

Det offentlige og internettet

**om italesættelsen af offentlig digital
kommunikation**

Nis Peter Nissen

Masterafhandling

Master of Corporate Communication

Århus School of Business

December 2006

Indhold

1. Det offentlige og internettet – et problem ?	3
2. Teori, analysestrategi og kildemateriale	5
2.1. Teoretisk udgangspunkt	6
2.2. Analysestrategi	7
2.3. Kildemateriale	9
2.4. Afgrænsning	11
3. Digital kommunikation – en teoretisk ramme	12
3.1. Digital	14
3.2. Internettet	16
3.2.1. Internettet som samfund	17
3.2.2. Internettet som offentlighed	20
3.2.3. Internette som medie	22
3.2.4. Internettets kulturelle grammatik	25
3.3. Kommunikation	28
3.3.1. Kommunikationsbegreb	29
3.3.2. Fra transmission til transaktion – procesbegrebet	31
3.3.3. Fra afsender/modtager til deltager – aktørbegrebet	33
3.3.4. Fra budskab til mening – indholdsbegrebet	35
3.4. Digital kommunikation – opsummering	36
4. Analysemodel	38
5. Offentlig digital kommunikation – en analyse	43
5.1. Dansk it-politisk historie	44
5.2. Digitalt perspektiv	47
5.2.1. Offentlig digital kommunikation – digitalt fokus	47
5.2.2. Offentlig digital kommunikation – digitalt potentiale	51
5.2.3. Offentlig digital kommunikation – digital grammatik	55
5.3. Kommunikativt perspektiv	60
5.3.1. Digital kommunikation – proces	60
5.3.2. Digital kommunikation – indhold	64
5.3.3. Digital kommunikation – aktører	68
5.4. Offentlig digital kommunikation – opsummering	72
6. Det offentlige og internettet - en konklusion	74
7. Det offentlige og internettet – et perspektiv	77
Oversigt over anvendt kildemateriale	81
Citeret litteratur	83

1. Det offentlige og internettet – et problem?

”Communication is about the process of meaning creation. The crucial question, however, is whose meaning is created and what this means for interpreting the world” (Kilde: Peggy Brønn m.fl. – Organization issues and communication)¹

”I takt med at digital kommunikation fremmes, kan sager køre hurtigere gennem det offentlige system og offentlige myndigheder sparer dermed store omkostninger til håndtering af papirpost.” (Kilde: Regeringen, KL og Amtsrådsforeningen m.fl.)²

Ovenstående citater handler begge om kommunikation – men de ser forskelligt på kommunikation. Brønn m.fl. anlægger en teoretisk og reflektiv vinkel inspireret af bl.a. kritisk retorisk enactmentsteori og ser på kommunikation i et corporate communication perspektiv. Kommunikation handler derfor om mening. Regeringen, KL og Amtsrådsforeningen ser på offentlig digital kommunikation ud fra et samfundsmæssigt perspektiv og anlægger en økonomisk rationel vinkel på kommunikation. Digital kommunikation handler derfor om effektivisering.

Spørgsmålet er dog om denne iagttagelse er dækkende – om offentlig digital kommunikation handler om effektivisering, sådan som Regeringen, KL og Amtsrådsforeningen ser det – eller om kommunikation i virkeligheden handler om mening, sådan som kritiske kommunikationsforskere som Brønn m.fl. ser det. Det spørgsmål handler denne afhandling om.

Emnet for afhandlingen er offentlig digital kommunikation. Den handler om, hvad offentlig digital kommunikation handler om i virkeligheden. Ikke forstået som en absolut og fikseret sandhed om virkeligheden, men forstået sådan som virkeligheden tager sig ud, når det offentlige taler om offentlig digital kommunikation. Den måde, vi kommunikerer om virkeligheden på, har nemlig afgørende indflydelse på, hvordan vi opfatter og forstår virkeligheden og dermed også på, hvordan vi handler. Via kommunikation gøres nogle måder at se på virkeligheden på meningsfulde, mens andre gøres meningsløse, hvorved nogle handlinger bliver naturlige, mens andre bliver unaturlige. Hvordan virkeligheden italesættes, er således afgørende for, hvordan vi i virkeligheden tænker og handler.³

¹ Brønn & Wiig (2005) s. 70

² Regeringen, KL, Amtsrådsforeningen, Københavns Kommune, Frederiksberg Kommune: ”Den offentlige sektors strategi for digital forvaltning”, februar 2004, s. 5

³ For en nærmere redegørelse for denne afhandlings videnskabsteoretiske udgangspunkt henvises til afsnit 2

Afhandlingen handler derfor om italesættelse af offentlig digital kommunikation – om hvordan der via italesættelsen af den offentlige digitale kommunikation sættes rammer for, hvordan der meningsfuldt kan tænkes, kommunikeres og arbejdes med digital kommunikation i det offentlige.

