid til det i-demokratiske system og til den politiske proces. De eksterne interessenter kan siges at have en tillidsvægtende funktion, hvor tilliden eller mistilliden vægtes i forhold til det i-demokratiske medie og til selve den politiske proces, som mediet indgår i. De interne og eksterne interessenter er repræsenteret som modellens udgangspunkt til venstre i modellen.



Figur 3.2: Tillidsmodel udledt af i-demokratiteorien

Tillid

I afsnittet om tillidsrelationer og perspektiver opdeles tillid i henholdsvis *latent tillid* og *situationel tillid*. Den latente tillid udgør den tillid, der eksisterer over lang tid og dannes for eksempel ud fra erfaringer og oplevelser. Den *situationelle tillid* er tillid til i en given situation, hvor tilliden ved anvendelse af i-demokratiske systemer for eksempel kan tage udgangspunkt i den information, der er tilgængelig for den eksterne interessent. Modsat den latente tillid er det muligt at præge den situationelle tillid direkte, da de interne interessenter kan definere og synliggøre de strukturmæssige garantier, der gælder ved det i-demokratiske system og søge at opnå situationel normalitet ved at sikre, at systemets omgivende miljø er favorabelt. Den situationelle tillid kan bygge på den latente tillid, en påvirkning der er individuel, men i og med den latente tillid er indlejret, er det svært at ændre dens

påvirkning. Men gennem vedvarende tillidsskabelse i forhold til den situationelle tillid er det muligt at præge den latente tillid over tid. Den latente tillid bygger på hændelser på både individniveau, i form af de interessenter man interagerer med, samt organisationsniveau, i form af de organisationer der omgiver individet. Den situationelle og latente tillid er ikke uforanderlig, og i-demokratiets interne interessenter har gennem tilliden mulighed have indflydelse på, hvordan de interne interessenter agerer i forhold til de i-demokratiske systemer. Tillid udgør derfor en vigtig del af vores tillidsmodel.

Medie

Anvendelsen af det i-demokratiske debat- og afstemningssystem og internettet som medie er i i-demokratisk sammenhæng genstand for interessenternes tillid. Det gælder både tillid til internettets muligheder og begrænsninger, fortroligheden og gennemsigtigheden som beskrevet i afsnittet om teknologien og mediets betydning. De organisationelle tillidkomponenter, *velvilje*, *integritet* og *kompetence* indgår som mediespecifikke komponenter i tillidsmodellen, idet de omhandler særlige måder at synliggøre tillid fra de interne interessenters side, som er afhængige af internettet som medie. Vi ser ligeledes strukturmæssig garanti og situationel normalitet som mediespecifikke dimensioner, idet begge kan rettes mod de i-demokratiske systemer. Gennem strukturmæssig garanti kan man definere lov-mæssigheder, der er gældende for anvendelse af i-demokratiske systemer og synliggøre disse. Desuden er det gennem situationel normalitet muligt at præge det miljø, der omgiver de i-demokratiske systemer.

Politisk proces

Den politiske proces kan ligesom mediet opfattes som genstand for interessenternes tillid, og her er det i høj grad op til de interne interessenter at sikre at de i-demokratiske systemer får en politisk betydning. Regeringen bliver blandt andet nødt til, gennem konsekvent og præcis service, at forsikre borgerne om at i-demokrati er både sikkert og gavnligt. Fra de eksterne interessenters side får de i-demokratiske systemer først betydning, når disse interessenter har tillid til, at deres engagement og deltagelse i i-demokratiske systemer bliver hørt af politikerne, og dermed bliver en del af den politiske proces. De interne interessenter har således opgaver, der har afgørende betydning for tilliden til systemerne, og om de får del i den politiske proces.

Succesfuldt system

De interne interessenters skabelse af tillid og de eksterne vægtning af denne i forhold til mediet og den politiske proces udgør et vigtigt grundlag for et succesfuldt i-demokratisk system. Da tilliden er afgørende, for om de i-demokratiske systemer vil blive accepteret og brugt, er sidste del af tillidsmodellen repræsenteret ved det succesfulde system.

4 Resultater af den empiriske dataindsamling

I det følgende præsenterer vi de empiriske resultater, der ses som væsentlige i forhold til tillidsmodellen. Indledningsvis vises de deltagendes holdninger til de i-demokratiske systemer, hvilket udgør konteksten for de efterfølgende resultater. Disse resultater strukturerer vi ud fra de i-demokratiske udbyderes skabelse af i-demokratisk tillid og de mulige brugeres vægtning af i-demokratisk tillid.

Konteksten ifølge fokusgruppedeltagerne

På begge fokusgrupper omhandler de indledende spørgsmål og dermed diskussionen deltagernes holdninger til i-demokrati, og hvad de ser som perspektiverne for disse systemer. Derfor præsenterer vi i det følgende deltagernes bud på hvad konteksten for i-demokratiske systemer er, for på den måde at sætte rammen for dette kapitel som indeholder præsentation af de empiriske resultater.

Der bliver italesat en række perspektiver i forhold til internettet som en måde at deltage i demokratiet på. Hans mener, at det vil være et naturligt skridt:

Hans (6:23): Jeg synes det virker som det næste naturlige skridt egentlig, fordi, som du selv siger, internettet har vist sig at være velegnet til mange forskellige formål, som man før betragtede som værende formål, man var nødt til at bevæge sig fysisk for at gøre [...] vi har

teknologien til det, så hvorfor ikke egentlig forsøge at tage skridtet videre og så lave et demokrati over nettet.

Han taler ud fra rollen som ekstern interessent og sammenholder demokrati over nettet med andre formål, som internettet har vist sig nyttigt til. Dette synspunkt bliver fulgt op på af Anne:

Anne (10:55): Jeg er enig i Hans' betragtning, med at jeg synes det er et meget naturligt skridt at tage og begynde at stemme blandt andet til folketinget. Og sådan set vil jeg også gerne følge op på noget af det, du [red. Brian] lige har sagt, jeg vil sige sådan at jeg ser det ikke som at man skal udskifte det ene system med det andet, jeg ser at de to ting skal supplere hinanden.

Hun taler også ud fra rollen som ekstern interessent, og udtrykker enighed med Hans' vurdering af i-demokrati som et naturligt skridt at tage. Hun ser dog denne nye deltagelsesform som et supplement til det traditionelle demokrati. Brian udtrykker, at der for ham endnu er et stykke vej:

Brian (24:54): Altså for mig der er der stadigvæk i hvert fald et langt stykke vej, før jeg kunne forestille mig at det skulle være en gang på måde [red: at stemme på] Altså til folkehøringer og sådan noget, der vil jeg sige det er genialt

Her taler han ud fra rollen som ekstern interessent, og vi ser udtalelsen i forhold til tilliden til mediet. På den anden fokusgruppe nævner Bent også internettet som en supplement eller en ny kanal:

Bent (10:03): jeg vil da sige at internettet det er jo bare et supplement og det er jo en ting mere - vi har aviser, vi har radio det er klart at internettet er en ny kanal som så skal bruges

Han tilkendegiver, at et nyt medie som internettet skal bruges lige så vel, som man bruger aviser og radio, hvilket vi sætter i sammenhæng med tillid til mediet. Herudover taler Ulla om, at man på internettet har en række andre muligheder end i de traditionelle kanaler:

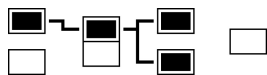
Ulla (15:09): Bent har ret, det er et supplement, men på nogen måder er det jo også et bedre værktøj, f.eks. tredje limfjordshøringen var et meget bedre værktøj på nettet end borgermøderne var, fordi på nettet

der kunne du sidde og se visualiseringer, og der var sådan nogen prioriteringsspil osv. så du kunne sådan set egentlig sidde og lege med det derhjemme selv og blive klogere på det, så kunne man jo, hvis det var at man var meget interesseret, enten tage til et borgermøde der og give sin røst til kende, man kunne også indlevere et hørings svar via nettet, det var der faktisk rigtig mange der gjorde, det tror jeg faktisk de fleste svar kom ind på nettet dengang, og på den måde kan man faktisk bruge det meget meget aktivt i den demokratiske proces.

Hun kalder det for et bedre værktøj og fremhæver nogle af de ting, som internettet ifølge hende er bedre til end traditionelle medier. Herudover fremtrækker hun, at det kan spille en rolle og kan bruges i den demokratiske proces. Denne positive vinkel sætter vi også i forhold til tilliden til mediet.

Med disse udtalelser har vi fået sat en række perspektiver på, hvordan fokusgruppedeltagere ser mulighederne de i-demokratiske systemer. Vi har med andre ord ladet uddragene skabe den kontekst, hvori vi i de følgende afsnit vil præsentere uddrag, som i højere grad kan relateres til tillid i forhold til mediet og den politiske proces.

Intern skabelse af i-demokratisk tillid



Ifølge tillidsmodellen er de interne interessenters rolle at skabe et grundlag for den i-demokratiske tillid. I dette afsnit præsenterer vi derfor perspektiver fra fokusgrupperne, som kan relateres til de interne interessenter og deres skabelse af situationel tillid til på den ene side de i-demokratiske systemer samt på den anden side den politiske proces, som danner konteksten for systemerne. Empirien er udvalgt fra begge fokusgrupper, og resultaterne i dette afsnit indeholder dermed udtalelser fra de interne interessenter såvel som de eksterne interessenter.

Interne interessenter

Tillidsmodellens udgangspunkt er systemernes interessenter, og de interne interessenter nævnes flere gange gennem de to fokusgrupper. Begrebet interne interessenter dækker som beskrevet over udviklerne og udbyderne af de i-demokratiske systemer. Men også administrationen af systemerne ligger hos de interne interessenter. De følgende uddrag belyser netop et behov for administration af de i-demokratiske systemer og dermed et behov for intern deltagelse:

Brian (1.11:28): Man kan godt have nogle åbne forummer, hvor der bare bliver debatteret, men hvis man skal lave nogle borgerhøringer med afstemning, så skal der være [...] en administration, der så trækker de væsentlige indlæg ud, og sammen med afstemningen leverer dem videre til de politikere, der skal træffe beslutningen, fordi hvis ikke der er det, så bliver det meningsløst

Her beskriver Brian, hvad de interne interessenter i form af administratorer har af opgaver. Hvis det i-demokratiske forum fungerer som en åben debat, er opgaverne minimale. Men fungerer forummet som en høring, er der et krav om administration, da det ellers bliver meningsløst. Dermed ser vi også administration som nødvendigt, før tilliden til systemets betydning kan blive opbygget. På spørgsmålet om, hvem der skal administrere de i-demokratiske systemer, svarer Bent følgende:

Bent (52:57): der kan jeg sige at hals.dk, der er det kommunen der styrer den, og vi har jo så, og sådan er det jo, vi kan jo ikke redigere fordi så censurerer vi, vi har dog gjort det, at vi har en web-master, der sådan særlig grove indlæg altså injurierende og personlige og sådan nogen ting, der har været en tre fire indlæg, der er blevet censureret væk på grund af, at de var grovartede [...], hvis nu foreninger vil køre videre, så kunne de jo sådan ligsom prøve at redigere lidt i det [...], jeg tror ikke, man kan have en uredigeret avis så at sige, der er interessant at læse, det er jo det, journalisterne de er jo dygtige, den måde de kan få det tingene stillet op på, det gør jo at man læser.

Dette indlæg omhandler, hvem der skal moderere debatterne, og om dette skal gøres. Bent nævner, at når kommunen er de interne interessenter, så kan de ikke censurere, med mindre det er eksempelvis injurierende indlæg. Dette mener vi forholder sig til tillid, da borgerne eller de eksterne interessenter har en tillid til, at alle synspunkter er gyldige for en offentlig myndighed. Altså kan debatterne styres fra kommunal side med en web-master, men ikke modereres som tilfældet ville være hvis en forening stod for administrationen.

Situationel tillid til mediet

Den situationelle tillid til mediet er i modellen beskrivende for de former for tillid til det enkelte system, som vil kunne tilskrives mediet. I det følgende vil denne situationelle tillid blive sat i forhold til de interne interessenter, og dermed fokuseres på, hvordan disse kan være med til at skabe den situationelle tillid til det enkelte system.

I-demokratisk sikkerhed

Den i-demokratiske sikkerhed er en del af den situationelle tillid til mediet og har en betydning for, hvordan den samlede tillid til et i-demokratisk system er. Da vi i denne del beskæftiger os med de interne interessenter, fokuserer vi på den tillid, man som intern interessent kan være med til at skabe.

I fokusgrupperne er der, når det drejer sig om sikkerhed ved anvendelsen af i-demokratiske systemer, stor fokus på den demokratiske sikring af, at man kun må stemme én gang. En sikkerhed som skal være på plads, før et i-demokratisk afstemningssystem kan være brugbart. På fokusgruppen med de interne interessenter taler Ulla om denne sikkerhed:

Ulla (27:32): kan vi komme så langt, at man kan lave et afstemningssystem, hvor [...] du stemmer digitalt, hvis du vil det, og samtidig være sikker på at hvis man går ned i stemmelokalet og vil stemme ved almindeligt gammeldags kryds, at man så ikke gør det to gange, så tror jeg vi er ved at være der henne, hvor vi så får en større del med i en proces.

I dette uddrag omtaler hun et tænkt eksempel, hvor man i et afstemningssystem, som skal supplere traditionelle afstemninger, skal have sikkerhed for, at man ikke kan stemme begge steder. Dermed skal man som intern interessent eller udbyder af systemet have tillid til, at mediet kan garantere denne sikkerhed. Også på fokusgruppen med de eksterne interessenter bliver tilliden til sikkerheden italesat:

Anne (20:42): Hvordan sikrer man, at en person ikke både stemmer over internettet og også går ned og afleverer en stemmeseddel rent fysisk.

Her italesætter Anne samme problematik som Ulla ovenfor. Hun taler om, at man skal have fundet et system, som sikrer at dobbelt stemmeafgivelse ikke kan finde sted. Til dette supplerer Hans med en teknologisk tilgang til sikkerheden ved afstemningen:

Hans (21:07): Det problem det synes jeg virker som, det kan løses med simpel teknologi, simpelthen, på en eller anden måde, det behøver ikke være manuelt, selvom du lægger et kort i automaten, så kan der jo godt være noget elektronisk registrering af det, der kan sagtens sidde en lille chip i et valgekort. Så det problem kan man hurtigt løse vil jeg vurdere.

Her taler han om at teknologien, som kan sikre, at ovenstående ikke kan finde sted, er simpel. Han har med andre ord tillid til, at mediet kan varetage dette sikkerhedskrav. Vi mener derfor, uddraget er interessant, da en sådan tillid er væsentlig for de interne interessenter at få skabt. Men der er også andre perspektiver, end sikring af at man kun kan stemme én gang, hvilket ses i følgende uddrag, som er fokuseret på de i-demokratiske systemers risiko for hackerangreb. Dette bliver sat i forhold til risikoen ved det traditionelle valgsystem:

Hans (32:49): Det er et distribueret system, det vil sige, der kan ske fejl helt ude i de små led, men det samlede system fejler ikke, men hvis vi har et elektronisk system, så har vi et centraliseret system, det vil sige et eller andet sted, der ligger der en database med de her data, og der skal ikke mere end én dygtig person til at gå ind og vende op og ned på det hele.

Her nævner han at hvis et centraliseret elektronisk system skal kunne fungere, så kræver det at det ikke kan hackes. Dette kræver, at de interne interessenter får skabt tillid til at deres udnyttelse af mediet er sikkert. Hertil supplerer Marianne ved at tale om løsning af problematikker omkring systemnedbrud:

Marianne (39:30): Hvis det nu er, at der sker det her store katastrofenøget, at alting går ned og vi kan ingenting, altså så er det vel også noget med, at man går ind og siger, okay det er konstateret, at alt er gået ned i hele landet (**Hans**: vi udskyder), vi tager en dag mere, eller vi tager to dage mere, eller hvad der skal til, det må vel også, så fleksible er vi vel også.

Her taler Marianne om det tilfælde, at et centraliseret system skulle fejle, og resultatet ikke kan bruges. Hvis løsningen er en ny eller forlænget afstemning, vil det kræve, at de interne interessenter får skabt tillid til at systemet virker i den følgende afstemningsproces.

Organisationel velvilje, integritet og kompetence

En anden del af den situationelle tillid til mediet er organisationel velvilje, integritet og kompetence. Med andre ord de interne interessenters kompetencer når det drejer sig om digital kommunikation:

Lasse (1:19:50): hvad har det af politisk betydning og social betydning? Har de overvejelser betydning for systemerne, for om de bliver

indført eller hvordan de bliver indført

Finn: det tror jeg da de gør, vi arbejder jo meget med det nu i den nye region, hvor vi prøver på at gøre os endnu mere klædt på til at kunne deltage i den digitale [...] i hele den digitale kommunikation [...] stortset så er folk indstillet på, at der er det her, der skal prøves af i det nye regionsråd, og det kommer helt klart, og det skal det også, og jeg synes at vi skal skubbe på

Ulla: der er en accept af, at det er fremtiden ikke, altså det der med de digitale dagsordner den kommer vi til, den begynder vi at tage hul på nu også hos os.

Her taler Finn om de interne interessenter og giver et konkret eksempel på, at indstillingen blandt medlemmerne i det nye regionsråd er positiv. Ulla følger det op ved at sige, at der er en accept af, at den nye teknologi er fremtiden. Da deltagerne på denne fokusgruppe er interne interessenter, siger deres positive holdninger noget om den organisationelle velvilje og kompetence. Udover disse kompetencer taler Christine i det følgende om en sikkerhedsmærkning af de i-demokratiske systemer:

Christine (39:44): man har forskellige mærker, det økologiske ø-mærke og hvad der ellers er af forskellige ting, jamen hvis man havde sådan et mærke for [...] sikkerhed og sådan digital standard et eller andet, og man ligsom havde fået oparbejdet en tillid til det der mærke, så tror jeg det vil være rigtig godt, altså hvis det var noget forbrugere kender, men ellers afsender er jo også et mærke i sig selv, og hvis det er en afsender man har tillid til, så tror jeg da nok at man får brugt systemet (**Lasse:** og det var der hvor det helst skulle være en) en myndighed.

Hun italesætter at et mærke, som symboliserer at den udbydende organisation opfylder sikkerhedskrav og gældende standarder, kan skabe tillid til systemet. Derudover nævner hun, at tillid til organisationen selv er vigtig, hvilket vi netop ser i forhold til organisationel velvilje, integritet og kompetencer. Brian kan med den følgende udtalelse supplere tanken om en sikkerhedsmarkering:

Brian (17:43): Hvordan ville man have det, hvis nu det var Berlusconi der ejede det it-firma, der stod for sådan en afstemning, altså vi så også hvor mange af de stemmer, der var i de elektroniske maskiner, der blev kendt ugyldige.

Her giver han et tænkt eksempel på en udbyder af valget, som de eksterne interessenter ikke har tilstrækkelig tillid til. Dermed understreger han vigtigheden af, at organisationen har befolkningens gunst. Et andet internt perspektiv omhandlende krav til de interne interessenter kommer fra Anne, som er en af de eksterne interessenter:

Anne (49:37): Jeg tror ikke at det handler om, om de her debatforummer, altså jeg tror det kan være med til at fordre, men det handler også om, at de folk der sidder i den anden ende, er nogen man gider diskutere noget med.