Som offentligt ansat web- og udviklingschef har jeg det overordnede ansvar for udvikling af Region Hovedstadens samlede web-løsninger. Det er derfor ikke ligegyldigt, hvordan der tænkes, kommunikeres og arbejdes med offentlig digital kommunikation – hverken for mig eller for de mere end 35.000 medarbejdere og godt 1,6 millioner indbyggere, der potentielt vil kunne bruge regionens inter-, extra- og intranet, når de er fuldt udbygget. Det giver derfor mening at spørge til hvordan det offentlige opfatter internettet, hvilke egenskaber lægges der vægt på – og hvilke negligeres - når det offentlige beskriver den digitale kommunikations potentialer? Og hvordan ser det offentlige egentlig på kommunikation, når det kommer til stykket og kommunikationen bliver digital?

For at besvare disse spørgsmål har jeg undersøgt hvordan digital kommunikation italesættes af det offentlige repræsenteret ved centrale statslige og amtskommunale aktører. Hensigten er at klarlægge, hvilke meningshorisonter den offentlige diskurs om digital kommunikation installerer – meningshorisonter indenfor hvilke kommunikation om bl.a. Region Hovedstadens webløsninger opererer.

Afhandlingen vil derfor først undersøge hvilke teorier om digital kommunikation, der er relevante, og hvordan disse teorier kan bruges til at undersøge den offentlige italesættelse af digital kommunikation. På den baggrund etableres en analyseramme, som efterfølgende vil blive brugt til at undersøge hvordan digital kommunikation italesættes af det offentlige, sådan som den italesættelse kommer til udtryk i relevante offentlige publikationer om digital kommunikation. Formålet er at besvare spørgsmålet om

hvordan det offentlige meningsfuldt kommunikerer om digital kommunikation?

2. Teori, analysestrategi og kildemateriale

I dette afsnit præsenteres afhandlingens teoretiske udgangspunkt herunder hvilke teorier og forskningsbidrag, der har dannet grundlag for afhandlingens analyser. Derefter præsenteres afhandlingens analysestrategi – dvs. hvordan afhandlingens objekt, problem og iagttagespunkt er defineret – herunder valget af diskursanalysen som inspirationskilde. Til sidst præsenteres analysens kildegrundlag samt de afgrænsinger som problem, strategi og valg af kildemateriale betinger.

Med begreber som italesættelse, diskurs og meningsfuld kommunikation er det videnskabsteoretiske udgangspunkt slået an. Jeg har valgt at anlægge en socialkonstruktivistisk vinkel på afhandlingens problemstilling. Selvom der principielt kunne være benyttet andre videnskabelige indfaldsvinkler - f.eks. en positivistisk, der kunne spørge til hvad digital kommunikation er, eller en kritisk rationel, der kunne spørge til hvorfor det offentlige taler om digital kommunikation - er valget ikke vilkårligt. Det er betinget af den virkelighed, som afhandlingens objekt – den offentlige digitale kommunikation – og afhandlingens subjekt – min rolle som ansat i den offentlige sektor med ansvar for udvikling af offentlig digital kommunikation - befinder sig i. Niels Åkerstrøm Andersen beskriver således hvordan viden og sprog indgår i samfundets styring på en strategisk måde og henviser bl.a. til at der i det offentlige er etableret hvad han kalder ”diskursinstitutioner”, der har til formål at udvikle videnskabeligt sprog og stille aktuelle diagnoser med henblik på at styre den offentlige sektor. Denne sprogliggørelse fordrer ifølge Niels Åkerstrøm Andersen et socialkonstruktivistisk udgangspunkt for den samfundsvidenskabelige forskning.⁴

Offentlig digital kommunikation befinder sig således indenfor rammerne af en sådan sprogliggørelse og der stilles dermed også aktuelle diagnoser, som styringen af den offentlige digitale kommunikation relaterer sig til. Som aktiv deltager i den offentlige digitale kommunikation fanges man derfor ind i denne sprogliggørelse med mindre man aktivt forsøger at træde et skridt tilbage og iagttage hvordan sprogliggørelsen finder sted – dvs. spørge ind til hvilke meningshorisonter italesættelsen af den offentlige digitale kommunikation installerer.

Med den socialkonstruktivistiske tilgang forsøger jeg således at komme på analytisk afstand af afhandlingens analyseobjekt. Dermed ikke sagt at jeg kan ophæve den blinde plet, som gives af min egen iagttagelseposition. Jeg tager så at sige den blinde plet med, men netop i kraft af den socialkonstruktivistiske tilgang gøres den blinde plet explicit og dermed tilgængelig for refleksion og kritik.

⁴ Andersen (1999) s. 9 ff.

2.1. Teoretisk udgangspunkt

Der er ikke noget så praktisk som en god teori. Dette akademiske ”bon mot” tilskrives Kurt Lewin men anvendes ofte som indgangsvinkel til artikler, afhandlinger og tekstbøger om teori. Med ”bon motet” indikeres, at et teoretisk udgangspunkt er en praktisk forudsætning for gennemførelsen af akademiske analyser - f.eks. af praksis. I denne afhandling stiller problemet sig lidt anderledes an. Der findes således ikke en ”fiks-og-færdig-teori” om italesættelse af offentlig digital kommunikation, som jeg kan bruge som det praktiske udgangspunkt for afhandlingens analyse.⁵ Afhandlingens første opgave er derfor at opstille en (praktisk) analysemodel – en kondenseret teori - for hvordan italesættelsen af offentlig digital kommunikation kan analyseres.

Udgangspunktet herfor er to forskellige teoretiske retninger, der knytter an til begrebet digital kommunikation fra hver sin side af begrebet. Den ene ser på digital kommunikation fra ”digitalsiden”, den anden fra ”kommunikationssiden”.

Fra ”digitalsiden” er der tale om sociologiske teorier, der behandler informations- og kommunikationsteknologien herunder internettet i relation til samfundet generelt. Især tre forskere er centrale: Manuel Castells, der med sin trilogi fra midten af 90’erne om informationsalderen og internettet og senere værker om internet-galaksen og internettets tværkulturelle perspektiver for alvor satte internettet på den sociologiske forskningsdagsorden. James Slevin, der med udgangspunkt i bl.a. Athony Giddens og John Thompsons forskning i *The Internet and Society*” fra 2000 forsøgte at udvikle en egentlig sociologisk teori om internettet og samfundet. Og Niels Ole Finnemann, der i en dansk sammenhæng har forsket i internettet i et mediehistorisk perspektiv. Udover bidrag fra disse tre centrale forskere, er der dels benyttet en række nyere primært internationale bidrag om netværkssamfundet – f.eks Jan van Dijk - dels en række danske forskningsartikler og -publikationer, hvoraf flere er produceret indenfor rammerne af det tværfaglige forskningsprojekt ”*Modinet*”, der fokuserer på globaliseringens og den nye digitale mediekulturs betydning for politik, demokrati og hverdagsliv.⁶

Fra ”kommunikationssiden” er der med udgangspunkt i Sven Windahl m.fl.s introduktion til kommunikationsteori fra 1992 benyttet en række danske og internationale oversigtsværker, der beskriver forskellige teoretiske bidrag til og vinkler på kommunikationsforskning og -teori. Der er dels tale om den danske forsker Carol Henriksen, der har præsenteret de væsentligste teoretiske modeller indenfor kommunikation og public relations, dels om nyere kommunikationsteoretiske

⁵ Se f.eks. Heath & Bryant (2000) s. 397 ; Stanley J. Baran & Dennis K. Davis (2006) s. 371

⁶ Se <http://www.modinet.dk>

bidrag fra den amerikanske retorikprofessor Robert L. Heath samt kommunikationsforskerne Robert L. Graig og Em Griffin.

I afsnit 3 gennemgås og diskuteres de ovenfor nævnte teoretiske bidrag nærmere med henblik på opstilling af en teoretisk model for analyse af italesættelsen af den offentlige digitale kommunikation.

2.2. Analysestrategi

I indledningen blev der argumenteret for valget af et socialkonstruktivistisk videnskabsteoretisk udgangspunkt bl.a. med henvisning til Nils Åkerstrøm Andersen påpegning af sprogliggørelse som strategi i styring af den offentlige sektor. For at kunne frigøre afhandlingen fra denne styrende sprogliggørelse skal analysen stille spørgsmål til hvordan italesættelsen af offentlig digital kommunikation installerer meningshorisonter for den offentlige digitale kommunikation. Analysespørgsmålet flyttes således fra en ontologisk orienteret spørgen til hvad offentlig digital kommunikation er til et epistemologisk inspireret spørgsmål om hvordan offentlig kommunikation gøres meningsfuld. I den forbindelse flyttes fokus samtidigt fra analysemetode, der er det centrale omdrejningspunkt i ontologisk orienteret videnskab, til analysestrategi, der handler om hvordan analysen konstruerer andres iagttagelser som objekt for egne iagttagelser. "Virkeligheden" beder ikke selv om at blive iagttaget og fremtræder derfor heller ikke af sig selv som iagttagelse, men skabes som iagttagelsesobjekt i kraft af analysen. Præsentation af analysestrategien er derfor afgørende, idet den – som tilfældet med den blinde plet – ekspliciterer de valg, som analysen foretager.⁷