Her omtaler hun, at de andre deltagere på debatten skal være personer, som man gider diskutere med, og da disse personer kan være politikere, ser vi dette i sammenhæng med den organisationelle velvilje.

Situational tillid til den politiske proces

I forhold til den politiske proces, som udgør de i-demokratiske systemers kontekst, så fremkommer der interessante perspektiver, på hvordan i-demokratiske systemer kan få del af den politiske proces. Men for at de i-demokratiske systemer får betydning kræves der en indsats, og i forbindelse hermed belyser interviewdeltagere de interne interessenters rolle i at gøre systemerne til en del af den politiske proces.

I-demokratiske systemers politiske betydning

I forhold til de i-demokratiske systemers politiske betydning giver Brian sit bud på, hvordan man som intern interessent kan anvende systemet:

Brian (1.04:57): Der vil også være nogle [...] mindre afgørende sager, som er vigtige, men netop som er med til at ændre holdningen for, hvordan skal vi udvikle vores samråd [...], så lægger vi det på internettet, og man kan være med til at debattere det i en periode.

Han taler om en holdningsændring, til hvordan samråd skal udvikles, og han supplerer med et konkret forslag til, hvordan en mindre afgørende sag kan blive lagt til debat og være med til at ændre holdningen. Vi ser dette i sammenhæng med tillid til den politiske proces. En sådan høring kræver identifikation af brugere, hvilket han taler om i det følgende uddrag:

Brian (1.05:39): (red. om høringer på nettet): Der må man ikke være anonym, fordi så mister man tilliden til det, fordi så kan man igen risikere, at folk de kommer bare med en (**Hans**: ja) en yderliggående holdning (**Hans**: det er rigtigt) bare for at provokere (**Jens**: ja), respekten den er der først i det øjeblik, man er den person man er.

At have muligheden for anonymitet kan ifølge ham medføre manglende respekt, så skal man have respekt, skal man stå ved, hvem man er. Dette, mener vi også, hænger sammen med tilliden til den politiske proces. Identifikations-problematikken fremgår også af det følgende uddrag:

Brian (1.12:15): Hvis der skal være mening med, at man har en høring, så må man også forvente, at dem der lægger indlæg ind med sit eget navn under, at så er det fordi, at man bliver hørt i den høring, og det er derfor, der skal være stor forskel på noget, der bare er debat, og så noget, der er en høring og afstemning på.

Her nævner han en skelnen mellem en debat og en høring, hvor høringen kræver, at man sætter navn på sine indlæg. Dette ses også i forhold til den politiske proces, da han omtaler en forventning om at blive hørt. En net-høring kræver ifølge Anne og Lotte, at man får fortalt hvad en høring er, og hvad der skal til for at deltage:

Anne (1.37:07): Men jeg tror det er væsentligt det der med at få fortalt, hvad er en høring, hvordan bliver den brugt, hvordan deltager man og sådan noget.

Lotte: og hvad kræver det af en at deltage, altså hvad skal man have sat sig ind i inden, man bliver vel nok på en eller anden måde nødt til at have en baggrundsviden inden man går ind og deltager der.

De ser det som væsentligt, at man får formidlet til borgeren, hvad en høring dækker over, og hvordan man deltager. Dette ses i sammenhæng med de interne interessenters skabelse af tillid. I forhold til hvem der skal stå for igangsættelsen af disse høringer og efterfølgende opfølgning siger Bent:

Bent (1:06:18): myndighederne har nogen forpligtelse til at starte nogen, jeg ved ikke med at starte nogen debatter, men i hvert fald de høringer, regionplan, lokalplan og sådan nogen ting der, og de bliver jo så også fulgt op for der bliver jo taget en beslutning [...] vi har da gode erfaringer med de debatter vi så at sige selv har startet at, det synes vi selv, at det har foregået mere lødigt end de der fronterende debatter.

Her nævner Bent, at der ved net-høringer ligger nogle opgaver hos myndighederne i forhold til at starte høringer og følge disse op. I forhold til om udførelsen af disse opgaver har en afgørende betydning udtrykker de deltagende enighed:

Lasse (1.12:35): Betydningen af at de her opgaver eller ansvarsområder, at de bliver udført, hvor stor betydning har det for, om I vil gå ind og benytte sådan et system, hvis man siger, at det ikke er en debat men en eller anden høring?

Brian: Det er altafgørende

Hans: Ja hvis det er en decideret høring, så er det altafgørende

Anne: Ja

Her taler de ud fra antagelsen om, at dialogen, som foregår i systemet, bliver kaldt en høring, og de nævner det som altafgørende, om administratorernes opgaver bliver udført.

Interne interessenters rolle

Vi så i det forrige afsnit, at interne interessenter i form af myndigheder kan tillægges opgaver såsom at starte net-høringer. I dette afsnit ser vi nærmere på sådanne opgaver, som tillægges de interne interessenter. Deltagerne, der repræsenterer interne interessenter, udtaler sig på følgende måde om betydningen af i-demokratiske systemer:

Bent: forudsætningen for at man har den demokratiske deltagelse, det er at man har informationen

Ulla: det er at man har informationen, ja

Finn: det får en væsentlig betydning netop på den demokratiske deltagelse og på at være med til at tage beslutninger, fordi der er ingen tvivl om, at det at brugerne at borgerne har så let ved at komme ind inden beslutningerne tages, det får en indflydelse på beslutningerne, men det må jo også være det rigtige, men det får helt sikkert en betydning, og jeg synes også at det skal have det [...], vi skal bare finde en teknisk måde, sådan at vi får stort set alle med [...], og dem vi ikke får med, skal på en anden måde kunne kontaktes og få mulighed for det.

Her nævnes det af de interne interessenter, at de ser en øget informationsgrad som en måde, i-demokratiske systemer kan skabe deltagelse på. Dette har forbindelse til betydningen af systemerne i den politiske proces. De i-demokratiske systemer

skal have betydning for de beslutninger, der tages, men det sker ikke af sig selv. Der skal ifølge Ulla være nogen til at hjælpe:

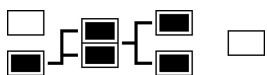
Ulla (1:03:05): hvis man sætter en debat i gang f.eks. via sin kommune eller et eller andet udvalg, så har man i hvert fald som politiker eller den politiske ledelse den opgave at følge den op og tage det alvorligt, det folk de skriver, og så tage det med ind i sine overvejelser, og der synes jeg, at man har en forpligtelse til at runde det af, kan man sige, man kan ikke sende en debat ud og så ikke følge den op, det holder simpelthen ikke, det er at snyde folk, det er ikke demokratisk, så tager man ikke demokratiet alvorligt. Om man decideret som enkeltstående politiker har til opgave at sætte debatter i gang, det kan jeg være sådan lidt tvivlende overfor, det tror jeg mere er et personligt spørgsmål, om hvordan man nu har det med det som politiker. Man har i hvert fald en forpligtelse til, hvis man er med til at sætte det ud, at man så også deltager.

Ifølge Ulla har man som politiker en forpligtelse til at deltage, hvis der er meldt ud, at det i-demokratiske system skal fungere som et dialogværktøj mellem borgere og politikere. Dette forbinder vi med de interne interessenters skabelse af tillid til den politiske betydning. Christine tillægger også denne politiske deltagelse i debatten betydning:

Christine (1:05:06): de gange, hvor der har været en politiker der har svaret på noget med et svar som “det vil de lige undersøge nærmere” eller “det er et godt synspunkt det vil jeg tage med videre”, så har der faktisk været rigtig god respons, man behøver ikke altid at komme med et klart svar på noget, men kan også godt sige, at det synspunkt vil jeg tage videre i mit arbejde [...], de debatter jeg har set, der har det været utroligt godt, at man sådan lige markerer, at man er tilstede, og at man har læst de forskellige ting.

Her italesætter hun, at der er mange måder for en politiker at deltage på og tilkendegive sin opmærksomhed på. Blot er det vigtigt, at de eksterne interessenter kan se at politikerne er til stede, og at der sker en eller anden form for feedback er således vigtig.

Ekstern vægtning af i-demokratisk tillid



Ifølge tillidsmodellen dannes en tillidsrelation mellem de eksterne interessenters vægtning af tillid til mediet samt til den politiske proces. Vægtningen, som er en del af denne relation, er beskrivende for den tillid, der dannes eller påvirkes afhængigt af mediet, eller den politiske proces, som er genstand for de eksterne interessenters tillid. I det følgende præsenteres de dele af empirien, som er sigende for denne vægtning af tillid, og her tages udgangspunkt i uddrag fra de to fokusgrupper, der indeholder perspektiver, som kan siges at være tilhørende de eksterne interessenter.

Situationel tillid til mediet

De eksterne interessenters situationelle tillid er ifølge tillidsmodellen den tillid, som er i en given situation, der inddrager det i-demokratiske system. Det kan for eksempel være den tillid eller mistillid, der eksisterer i den situation, hvor man afgiver en stemme. Mediet er én af genstandene for de eksterne interessenters situationelle tillid, og det har i sig selv en tillidsskabende effekt. Mediet er i tillidsmodellen beskrivende for både det i-demokratiske system og den teknologi, der kan anvendes i forbindelse med dette system. Eksempler på sådanne teknologier er internettet og digital signatur.

De eksterne interessenters situationelle tillid til mediet bliver omtalt flere steder i interviewene og omhandler forskellige aspekter, som deltagerne mener systemerne skal opfylde, for at de i den enkelte situation vil benytte dem. At det er situationel tillid ses ved, at der relateres til enkeltstående situationer såvel tænkte situationer som konkrete situationer, som deltagerne har oplevet.

Det følgende uddrag omhandler netop en tænkt situation, hvor Marianne taler om tilgængelighed og overskuelighed ved i-demokratiske systemer. Både tilgængelighed og overskuelighed udgør en del af tillidvægtningen til mediet, idet individet anvender den information, der er stillet til rådighed, for at kunne vægte den situationelle tillid:

Marianne (1.18:34): Det skal simpelthen være sådan, at ham der lige er begyndt at gå til computerkursus i en alder af 59, at han med det samme kan se, at det her det er til at gå til, at det ikke er sådan noget med, at her er alle mulige forskellige muligheder, og så er der lige

det her, og du kan også det her og det her, den der overskuelighed er virkelig virkelig godt nok vigtig.

Uddraget inkluderer en ekstern interessent på 59 år, der er i en situation, hvor vedkommende vil anvende det i-demokratiske medie, og Marianne ser det som værende vigtigt at det i-demokratiske system er nemt at tilgå. Lotte følger op på perspektivet om mediets tilgængelighed og overskuelighed med en udtalelse om logisk navigation:

Lotte (1.24:30): Forsiden er vel i og for sig også ligemeget, det er jo mere hvad der så sker, når man trykker sig ind under de fem øverste [...], man kan trykke sig ind på afstemning og debat, altså hvordan siderne så fungerer, om man føler at man kan finde rundt i det her, eller at det er mere forvirrende, altså det skal være ligesom der er en logisk rækkefølge, hvordan man kommer ind til debatten, og hvordan man kommer ind til afstemningen, uden at man skal søge for meget frem og tilbage.

Dette uddrag er en forlængelse af den tænkte situation, som Marianne taler om i det forrige uddrag, og den inkluderer et eksternt perspektiv i forhold til en tænkt situation, som handler om oplevelserne ved et i-demokratisk system i en brugssituation. Men hvor tilgængelighed og overskuelighed ses som elementer, der har en vigtig betydning for i-demokratiske systemer, så er der andre aspekter, som er unikke for denne type systemer. Christine taler i det følgende uddrag om datasikkerhed:

Christine (38:58): og i forhold til valg så er det meget det der spørgsmål om tillid, fordi der er så mange ting, der bliver registreret, og man har ikke lyst til at udlevere cpr-nummer og sådan nogen ting, så man skal, før man trykker på knappen og afgiver sin stemme [...], være helt sikker på at det bliver brugt ordenligt, at de oplysninger ikke bliver misbrugt.

Uddraget indeholder eksterne interessenters vægtning af situationel tillid til mediets datasikkerhed i den situation, hvor den eksterne interessent afgiver sin stemme. I afsnittet omkring den latente tillid til mediet på side 52 inddrager vi flere citater omkring denne datasikkerhed, som forholdes til den latente tillid fremfor den situationelle tillid.

Brian italesætter i det følgende uddrag fortrolighed som en sikkerhed for demokratisk afstemning, hvilket sættes i forhold til de eksterne interessenter i en valgssituation. Fortroligheden ved anvendelse af et i-demokratisk afstemningsmedie ser vi som vigtig for vægtningen af den situationelle tillid:

Brian (12:34): Hvordan vil man sikre sig, at det er en hemmelig afstemning? [...] At der ikke står ti på nakken af en samtidig med at man stemmer.

Hans: du mener at folk bliver presset til i deres eget hjem [...] til at foretage et valg de ikke kan stå inde for?

Brian: Ja altså for mig er der en brist i demokratiet, ved at der står nogen og kigger over skulderen på en. Selvfølgelig kan folk selv sige fra, men der vil også være et problem i forhold til det.

Lotte udtaler i forlængelse heraf:

Lotte (13:28): Så må man tage sine forholdsregler, og så gå ind i sit eget lokale og gøre det, du [red. Anne] siger at sådan vil du gøre det derhjemme, altså sådan ville jeg også selv gøre det, men jeg synes også man må snakke om påvirkning, er der ikke påvirkning i forvejen [...], påvirkning det er mange ting, det kan godt ske der, men det kan også ske, hvor vi bare går ind i en boks, fordi når vi går derind, så er vi jo også påvirkede, det tror jeg i hvert fald, der er mange, der er, man kan jo se at der er mange, der skifter fra den ene fløj til den anden fløj ved hvert valg.

Lottes uddrag er også mediespecifikt, idet problemstillingen om fortrolighed holdes op mod det i-demokratiske valgmedie. Igen er udgangspunktet for uddraget en tænkt situation omhandlende fortroligheden og påvirkning i forbindelse med både traditionel og internetbaseret afstemning. Udover fortroligheden, som udgør et essentielt krav til demokratisk afstemning, så nævner Anne signaler, som udbyderen eller afsenderen giver gennem det i-demokratiske medie, som væsentlige:

Anne (1.17:40): Altså jeg synes jo for eksempel, hvis man går ind på nogle af de der statslige sider ikke, altså det er jo ikke altid det mest sprudlende, men du er i hvert fald ikke i tvivl om, at du befinder dig på en statslig side, så jeg synes på en eller anden måde, at man i hvert fald skal passe på, det der med at man ikke laver den neongul og lyserød, altså der skal sgu være en eller anden form for seriøsitet over det.

og udover farver nævnes logoer:

Anne (1.20:30): Det er nok også noget med de der logoer, som ligesom bliver sat på, er der det her officielle stempel fra [...] for eksempel skatteministeriet, er deres logo på, eller er det ikke på [...], selvom det selvfølgelig også er lidt naivt ikke.

Begge uddrag inkluderer eksterne interessenters situationelle tillid til mediet, hvor den eksterne interessents visuelle indtryk – såvel farver og logo – ses som et essentielt aspekt i forbindelse tillidsskabelsen i en given situation. Udover mediets visuelle egenskaber tillægges kendte teknologier, som befolkningen har tillid til, betydning for den situationelle tillid:

Jens (29:59): digital signatur, vil en teknologi som den ændre noget på om, hvad man føler for det?

Anne: Ja klart, altså jeg har det i hvert fald sådan med digital signatur, hvis jeg logger ind på en hjemmeside med digital signatur, så opgiver jeg næsten hvad som helst med blind tillid.

Lotte: Det gør jeg så ikke vil jeg sige, altså der har jeg også, vi har jo også hørt om de problemer, de havde hvordan folk kunne hacke sig ind i deres, og jeg har sådan lidt, jamen der er ingen systemer, der er sikre, det kan man ikke regne med, og der er altid en risiko over nettet.

Anvendelse af en kendt teknologi, som for eksempel digital signatur som deltagerne i fokusgruppen har latent tillid eller mistillid til, ses i uddraget som betydningsfuldt for den situationelle tillid til det i-demokratiske system, der anvender den kendte teknologi. Den situationelle tillid til afsenderen af systemet, og hvordan der bliver givet udtryk for hvem afsenderen er, bliver også nævnt som betydningsfuldt:

Christine (33:55): jeg synes at det er vigtigt, at man kan se afsenderen, om det så er afsenderen, der så har lavet systemet, er sådan set underordnet, men afsenderen skal jo så være garant for, at det her system er i orden. Der synes jeg, at det er vigtigt at man har alle de store aktører på banen, dem der i dag hedder amtsrådsforeninger, danske regioner, kl, videnskabsministeriet og alle mulige [...] universiteterne og sådan nogen ting må også gerne komme ind over, altså det et stort projekt hvor alle siger god for, at det her er sikkerhedsmæssigt i orden.

Her nævner hun, at afsenderen er garant for systemets sikkerhed, og hun taler ud fra et ekstern perspektiv, idet hun tager udgangspunkt i, hvad hun selv synes er vigtigt i forbindelse med anvendelse af mediet. Ulla og Finn taler begge om, at de helst ser myndigheder som afsender frem for private firmaer:

Ulla (34:45): jeg tror det er vigtigt, at det er en myndighed, der er afsenderen på det og gerne en statslig myndighed, fordi i hvert fald her i

landet har vi jo også en rimelig stor tiltro til de statslige myndigheder, men at det er en myndighed et sted og ikke et privat firma, altså jeg kan have mine betænkeligheder, hvis det var Microsoft eller IBM eller sådan et eller andet, der (**Christine: KMD**) KMD måske også der lancerede det og stod bag som afsender, det skal være en myndighed (**Lasse: hvad da**), fordi man er sikker på, at så er der ikke nogen forretningsinteresser knyttet op på det [...], at man er sikker på at det er gennemchecket, og at de selvfølgelig også ligger det meget åbent og klart frem, hvem er det der har gennemgået og sikret systemet og så videre [...], man har den her statslige godkendelse og sikkerhed for, at det her det er altså noget, som er godtaget af de højeste eksperter, og der vil jeg have det bedst ved, at det er en myndighed, der stod med den som garant, end at det var Microsofts Bill Gates, der stod der og sagde, at jeg har sikkerhed for at det hele er i orden, fordi den hopper jeg ikke på.

Finn (36:04): altså jeg er faktisk meget enig med dig der [...], det synes jeg et eller andet sted, der er det rigtigt, det skal være en myndighed, hvis det kører netop omkring demokrati og valg [...], så skal det være en myndighed, der kan være andre, men så skal det jo fremgå af materialet: hvad er det her for noget, vi vil have en undersøgelse på, der kan det da godt være Bill Gates og andre, der gør det, men så har man også den information, at det ikke er en myndighed, og så må man tage sine forbehold der.

Begge uddrag inddrager eksterne perspektiver, hvilket ses ved, at både Ulla og Finn sætter sig i brugerens sted, når de taler om myndighedernes betydning. De situationsnære perspektiver i uddragene omkring i-demokratisk valgdeltagelse understreger den situationelle tillid til mediets afsender, hvor statslige myndigheder ses som troværdige afsendere fremfor private firmaer. Finn følger op på myndighedernes betydning med en skepsis, i forhold til hvis ikke det er en myndighed som står bag:

Finn (37:01): det er jo ikke en myndighed, når det er et nyhedsmedie, der pludselig spørger, og så får man jo helt automatisk den skepsis, som jeg gav udtryk for før, at hvad er det lige, at det skal bruges til, og hvilken klemme kommer jeg i.

Uddraget er et udtryk for, at den eksterne interessent, i situationen hvor for eksempel et nyhedsmedie spørger om noget, ikke har tillid til, hvem der står bag det

i-demokratiske system. Dette bliver fulgt op af Ulla, som nævner, at visse myndigheder kan have et samarbejde med nyhedsmedier, og at man i den forbindelse kan være usikker på, hvad de afgivne oplysningerne bliver brugt til:

Ulla (37:57): der er forskel på myndigheder, altså i mit parti oplever vi tit, at der er folk, der interesserer sig meget for ledelsesniveauet og de politiske udmeldinger, og derfor er der andre nyhedsmedier, godt nok med en statslig involvering i det, der også sender forskellige rundspørger, og så skriver de pænt, at vi kan godt se, hvem det er der har svaret, men det vil vi ikke bruge imod jer. Men alligevel så sidder man der, jeg har ikke svaret på dem, for jeg har tænkt, hvor opbevarer de så bagefter de oplysninger [...], hvad kan de finde på at bruge det til.

Uddraget tager udgangspunkt i situationer, hvor de eksterne interessenter udviser en situationel mistillid, overfor hvad data fra internetbaserede rundspørger bliver anvendt til. Som sidste uddrag til situationel tillid til mediet nævner Anne, at store web-sider med mange politikere også kan afskrække personer med mindre politisk viden:

Anne (53:36): når jeg logger ind sådan et sted, hvor der er masser af politisk engagerede folk, så vil jeg også tænke, det er sgu ikke her, jeg skal stille de dumme spørgsmål [...]. Det er lidt den der med, vil du gå til den politiske højborg og stille spørgsmålet, eller vil du gå til menigmand og stille spørgsmålet ikke, og der føler jeg, hvis jeg logger ind på sådan et rimelig stort site [...], så tror jeg jeg ville tænke, okay nu er jeg virkelig kommet i den politiske højborg, og selvom man ikke sidder og er face-to-face med personerne, så vil man nok et eller andet sted føle sig lidt dum ikke, og der tænker jeg nemlig, at det er bedre at få sådan nogen lidt blandede news-rum.

I uddraget tilkendegiver Anne en skepsis over for, om man som bruger besidder de kompetencer, som et stort i-demokratisk system forudsætter. Hun italesætter gennem denne skepsis et perspektiv på de eksterne interessenters tillid til det i-demokratiske system.

Situationel tillid til den politiske proces

I dette afsnit ser vi på de uddrag, der er beskrivende for situationel tillid til den politiske proces. Ifølge tillidsmodellen er den politiske proces genstand for de

eksterne interessenters situationelle tillid, hvilket udgør endnu en tillidsrelation. Den politiske proces omhandler forhold, der er bestemmende for, hvordan de i-demokratiske systemer indgår som en del af den politiske beslutningsproces, og hvilken betydning det har for tilliden til de i-demokratiske systemer. I forhold til om man gennem det enkelte system formår at skabe tillid til dets indflydelse på den politiske proces, har vi udvalgt en række uddrag, der kan bidrage med brugbare perspektiver.

Hans taler i det følgende uddrag vigtigheden af, hvem afsenderen er, og at private firmaer kan have interesser, som gør det svært at tage et system seriøst:

Lasse (26:56): Har det nogen betydning hvor det system, som man nu benytter, hvor det kommer fra?

Hans: Det vil ikke have betydning for, om jeg ville stole på det sådan rent teknologisk, og regne med at det virkede, og der skete det der gjorde, når jeg trykkede på knappen, men jeg vil opfatte det meget anderledes, hvis nu for eksempel hvis en privat virksomhed på eget initiativ lavede sådan et site, det ville jeg have svært ved at tage seriøst på en eller anden måde, fordi jeg ville også være lidt paranoid måske og tænke over det på samme måde som, tænke over det scenarie du snakkede om med Berlusconi hvis han havde ejet stemmesystemet, jeg ville nok, der ville være et eller andet paranoidt væsen, der ville dukke op i mig og tænke, det gider jeg ikke stemme på det der, men derimod hvis det kommer fra, hvis det er en offentlig styret instans, så vil jeg have et andet forhold til det, så vil jeg betragte det ligesom at afgive min stemme nede i et lokale.

I uddraget taler Hans ud fra et eksternt perspektiv om den situationelle tillid til valget, som ifølge tillidsmodellen udgør en del af den politiske proces. I valg-situationen ser han som mulig bruger hellere, at det er en offentlig styret instans, der står bag et i-demokratisk valgsystem end en privat virksomhed. Anne tilføjer med det følgende uddrag, hvor hun også lægger vægt på, at der er større tiltro til myndigheder, og at en privat udvikler derfor helst skal samarbejde med eksempelvis staten:

Anne (28:19): Ja, jeg vil også have det på samme måde [...], vi er ret privilegerede i Danmark ikke, altså vi har den der tiltro til, at der er ikke nogen der fuser med det, sådan har vi lidt den der tiltro ikke, og derfor er det også lidt, hvis der så lige pludselig står et privat firma, så tænker man sådan lidt [...], der er ugler i mosen her ikke, men så på den anden side så kan man også vende den om [...], staten kunne jo

indgå i et samarbejde med et privat firma, bede dem om at udvikle det, og et eller andet sted så er det måske ikke så meget anderledes end, altså jeg går da gladeligt ind og oplyser alle mine skatteoplysninger. [...] Men lige så snart der står et privat firma på stemmemaskinen ikke, så er man måske straks skeptisk, men altså det handler jo et eller andet sted om det her med, om man har tiltro til det, og om man tror på, at der er fusk ikke.

Finn nævner et forbehold overfor vejledende afstemninger:

Finn (24:24): men en flig af den form for vejledende afstemning, jeg har nogen betænkeligheder [...], der er det som om, at der kommer, inden den demokratiske proces egentlig kommer ind i billedet, hvor det bliver debatteret og vendt og hvor man får lejlighed til snakke med de mennesker det drejer sig om og sådan noget, så har medierne meldt en tendens ud på baggrund af nogle holdninger, der ikke er bearbejdet ordenligt, og det synes jeg at der kan være en eller anden demokratisk fare i [...], så altså de der vejledende afstemninger, tilkendegivelser dem synes jeg godt der kan være noget demokratisk problem i.

I uddraget italesættes Finns eksterne perspektiv i forhold til den politiske proces, hvilket ses ved hans forbehold overfor mediernes anvendelse af ubearbejdede holdninger tilkendegivet i i-demokratiske debat- og afstemningssystemer. Vi ser Finns betænkelighed som et muligt grundlag for mistillid, da data fra en debat eller en afstemning gennem medierne kan blive meldt ud som en tendens, som vil kunne påvirke den politiske proces på et demokratisk uholdbart grundlag, idet der er ubearbejdede holdninger. Resultaterne kan på den måde få en utilsigtet betydning, hvilket må ses som tillidssvækkende.

På spørgsmålet, om hvorvidt systemerne stiller andre krav til politikere end til den almene borger, nævner Ulla en større saglighed, og at sprogbrug og argumentation har betydning for den politiske troværdighed:

Lasse (57:50): er der så nogen øgede krav til politikere, som deltager i internetdebat, i forhold til den almene borger?

Ulla: saglighed tror jeg

Lasse: det skal den almindelige borger ikke være?

Ulla: jo, men som Bent var inde på, at den almindelige borger kan måske godt finde på nogen gange at skrive i et andet sprog osv., end jeg mener hvert fald at vi som politikere, sådan altid kan gøre, de ældre partier har en holdning til, at man skal nok også bare holde en

rimelig ordentlig linje som politiker, og der nytter det ikke noget, at du bare slynger et eller andet ud, hvis du ikke kan underbygge det ordentligt, altså så mister du i hvert fald din politiske troværdighed, så der tror jeg nok, at der er en anden forventning til os.

Sagligheden og politikernes sprogbrug nævnes som betydningsfuld i forhold til den politiske troværdighed, hvormed det i-demokratiske system sætter nogle krav til, hvordan man som politiker bør deltage. Ulla taler her ud fra et eksternt perspektiv, idet hun taler ud fra sin rolle som politiker. Udover sagligheden så nævner Ulla en forventning til, at politikerne er aktive, i hvert fald hvis et system bliver opfattet som et dialogværktøj:

Ulla (58:34): det er også mange, der skælder ud hvis vi ikke medvirker ordenligt, altså det var en af de ting vi blev klandret for i amtets nordpolprojekt, det var at politikerne var ikke aktive nok, der ligger også en forventning til folk, at hvis det her bliver lagt ud, og man skal bruge det som et eller andet dialogværktøj mellem borgere og politikere, så skal vi også være med [...], det kræver nogen ting af os, og jeg tror også, at der er nogen delte forventninger om, at vi så også sådan gebærder os på en fornuftig måde.

Disse forventninger tilhører de eksterne interessenters tillid til den politiske proces, hvor tilliden kommer i spil ved, hvordan politikerne indfrier de eksterne interessenters forventninger. Brud på dette medfører en klandring for ikke at være aktive nok.

Latent tillid til mediet

De eksterne interessenters latente tillid til internettet som medie, samt til den teknologi som det i-demokratiske system udgør, er beskrivende for den akkumulerede tillid, der ligger indlejret i individet, og den udgør en tillidsrelation i den opstillede tillidsmodel. Gennem dette afsnit præsenterer vi uddrag, der omhandler denne tillidsrelation.

I det første uddrag taler Christine om, at et i-demokratisk system kun skal være et supplement, da nogen ellers vil føle sig snydt. Denne holdning kommenteres også af Ulla, som mener, at nogen høringer kan være rent internetbaserede, men at man ikke må skabe irritation og frustration:

Christine (18:44): det er utroligt svært at fange folk, som er ældre, og som måske har problemer øjnene eller sådan et eller andet, altså

de skal virkelig have meget meget stor hjælp, for at de kommer på nettet, og de føler sig i hvert fald snydt for nogen af de informationer, og derfor synes jeg også, at det er vigtigt, at man sørger for at det er et supplement.

Ulla (20:12): hvis der er tale om borgerhøringer, så skal man se det som et supplement, så kan man ikke lave det, men er der tale om organisationshøringer, så kan man sagtens lave det [...] udelukkende en internethøring, men der er den der grænse der, for der er dem der, der bliver irriterede og frustrerede over, at de ikke kan se det.

Christines uddrag tager udgangspunkt i et tænkt eksempel omhandlende ældre personer, som har problemer med at kunne anvende mediet. Både Christine og Ulla taler om en frustration blandt de eksterne interessenter, som afholdes fra at anvende mediet grundet handicap eller manglende kompetencer, hvilket medfører frustration, hvor en manglende latent tillid kan være en mulig årsag hertil.

I forhold til afstemninger så taler Bent ud fra et eksternt perspektiv om, at det i-demokratiske medie kan benyttes, og at det med tiden måske bliver mere sikkert end traditionelle valg:

Bent (29:05): om man så gør det elektronisk, så er der jo ikke så meget i det synes jeg, det har man jo gjort nogen steder, man har sat krydset elektronisk (**Finn**: Det er hurtigere at tælle op) Det er hurtigere at tælle op, og det er måske også lige så sikkert eller måske endda mere sikkert efterhånden, det kan man jo se i de der usikre afstemninger, de har haft i USA og andre steder, hvor man også bliver i tvivl om hvordan krydserne nu er (**Christine**: og alle vores omtællinger **Ulla**: Ja)

Brian taler også om mediet ud fra et eksternt perspektiv, hvor han nævner, at de nye systemer kræver tiltro til, at der ikke er nogen, som kan lave om på resultaterne. For ham er der stadig et stykke vej, før mediet vil være gyldigt til folkeafstemninger, hvorimod det til høringer og vejledende afstemninger er langt bedre. Her ser vi en antydning af manglende latent tillid til debatter og latent tillid til høringer:

Brian (24:16): og så er der netop den her med, tiltroen til at der er nogen der kan sidde inde bag ved, og lave numre med systemerne.

Brian (24:54): Altså for mig der er der stadigvæk, i hvert fald et langt stykke vej, før jeg kunne forestille mig at det skulle være en gængs måde [red: at stemme på]. Altså til folkehøringer og sådan noget, der

vil jeg sige det er genialt, (**Lasse**: altså mere den debatorienterede del af de her ting), ja og også at man kan lave nogle tilkendegivelser, altså nogle vejledende afstemninger, ville jeg også være tryk nok ved, men det øjeblik man går over til en egentlig afstemning...

Formålet med debatter og høringer

I det følgende opstilles uddrag, som omhandler tilliden til mediet og dets formål. Specielt forskellen mellem debatters og høringers betydning fokuserer vi på.

Anne italesætter et eksternt perspektiv, idet hun nævner, at hun debatterer for sin egen skyld, og hun udtrykker en manglende latent tillid til mediet, idet hun ikke regner med at blive hørt af politikere i i-demokratiske debatter:

Anne (59:09): Jeg debatterer ikke så meget for politikernes skyld som, altså det er mere for min egen skyld, kan man sige sådan, og så kan man jo selvfølgelig håbe på en eller anden gang, at der måske er nogle af dem, som sidder og bestemmer noget, som, som går ind og læser nogle af de ting og måske synes, at der er nogle givtige tanker her.

Hun følger det selv op med eksempler på, hvad hun kunne gøre, hvis hun ville høres, men slutter igen af med at brugen af debatforummer sker for hendes egen skyld, hvilket Hans også mener er formålet med forummerne:

Anne (59:54): Hvis jeg virkelig vil have noget sat i værk, jamen så ved jeg jo godt, at jeg skal melde mig ind i et ungdomsparti, og jeg ved godt, at jeg skal komme ind i bestyrelsen, og jeg ved godt, at jeg skal, altså jeg ved godt, at jeg skal bruge de officielle kanaler. Når jeg debatterer i de der fora, så er det ene og alene for, ja for min egen skyld og også nogle gange altså, nogle gange går jeg også bare ind og læser et eller andet, simpelthen for at holde mig opdateret.

Hans (1.00:23): Jeg synes netop, det er det, der er formålet med de forums, fordi man går jo ikke ind, fordi man kan påvirke noget.

Hans taler videre om en klar skelnen mellem debat og høring, og han ser debatter som en form for tilvæning til gældende høringer:

Hans (1.13:35): Som jeg ser det, så synes jeg jeg skelner meget skarpt imellem de der meningsdannende debatter og så de egentlige høringer, og det jeg synes der er, den største kvalitet i de her frie debatter,

hvor folk eventuelt kan være anonyme og kan få lov til bare at boltre sig, at det egentlig er et vigtigt led i udviklingen hen imod at få nogle høringer, som kan bruges til noget.

Hans (1.14:48): Over en årrække hvis folk vender sig mere og mere til at det bliver underholdning på lige fod med at sætte sig ind og se tv-avisen, at man egentlig kan sætte sig ind og sidde og snakke på debatten, så vil der være et meget mindre skridt og skulle tage hen imod et eller andet system, der kan bruges på et højere politisk plan, fordi folk er egentlig vant til at sidde og diskutere politik.

Hans (1.15:33): Men jeg ser egentlig, at det er en udviklingsproces, der kommer til at tage rigtig lang tid fordi i dag, hvis du smækker sådan en færdig hørings-side ud, så tager du pippet fuldstændig fra folk [...], så du skal først lige have overvundet folks barrierer mod at udtale sig, du skal først give dem noget selvtillid, og du skal sørge for at de rent faktisk er interesserede i at orientere sig politisk.

Herigennem taler han ud fra et eksternt perspektiv, og hans inddragelse af erfaringer understrejer, at han de steder, hvor det drejer sig om tillid, italesætter den latente tillid. Marianne følger op på dette med en udtalelse om, at det kræver tilvænning at sætte sit navn på:

Marianne (1.33:35): Hvis folk de har vænnet sig til det, altså hvis man har startet ud med de her debatforummer, og man ligesom har vænnet sig til at "nå men det er jo meget almindeligt det her", så tror jeg også [...], hvis man nu er vant til at sidde og diskutere, er man måske ikke så bange for ligesom at få sat navn på.

og Anne taler om at blive skolet gennem debatforummer:

Anne (1.39:37): Det er en god ide måske at supplere sådan nogle deciderede høringer op, og have et mere frit debat-forum ved siden af, netop fordi at man kan sige, at så kan man gå ind og ja du ved nærmest øve sig lidt (**Brian**: blive skolet), ja på en eller andet måde blive skolet lidt.

Anne nævner i dette uddrag, hvor hun taler ud fra et eksternt perspektiv og gør brug af sin latente tillid til debatter, at man bliver mere engageret, når man selv skriver på debatten. Men hun følger det op med, at man uanset hvad kan danne sin mening ud fra de argumenter, der er blevet lagt frem, og sluttelig benytte dette til at stemme ud fra:

Anne (1.10:25): Ideen med en debat det er, at man får luftet nogle forskellige holdninger, og man kan gå ind og se, jamen hvad er det for nogle forskellige argumenter, der er på bordet, og når man så på et eller andet tidspunkt når en given tidsfrist for debatten, når den så er udløbet jamen, så stemmer man, så må folk jo danne sin mening ud fra de forskellige indlæg, der er lavet.

Sikkerhed og fortrolighed i systemerne

I forhold til de eksterne interessenters latente tillid til fortroligheden af internet-baserede afstemningssystemer, så nævner Brian et forbehold:

Brian (9:41): i forhold til at man går ned, man er i en stemmeboks, der er ingen tvivl om man er sig selv, får lov til at afgive den her stemme, der er ikke nogen som står og kigger over skulderen. [...] Det er demokratiet i sin yderste form, man er sikker på man får selv lov til at afgive sin stemme der er ikke nogen som står og er med til at påvirke, og det er netop en af de ting som jeg er lidt bange for.

Brian italesætter her en latent tillid til fortroligheden ved traditionel afstemning overfor en skepsis til i-demokratisk afstemning. Hans mener at sikkerhed, for at systemet ikke kan hackes, er vigtig, og at den risiko, som Brian nævner, må man forholde sig til:

Hans (15:48): Hvis vi bare har teknologien, der kan give os den tryghedsfølelse, der er nødvendig, for at vi tør bruge sådan et system, uden at være bange for at der er nogen, som skal gribe ind, altså hackere, og så selvfølgelig så må vi på en eller anden måde forholde os til det problem, med at hr. Jensen kan stå og kigge fru Jensen over skulderen og sørge for, at hun sætter krydset det rigtige sted. Men der synes jeg også Lotte var inde på noget fornuftigt, det sker jo i forvejen, [...] man bliver jo påvirket under alle omstændigheder i en eller anden grad.

Bent har i den forbindelse også en holdning til fortroligheden af internet-afstemninger, og han nævner derudover sikkerhed for, at man kun kan stemme én gang:

Bent (28:24): med hensyn til den rigtige afstemning, og der mener jeg ved folketingsafstemninger og folkevalg altså kommunalvalg og sådan nogen ting, der kan vi jo ikke sådan stemme på nettet, alene

det at det er dig selv der stemmer, det ved vi jo ikke, hvis det sker hjemme fra formodentligt eller den slags ting, det må vi jo sørge for, at der ikke er nogen der samler stemmer ind, altså naboen gider ikke at stemme men altså kan vi ikke få jeres stemme. Så derfor mener jeg, at man skal møde op på valgstedet.