I denne afhandling er analyseobjektet offentlig digital kommunikation. Offentlig digital kommunikation kan iagttages ud fra flere forskellige positioner afhængigt af analysens formål og perspektiv. For hvert iagttagelsespunkt afgør formål og perspektiv rammerne for hvordan analysen vælger at præsentere "virkeligheden" som objekt for analysen. Eksplicitering af afhandlingens analysestrategi handler således om at præcisere på hvilket niveau analysen vil gøre den offentlige digitale kommunikation følsom for iagttagelser og spørgsmål. I tabel 1 er angivet tre niveauer – tre analyseordener – for iagttagespunkter af offentlig digital kommunikation.

Denne afhandling har valgt at lade den offentlige digitale kommunikation fremtræde som italesættelse. Analyseniveauet er derfor meningshorisonterne for den digitale kommunikations struktur og strategier, analyseperspektivet er den offentlige sektor som helhed og analysens indhold er den offentlige internetdiskurs.

⁷ Andersen (1999) s. 13 ff.

Tabel 1: Analyseniveauer for analyse af offentlig digital kommunikation

	1. ordens analyse	2. ordens analyse	3. ordens analyse
Analyse niveau	Analyse af den digitale praksis	Analyse af strukturer, der bestemmer den digitale praksis	Analyse af meningshorisonter, der bestemmer strukturer for den digitale praksis
Analyse perspektiv	Offentligt website	Offentlig organisation	Offentlig sektor
Analyse formål	Konkret brug af digital kommunikation – f.eks. opbygning af en offentlig institutions webbløsninger på internettet	Strategier for brug af digital kommunikation – f.eks. strategisk tilrettelæggelse af offentlig institutions brug af internettet	Italesættelse af digital kommunikation som strategi – f.eks. betydning af internettets rolle for demokratisk dialog i den offentlige sektor
Analyse indhold	Funktionalitet, usabilitet, design og sprog mm.	Digital branding, webstrategier og webintegration mm.	Internetskurs og internettets digitale grammatik mm.

Kilde: Egen tilvirkning

En anden vigtig præmis for eksplicitering af analysestrategi er præsentation af hvordan den konkrete analyse foretages – dvs. hvilken analysemodel, der anvendes. Afhandlings socialkonstruktivistiske udgangspunkt og fokuset på 3.ordens analyse peger på anvendelse af diskursanalyse som model for den konkrete analyse af italesættelsen af den offentlige digitale kommunikation.

Diskursanalyse er mange ting, og der er flere forskellige indfaldsvinkler til diskursanalyse – både teoretisk og analytisk. Selvom de er forskellige og vægter forskellige måder at gribe teori og analyse an på, er der dog ifølge både Niels Åkerstrøm Andersen og Jørgensen og Phillips visse fælles grundantagelser indenfor det diskursteoretiske univers.⁸

I korte træk handler det om en opfattelse af diskurs som en bestemt måde at tale om og forstå virkeligheden på. Virkeligheden er nemlig kun tilgængelig via den måde vi gennem sproget – i bred betydning – iagttager og kategoriserer iagttagelserne på. Via kommunikation gøres nogle iagttagelser meningsfulde andre meningsløse hvorved nogle

⁸ Denne afhandlings rammer tillader ikke en egentlig analyse af forskelle og ligheder i forskellige retninger af socialekonstruktivistisk analysestrategi eller diskursanalyse. Der henvises i stedet til Niels Åkerstrøm Andersen's præsentation af *Diskursive analysestrategier* – Andersen (1999) – samt Jørgensen og Phillips *Diskursanalyse som teori og metode* – Jørgensen og Phillips (1999).

handlinger bliver naturlige mens andre bliver unaturlige. Dermed konstrueres virkeligheden via kommunikativ handlen, og diskurs betegner så at sige resultatet heraf. Der er derfor en sammenhæng mellem den måde, der tales om virkeligheden på, den måde virkeligheden forstås på og så den måde hvorpå virkeligheden opstår i det sociale rum, der udgøres af de kommunikative handlinger. Diskursanalyse handler således om analyse af hvordan virkeligheden konstrueres via kommunikative handlinger og dermed hvilke meningshorisonter for social handling, der derved installeres.⁹

En analyse af de kommunikative handlinger om offentlig digital kommunikation kan således beskrive hvordan offentlig digital kommunikation via iagttagelser konstrueres som kategori i det sociale rum, der udgør den offentlige sektor, og dermed hvilke meningshorisonter, der gives for den konkrete ageren i forhold til tilrettelæggelse af offentlig digital kommunikation.¹⁰

Denne afhandlings analyse vil derfor bestå af tre elementer. Først etableres en teoretisk begrebsramme, der klarlægger hvilke diskurser om digital kommunikation, der kan stilles til rådighed for den offentlige italesættelse af digitale kommunikation – se afsnit 3. Dernæst opstilles på baggrund af den teoretiske analyse en analysemodel, der angiver hvordan de diskursive analysedimensioner forholder sig til de identificerede analyseparametre – se afsnit 4. Til sidst foretages en kvalitativ analyse af den diskursive praksis i konkrete eksempler på kommunikative handlinger i form af relevante offentlige publikationer om offentlig digital kommunikation – se afsnit 5.