Her italesætter Bent en manglende latent tillid til de i-demokratiske afstemningers sikring af fortrolighed. Ulla mener dog i forbindelse med denne fortrolighed, at den traditionelle kontrol af stemmekort også har sine begrænsninger:

Ulla (30:20): Vi kan jo heller ikke have nogen som helst jordisk chance for at kontrollere, når man sidder med valgbøgerne på et stemmested, at det nu er Jens eller om det er Lasse der kommer, navnet det er på en mandsperson, og man kan sådan nogenlunde nå lige at se at fødselsåret også nogenlunde stemmer, så er der jo ikke mere kontrol ved det, så kan i jo godt tage hinandens stemmekort og så gå ned og stemme [...], mere sikkerhed er der jo sådan set ikke i det.

Hun nævner yderligere en teknologi som digital signatur som en måde at sikre fortroligheden:

Ulla (29:47): Hvis det er med brug af digital signatur, så ser jeg at fortroligheden er faktisk lige så stor, men der er det der minus, som Bent er inde på, at du kan jo ikke være sikker på at det ikke er hr. Jensen, der tvinger fru jensen eller omvendt til at stemme noget bestemt, på den måde er der de der usikkerheder, men hvis man bruger det med digital signatur, og folk sørger for at holde den så hemmeligt som de forhåbentligt holder deres dankortkode, så har jeg ikke de store betænkeligheder, så synes jeg det kan være ligeså fint.

Gennem uddragene udtrykker Ulla latent tillid til digital signatur som en sikring af fortroligheden. Finn nævner, at tilliden til disse typer af systemer kan lide et knæk, hvis sikkerheden bliver brudt og sammenligner med home-banking:

Finn (42:14): jeg tror faktisk, at der sker det samme med home-banking og andre systemer, hvis man bliver misbrugt eller, jeg er faktisk blevet misbrugt [...], der sker det alligevel efterfølgende, der går der nogen tid, inden at jeg igen har tillid til det system, jeg vil sikre mig på alle mulige måder, og jeg overfører ikke penge, det lader jeg banken gøre [...], det tør jeg simpelthen ikke, så man afholder folk fra at deltage, og det samme vil man gøre i en afstemning, hvis man føler man er blevet snydt.

Her italesættes Finns latente tillid ud fra et eksempel, hvor han taler om misbrug af home-banking, hvorefter det er svært at få tillid til systemet igen. Hertil har Brian også en holdning, hvor han ligeledes taler ud fra en manglende latent tillid til i-demokratiske systemer:

Brian (23:48): hvad nu hvis systemet det går ned, inden du har nået at få din kvittering, jamen altså selvfølgelig kan man lave systemer, så man kan gå ind og tjekke op på, om man har stemt eller om man ikke har stemt, men hvor tryk er man så ved, at man har fået afgivet den stemme, som man ville.

Hans mener, at det er en tilvænningsperiode, man skal igennem, ligesom man har set det med de elektroniske sikkerhedssystemer i en bil:

Hans (33:20): men jeg mener samtidig også det er måske et spørgsmål om tillid og tilvænnning, fordi hvis jeg [...] kommer til at tænke over det, så synes jeg faktisk det er uhyggeligt at der sidder ABS-bremser og servostyring og antiskridkontrol og sådan nogle systemer i en bil, fordi elektronik laver fejl, computere laver fejl, men det har folk vænnet sig til, der er ikke nogen der tænker over at det er farligt at have servostyring i en bil [...] På et eller andet sted så skal man tage et skridt for at egentlig kunne stole på sådan noget, og det kan godt være det tager et par generationer, men på et eller andet tidspunkt, fordi jeg mener at man kan udvikle teknologi godt nok til at der ikke er nogen der kan bryde ind, men det er ikke sikkert vi er nået dertil endnu, det tror jeg ikke selv.

Herigennem identificeres den latente tillid ved en opbygning af tillid gennem en italesættelse af, at de eksterne interessenter skal vægte tilliden gennem erfaring med det i-demokratiske system.

Latent tillid til den politiske proces

De følgende uddrag kan tilskrives den latente tillid til den politiske proces, som er genstand for de eksterne interessenters vægning af tillid. Den politiske danner konteksten for det i-demokratiske system, og det er i den politiske proces, at systemet kan tillægges en betydning i den politiske beslutningsproces. Når det netop drejer sig om den latente tillid til systemernes indvirkning på den politiske proces, så har Brian et par statements:

Brian (9:24): man vil heller ikke opfatte en e-afstemning som lige så værdig, som det der med at man går ned og sætter sit kryds på et stykke papir.

Brian (1.35:22): Det har betydning for den enkelte så længe det er en debat, men det er først i det øjeblik man går over og siger at det er en høring, at det får en egentlig betydning for samfundsudviklingen.

Udover at han giver udtryk for en manglende latent tillid, til at mediet kan opfylde rollen som gyldig afstemningskanal, så skelner han her igen mellem debatter og høringer. Hans nævner, at folk kan have et forbehold overfor at benytte systemerne, hvis de ikke er vant til det, hvor dette forbehold kan være en antydning af manglende latent tillid til det i-demokratiske systems indflydelse på den politiske proces:

Hans (47:39): jeg har en idé om at det måske hurtigt kan falde til jorden, hvis der ikke er nogen, der er vant til at bruge det, og de så kommer i fjernsynet og siger “nu kan du gå ind og gøre det her på nettet”, så siger folk “ja tak, men hvorfor skulle jeg det”

Anne følger op på dette og nævner, at det kan føles som “den politiske højborg”, hvis man ikke er vant til det:

Anne (1.13:00): hvis det var en decideret høring, så tror jeg faktisk ikke, jeg ville turde skrive noget, så ville det igen være den der med, okay nu træder jeg bare ind i den politiske højborg, men det vil selvfølgelig være væsentligt for, om jeg så gik ind til sidst og afgav min stemme.

Deltagerne på første fokusgruppe diskuterer forskellen på debat og høring og betydningen heraf. Marianne taler om, at man forventer at blive hørt, hvis man deltager, og Anne følger det op med, at hun kun ved høringer forventer at blive hørt. Hans tilkendegiver enighed, og Lotte taler om, at det kræver en interesse for at debattere. Marianne taler slutteligt igen om mangel på interesse hvis betydningen af debatten er minimal:

Marianne (1.29:39): Hvis det er, at man går ind og bruger nogle kræfter på at diskutere det, så er det vel fordi man vil have noget ud af det, ikke bare at man vil høre hvad de andre siger, men man vil have, at dem der nu sidder og tager alle de her beslutninger, de skal jo høre,

hvad det er jeg har sagt, de skal høre, hvad det er de har snakket om herinde [...]

Anne: Ja altså det er jo så, hvis det er en decideret høring, så ville man jo, hvert fald ville jeg hvis det var muligt, så ville jeg jo bruge høringen, men altså hvis I snakker [...], hvis du ser en debat ikke, hvis du ser, hvor mange der reelt skriver læserbreve for eksempel om den tredje limfjordsforbindelse, jeg ved altså ikke altid, om det er fordi man sådan reelt tror på, at politikerne de læser de der indslag, jeg tror også det er mere sådan, som jeg sagde tidligere, det der med for ens eget vedkommende ligesom at få luftet de her holdninger og få set hvilke reaktioner kommer der på det fra andre menige borgere

Hans: Lige præcis

Lotte: Men så siger du jo egentlig også, at det er en interesse, altså det er mere en interesse, end du tror at du bliver hørt, og at du kan gøre noget ved det.

Marianne (1.30:35): der tror jeg, der er mange der vil have den der: "okay der er ikke nogen der hører det alligevel så whatever, hvorfor skulle jeg, det ændrer jo ikke noget"

Sluttelig taler deltagerne om høringer, som den kanal man kan blive hørt igennem, men at det kræver en tilvænning fra borgerne:

Anne (1.30:52): Hvis jeg decideret virkelig vil have noget igennem, så tror jeg helt klart jeg vil bruge muligheden for en høring.

Marianne: [...] Så skulle man jo være sig selv, der kunne man ikke være anonym længere, det er jo så også der hvor der så måske igen er nogen der så tænker, nej men det vil jeg jo altså ikke.

Hans: Det er jo så det der med, at jeg mener vejen den skal banes godt og grundigt

Marianne: Ja altså man skal vænne sig til at det er fuldstændig normalt, at man gør det her.

Herigennem tages der udgangspunkt i tænkte eksempler, hvor der italesættes en manglende latent tillid til at deltage i de i-demokratiske systemer med det formål at have indflydelse på den politiske beslutningsproces. Med dette uddrag markeres slutningen på resultatpræsentationen, og hvor vi nu empirisk har fået dækket de tillidsrelationer, der indgår i tillidsmodellen.

5 Analyse af tillid i forhold til accept og brug

Som nævnt i forskningsplanen foretager vi en hermeneutisk analyse af de empiriske resultater holdt op mod de tillidsbegreber, vi opstillede i kapitlet om i-demokratisk tillid. Analysen er opdelt efter de to primære tillidsrelationer, som repræsenteres i tillidsmodellen¹, hvor første del udgøres af analyse af tilliden til mediet, og anden del udgøres af analyse af tillid til den politiske proces. Denne opdeling i tillidsrelationer ser vi som en nødvendighed, da det ikke er muligt at se på tillid uden at se på den relation, tilliden indgår i. En tillidsrelation kræver et individs vægtning af tillid til domænet, som udgør genstand for tilliden. Et eksempel på dette kan være en mulig bruger af et i-demokratisk systems tillid til internettet som i-demokratisk medie. I opdelingen af de to tillidsrelationer analyseres forskellige områder tilhørende den overordnede tillidsrelation. Et eksempel på sådanne områder vil, i forhold til den overordnede tillidsrelation der dannes mellem individets tillid til mediet, være områder som sikkerhedens betydning for tilliden til internettet som i-demokratisk medie. Et sådant udvalgt område vil danne udgangspunkt for en delanalyse, og vores udvælgelse af et sådant område kræver, at området har et omfattende teoretisk eller empirisk grundlag for vurdering af tilliden til områdets betydning for accept og brug. Således ser vi områder, hvor der er konsensus mellem teori og empiri som væsentlige, men ligeledes områder hvor enten det teoretiske eller empiriske bidrag er udpræget.

¹Tillidsmodellen er at finde på side 30

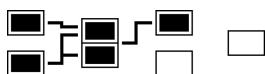
Den hermeneutiske tilgang til analysen bevirker, at vi opbygger en delanalyse til hvert af disse områder, da hvert område indeholder deludlægninger, der kan bidrage til vores viden om forståelseshelheden som beskrevet i den hermeneutiske spiral.² Strukturen for hver delanalyse er følgende:

- Teori
- Helhedshypotese
- Deludlægninger
- Forståelseshelhed
- (Deludlægninger)
- (Forståelseshelhed)
- ...

Vi tager indledningsvis i hver delanalyse udgangspunkt i teori, der omhandler området, der er genstand for analyse. Derefter opstiller vi en helhedshypotese, som er vores umiddelbare opfattelse af forståelseshelheden. Denne opfattelse bygger på ubearbejdede iagttagelser, som er opnået gennem de empiriske resultater. Efter denne helhedshypotese følger tolkninger af de deludlægninger, der fremkommer om området i de teoretiske og empiriske resultater, hvorefter disse bliver sammenfattet i en opsummerende forståelseshelhed. I tilfælde af at der kan identificeres flere forståelseshelheder under samme teoretiske emne, føjer vi et nyt niveau deludlægninger og tilhørende forståelseshelhed til.

Med udgangspunkt i alle delanalysernes forståelseshelheder giver vi til sidst i analysen en opsummering, og herigennem præsenterer vi, hvilken betydning forståelseshelhederne har for tilliden til de i-demokratiske systemer.

Interessenters skabelse og vægtning af tillid til mediet



Denne første del af analysen omhandler, hvordan de eksterne interessenter vægter tilliden til mediet, samt hvordan de interne interessenter kan være med til at

²Beskrivelsen af den hermeneutiske spiral er at finde i afsnittet om den hermeneutiske tilgang på side 11

skabe denne tillid. Vi har i forbindelse med dette identificeret ét centralt nøglebegreb: *Sikkerhed*, og vi har udvalgt en række centrale udsagn fra uddragene, som omhandler dette begreb, og disse analyserer vi i det følgende.

Sikkerhed

Når tilliden til mediet bliver italesat, så er det med stor opmærksomhed på sikkerhedsaspekterne af de i-demokratiske systemer. I det følgende tager vi fire underemner til sikkerhedsspørgsmålet op, da vi mener, de er dækkende for de italesættelser, der er i teori og empiri af tilliden til det i-demokratiske medie. De fire emner er: *Datasikkerhed*, *demokratisk sikkerhed*, *fortrolighed* og *sikkerhedsbrud*.

Datasikkerhed

Teori: Teorien nævner ikke nogle konkrete problemer i forhold til i-demokratiske systemer, som kan relateres direkte til datasikkerhed. Der bliver italesat en række holdninger fra potentielle brugere af disse systemer, som begrundet deres fravalg af systemerne med, at det endnu er for usikkert. Derudover har undersøgelser vist, at den væsentligste grund, til at folk ikke benytter valgsystemer, er bekymring over sikkerhed. Så det har stor betydning for systemets brug, om der blandt de potentielle brugere eksisterer tillid til, om systemets datasikkerhed er god nok.

Helhedshypotese: Gennem empirien vil vi i det følgende vise, at datasikkerheden har en betydning i forhold til tilliden til i-demokratiske systemer, og der er i øjeblikket mistillid til, om de i-demokratiske systemer formår at sikre mod, at hackere kan bryde ind i og ændre de fortrolige data i systemet. Denne mistillid har betydning for, at de i-demokratiske afstemninger endnu ikke ses som lige så gyldige som traditionelle valg. Men der er dog en tro på, at teknologien på sigt kan give tillid til datasikkerheden ved de i-demokratiske systemer.

Deludlæggninger: I det følgende ses en række uddrag, som vil underbygge helhedshypotesen. Vi starter med Bents udtalelse "*det er hurtigere at tælle op, og det er måske også lige så sikkert eller måske endda mere sikkert efterhånden*". Her tolker vi, at han ser fordele i hastigheden, hvormed stemmerne kan blive talt op, men vi tolker gennem hans brug af "*måske*", at han endnu ikke er helt overbevist om sikkerheden. Hans italesætter en svaghed ved centraliserede i-demokratiske systemer med udtalelsen "*et eller andet sted, der ligger der en database med de her data, og der skal ikke mere end én dygtig person til at gå ind og vende op og ned på det hele*". Vi tolker, at han ser et centraliseret system som en svaghed, da han påpeger, at én hacker vil kunne påvirke hele systemet og dermed valgresultatet. Brian nævner, at i-demokratiske systemer ifølge ham er gode til vejledende

afstemninger: *“Altså nogle vejledende afstemninger, ville jeg også være tryk nok ved, men det øjeblik man går over til en egentlig afstemning...”*. Han gør ikke sætningen færdig, men vi tolker sætningen som et forbehold overfor sikkerheden, hvis systemerne skal varetage gældende afstemninger. Disse tre uddrag mener vi forholder sig til de eksterne interessenters vægtning af tilliden til mediet og nærmere bestemt sikkerhedsniveauet, som man kan opnå gennem det, og her viser der sig en skepsis i forhold til i-demokratiske afstemningssystemer.

I de følgende uddrag ses tiden som afgørende for, om teknologien kan give datasikkerhed. Hans udtaler *“jeg mener, at man kan udvikle teknologi godt nok til, at der ikke er nogen, der kan bryde ind, men det er ikke sikkert, vi er nået dertil endnu, det tror jeg ikke selv.”*. Vi tolker, at han har tillid til at teknologien på et tidspunkt kan sikre systemerne mod hackere, men at han ikke har tillid til, at de nuværende systemer har denne sikkerhed, da *“det er ikke sikkert, vi er nået dertil endnu”*. Brians uddrag supplerer frygten for at hackere kan bryde ind: *“Tiltroen til at der ikke er nogen, der kan sidde inde bag ved og lave numre med systemerne”*, hvilket vi tolker som en tilkendegivelse, af hvad et system skal opfylde: At brugeren kan have tillid til, at systemet ikke kan manipuleres af uvedkommende. Lotte udtaler i forbindelse hermed Lotte: *“der er ingen systemer der er sikre, det kan man ikke regne med, og der er altid en risiko over nettet”*, i hvilket vi i *“man ikke regne med”* og *“der er altid en risiko over nettet”* tolker en manglende latent tillid til internettets sikkerhed.

Vi tolker ud fra følgende uddrag, at Hans mener, teknologien er den afgørende faktor i at skabe tillid: *“Hvis vi bare har teknologien, der kan give os den tryghedsfølelse, der er nødvendig, for at vi tør bruge sådan et system, uden at være bange for, at der er nogen som skal gribe ind, altså hackere”*. Disse tre uddrag forholder sig også til de eksterne interessenters tillid til mediet, med fokus på faren for at uvedkommende kan hacke de i-demokratiske systemer. Hvor de andre uddrag har italesat betænkeligheder ved, om teknologien i øjeblikket magter de høje datasikkerhedskrav, mener vi, at Ulla i følgende uddrag har en større tillid til den nuværende teknologi i form af den digitale signatur: *“Hvis man bruger det med digital signatur, og folk sørger for at holde den så hemmeligt, som de forhåbentligt holder deres dankortkode, så har jeg ikke de store betænkeligheder”*.

Forståelseshelhed: Vi har her set en række uddrag, som alle omhandler de eksterne interessenters vægtning af tilliden til mediet. Der er blevet fremsat en række holdninger til vigtigheden af datasikkerhed i systemerne, og disse sætter spørgsmålstegn, ved om datasikkerheden endnu er stor nok, samt udtrykker, at et i-demokratisk afstemningssystem evne til at holde hackere ude er afgørende for tilliden til systemet. Der er blevet udtrykt en skepsis, overfor om systemerne endnu er sikre nok, til at man vil benytte dem. Dette stemmer godt overens med teorien, som netop fremhæver en generel manglende tillid, til at systemerne kan holde

hackere ude, som værende den væsentligste grund til manglende brugertilslutning. Men hvor teorien mangler konkrete eksempler, på hvad de potentielle brugere vægter i forhold til datasikkerheden, så har empirien nogle bud på dette. De i-demokratiske afstemningssystemer er centraliserede fremfor traditionelle distribuerede afstemninger, hvilket bliver trukket frem som en væsentlig svaghed, i tilfælde af at datasikkerheden ikke er stor nok. Det bliver også nævnt en tillid, til at teknologien vil kunne løse datasikkerhedsproblemerne, og en enkelt deltager nævner digital signatur som en eksisterende løsning på datasikkerhedsspørgsmålet.

Demokratisk sikkerhed

Teori: Gennem teorien findes kun få perspektiver på den demokratiske sikkerhed i forhold til i-demokratiske systemer, og disse perspektiver omhandler afstemning og ikke debat. Demokratisk sikkerhed ved i-demokratisk afstemning ses ved systemets overholdelse af de eksisterende demokratiske idealer ved traditionel afstemning. De mest tydelige eksempler herpå er, at vælgere kun må kunne stemme én gang, at den stemmeberettigede kun kan afgive sin egen stemme, og at de afgivne stemmer skal holdes fortrolige. Disse demokratiske sikkerheder er betydningfulde for accepten af i-demokratiske afstemninger.