2.3. Kildemateriale

Spørgsmålet om hvilke kommunikative handlinger en analyse af offentlig digital kommunikation skal inddrage er derfor centralt. I princippet er mængden af kommunikative handlinger nærmest uendelig – lige fra den kommunikative praksis, der findes på de tusindvis af offentlige netsteder, til forestillinger og begreber, der anvendes af de ligeledes tusindvis af aktører i den offentlige digitale kommunikation.

En analyse af kommunikative handlinger i den forstand er ikke mulig. I stedet vil analysen i denne afhandling koncentrere sig om kommunikative handlinger, der i relation til den tidligere omtalte styring via sprogliggørelse af problemer og diagnoser med Niels Åkerstrøm Andersens ord kan betegnes som ”monumenter” i den offentlige sprogliggørelse. Med ”momumenter” forstås tekster, der i kraft af afsenderposition, emnerelevans og indholds betydning kan siges at

⁹ Jørgensen og Phillips (1999) s. 13 ff + s.76 ff. ; Andersen (1999) s.19 ff.

¹⁰ Det skal i denne forbindelse dog præciseres, at der ikke er tale om en ”teksttro” diskursanalyse som den f.eks. er beskrevet i Jørgensen og Phillips. Diskursanalyse er i afhandlingen alene anvendt som inspiration til opstilling af en teoretisk analyseramme – for en nærmere beskrivelse af analysemodellen henvises til afsnit 4.

fungere som fokuspunkter i den offentlige italesættelse af digital kommunikation. I denne sammenhæng er der tale om såkaldt offentlige ”gråpapirer” fra regeringen, centrale ministerier samt de væsentligste amtskommunale aktører indenfor den offentlige forvaltning. Med ”gråpapirer” forstås officielle publikationer, der rejser væsentlige problemstillinger, angiver strategisk retning eller diskuterer fremtidige udviklingsperspektiver for den offentlige sektor som helhed eller dele heraf.¹¹

Udgangspunktet for den konkrete analyse af italesættelsen af den offentlige digitale kommunikation har derfor været rapporten ”*Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne*” som de centrale aktører indenfor den offentlige forvaltning – ministerier, styrelser, amter og kommuner – i fællesskab står bag. Rapportens formål er med rapportens egne ord:

”... at følge op på visionerne og analysere det nuværende udbud af og efterspørgsel efter offentlig digital kommunikation. Herunder er målet også at identificere barrierer for realisering af visionen.”¹²

Der er således tale om en central publikation, der netop i forhold til afsenderposition, emnerelæans og indhold kan siges at fungerer som et ”monument” i den offentlige italesættelse. Udover denne rapport er der inddraget en række centrale publikationer fra de væsentligste offentlige aktører. Publikationerne omfatter relevante ”monumenter” fra Regeringen, Finansministeriet og Videnskabsministeriet samt publikationer udgivet af de pågældende statslige aktører sammen med Kommunernes Landsforening, Amtsrådsforeningen og Københavns Kommune. I alt omfatter analysen 15 publikationer udgivet i perioden 2002 - 2006, og omfatter foruden ovenstående generelle rapport om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* følgende:¹³

- Emne rapporter (*Digitalisering og effektivisering i staten 2002* og *Digital selvbetjening i staten 2005*)
- Statusrapporter (*Informationssamfundet Danmark - it-status 2003, 2004 og 2005*)
- Politiske redegørelse (*It-politisk redegørelse 2002, 2003, 2004, 2005 og 2006*)
- Regeringens handlingsplaner (*It-og telepolitisk handlingsplan 2002, og 2003*)

¹¹ For en nærmere beskrivelse af begrebet henvises til Andersen (1995) s. 85. Niels Åkerstrøm nævner som eksempler på offentlige gråpapirer netop redegørelser, strategipapirer og rapporter.