Helhedshypotese: I de følgende uddrag fra empirien vil vi vise, at den demokratiske sikkerhed netop har betydning for denne accept af de i-demokratiske systemer. Det i-demokratiske system tilføjer ikke nye demokratiske sikkerhedsrisici, sammenlignet med de der eksisterer ved den traditionelle afstemning, og det i-demokratiske systems mulighed for at give en tilsvarende sikkerhed ses trods nogen forbehold som acceptabelt.

Deludlægnings: De demokratiske sikkerhedsrisici, der eksisterer ved traditionel afstemning, identificeres ved Ullas uddrag "*så kan i jo godt tage hinandens stemmekort og så gå ned og stemme [...], mere sikkerhed er der jo sådan set ikke i det*", hvor det fremgår, at det er muligt at anvende en anden persons valgkort. Vi ser hendes udsagn "*mere sikkerhed er der jo sådan set ikke i det*" som en tilkendegivelse af mangler ved den demokratiske sikkerhed i forhold til de traditionelle valg. Således tolker vi, at der eksisterer en risiko for, at den stemmeberettigede kan trodse de demokratiske idealer ved at anvende en andens valgkort ved en traditionel afstemning.

Denne risiko behandles ikke videre i forhold til de i-demokratiske systemer, men der fokuseres i stedet på en sikring af, at man ikke skal kunne stemme mere end én gang, hvilket ses i Ullas uddrag "*kan vi komme så langt, at man kan lave et afstemningssystem, hvor [...] du stemmer digitalt hvis du vil det og samtidig være*

sikker på, at hvis man går ned i stemmelokalet og vil stemme ved almindeligt gammeldags kryds, at man så ikke gør det to gange, så tror jeg, vi er ved at være der henne, hvor vi så får en større del med i en proces". Teoretisk har den demokratiske sikkerhed betydning for accepten af det i-demokratiske system, og vi ser i dette uddrag et sammenfald med denne teori. Denne tolkning bygger vi på, at man, hvis man gennem et afstemningssystem kan "være sikker på", at man når man stemmer "ikke gør det to gange", kan få "en større del med", da der skabes en accept af systemets demokratiske sikkerhed.

I samme forbindelse identificerer vi det følgende uddrag som Hans' bud, på hvordan man kan sikre, at der kun kan stemmes én gang. "Det **behøver ikke være manuelt**, selvom du lægger et kort i automaten, så kan der jo godt være noget **elektronisk registrering** af det, der kan sagtens sidde **en lille chip i et valkort**". Sikring af at man kun kan stemme én gang "behøver ikke være manuelt", og vi tolker i dette en accept af, at et i-demokratisk valgsystem kan have mulighed for løse dobbeltafstemning, ved "elektronisk registrering" med "en lille chip i et valkort".

Både Christine og Bent udviser opmærksomhed i forhold til den demokratiske fortrolighed, hvor Christine udtaler at "man skal [...] være **helt sikker på, at det bliver brugt ordenligt, at de oplysninger ikke bliver misbrugt**". Vi tolker i Christines brug af "helt sikker" en tydeliggørelse af vigtigheden, i forhold til at de oplysninger, som et i-demokratisk system varetager, "bliver brugt ordenligt", og at "oplysninger ikke bliver misbrugt". Bent supplerer til denne vigtighed, med følgende uddrag "det må vi jo sørge for, at **der ikke er nogen, der samler stemmer ind**" hvor han som Christine udviser en opmærksomhed over for, at data ikke må kunne misbruges, idet det skal sikres, at "der ikke er nogen, der samler stemmer ind". Disse udtalelser tolker vi som en skepsis, i forhold til om i-demokratiske systemer formår at skabe demokratisk sikkerhed i form af sikring af afgivne oplysninger og sikring, mod at man kan stemme for andre end sig selv.

Forståelseshelhed: I forbindelse med den demokratiske sikkerhed har vi set en række uddrag, der alle omhandler tillidsrelationer mellem individ og ekspertsystemer, som udgøres af i-demokratiske systemer. Disse tillidsrelationer kan siges at være tilhørende interne perspektiver, da de alle omhandler de bagvedliggende krav til i-demokratiske systemer. Gennem uddragene ses de krav, som fremgår af teorien, der omhandler demokratisk sikkerhed, som betydningsfulde i forhold til accepten af de i-demokratiske systemer.

I-demokratisk afstemning medfører ikke nye risici i forhold til traditionelle valg-systemers demokratiske sikkerhed. De samme risici kan identificeres i de nye systemer og er som ved de traditionelle systemer nødvendige at forholde sig til. Der ses en bekymring, for om systemernes håndtering af personlige oplysninger er or-

dentlig, og om man kan sikre, at andre ikke kan stemme for en. Teknologien ses på sigt som en mulig løsning på sikringen af, at man ved en afstemning ikke både kan stemme via de i-demokratiske systemer og via traditionelt valg, og der udvises herigennem en tillid, til at systemerne på sigt kan indgå i den demokratiske proces.

Fortrolighed

Teori: I teorien omtales fortrolighed som et centralt begreb i forhold til e-demokratiske afstemningssystemer. Det trækkes frem, at fortroligheden ikke altid er mulig at sikre, da stemmeafgivelsen ikke foregår i stemmeboks, men via stemmemaskiner på offentlige steder eller via internettet. Vi fokuserer udelukkende på i-demokratiske afstemninger, og her beskriver teorien, at fortroligheden afhænger af folks personlige opfattelse af den, og den kan tillægges to vinkler. Den ene vinkel kalder vi den “fysiske” fortrolighed, som omhandler, at nogen kan kigge en person over skulderen på grund af placeringen af systemerne. Den anden vinkel kalder vi den “virtuelle” fortrolighed, som omhandler, at det skal være umuligt for andre, at se hvad man stemmer via systemet, som i teorien er beskrevet med holdninger som “der er ikke nok kontrol” og “enhver kan se hvordan du stemmer”.

Helhedshypotese: Empirien omhandler ikke direkte den “virtuelle” fortrolighed, men beskæftiger sig med den “fysiske” fortrolighed. Eller med andre ord problematikken omkring valg som ikke foregår i en stemmeboks. Vi ser et forbehold, overfor at andre kan være til stede, når man afgiver sin stemme, da den demokratiske anonymitet hermed ikke kan garanteres. Der bliver tilkendegivet, at man med i-demokratiske systemer kan blive tvunget til at vælge anderledes på grund af manglende fortrolighed. Ved traditionelle valgssystemer er der dog også en risiko for påvirkning, og under alle omstændigheder gælder det om at tage sine forholdsregler og sikre sin fortrolighed.

Deludlægnings: Brian udtaler om den manglende fortrolighed: *“For mig er der en brist i demokratiet, ved at der står nogen og kigger over skulderen på en”*. Dette tolker vi som en tilkendegivelse af, at han vægter en afstemningssituation i enerum. At det er et *“brist i demokratiet”* understreger, at han ser dette som meget vigtigt. Han udtaler også *“man er sikker på, man får selv lov til at afgive sin stemme, der er ikke nogen som står og er med til at påvirke”*, hvilket vi mener er hans udtryk for, hvorfor det er vigtigt at være i enerum. Enerum sikrer at man er fri for andres påvirkning, og at det man stemmer er ens eget valg. Bent italesætter også usikkerheden om stemmeafgivelse i enerum: *“Alene det, at det er dig selv der stemmer, det ved vi jo ikke, hvis det sker hjemme fra formodentligt”*. Her tolker vi, han taler om et af de problemer, han mener i-demokrati kan have. Problemet består af, at man ikke kan være sikker på at stemmeafgivelse over internettet sker, mens

man er alene. I forhold til teorien, som omtaler afgivelse af stemmer via internettet i hjemmet som mere fortroligt end andre e-demokratiske afstemningsteknologier, så bliver den fysiske fortrolighed her betvivlet. Det er interessenternes tillid til mediet, som bliver italesat, med fokus på at det ikke kan gøres fortroligt.

Ulla taler også om ovenstående fænomen, men nævner digital signatur som en teknologi, der kan gøre usikkerheden lige så lille som ved traditionelle valg: *“Hvis det er med brug af digital signatur, så ser jeg at fortroligheden er faktisk lige så stor, men der er det der minus, som Bent er inde på, at du kan jo ikke være sikker på, at det ikke er hr. Jensen, der tvinger fru Jensen eller omvendt til at stemme noget bestemt, på den måde er der de der usikkerheder”*. Vi tolker ud fra denne udtalelse, at hendes holdning er, at man traditionelt også har en usikkerhed, og at man med brug af digital signatur kan gøre i-demokratiske afstemningssystemer lige så fortrolige. Hans udtaler at *“så må vi på en eller anden måde forholde os til det problem, med at hr. Jensen kan stå og kigge fru Jensen over skulderen og sørge for at hun sætter krydset det rigtige sted”*, hvilket vi opfatter, som at også han mener problemet ikke er stort, og at man *“på en eller anden måde”* kan forholde sig til det. Lotte italesætter et bud på, hvordan man kan forholde sig til problematikken: *“Så må man tage sine forholdsregler, og så gå ind i sit eget lokale og gøre det”*. Dette ser vi som et udtryk for, at hun mener, det er op til den enkelte at skabe fortrolighed omkring valget ved at finde en computer, hvor man kan være i enerum. I hendes udtalelse *“påvirkning det er mange ting, det kan godt ske der, men det kan også ske hvor vi bare går ind i en boks”* tolker vi, at hun mener, at man kan blive påvirket ved i-valg, men at påvirkningen kan være lige så stor ved traditionelle afstemninger Disse sidste uddrag omhandler de eksterne interessenters vægtning af tillid til mediets fortrolighed, og bliver her sammenlignet med graden af fortrolighed i de traditionelle afstemninger.

Forståelseshelhed: Vi ser i empirien en række italesættelser af, at den fysiske fortrolighed er vanskelig at sikre ved i-demokratiske systemer. Dette bliver kaldt et *“brist i demokratiet”*. Der er en manglende tiltro til, at et i-demokratisk system på samme måde som et traditionelt system kan sikre den fortrolighed, som fremkommer ved stemmeafgivelse i enerum. Dette har betydning for, om de interne interessenter accepterer i-demokratiske systemer som en gyldig valgform.

De eksterne interessenter problematiserer de i-demokratiske systemers manglende sikring af den fysiske fortrolighed, men i forhold til at deltagerne mener, man også kan blive påvirket traditionelt, så tilføjer den nye valgform ikke nogen større eller mindre grad af tillid til systemernes fortrolighed. Der er en accept af, at man i systemerne ikke kan sikre stemmeafgivelse i enerum. Det er interessant at empirien ikke direkte italesætter betydningen af den *“virtuelle”* fortrolighed, som teorien omtaler. Det er kun i Bents udtalelse i afsnittet om demokratisk sikkerhed, hvor han nævner, at man ikke skal kunne *“samle stemmer ind”*, at vi kan se en

opmærksomhed på den virtuelle fortrolighed

Sikkerhedsbrud

Teori: Sikkerhedsbrud i de i-demokratiske systemer udgør i den inddragede teori en negativ indvirkning på individers tillid. Den væsentligste grund, til at folk ikke anvender online valgsystemer, er bekymring over sikkerheden og frygt for valgsvindel og hacking. Da tilliden har betydning i forhold til individets valg af handlinger, kan den mistillid, der dannes ved sikkerhedsbrud, betyde, at man vælger en anden måde at deltage på, som man har større tillid til. Sikkerhedsbrud ses derfor som et kritisk element, som skal undgås, hvis de involverede interessenter forsat skal have tillid til det i-demokratiske system.

Helhedshypotese: Denne problemstilling omkring sikkerhedsbruds betydning i forhold til tilliden er også at finde i uddrag fra empirien, men det er kun få steder, at dette kommer til udtryk. Elektronik laver fejl, og det får den konsekvens, at det skaber en skepsis og utryghed hos de eksterne interessenter. Der er dog en formodning om, at disse konsekvenser er begrænsede.

Deludlægninger: Denne begrænsning ses i Hans' uddrag: "*Elektronik laver fejl, computere laver fejl, men det har folk vænnet sig til*", hvor han først tilkendegiver, at "*computere laver fejl*", men vi tolker en begrænsning i betydningen af disse fejl, idet han udtaler, "*men det har folk vænnet sig til*". Brian er dog skeptisk, for "*hvad nu hvis systemet det går ned, inden du har nået at få din kvittering, jamen altså selvfølgelig kan man lave systemer, så man kan gå ind og tjekke op på, om man har stemt, eller om man ikke har stemt, men hvor tryk er man så ved, at man har fået afgivet den stemme som man ville*". Denne skepsis ses ved det forhold, at "*hvis systemet det går ned*", så får det en betydning for tilliden, for "*hvor tryk er man så*". Vi ser i denne påvirkning af trygheden en sammenhæng med det teoretiske perspektiv, at der eksisterer en bekymring overfor sikkerhedsbrud, men der gives ikke udtryk for hvilke konsekvenser, dette kan medføre. Finn omtaler samme problematik, idet man ved sikkerhedsbrud "*afholder folk fra at deltage, og det samme vil man gøre i en afstemning, hvis man føler, man er blevet snydt*". Vi ser i hans udtalelse den konsekvens, at man ved sikkerhedsbrud får deltagerne til at føle at "*man er blevet snydt*". Tilliden kræver grundlæggende, ifølge den anvendte teori, at man gør sig selv sårbar overfor den organisation, der står bag systemet, og i Finns uddrag tydeliggøres denne sårbarhed, idet sikkerhedsbrud forårsager følelsen af, at man er blevet snydt, hvormed tilliden svækkes. En yderligere konsekvens af dette er, at man "*afholder folk fra at deltage*".

Forståelseshelhed: Uddragene sætter fokus på, hvilken betydning sikkerhedsbrud har for de eksterne interessenters tillid til de i-demokratiske systemer. Ved sikker-

hedsbrud skabes mistillid, som afholder folk fra at deltage. En deltager nævner dog, at computere laver fejl, og at man vil vænne sig til det. Men ellers er holdningen, at tillid til systemet i høj grad afhænger af om brugeren oplever sikkerhedsbrud.

Interessenters skabelse og vægtning af tillid til den politiske proces



Denne anden del af analysen omhandler tilliden til den politiske proces. Herunder hvordan de eksterne interessenter vægter tilliden til systemets indflydelse på den politiske proces, samt hvordan de interne interessenter kan være med til at skabe denne tillid. Vi har i forbindelse med dette identificeret tre centrale begreber: *Organisationel velvilje, integritet, kompetence, politikernes rolle og deltagelse og politisk betydning*. Til disse tre begreber har vi udvalgt en række centrale udsagn fra empiriuddragene, og disse analyserer vi i de følgende afsnit.

Organisationel velvilje, integritet, kompetence

Gennem teorien om tillid på organisationsniveau identificerede vi ved situationel normalitet de tre tillidskomponenter velvilje, integritet og kompetence, som alle har indvirkning på et individs vægtning af tillid til den organisation, som udbyder et i-demokratisk system. Tillidskomponenterne kan derfor ses som konkrete steder, hvor organisationen kan påvirke individets skabelse af tillid til organisationen som udbyder af i-demokratiske systemer. Graden af en organisations integritet kan vægtes ud fra, hvor oprigtig og hæderlig et individ opfatter organisationen, hvor organisationens kompetence er beskrivende for et individs vægtning af den kompetence, organisationen udviser. Sidst ses velvilje som et udtryk for et individs tillid til, om organisationen er motiveret i rollen som udbyder af et i-demokratisk system.

Hvis organisationen udviser velvilje, integritet og kompetence øges sandsynligheden for, at de eksterne interessenter får tillid til de i-demokratiske systemer. I det følgende undersøges tillidskomponenternes betydning for de eksterne interessenters tillid til de interne interessenter.

Integritet

Teori: De interne interessenters integritet er beskrivende for tilliden til til de interne interessenters oprigtighed og hæderlighed. Integritet kræver, at de interne interessenter som organisation udgør et godt eksempel, som er svært at krænke, og herigennem skaber troværdighed. Gennem organisationens integritet er det muligt at øge sandsynligheden for, at de eksterne interessenter fatter tillid til det system organisationen udbyder.

Helhedshypotese: Det har stor betydning for organisationens troværdighed, om den er privat eller offentlig. Her skal tillid og troværdighed ses som to tæt forbundne begreber. Ifølge teorien afspejler graden af tillid, hvor overbevisende en institutions troværdighed er for det enkelte individ. Empirien fremtrækker den nævnte forskel på private og offentlige organisationer, idet private organisationer har manglende troværdighed, og myndigheder, som den offentlige organisation, har stor troværdighed.

Deludlægnings: Vi tolker en manglende tillid til private organisationers integritet i det følgende uddrag, hvor Hans siger *“hvis en privat virksomhed på eget initiativ lavede sådan et site, det ville jeg have svært ved at tage seriøst”*. I dette uddrag er en skepsis til i-demokratiske systemer, som er udviklet på private organisationers initiativ, som han vil *“have svært ved at tage seriøst”*. Brian tilføjer en tænkt situation, hvor udbyderen ikke er troværdig: *“Hvordan ville man have det, hvis nu det var Berlusconi, der ejede det it-firma, der stod for sådan en afstemning”*, hvor han sætter spørgsmål ved ejeren af afstemningens integritet. Om private firmaer siger Anne, at *“så snart der står et privat firma på stemmemaskinen ikke, så er man måske straks skeptisk”*, hvor vi i hendes skepsis tolker en manglende tiltro til private firmaer i rollen som interne interessenter. Gennem disse tre uddrag tolker vi en mistillid hos deltagerne, som udspringer af private virksomheders manglende integritet, en tolkning vi bygger på den skepsis, der udvises overfor de private organisationer i rollen som udbyder af i-demokratiske systemer.

Ulla udviser ligeledes en skepsis overfor private organisationer, her taler hun om håndtering af de registrerede data: *“Så skriver de pænt, at vi kan godt se, hvem det er, der har svaret, men det vil vi ikke bruge imod jer. Men alligevel så sidder man der, jeg har ikke svaret på dem, for jeg har tænkt, hvor opbevarer de så bagefter de oplysninger [...], hvad kan de finde på at bruge det til”*. Vi tolker, at hun forholder sig skeptisk, idet hun siger *“hvad kan de finde på at bruge det til”*, hvilket synliggør en manglende troværdighed overfor, hvad de private organisationer bruger de registrerede data til. Som en direkte konsekvens heraf tolker vi hendes udsagn *“jeg har ikke svaret på dem”* som en tilkendegivelse af, at hun derfor ikke deltager. I dette tilfælde har tilliden til private organisationers integritet

betydning for individets handling, hvor manglende troværdighed bevirker at Ulla ikke deltager.

Finn taler i det følgende uddrag om, at private organisationer godt kan varetage i-demokratiske afstemninger: *“Så kan det da godt være Bill Gates og andre, der gør det, men så har man også den information, at det ikke er en myndighed, og så må man tage sine forbehold der”*. Så længe man kan tilgå den information, at det er private organisationer, der står bag systemet, så har man den information at forholde sig til, *“og så må man tage sine forbehold der”*. I dette kan drages en parallel til teorien om tillid på individniveau, da individet anvender den information, der er stillet til rådighed, når det gælder det at skabe tillid til et ekspertsystem. Finn taler yderligere om en skepsis overfor private organisationer som for eksempel et nyhedsmedie, for hvis det er et nyhedsmedie, der står for i-demokratiske afstemninger, *“så får man jo helt automatisk den skepsis, som jeg gav udtryk for før, at hvad er det lige, at det skal bruges til, og hvilken klemme kommer jeg i”*. At der her er tale om en skepsis, tolker vi ud fra *“hvad er det lige at det skal bruges til”* og *“hvilken klemme kommer jeg i”*, hvor der stilles spørgsmål til integriteten, han ved ikke hvad systemets data skal bruges til, og han forventer at komme i *“klemme”*.

Første forståelseshelhed: Vi iagttager en udpræget skepsis i forhold til private organisationer som udbydere af i-demokratiske systemer. Der bliver italesat, at det vil være svært at tage et system seriøst, som opstår som et initiativ fra en privat udbyder, hvilket bygger på, at der blandt andet er en skepsis i forhold til, hvordan oplysninger bliver behandlet. Herudfra mener vi, der er en manglende tillid til private organisationers integritet.

Deludlægnings: Myndigheder har modsat de private organisationer troværdighed, hvilket tydeliggøres i Hans' følgende uddrag: *“Hvis det kommer fra, hvis det er en offentlig styret instans, så vil jeg have et andet forhold til det, så vil jeg betragte det ligesom at afgive min stemme nede i et lokale”*. Her tolker vi, at der er tiltro til de offentligt styrede instanser, idet Hans siger, at han ved i-demokratisk afstemning, hvor disse myndigheder afholder afstemningen, vil *“betragte det ligesom at afgive min stemme nede i et lokale”*. Hans er ikke den eneste, der udviser tiltro til myndigheder, da Ulla også udtaler *“det skal være en myndighed [...] fordi man er sikker på, at så er der ikke nogen forretningsinteresser knyttet op på det”*, hvor Finn tilføjer *“det skal være en myndighed, hvis det kører netop omkring demokrati og valg”*. Både Ulla og Finn italesætter, at *“det skal være en myndighed”*, som står som udbyder af i-demokratiske systemer, hvor Finn yderligere uddyber det som værende et krav *“netop omkring demokrati og valg”*. Vi tolker i disse udsagn tiltro til myndighedernes integritet, idet det ses som et krav, at myndighederne skal udbyde de i-demokratiske systemer. Til dette tilføjer Ulla, at *“man er sikker på, at så er der ikke nogen forretningsinteresser knyttet op på*

det". Vi tolker dette som endnu en italesættelse, hvor tilliden til myndighedernes integritet tilkendegives.

I forlængelse heraf siger Ulla om kravet til, at det skal være en myndighed, "*man har den her statslige godkendelse og sikkerhed for at det her, det er altså noget som er godtaget af de højeste eksperter, og der vil jeg have det bedst ved, at det er en myndighed, der stod med den som garant*". I dette italesættes en forventning til, at myndighedernes i-demokratiske system har en "*statslige godkendelse og sikkerhed*", der "*er godtaget af de højeste eksperter*". Krav der ikke bliver italesat i forhold til private organisationer.

Udbyderens integritet ses altså som havende betydning for tilliden til det i-demokratiske system, og i forbindelse hermed udtaler Christine "*jeg synes, at det er vigtigt, at man kan se afsenderen, om det så er afsenderen, der så har lavet systemet, er sådan set underordnet, men afsenderen skal jo så være **garant for, at det her system er i orden***". Vi tolker, at hun gennem uddraget vægter en synlighed af udbyderen som betydningsfuld, da afsenderen skal være "*garant for, at det her system er i orden*". Anne tilføjer til perspektivet om udbyderens synlighed: "*Det er nok også noget med de der logoer, som ligesom bliver sat på, er der det her **officielle stempel**, fra [...] for eksempel skatteministeriet*". At hun giver udtryk for, at logoer, der bliver sat på de i-demokratiske systemer, kan ses som udbyderens "*officielle stempel*", og hun er ikke den eneste, der udtaler sig om brug af visuelle virkemidler. Til dette siger Christine: "*hvis man havde sådan et mærke for [...] sikkerhed og sådan, **digital standard** et eller andet, og man ligesom havde fået oparbejdet en tillid, til det der mærke, så tror jeg, det vil være rigtig godt, altså hvis det var noget **forbrugerne kender**, men ellers afsender er jo også et mærke i sig selv, og hvis det er en afsender, man har tillid til, så tror jeg da nok at man får brugt systemet*". Hvis man får oparbejdet tillid til et mærke, som bliver anvendt af en udbyder, man har tillid til, så tolker vi en antydning af, at tilliden til dette mærke vil kunne overføres til andre lignende i-demokratiske systemer, idet man anvender dette mærke som "*forbrugerne kender*". Christine udtaler, at mærket kunne udgøre en "*digital standard*", som brugerne kan have tillid til, hvor Anne i stedet vægter tillid til digital signatur i det følgende uddrag "*jeg har det i hvert fald sådan med digital signatur, hvis jeg logger ind på en hjemmeside med digital signatur, så opgiver jeg næsten hvad som helst med **blind tillid***". Ved anvendelse af digital signatur hvor hun siger "*så opgiver jeg næsten hvad som helst med blind tillid*", er hendes tillid til en kendt teknologi direkte udtalt. Denne tillid overføres dermed til hjemmesider, der anvender den digitale signatur. Dette tilfælde kan udgøre et eksempel på den opbygning af tillid til et mærke, som Christine taler om i det forrige uddrag.

Anden forståelseshelhed: Gennem disse uddrag udvises der en tiltro til myndighedernes integritet, hvilket tolkes ud fra italesættelser af tiltro til, at myndigheder-

ne kan varetage rollen som udbyder af de i-demokratiske systemer. Dette kommer blandt andet til udtryk ved en forventning til, at der hos myndigheder ikke hersker en forretningsmæssig interesse, som kan være gældende for de private organisationer. Der italesættes desuden en forventning til, at i-demokratiske systemer, der udbydes af myndigheder, er godkendt og sikret af “de højeste eksperter”.

Det ses desuden som vigtigt, at det synliggøres, hvem udbyderen af de i-demokratiske systemer er, og logoer ses som en måde at vise dette på. Betydningen af denne synliggørelse er, at det er nemt som bruger at genkende udbyderen og vurdere integriteten. Er afsenderen en myndighed, hvis integritet man har tillid til, så har det en effekt i forhold til, om systemet accepteres og anvendes af de mulige brugere.

Kompetence og velvilje

Teori: Kompetence og velvilje er begge organisationelle tillidsskabende komponenter, og sammen med de interne interessenters integritet kan de øge sandsynligheden for at skabe tillid hos de eksterne interessenter. Begge tillidskomponenter skal synliggøres overfor de eksterne interessenter, og det skal hermed vises, at de interne interessenter har velviljen til at benytte i-demokratiske systemer, og at de besidder de kompetencer, der skal til for at kunne anvende disse.

Helhedshypotese: I empirien udtales der interne perspektiver, hvor der er velvilje overfor at anvende i-demokratiske systemer og gøre dem til en del af den politiske proces. I denne forbindelse identificerer vi også forventninger til, at man som intern interessent skal tilegne sig de kompetencer, de i-demokratiske systemer kræver.

Deludlægnings: Finn taler i det følgende om tilegnelse af kompetencer: “*Vi arbejder jo meget med det nu i den nye region, hvor vi prøver på at gøre os endnu mere klædt på til at kunne deltage i den digitale [...] i hele den digitale kommunikation*”. Finn italesætter her, at den nye region skal have kompetencerne til at kunne deltage “*i hele den digitale kommunikation*”. I Annes følgende uddrag ses en italesættelse af de kompetencer, hun kræver af de interne interessenter: “*Det handler også om, at de folk der sidder i den anden ende, er nogen man gider diskutere noget med*”. Herudfra tolker vi, at hun vægter kompetencer hos de andre debattører herunder interne interessenter. Om de interne interessenters velvilje udtaler Finn: “*Stort set så er folk indstillet på, at der er det her, der skal prøves af i det nye regionsråd, og det kommer helt klart, og det skal det også, og jeg synes, at vi skal skubbe på*”. Her inddrager han igen regionsrådet, og vi tolker, at der her er en velvilje, idet folk er “*indstillet på, at der er det her, der skal prøves af*”. Herudover siger Finn om velvilje og indførelse af de i-demokratiske systemer: “*Det får helt sikkert en betydning, og jeg synes også at det skal have det [...] vi*

skal bare finde en teknisk måde, sådan at vi får stort set alle med [...] og dem vi ikke får med skal på en anden måde kunne kontaktes og få mulighed for det". Herigennem tolker vi også en intern velvilje gennem hans tilkendegivelse af, at de i-demokratiske systemer skal have en betydning.

Forståelseshelhed: De interne interessenter har velvilje i forhold til at tilegne sig de kompetencer, der kræves for at kunne udbyde et i-demokratisk system. Det gør sig også gældende for politikerne, som gerne vil være klædt på til den digitale kommunikationsform, som kan imødekomme borgernes krav om politisk deltagelse. Vi tolker en velvilje, idet de interne interessenter vil presse på, for at de i-demokratiske systemer skal få en betydning.

Politikernes rolle

Teori: Gennem teorien tillægges politikernes rolle stor betydning for de eksterne interessenters tillid til det i-demokratiske system og den politiske proces. Et vigtigt element i denne tillidsdannelse er, at de interne interessenter er troværdige, og at de gennem konsekvent og præcis service forsikrer borgerne om, at i-demokrati er både sikkert og gavnligt. Desuden kan politikere med fordel have en rolle i de i-demokratiske debatter, både som facilitator som støtter op omkring debatter og afslutningsvist forene synspunkter som en måde, hvorpå flertallige synspunkter smedes sammen. Hvis politikerne lever op til og udfører disse retningslinier, er der en større sandsynlighed for, at borgerne vil have tillid til at de debatter og afstemninger, som afholdes i i-demokratisystemet, vil have en indflydelse på den politiske proces.

Helhedshypotese: Den følgende række uddrag viser, at der blandt de deltagende er opmærksomhed på politikernes rolle i forhold til de i-demokratiske systemer, og at politikernes rolle har betydning for de eksterne interessenters tillid. At indføre et i-demokratisk system er forpligtende i forhold til politisk deltagelse, og hvis dette ikke tages seriøst, så svækkes politikernes troværdighed, og som følge af dette deraf svækkes de eksterne interessenters tillid til det i-demokratiske system og dets politiske betydning.

Deludlægnings: At politikerne kan siges at have en rolle ses i det følgende uddrag, hvor Bent taler om at "*myndighederne har nogen forpligtelse til at starte nogen, jeg ved ikke med at starte nogen debatter, men i hvert fald de høringer, regionplan, lokalplan og sådan nogen ting*". Vi tolker, at han i sin ytring "*myndighederne har nogen forpligtelse*" italesætter en forventning til myndighederne, hvor han ønsker, at myndighederne skal starte høringer. I forhold til den inddragede teori forholder han sig kun til opstart af høringer, hvor teorien tydeliggør vigtigheden af politikernes deltagelse i hele debatforløbet, da dette kan have en

tillidsskabende funktion i forhold borgeres tillid til de i-demokratiske systemer.

I Ullas følgende uddrag ses en opmærksomhed i forhold til politikernes deltagelse: *“Hvis det her bliver lagt ud, og man skal bruge det som et eller andet **dialogværktøj mellem borgere og politikere, så skal vi også være med**”*. Vi tolker *“så skal vi også være med”* som en forpligtelse, hvor Ulla, som selv er politiker, fremhæver, at der, hvis det i-demokratiske system ses som værende et *“dialogværktøj mellem borgere og politikere”*, skal være en politisk deltagelse. Hun fortsætter: *“Man kan ikke sende en debat ud og så ikke følge den op, det holder simpelthen ikke, det er **at snyde folk**, det er ikke demokratisk, så tager man ikke demokratiet alvorligt”*. I dette uddrag italesætter Ulla politikeres manglende deltagelse som *“at snyde folk”*, og i forhold til teorien tolker vi i Ullas udtalelse en sammenhæng med teorien om politikernes deltagelse; manglende deltagelse mindsker sandsynligheden for, at de eksterne interessenter får tillid til at i-demokratiske systemers indflydelse på den politiske proces.

Christine belyser i det følgende, hvilken måde politikerne kan deltage på i praksis, og hvilken effekt det kan få: *“Man behøver ikke altid at komme med et klart svar på noget, men kan også godt sige, at det synspunkt vil jeg tage videre i mit arbejde [...] de debatter jeg har set, der har det været utroligt godt, at man sådan lige markerer, at man er tilstede, og at man har læst de forskellige ting”*. At man som politiker markerer, at man er tilstede under debatterne, har ifølge Christine haft en god effekt på de i-demokratiske debatter.

Udover de konkrete måder, hvorpå politikerne kan deltage i debatterne, er der i Ullas følgende uddrag fokus på politikernes sprogbrug, når de deltager: *“Den almindelige borger kan måske godt finde på, nogen gange at skrive i et andet sprog osv. end jeg mener hvert fald at vi som politikere, sådan altid kan gøre [...] **der nytter det ikke noget, at du bare slynger et eller andet ud, hvis du ikke kan underbygge det ordentligt**, altså så mister du i hvert fald din politiske troværdighed”*. Vi tolker ud fra Ullas udtalelse, *“der nytter det ikke noget, at du bare slynger et eller andet ud, hvis du ikke kan underbygge det ordentligt”*, at politikernes sprog er betydningsfuldt for deres troværdighed. Denne troværdighed er vigtig, da tillid ifølge den inddragede teori afspejles af, hvor overbevisende en anden persons, gruppes eller institutions troværdighed er for det enkelte individ. Ullas italesættelse af politikernes sprogbrug kan derfor ses som et vigtigt element i tillidsskabelsen, *“der nytter det ikke noget, at du bare slynger et eller andet ud, hvis du ikke kan underbygge det ordentligt”*.

Der er samhörighed i deltagernes holdninger til, hvorvidt politikernes rolle har betydning for, om de deltagende vil have tillid til at benytte et i-demokratisk system. Brian siger at *“det er altafgørende”*, hvor Hans siger *“ja hvis det er en decideret høring, så er det altafgørende”*, som Anne bekræfter med *“ja”*. I dette tolker

vi, at de deltagende tillægger politikernes rolle stor betydning, og vi ser endnu engang en sammenhæng mellem dette og den inddragede teori, politikernes rolle har betydning for, om mulige deltagere af de i-demokratiske systemer danner tillid.

Forståelseshelhed: Politikernes deltagelse ses som værende nødvendig for de eksterne interessenters tillid til politikerne, idet manglende deltagelse betyder, at man snyder de eksterne interessenter. Deltagelsen kræver en synliggørelse af, at man som politiker er tilstede, hvilket ikke behøver at være mere end en tilkendegivelse overfor de i-demokratiske systemers deltagere. Yderligere ses politikernes sprogbrug som en vigtig del af politikernes troværdighed, da det hævdes, at politikerne mister deres troværdighed, hvis de ikke fremtræder velargumenteret. Disse krav er alle med til at skabe situationel normalitet ved de i-demokratiske systemer, og politikernes rolle kan udgøre en vigtig del i at opbygge systemets omgivende miljø, så det er favorabelt. Der ligger således krav til politikernes deltagelse, og opfyldelse af disse krav udtales af de eksterne interessenter som havende en tillidskabende betydning i forhold til de i-demokratiske systemer og ligeledes give en øget sandsynlighed, for at disse bliver anvendt.

Deltagelse og politisk betydning

Teori: Teorien foreskriver, at befolkningen, før de giver sig til at benytte i-demokratiske systemer, skal have tillid til, at deres engagement og deltagelse bliver hørt af politikerne og dermed bliver en del af beslutningsprocessen. Teorien giver et bud på, hvad politikere kan gøre for at forbedre befolkningens tillid til de i-demokratiske systemer. Dette bud omhandler opgaver med at opstarte debatter, administrere dem, samt sørge for, at de bliver afsluttet og resultaterne bliver brugt.

Helhedshypotese: I empirien ses en manglende tillid til, at i-demokratiske debatter bliver brugt i den politiske proces. Det bliver nævnt, at når man debatterer i et forum, så er det kun for ens egen skyld, og det nævnes, at mange sikkert ikke vil deltage på grund af denne manglende effekt. Det bliver også nævnt som et tilvænningssspørgsmål at få folk til at udtale sig. Hvis folk ikke er vant til at debattere, kan det virke afskrækkende med mange meget politisk engagerede deltagere. Derfor kan en anonym debat være en måde at vænne sig til mediet på. Efterhånden vil man kunne sætte navn på, som er kravet ved en høring, og tilliden, til at en høring bliver brugt i den politiske proces, er større end til en debat.

Deludlægninger: Første uddrag er Hans, som udtaler: *“Hvis der ikke er nogen, der er vant til at bruge det, og de så kommer i fjernsynet og siger “nu kan du gå ind og gøre det her på nettet”, så siger folk “ja tak, men hvorfor skulle jeg det”*”. Her italesætter han, at folk ikke er vant til at benytte i-demokratiske debatter, og vi tolker, at han mener, folk heller ikke vil benytte systemerne, selvom de bliver stil-

let til rådighed. Der er ikke nogen, som er “*vant til at bruge det*”, og derfor kan de ikke se, hvorfor de skulle begynde. Anne taler om debatters manglende politiske gennemslagskraft: “*Hvis jeg virkelig vil have noget sat i værk, jamen så ved jeg jo godt, at jeg skal melde mig ind i et ungdomsparti [...] når jeg debatterer i de der fora, så er det ene og alene for, ja for min egen skyld*”. Ud fra hendes udsagn, om at hun skal melde sig ind i et parti for at få politisk indflydelse, tolker vi, at hun ser en manglende betydning af de i-demokratiske debatter. Dette forstærkes af, at hun nævner, at hun kun debatterer for sin egen skyld. Hun siger dog efterfølgende: “*Så kan man jo selvfølgelig håbe på en eller anden gang, at der måske er nogle af dem, som sidder og bestemmer noget, som, som går ind og læser nogle af de ting og måske synes, at der er nogle givtige tanker her*”. Dette tolker vi, som at hun har et ønske om, at debatterne bliver hørt, men at hun ikke har tillid til, at dette vil ske, og vi tolker Hans’ udtalelse “*man går jo ikke ind, fordi man kan påvirke noget*” som en tilkendegivelse af, at han er enig med Anne i den manglende effekt. Disse uddrag ses som de eksterne interessenters tillid til den politiske proces. Der er ikke tillid til, at debatterne bliver benyttet af politikerne, men vi tolker, at Anne og Hans ikke vægter denne tillid så meget, at de ikke vil benytte systemerne. Som vi skal se i det følgende, er der også andre holdninger hertil.

Marianne udtaler: “*Der tror jeg, der er mange, der vil have den der: “okay der er ikke nogen, der hører det alligevel så whatever, hvorfor skulle jeg, det ændrer jo ikke noget”*”. Dette, mener vi, er en tilkendegivelse af, at en manglende tillid, til at debatterne vil blive benyttet i den politiske proces, vil betyde manglende brug af systemerne. Anne nævner igen, hvad hun mener, debatter skal bruges til: “*Ideen med en debat det er, at man får luftet nogle forskellige holdninger [...] så må folk jo danne sin mening ud fra de forskellige indlæg, der er lavet.*”, hvilket vi tolker som udtryk for holdningen, at en debat er meningsdannende for deltagerne fremfor et bidrag i den politiske proces. Hertil svarer Lotte: “*Men så siger du jo egentlig også, at [...] det er mere en interesse end du tror, at du bliver hørt, og at du kan gøre noget ved det.*”. Vi tolker dette som et udtryk for, at hun mener, det kræver en interesse for politik at deltage, hvis man ikke tror på, at man har en indflydelse via den i-demokratiske debat. Disse uddrag er de eksterne interessenters vægtning af tillid til den politiske proces, og her bliver tilliden vægtet højt. Teorien nævner, at befolkningen skal have tillid til, at debatten er en del af beslutningsprocessen, og det ses også her. Debatten skal have en effekt, før systemet vil blive benyttet.