¹² Finansministeriet, Ministeriet for Videnskab Teknologi og Udvikling, Amtsrådsforeningen, Kommunernes Landsforening, Københavns Kommune, IT- og Telestyrelsen og Den Digitale Taskforce: ”*Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne*” juni 2005, s. 7

¹³ For en fuldstændig liste se kildeoversigten

- Evalueringsrapporter (*Det Digitale Nordjylland og Digital Bornholm*)¹⁴
- Strategi og handlingsplaner (*Strategi for Forvaltning 2004-2006*)

2.4. Afgrænsning

Valget af tidshorizont for analysen af offentlige digital kommunikation er ikke vilkårlig, men begrundet i regeringsskiftet i 2001. Ved at starte analysen af de offentlige gråpapirer ved indsættelsen af den første Foghregering gøres analysen uafhængig af eventuelle brud i den offentlige italesættelse, der kunne skyldes forskelle i politisk indfaldsvinkel. Denne afgrænsning betyder dog samtidig, at analysen på grund af den korte tidshorizont gøres relativ ufølsom overfor interne brud og forskydninger, der eventuelt måtte findes i de analyserede diskurser.

Der er således ikke tale om en diakron analyse, som iagttager forandringer i den offentlige italesættelse af digital kommunikation over tid. I stedet er der foretaget et synkront snit i den offentlige italesættelse og på den baggrund foretaget en analyse af den diskursive praksis, som den kommer til udtryk i de analyserede publikationer.¹⁵

Analysestrategi og valg af kildemateriale betyder endvidere at analysen ikke fokuserer på forskellige opfattelser af den digitale kommunikation, der eventuelt måtte forefindes internt i den offentlige sektor. Afhandlingen er således heller ikke en diskursteoretisk analyse af forskellige magtpositioners kamp om etablering af den herskende diskurs om den offentlige digitale kommunikation.¹⁶

¹⁴ Disse evalueringsrapporter er medtaget fordi projekterne i handlingsplaner og it-politiske redegørelser anses som centrale for udviklingen i den offentlige sektors brug af digital kommunikation – Nordjylland som pilotprojekt i forlængelse af netværksredegørelsen fra 1999 og Bornholm i forlængelse af kommunalreformen

¹⁵ Jf. Andersen (1999) s.147, Andersen (1994) s.7 ff.; Thomsen (1997) s.69 ff

¹⁶ Jf. Jørgensen og Phillips (1999) s. 15 ff

3. Digital kommunikation – en teoretisk ramme

Med udgangspunkt i en offentlig definition af begrebet digital kommunikation foretages først en indledende afklaring af begrebet digital. Dernest foretages en teoretisk begrebsafklaring af digital kommunikation i relation til internettet og kommunikationsbegrebet med henblik på at klarlægge hvilke diskurser, der kan stilles til rådighed for den offentlige italesættelse af digital kommunikation. På den baggrund idetificeres en række analyseparametre til brug for den efterfølgende konkrete analyse af centrale publikationer om offentlig digitale kommunikation.

Digital kommunikation er et almindeligt anvendt begreb – og langt oftere brugt end dets umiddelbare modsætning analog kommunikation¹⁷. Men der findes ikke mange forsøg på en egentlig definition. En søgning på Google henviser til flere definitioner fra en række on-line opslagsværker. Kendetegnende for disse definitioner er, at de som oftest benytter tautologiske henvisninger til kommunikation ved hjælp af digitale systemer eller former.¹⁸

Inden for akademisk forskning er anvendelsen af begrebet digital kommunikation på tilsvarende vis udbredt,¹⁹ men der findes heller ikke mange egentlige forsøg på at definere begrebet. Der findes således ingen egentlig definitioner af digital kommunikation i generelle beskrivelser af internettet som f.eks. James Slevins ”*The Internet Society*”, Maria Bakardjievas ”*Internet Society*” eller Manuel Castells ”*The Internet Galaxy*”. Manuel Castells henviser i ”*Netværksamfundet og dets opståen*” til et fælles digitalt sprog, hvori information skabes, lagres, forarbejdes og overføres²⁰ Jan van Dijk giver i bogen ”*The Network Society*” heller ingen egentlig definition, men definerer begrebet digital kode i relation til kommunikation via nye medier som ”... strings of ones and zeros called bytes ...”.²¹

Vender vi blikket til dansk internetforskning er tendensen den samme. Niels Ole Finnemann behandler i ”*Internettet i mediehistorisk perspektiv*” det grundlæggende begreb digital grundigt, men giver ingen entydig definition af begrebet digital kommunikation.²² Møller & Rasmussen forsøger i en artikel om virksomhedernes digitale kommunikation at definere digital kommunikation som alle former for brugertilrettede digitale data, der kan transporteres i netværk og som kan forstås af modtageren. Men ved at knytte definitionen til transport og forståelse

¹⁷ En søgning på Google af de danske ord ”digital kommunikation” gav mere end 100.000 henvisninger, mens en søgning på ”analog kommunikation” gav godt 600 henvisninger. En søgning på de engelske ord ”digital communication” gav mere end 2 millioner henvisninger, mens en søgning på den direkte modsætning ”analog communication” gav knapt 150.000 henvisninger. (15-10-2006),

¹⁸ Google-søgning på ”definition digital communication”

¹⁹ En søgning i Business Source Premier på de engelske ord ”digital communication” indenfor de sidste 10 år gav henvisning til knapt 3.000 forskningsartikler (15-10-2006)

²⁰ James Slevin (2000) ; Maria Bakardjieva (2006) ; Manuel Castells (2003).