Første forståelseshelhed: Denne del af empirien viser manglende tillid til, at i-demokratiske debatter har en politisk betydning. Der er spredte holdninger til, om dette vil afholde folk fra at benytte systemerne. Anne og Hans mener, at debatterne vil være meningsdannende for den enkelte, hvilket strider mod teorien, som foreskriver, at folk skal have tillid, til at systemerne har indflydelse, før de vil benytte dem. Lottes og Mariannes holdninger svarer mere til teorien, idet de siger,

at den manglende betydning vil afholde folk, med mindre de har en interesse i at orientere sig politisk.

Deludlægnings: I forhold til at være vant til at debattere, og føle at ens holdning er interessant, siger Anne følgende: *“Når jeg logger ind sådan et sted, hvor der er masser af politisk engagerede folk, så tror jeg jeg ville tænke, okay nu er jeg virkelig kommet i den politiske højborg, og selvom man ikke sidder og er face-to-face med personerne, så vil man nok et eller andet sted føle sig lidt dum ikke”*. Hun italesætter, at man kan føle sig *“lidt dum”*, hvis de andre deltagere er meget politisk engagerede. Vi mener, dette er et udtryk for, at nogle vil blive afholdt fra at skrive, hvis de ikke føler sig kompetente nok eller er bange for at stille dumme spørgsmål. Dette mener vi også hænger sammen med, om man har debatteret på forummer før og er blevet vant til det. I denne sammenhæng ser vi Hans’ følgende udtalelse som relevant: *“Over en årrække, hvis folk vender sig mere og mere til, at det bliver underholdning på lige fod med at sætte sig ind og se tv-avisen, at man egentlig kan sætte sig ind og sidde og snakke på debatten, så vil der være et meget mindre skridt og skulle tage hen imod et eller andet system, der kan bruges på et højere politisk plan, fordi folk er egentlig vant til at sidde og diskutere politik [...] du skal først lige have overvundet folks barrierer mod at udtale sig, du skal først give dem noget selvtillid, og du skal sørge for, at de rent faktisk er interesserede i at orientere sig politisk”*. Han ser en udvikling hen imod at vænne folk til at debattere og orientere sig politisk. Vi tolker ud fra dette, at han mener det på sigt vil være et *“meget mindre skridt”* for folk at deltage i politiske høringer og øvrige situationer, hvor identifikation er nødvendig, hvis de inden dette tidspunkt er blevet vant til politisk deltagelse på internettet. Han taler om at give folk *“selvtillid”* og gøre dem *“interesserede i at orientere sig politisk”*. Marianne følger op på dette med: *“hvis man nu er vant til at sidde og diskutere, er man måske ikke så bange for ligesom at få sat navn på”*. Dette tolker vi som en tilkendegivelse af, at hun er enig med Hans, da hun også nævner, at folk skal blive vant til at debattere, da dette vil gøre det lettere at få sat navn på indlæggene. Vi opfatter disse udtalelser som udtryk for de eksterne interessenters vægtning af tilliden til den politiske proces og dennes inddragelse af systemerne.

Brian taler om en holdningsændring: *“Der vil også være nogle [...] mindre afgørende sager [...] som er med til at ændre holdningen for, hvordan skal vi udvikle vores samråd”*. Vi tolker hans udsagn *“mindre afgørende sager”* som de ovennævnte tilfælde, hvor det er lettere at få folk til at deltage, og vi tolker Brian mener, at dette på sigt kan føre til at kunne *“ændre holdningen”* hos folk. Finn er mere optimistisk hvad angår betydningen af debatter i den politiske proces: *“Der er ingen tvivl om, at det, at brugerne at borgerne har så let ved at komme ind inden beslutningerne tages, det får en indflydelse på beslutningerne”*. Vi tolker, at han mener den øgede mulighed for at *“komme ind”* og få set forskellige holdninger og

skaffe sig informationer, inden man skal træffe et valg, vil være med til indirekte at påvirke den politiske proces. Dette ser vi ikke som direkte påvirkning gennem de i-demokratiske systemer, men som en påvirkning af befolkningens holdninger gennem øget informationsmængde. Disse sidste to uddrag kan ses som interne interessenters skabelse af tillid til den politiske proces.

Anden forståelseshelhed: Her er der blevet talt ud fra de eksterne interessenters vægtning af tilliden i forhold til den politiske proces, og vi har kunnet identificere et dilemma: Debatter, som ikke har politisk betydning, kræver ikke identifikation og er derfor lettere at få folk til at lave indlæg i. Men den manglende betydning kan afholde nogle fra at skrive. De debatter, som folk har tillid til bliver brugt politisk såsom høringer, kræver identifikation, men denne manglende anonymitet kan afholde andre personer fra at skrive.

Gennem mindre sager hvortil man afholder i-demokratisk debat og afstemning, kan man være med til at ændre befolkningens holdning til, hvordan den politiske proces foregår, og det nævnes, at systemerne allerede nu vil have en effekt indirekte, hvilket vi mener kan være med til at skabe tillid.

Deludlægnings: I forhold til betydningen af i-demokratiske systemer udtaler Brian følgende: *“Det har betydning for den enkelte, så længe det er en debat, men det er først i det øjeblik, man går over og siger, at det er en høring, at det får en egentlig betydning for samfundsudviklingen”*. Her tolker vi en meget klar skelnen mellem om dialogen, som foregår i systemet, kaldes en debat eller en høring. I forhold til den ovennævnte politiske betydning så har han først tillid til, at systemerne har betydning, når de varetager høringer. Han begrundes også, hvorfor han har tillid til høringer: *“Der må man ikke være anonym, fordi så mister man tilliden til det, fordi så kan man igen risikere, at folk de kommer bare med en (Hans: ja) en yderliggående holdning (Hans: det er rigtigt) bare for at provokere”*. Her nævner han identifikation som skabende for tillid til, at folks indlæg er deres reelle holdninger. Denne holdning begrundes han yderligere med udtalelsen: *“Hvis der skal være mening med, at man har en høring, så må man også forvente, at dem der lægger indlæg ind med sit eget navn under, at så er det fordi, at man bliver hørt i den høring, og det er derfor, der skal være stor forskel på noget, der bare er debat, og så noget, der er en høring og afstemning på”*. Ud fra dette tolker vi, at han mener, at et krav om navn på indlæggene også får folk til at forvente, at det, de skriver, bliver hørt. Han nævner igen forskellen på en høring og *“noget, der bare er debat”*, hvilket vi tolker som en understregning af, at han ser det som meget vigtigt, at man kalder det en høring, i det øjeblik man ønsker, det skal have en betydning. Anne udtrykker et forbehold overfor at deltage i en høring: *“Hvis det var en decideret høring, så tror jeg faktisk ikke, jeg ville turde skrive noget”*. Vi tolker, at hun mener, folk kan være tilbageholdende med at deltage i debatten, hvis den bliver kaldt en høring. Dette, mener vi, hænger sammen med

hendes udtalelse *“Men jeg tror, det er væsentligt det der med at få fortalt, hvad er en høring, hvordan bliver den brugt, hvordan deltager man og sådan noget”*. Vi mener, hun er tilbageholdende, fordi hun er usikker på, hvad en høring dækker over. Derfor ser hun det som væsentligt at få dette fortalt til befolkningen. Udover dette nævner hun supplerung af høringer med debatter som en god idé: *“Det er en god ide måske at supplere sådan nogle deciderede høringer op, og have et mere frit debat-forum ved siden af [...] så kan man gå ind og [...] blive skolet lidt”*. Vi mener, at hendes holdning her er, at en fri debat kan være med til at vænne folk til at benytte i-demokratiske systemer, hvormed det bliver lettere for befolkningen at deltage i de betydningsfulde høringer.

Tredje forståelseshelhed: Det viser sig i disse uddrag, at der lægges stor vægt på, hvad man kalder dialogen, som foregår i de i-demokratiske systemer. Hvis den bliver fremsat som en debat, så er der ikke tiltro til, at den har politisk betydning. Her er der dog intet krav om, at man skal have navn på indlæggene, og derfor kan det som nævnt under anden forståelseshelhed være nemmere for folk at bidrage med indlæg. Hvis den derimod bliver fremsat som en høring, er der langt større tiltro til, at den vil have en betydning i den politiske proces. Men at befolkningen mangler erfaring i at bruge denne type systemer kan betyde, at ganske få tør benytte muligheden for at blive hørt i en høring, hvilket udover manglende debat-skoling hænger sammen med kravet om identifikation.

Opsummering

I løbet af denne hermeneutiske analyse er vi nået frem til en række forståelseshelheder, som er vores opfattelse af sammenhænge mellem teori og empiri ud fra italesættelser af tillidens betydning for accept og brug af i-demokratiske systemer. Vi har haft fokus på tillidsmodellens begreber og relationerne mellem disse, og i det følgende opsummeres disse forståelseshelheder, vi har opnået gennem analysen.

Resultatopsummeringen er struktureret efter tillidsbetydninger og er derfor ikke opdelt efter vores tillidsmodels struktur. Men vi udnytter modellen, idet vi sammenholder de fundne tillidsbetydninger med modellens begreber og relationer.

Mistillid til mediets datasikkerhed afholder eksterne interessenter fra at deltage

Eksterne interessenter mangler latent tillid til sikkerheden omkring de i-demokratiske systemers håndtering af de registrerede data, hvilket medfører en manglende

accept og brug af systemerne. Denne manglende latente tillid er mediespecifik.

Vi ser her overensstemmelse mellem teori og empiri. Teorien fremhæver, at manglende tillid til datasikkerheden kan betyde manglende accept af i-demokratiske systemer, og i empirien identificeres dette ved de eksterne interessenters italesættelse af en manglende tillid til, at systemerne formår at sikre data i tilstrækkelig grad. I empirien nævnes det herudover, at der i forhold til den latente tillid til mediets datasikkerhed er et tidsmæssigt perspektiv, idet det bliver nævnt, at at teknologien på sigt vil kunne føre til sikre systemer. Den digitale signatur bliver af en enkelt deltager nævnt som en løsning på sikringen, af de data der afgives. Teorien omhandler ikke konkrete eksempler på, hvorfor datasikkerheden ved dette medie er så central for tillidsskabelsen. Men i empirien nævnes en betænkelighed, i forhold til at disse systemer er centraliserede fremfor de nuværende distribuerede valg. Et hackerangreb vil kunne påvirke hele systemet, hvis det er centraliseret.

I-demokrati skaber ikke nye risici for brud på de demokratiske idealer

De eksterne interessenter har tillid til at internettet, som mediet for i-demokratiske afstemninger, ikke tilføjer nye demokratiske risici, som har betydning for de i-demokratiske afstemningers accept og brug, i forhold til de risici der eksisterer ved traditionelle afstemninger. Med demokratisk sikkerhed mener vi en sikkerhed for opretholdelse af de demokratiske idealer, såsom at man kun kan afgive én stemme.

I empirien italesættes der en risiko for, at man ved traditionelle valg kan anvende en andens valgkort, hvis blot køn og alder passer. Gennem empirien identificeres denne sikkerhedsrisiko også som eksisterende ved de i-demokratiske afstemningssystemer. Selvom risikoen for anvendelse af andre personers valgkort eksisterer traditionelt, så vurderer vi, at der i de i-demokratiske systemer er en potentiel skærpelse af denne risiko, da valghandlingen ikke foregår under opsyn. Ved en manglende sikkerhed, for at man kun kan afgive sin personlige stemme, kan man lige så vel stemme for én anden som for ti andre. Yderligere identificeres der gennem empirien en risiko i forhold den demokratiske sikkerhed ved den i-demokratiske afstemning som supplement til den traditionelle afstemning. De interne interessenter har en skepsis overfor, hvorvidt det kan lade sig gøre at sikre, at man ikke både kan afgive sin stemme elektronisk og traditionelt. Selv om det er en problemstilling, som bliver introduceret ved i-demokratisk afstemning som supplement, er der dog en tillid til, at teknologi på sigt vil kunne sikre imod multipel stemmeafgivelse. Der udtrykkes dog en stor bekymring, i forhold til hvis dette ikke sikres, som kan betyde manglende accept af systemerne som valgform

og dermed manglende brug.

Eksterne interessenters situationelle tillid påvirkes minimalt af manglende sikring af fysisk fortrolighed

I-demokratiske systemer garanterer ikke fortrolighed, men denne mangel på fortrolighed eksisterer ifølge de eksterne interessenter også ved traditionelle valg. Dette betyder, at det nye medie ikke tilføjer nogen større eller mindre grad af tillid til systemernes fortrolighed.

Teorien nævner, at det demokratiske ideal om isoleret stemmeafgivelse kan være svært at garantere gennem i-demokratiske systemer, og i empirien bliver dette kaldt et brist i demokratiet. Men i forhold til tilliden iagttager vi i en forskel mellem de interne og eksterne interessenters vægtning af systemernes fortrolighed. De interne interessenter har en manglende tillid til, at i-demokratiske systemer kan opfylde dette demokratiske ideal. Men de eksterne interessenter mener også, fortroligheden kan betvivles i traditionelle systemer, da man også her kan blive påvirket til at stemme anderledes af eksempelvis ægtefællen. Fortroligheden, som bliver italesat, er hvad vi kan kalde den fysiske fortrolighed, som hænger sammen med, om man kan garantere at valget foregår i enerum og uden påvirkning fra andre personer. I denne sammenhæng er det interessant, at den fortrolighed, som kan kaldes den virtuelle, ikke bliver italesat i empirien. Denne fortrolighed omhandler, om andre personer gennem systemet kan finde frem til ens personlige oplysninger, og hvilken stemme man har afgivet. At denne fortrolighed ikke bliver nævnt i empirien kan skyldes, at de eksterne interessenter har en tillid til at systemerne opfylder de virtuelle fortrolighedskrav, men om dette er tilfældet, kan vi ikke sige med sikkerhed.

Frygten for sikkerhedsbrud skaber mistillid til de i-demokratiske systemer

Frygten for sikkerhedsbrud ses i teorien som skaber af eksterne interessenters mistillid til i-demokratiske systemer. De eksterne interessenter afholder sig fra at benytte systemer på grund af manglende tillid til, hvorvidt det er muligt at sikre, at de i-demokratiske systemer undgår sikkerhedsbrud. I empirien italesættes dette også af de eksterne interessenter, og der nævnes at et system som fejler vil have svært ved at genvinde brugernes situationelle tillid, da et sikkerhedsbrud kan vende den latente tillid til mistillid. At et i-demokratisk system kan undgå sikkerhedsbrud er derfor altafgørende for, om de eksterne interessenter kan have tillid til det. At computere laver fejl ses dog i empirien som uundgåeligt, men i det-

te tilfælde mener vi, de interne interessenter skal sørge for, at en systemfejl ikke kan medføre sikkerhedsbrud, hvor data går tabt eller misbruges af hackere. De eksterne interessenter kan desuden informeres om, hvordan systemet håndterer disse situationer, og derigennem kan man skabe et tillidsforhold.

Kravet om de i-demokratiske systemers politiske betydning strider mod de eksterne interessenters ønske om anonymitet

Hvis de eksterne interessenter ikke har tillid til, at de i-demokratiske systemer har en betydning, vil det afholde dem fra at deltage. Men det bliver også nævnt, at identifikationen er nødvendig, hvis det i-demokratiske system varetager en høring, og dette krav om identifikation kan også afholde folk fra at bidrage.

Der bliver i empirien talt en del om de i-demokratiske systemers politiske betydning. Vi iagttager en manglende tillid, til at debatter har en politisk betydning, men der er forskellige holdninger til effekten af dette på systemets brug. Den første holdning er, at systemer, som ikke har politisk betydning, stadig kan være meningsdannende for den enkelte. Dette strider mod teorien, som netop fremstiller manglende tillid, til at systemerne har indflydelse på den politiske proces, som en væsentlig grund til manglende brug. Den anden holdning svarer bedre til denne teori, da det bliver nævnt, at systemer vil afholde folk fra at deltage, hvis de ikke har en betydning. Udover denne effekt af systemets politiske betydning, som bliver italesat i teorien, har vi i empirien kunnet identificere yderligere holdninger, til hvad folk vægter. Kravet om identifikation kan afholde folk, men det bliver også nævnt, at identifikationen er nødvendig, hvis det i-demokratiske system varetager en høring. En mulighed for anonymitet gør det lettere for folk at bidrage, da man ikke efterfølgende kan blive hængt op på noget, man har sagt. Men empirien nævner, at anonymitet vil medføre manglende betydning af en debat, da holdninger kan være fremsat blot for provokation, hvilket vil blive undgået med identifikation. Slutteligt er der en holdning til, at der kan ske en holdningsændring hen imod accept af i-demokratiske systemer gennem nogle mindre betydningsfulde høringer på nettet.

I-demokratiske høringer skaber situationel tillid til den politiske betydning

Et interessant resultat, som har vist sig i empirien, men som ikke bliver omtalt i teorien, er, at det har stor betydning for den situationelle tillid til den politiske betydning, hvad man kalder dialogformen, som foregår i det i-demokratiske system. Hvis dialogformen bliver kaldt en debat, er der blandt de eksterne interessenter

stort set ingen tillid til, at den har en politisk betydning. I så fald er det de eksterne interessenters politiske interesse og diskussionslyst, som har betydning for brugen, og ikke en tro på at man gennem debat vil få en indflydelse på de politiske beslutninger. Hvis dialogenformen derimod bliver kaldt en høring, så er der blandt de eksterne interessenter stor tillid til, at den har en politiske betydning. Der er en latent tillid til, at høringer traditionelt har en demokratisk effekt, og denne tillid bliver overført til de i-demokratiske systemer, hvis man kalder dialogen for en høring. Der opstår dog et problem ved de eksterne interessenters manglende erfaring i at debattere politik på nettet, som kan afholde nogen fra deltagelse. Hvis en høring i det i-demokratiske system skal have samme brugbarhed som en traditionel høring, kræves det af de interne interessenter en identifikation af de deltagende, hvilket afskrækker de eksterne interessenter, og kan hindre brugen af systemerne.

Vi ser det som vigtigt for de interne interessenter at tage navngivningen af dialogen i de i-demokratiske systemer med i overvejelserne og i promoveringen af systemerne. Det kan have stor indflydelse på de eksterne interessenters accept af systemerne som gyldige politiske kanaler. I denne sammenhæng mener vi også med udgangspunkt i empirien, at en forklaring af hvad en høring dækker over, og at det eksempelvis er åbent for alle at deltage, vil være væsentlig for skabelse af de eksterne interessenters situationelle tillid til den politiske proces.

Myndigheder skal stå for de i-demokratiske systemer grundet tilliden til deres integritet

De eksterne interessenter har mistillid til private organisationers integritet i rollen som udbydere af i-demokratiske systemer. Myndighedernes integritet ses derimod som troværdig, og der gives udtryk for, at myndigheder skal være udbydere af de i-demokratiske systemer, når det netop drejer sig om demokratisk afstemning og debat.