²¹ Jan van Dijk (2006) s. 9

²² Finnemann (2005) s. 23 ff.

af digitale data bliver den alligevel også tautologisk.²³ Lars Skyttner kommer lidt tættere på en brugbar definition idet han i en artikel om informationsteori definerer digital kommunikation i modsætning til analog kommunikation som valget mellem enten/eller - altså en reference som hos Jan van Dijk til en binær operation.²⁴

Jens Hoff og Flemming Bjerke har heller ikke en specifik definition af begrebet digital kommunikation, men sætter indirekte via en kritik af Castells opfattelse af kommunikation rammen for definition af digital kommunikation, idet de anfører, at det afgørende nye i relation til Informations og Kommunikations Teknologi (IKT) er opfindelsen af et sprog i form af softwareprogrammets kode, der i sig selv kan handle på abstrakt information – igen en indirekte reference til en bestemt sprogkode.²⁵

I forhold til den offentlige sektors brug af digital kommunikation findes der på tilsvarende vis kun få forsøg på en egentlig definition af begrebet. Digital kommunikation defineres hverken i Forskningsministeriets rapport om ”*Det digital Danmark*” fra 1999 eller i forskningsministeriets ”*Omstilling til netværksamfundet*” fra 2000. Heller ikke i Fogh-regeringens publikationer findes mange egentlige definitioner.²⁶ Selvom digital kommunikation behandles og sættes som strategiske mål er det kun i rapporten ”*Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne*” fra 2005, at der findes en egentlig definition af begrebet digital kommunikation:

*”Digital kommunikation er, når borgerne kommunikerer med det offentlige via internettet..”*²⁷

Digital kommunikation knyttes dermed til internettet og det offentlige brug heraf. Denne sammenkædning – eller rettere indsnævring – findes også i andre fremstillinger, der behandler begrebet digital kommunikation. I Finn Frandsen m.fl.’s antologi om den kommunikerende kommune defineres digital kommunikation således først og fremmest som det offentlige brug af internettet og omfatter mange interne og eksterne kommunikationsaktiviteter såsom værdikommunikation, branding og forandringskommunikation.²⁸

²³ Møller & Rasmussen (1999) s. 375 -

²⁴ Lars Skyttner (1998) s. 288

²⁵ Jens Hoff & Flemming Bjerke: (2004) s. 47

²⁶ Forskningsministeriet: *det digital danmark – omstilling til netværksamfundet* (1999) ; Forskningsministeriet: *”Omstilling til netværksamfundet – IT og telepolitisk redegørelse til Folketinget”* (2000) ; Se bl.a. Regeringen (2002, 2003, 2004, 2005, 2006) ; Regeringen, KL og ARF ml. fl.: (2004). I Handlingsplanen *It med omtanke* fra 2003 findes et helt kapitel om digital kommunikation, men ingen egentlig definition

²⁷ Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl.: *”Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne”* (2005) s. 8. Tekstens egen fremhævelse

²⁸ Finn Frandsen m.fl (2005) s. 108

Definitionen af digital kommunikation vil derfor i det følgende blive behandlet ud fra to perspektiver – et digitalt og et kommunikativt perspektiv. Først kommer en indledende begrebsanalyse, der knytter an til de særlige forhold, der gør sig gældende, når kommunikation foregår på et sprog, der benytter sig af binære koder – dvs. begrebet digital. Dernæst behandles digital kommunikation i relation til teorier om internettet. Til sidst foretages en teoretisk analyse af kommunikationsbegrebet. Formålet med disse analyser er dels at bestemme hvilke diskurser om digital kommunikation, der kan stilles til rådighed for italesættelsen af offentlig digital kommunikation, dels at identificere relevante analyseparametre for den efterfølgende konkrete analyse af offentlige publikationer om digital kommunikation.