Integriteten ses både gennem den inddragede teori og empiri som havende stor betydning for såvel accept som brug af de i-demokratiske systemer, der udbydes. Mistilliden til de private organisationers integritet grunder i de eksterne interessenters skepsis overfor disse organisationers håndtering af de registrerede data, hvor de i empirien italesætter en frygt for, at disse data kan blive misbrugt. Denne frygt eksisterer ikke i forhold til myndighedernes integritet, og der gives udtryk for, at det skal være myndigheder, som varetager rollen som udbydere, når det drejer sig om i-demokratisk afstemning og debat. En enkelt deltager udtrykker desuden en forventning til, at de i-demokratiske systemer, som myndighederne udbyder, skal være sikkerhedsgodkendt af eksperter, hvilket vægtes som havende betydning for de eksterne interessenters accept og brug af de i-demokratiske systemer. I empiri-

en nævnes det, at en myndighed har en velvilje til at tilegne sig de kompetencer, den digitale kommunikationsform kræver, og derudover er der en latent tillid til, at data bliver behandlet korrekt. Det italesættes i empirien, at en del af de eksterne interessenters accept kan opnås gennem en synliggørelse af, hvem udbyderen er, da de eksterne interessenter kan overføre den tillid, de har til udbyderens integritet, til det i-demokratiske system.

Manglende synlighed af politikerne i debatten skaber mistillid til det i-demokratiske systems politiske betydning

Politikerne skal som en del af tillidsskabelsen være med i hele processen fra opstart til afslutning, og selvom en politiker ikke har et konkret bidrag, er det vigtigt, at vedkommende tilkendegiver sin tilstedeværelse i debatten. Dette ses af de eksterne interessenter som tillidsskabende i forhold til den politiske proces.

I empirien ses en forventning hos de eksterne interessenter om, at politikerne deltager i i-demokratiske debatter og afstemninger, og denne forventning skal være opfyldt, før de eksterne interessenter kan skabe tillid til, at systemerne har en indflydelse på den politiske proces. Dette stemmer overens med teorien, som foreskriver, at politikerne som en del af tillidsskabelsen skal være med i opstart, administrering og afslutning af processen. I sammenhæng med denne teori italesætter empirien derudover, at synliggørelsen af de deltagende politikere er vigtig. Her er det vigtigt, at en politiker tilkendegiver sin tilstedeværelse i debatten, uanset om vedkommende har et konkret bidrag eller ej, med udsagn som: *“Dette synspunkt vil jeg tage med videre i mit arbejde”* og *“jeg kan ikke give dig et svar nu, men jeg vil undersøge det nærmere”*. Politikernes opfyldelse af disse krav til hvordan de deltager, udtales af de eksterne interessenter som havende en tillidsskabende betydning i forhold til de i-demokratiske systemer, og dermed som øgende for sandsynligheden af at disse bliver brugt. Slutteligt italesættes der i empirien en forventning om, at politikeres sprogbrug og argumentationer i de i-demokratiske debatter er saglige og velunderbyggede. Dette ses som afgørende for, om politikerne kan bevare en troværdighed overfor de eksterne interessenter.

Konklusion

Her konkluderer vi på de resultater, som er fundet gennem specialet, og besvarer herigennem problemformuleringens spørgsmål:

Hvordan kan begrebet tillid konkretiseres og operationaliseres i forhold til i-demokratiske debat- og afstemnings-systemer?

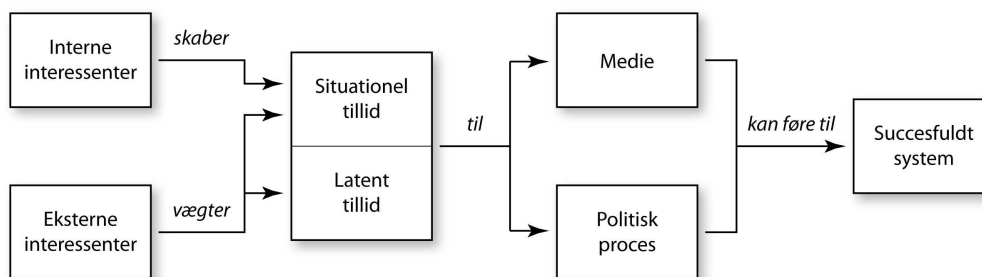
Herigennem undersøges følgende:

- *Hvordan bliver tillid italesat i i-demokrati-litteraturen? Og hvordan hænger de fundne tillidsbegreber sammen indbyrdes?*
- *Hvilken betydning har de fundne tillidsbegreber for accept og brug?*

I-demokratiske tillidsbegrebers indbyrdes sammenhæng

I litteraturen omkring i-demokrati er der en række væsentlige italesættelser af tillidens betydning for accept og brug af i-demokratiske debat- og afstemningssystemer. Disse italesættelser har vi samlet i en tillidsmodel, som vi mener repræsenterer de væsentligste tillidsrelationer mellem systemernes interessenter, tilliden som disse vægter og skaber, og genstanden for denne tillid, hvilket tilsammen udgør en væsentlig forudsætning for et succesfuldt system. Tillidsmodellen, som er vores bud på sammenhængen mellem de fundne tillidsbegreber, fremgår af figur 6.1 på næste side.

Teorien inddrager mange perspektiver på deltagere i de i-demokratiske systemer. Disse deltagere dækker over alt fra borgere og politikere til de organisationer, der udbyder og udvikler de i-demokratiske systemer. Vi skelner mellem de mulige brugere af systemerne, hvilke vi kalder eksterne interessenter, og udbydere og



Figur 6.1: Tillidsmodellen

udviklere, som vi kalder de interne interessenter. De interne interessenter ser vi som havende en tillidsskabende funktion, og de eksterne interessenter kan siges at vægte denne tillid.

I forhold til den tillid, som interessenterne skaber og vægter, så har vi opdelt denne i to abstraktionsniveauer – et situationelt og et latent. Situationel tillid er beskrivende for den umiddelbare tillid, som bliver skabt hos individet i den enkelte situation, og har betydning for individets handling i denne situation. Latent tillid er beskrivende for en indlejret tillid i individet. Den latente tillid bygger på individets erfaringer og oplevelser og kan, som den situationelle tillid, have indflydelse på individets handling, men den latente tillid bliver taget med fra situation til situation og bliver herved en akkumuleret tillid, som er svær at påvirke.

Genstanden for tillid har vi opdelt i mediet og den politiske proces. Internettet som i-demokratisk medie er genstand for interessenternes tillid, og dette gælder både tillid til internettets muligheder og begrænsninger, fortroligheden og gennemsigtigheden. I forhold til den politiske proces så bliver de i-demokratiske systemer først accepteret og brugt, når de eksterne interessenter har tillid til, at deres engagement og deltagelse i i-demokratiske systemer bliver hørt af politikerne og dermed bliver en del af den politiske proces. De interne interessenter har således opgaver, der har afgørende betydning for tilliden til systemerne, og om de får del i den politiske proces.

De interne interessenter skabte af tillid og de eksterne vægning af denne i forhold til mediet og den politiske proces udgør et vigtigt grundlag for et succesfuldt i-demokratisk system. Tilliden er afgørende for, om de i-demokratiske systemer vil blive accepteret og brugt, og derfor er sidste del af tillidsmodellen repræsenteret ved det succesfulde system.

Gennem tillidsmodellen skabes således en indbyrdes sammenhæng mellem de fundne tillidsbegreber, som kan anvendes som forståelsesramme for tillid til i-demokratiske debat- og afstemningssystemer.

Tillidsbegrebernes betydning for i-demokratiske systemers accept og brug

Vi har gennem fokusgrupper med mulige udbydere af de i-demokratiske systemer samt mulige brugere af disse systemer indsamlet empiriske data omkring i-demokratiske interessenters tillid, og disse data har vi analyseret sammen med de teoretiske tillidsbegreber. Herigennem har vi fundet frem til en række resultater, som vi med baggrund i både teori og empiri mener er væsentlige iagttagelser angående tillidens betydning for accept og brug af i-demokratiske systemer. Disse resultater vil i det følgende blive trukket frem.

- **Mistillid til mediets datasikkerhed afholder eksterne interessenter fra at deltage**
Eksterne interessenter mangler latent tillid til sikkerheden omkring de i-demokratiske systemers håndtering af de registrerede data, hvilket medfører en manglende accept og brug af systemerne. Denne manglende latente tillid er mediespecifik.
- **I-demokrati skaber ikke nye risici for brud på de demokratiske idealer**
De eksterne interessenter har tillid til, at internettet som mediet for i-demokratiske afstemninger ikke tilføjer nye demokratiske risici, som har betydning for de i-demokratiske afstemningers accept og brug, i forhold til de risici der eksisterer ved traditionelle afstemninger. Med demokratisk sikkerhed mener vi en sikkerhed for opretholdelse af de demokratiske idealer, såsom at man kun kan afgive én stemme.
- **Eksterne interessenters situationelle tillid påvirkes minimalt af manglende sikring af fysisk fortrolighed**
I-demokratiske systemer garanterer ikke fortrolighed, men denne mangel på fortrolighed eksisterer ifølge de eksterne interessenter også ved traditionelle valg. Dette betyder, at det nye medie ikke tilføjer nogen større eller mindre grad af tillid til systemernes fortrolighed.
- **Frygten for sikkerhedsbrud skaber mistillid til de i-demokratiske systemer**
De eksterne interessenter afholder sig fra at benytte i-demokratiske systemer på grund af manglende tillid, til hvorvidt det er muligt at sikre, at systemerne undgår sikkerhedsbrud. Et system som fejler vil have svært ved at genvinde brugernes situationelle tillid, da et sikkerhedsbrud kan vende den latente tillid til mistillid
- **Kravet om de i-demokratiske systemers politiske betydning strider mod de eksterne interessenters ønske om anonymitet**

Hvis de eksterne interessenter ikke har tillid til, at de i-demokratiske systemer har en betydning, vil det afholde dem fra at deltage. Men det bliver også nævnt, at identifikationen er nødvendig, hvis det i-demokratiske system varetager en høring, og dette krav om identifikation kan også afholde folk fra at bidrage.

- **I-demokratiske høringer skaber situationel tillid til den politiske betydning**

Det har stor betydning for den situationelle tillid til den politiske betydning, hvad man kalder dialogformen, som foregår i det i-demokratiske system. Hvis dialogformen bliver kaldt en debat, er der blandt de eksterne interessenter stort set ingen tillid til, at den har en politisk betydning. Hvis dialogformen derimod bliver kaldt en høring, så er der blandt de eksterne interessenter stor tillid til, at den har en politisk betydning. Der er en latent tillid til, at høringer traditionelt har en demokratisk effekt, og denne tillid bliver overført til de i-demokratiske systemer, hvis man kalder dialogen for en høring.

- **Myndigheder skal stå for de i-demokratiske systemer grundet tilliden til deres integritet**

De eksterne interessenter har mistillid til private organisationers integritet i rollen som udbydere af i-demokratiske systemer. Myndighedernes integritet ses derimod som troværdig og der gives udtryk for, at myndigheder skal være udbydere af de i-demokratiske systemer, når det netop drejer sig om demokratisk afstemning og debat.

- **Manglende synlighed af politikerne i debatten skaber mistillid til det i-demokratiske systems politiske betydning**

Politikerne skal som en del af tillidsskabelsen være med i hele processen fra opstart til afslutning, og selvom en politiker ikke har et konkret bidrag, er det vigtigt at vedkommende tilkendegiver sin tilstedeværelse i debatten. Dette ses af de eksterne interessenter som tillidsskabende i forhold til den politiske proces.

Litteratur

- Burmester, M. og Magkos, E. (2003). Towards secure and practical e-elections in the new era. *Kluwer Academic Publishers*.
- Carter, L. og Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal Vol. 15, Blackwell Publishing Ltd*.
- Faye, J. (2000). *Athenes Kammer*. Høst og Søns Forlag.
- Giddens, A. (1996). *Modernitet og selvidentitet: Selvet og samfundet under sen-moderniteten*. Hans Reitzels Forlag.
- Herrnson, P. S., Bederson, B. B., Lee, B., Francia, P. L., Sherman, R. M., Conrad, F. G., Traugott, M., og Niemi, R. G. (2005). Early appraisals of electronic voting. *Social Science Computer Review, Vol. 23 No. 3, Sage Publications*.
- Jensen, J. L. (2003). *Den Digitale Demokratiske Dialog, 1. udgave*. Systime Academic.
- Kenski, K. (2005). To i-vote or not to i-vote? *Social Science Computer Review, Vol. 23 No. 3, Sage Publications*.
- Klijn, E. og Koppenjan, J. (2000). Politicians and interactive decision making: Institutional spoilsports or playmakers. *Public Administration, Vol. 78 No. 2*.
- Levi, M. og Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual Review of Political Science, Vol. 3, p. 475-507*.
- Oostveen, A.-M. og van den Besselaar, P. (2005). Trust, identity, and the effects of voting technologies on voting behavior. *Social Science Computer Review, Vol. 23 No. 3, Sage Publications*.
- Puchta, C. og Potter, J. (2004). *Focus group practice*. Sage Publications.
- Torpe, L., Nielsen, J. A., og Ulich, J. (2005). *Demokrati på nettet*. Aalborg universitetsforlag.

Xenakis, A. og Macintosh, A. (2005a). E-electoral administration: Organizational lessons learned from the deployment of e-voting in the uk. *Digital Government Research Center*.

Xenakis, A. og Macintosh, A. (2005b). Trust analysis of the u.k. e-voting pilots. *Sage Publications*.

Fokusgruppe- interviews

Tilgang til fokusgruppeinterviews

Vi beskriver følgende vores tilgang til fokusgruppeinterviews som empirisk dataindsamlingsmetode. Vi beskriver hvordan vi strukturerer interviewene samt hvilke spørgeteknikker vi anvender og begrundelsen herfor.

Interviewstruktur

Ved fokusgruppeinterviews arbejdes der hen imod at skabe en uformel stemning blandt de deltagende personer. Denne uformelle stemning vil medvirke til at fremme deltagerens dialog, hvorimod en meget formel stemning kan virke hæmmende på deltagerne. I praksis vil vi derfor søge at arbejde med deltagerens forventninger til interviewet, og første tiltag mod at skabe et uformelt interview er at formulere den forventede interaktions natur for deltagerne. Dette ønsker vi at gøre gennem hvad der kaldes *cover-identities* hvor vi for eksempel i introduktionsfasen vil søge at give deltagerne en opfattelse af interviewet som en *snak* frem for et interview ved at anvende formuleringer som “*Det der skal ske her i dag er at vi skal have en snak om demokratisk debat og afstemning som foregår på internettet*”.

For at vedligeholde deltagerens opfattelse af uformalitet, vil vi gennem vores interaktion sørge for at levere det vi siger på en måde som virker improviseret frem for oplæst og struktureret. Det omfatter blandt andet at vi er villig til at deltage med latter og bekræfte vores opmærksomhed ved at sige *ja, nå* og andre udtryk

som kan gøre os til en del af gruppen i stedet for at være tilbageholdende. Men de skal ikke bruges på en sådan måde at vi kommer til at virke som en deltager i stedet for en moderator.

Spørgeteknik

Under de to fokusgruppeinterviews anvender vi forskellige spørgeteknikker som kan være indledende og præciserende spørgsmålskonstruktioner til et emne eller følgespørgsmål som tager udgangspunkt i både emne og situation.

Ved indledning til nye emner og temaer vil vi stille præciserende eller uddybende spørgsmål på en måde der viser uvished både hvad angår svaret og typen af svar. Deltagernes svar på spørgsmålet udfoldes i takt med at deltagerne svarer. Her kan vi inkludere en række af mulige svar og søge at gøre deltagerne til eksperter ved at fokusere på deres perspektiver, meninger og følelser.

Efterfølgende vil vi anvende følgespørgsmål og såkaldte minimal spørgsmål for at få deltagerne til at udfolde et emne uden vi virker dominerende. *Vi skal sgu have eksempler...*

Hvis vi iagttager at nogen virker uenige eller reagerer på en bemærkelsesværdig måde, så er det godt at sige *“Jeg kan se at du ryster på hovedet – hvad er din mening?”* i stedet for at udtale en tolkning som *“Du virker uenig – hvad er så din mening?”*. Det at sige hvad der ses frem for det der kan tolkes, begrænser ikke deltagerne grundet (forkerte) tolkninger, men deltagerne får mulighed for at give udtryk for hvad personlige meninger, holdninger og følelser.¹

Interviewspørgsmål

Følgende er de generelle spørgsmål som udgør rammen for fokusgruppeinterviews, og med baggrund i disse spørgsmål stilles mere specifikke spørgsmål tilrettet deltagerne på det givne fokusgruppeinterview.

Indlejrede eller generelle spørgsmål

- Hvordan beskrives/måles tillid/mistillid? (binært el. ...)
- Hvilken betydning har tillid for handling/valg af handling?
- Er tillid en handel som er blevet slået af med en institution?

¹(Puchta og Potter, 2004)p. 50-51

- I hvor høj grad er kodede informationer og teknisk kompleksitet inde i overvejelserne?
- Hvilke dele af brugernes tillid er latente og hvilke er situationelle?
- Hvornår bygger situationel tillid på den latente - og hvornår er den uafhængig?

Organisationen der tilbyder det

- Hvor stor betydning har tillid til den bagvedliggende organisation for brugen af systemerne? (dens udstråling af velvilje, integritet, kompetence)
- Hvordan skabes et tillidsforhold mellem organisationen og borgeren? (generelt tillidsforhold)
- I hvor høj grad vægtes at organisationen har strukturmæssig garanti og situationel normalitet?
- Hvilke konsekvenser kan det have at man introducerer nye i-demokrati systemer uden at reflektere over de tekniske, sociale og politiske betydninger systemerne kan få?
- Hvornår er det aktuelt at reflektere over disse betydninger?

Aktører

- Hvordan kan systemets aktører opdeles i interne og eksterne?
- Hvad er interessenters rolle i tillids-skabelsen? (forsikre om at det er sikkert og gavnligt)

Medie / teknologi

- Er i-valg mere eller mindre fortrolige end traditionelle valg?
- Hvis man sammenligner i-valg med e-handel - hvordan vægtes sikkerheden? Og er der forskel på de to?
- Opfattes afstemning fra hjemmet som mere fortroligt end afstemning i stemmebokse?

- Vil det være en naturlig opgave for internettet at bidrage til den demokratiske proces? (parallelt til e-handel og home-banking)
- Kan open source ses som et signal om åbenhed?

Sikkerhed

- Hvis man ikke har set et system før, hvordan skabes så intuitivt en fornemmelse for sikkerheden? (opbygge initierende tillid)
- Kan man, selvom man ikke er teknisk specialist godt være bevidst om systemernes svagheder og begrænsninger?
- Hvordan sikres fortroligheden af valg, hvis man skal have hjælp under afstemningsprocessen til det nye valg-system?

Valg

- Hvordan opfattes korrektheden af stemmeregistreringen ved i-valg i forhold til traditionelle valg?
- I hvor høj grad frygtes fusk og valgsvindel? og har det betydning for om man benytter i-valgssystemer?
- Kan et system, som ikke er muligt for alle at gennemskue og anvende, være en gyldig valg-form? (det vil kræve tillid)

Politikernes rolle

- Hvordan opfattes politikernes rolle og ansvar for at beslutningsprocessen bliver en succes? (start, undervejs, afslutning)
- Hvor stor betydning har det for tilliden om disse opgaver/ansvarsområder bliver udført?