3.1. Digital

Digital kommer af latin *digitus*, der betyder finger eller tå og som i afledt betydning bruges i betydningen *at tælle* eller *tal*. Digital betyder således *beskrevet med tal* og anvendes for det meste i forbindelse med brugen af binære talsystemer.²⁹ Ordet digital defineres f.eks. i den engelsksprogede udgave af Wikipedia således:

*“The word digital is most commonly used in computing and electronics, especially where real-world information is converted to binary numeric form as in digital audio and digital photography. Such data-carrying signals carry either one of two electronic or optical pulses, logic 1 (pulse present) or 0 (pulse absent).”*³⁰

Det digitale referer således til brugen af et særligt binært sprog, der består af to ”bogstaver”, ofte betegnet 0 og 1, og som anvendes i forhold til symbolske repræsentationer af abstrakt information i form af tekst, grafik, billeder, video og lyd mm.³¹

Det binære sprog anvendes også i forhold til de processer, der bruges til at afkode den binære kodes symbolske indhold - dvs. programkoder. Programkoderne anvendes til at give instrukser om, hvordan man opbevarer, overfører og ændrer abstrakt information. Programkoder anvendes ikke kun på symbolske repræsentationer, men også på programmerne selv. Det binære sprog betyder dermed, at alt indhold og alle programkoder kan forandres ved brug af det samme, ensartede og grundlæggende sprog. Det binære sprog er dermed på en og samme tid et sprog til repræsentation af symbolsk betydning og en kode til ændring af den måde, den symbolske betydning fremtræder og afkodes.³²

²⁹ Politikens Store Fremmedordbog s. 188

³⁰ <http://en.wikipedia.org/wiki/Digital>, 14-10-2006

³¹ Jens Hoff & Flemming Bjerre: (2004) s. 23

³² Finnemann: (1999) s. 13 ; Finnemann (2005) s. 24 ; Jan van Dijk (2006) s. 9 ff.

Specielt denne dobbelte egenskab ved det binære sprog har en afgørende betydning for den digitale kommunikation, idet den sætter alle, der er i stand til at bruge det binære alfabet enten direkte i form af programmering i det binære sprog eller indirekte via en (for) programmeret softwarekode – i stand til at foretage gennemgribende ændringer ikke kun i den symbolske repræsentation af mening, men også i hvordan den symbolske mening via programkoder skal præsenteres i form af tekst, grafik, billeder, video og lyd mm. Den særlige form for interaktivitet, der er forbundet med digital kommunikation (se afsnit 3.2.4), er således funderet i anvendelsen af det binære sprog.³³

Det binære sprog har endvidere den egenskab, at bogstaverne kan virke mekanisk - 0 og 1 oversættes således mekanisk til tænd eller sluk. Derved kan det binære sprog anvendes som middel til automatisering af et uendeligt antal mekaniske operationer. Med ordet digital henvises der dermed også til mekaniske og automatiserede processer, der aktiveres ved hjælp af anvendelse af et binært sprog.³⁴

Det binære sprog er således et centralt element i opbygningen af en computer, der i kraft af den mekaniske binære kode arbejder digitalt. En computer består i princippet af en række fysiske enheder (hardware) tilkoblet en række eksterne fysiske enheder (skærm, printer, modem mm.) samt et antal binære programkoder (software). Ved hjælp af binære programkoder kan computeren etablere fortolkningsfunktioner, der forbinder abstrakt information med konkrete fysiske ændringer i computerens omgivelser f.eks. skærm, printer, netforbindelser mm. Ved at give abstrakte instrukser i det binære sprogs mekaniske dimension omsættes instrukserne til konkret handling i form af fysiske aktivitet – man kan ved at trykke på en tast på computeren få en printer til at sprøjte blæk på et stykke papir.

Det nye ved computeren er altså at abstrakte informationsændringer bruges til at frembringe fysiske ændringer. Computeren tænker og handler derved på sin vis i og med at behandlingen af de abstrakte informationer (tænkning) medfører konkrete fysiske ændringer (handling). Denne egenskab får bl.a. Hoff & Bjerke til at påpege, at computeren på sin vis betyder, at mennesker fritages for viden og tankevirksomhed idet computeren ”overtager” tankevirksomhed, som mennesker ellers ville udføre.³⁵

Kobles computeren til andre computere i et netværk f.eks. internettet mangedobles betydningen af det binære sprogs evne til at håndtere abstrakt information. Det er således det digitale - her defineret som anvendelsen af et uniformt og universielt binært sprog, der er mekanisk virksomt - i begrebet digital kommunikation, der muliggør den

³³ Niels Ole Finnemann (1999) s. 13 ; ; James Slevin (2000) s. 63; Jens Hoff & Flemming Bjerke (2004) s. 25 ; Finnemann (2005) s. 27, 142 ff.

³⁴ Finnemann (2005) s. 25

³⁵ Jan van Dijk: (2005) s. 43 ; Hoff & Bjerke (2004.) s. 23 ff. ; Finnemann (2005)

radikale forandring af kommunikation, som ofte knyttes til anvendelsen af digital kommunikation via computernetværk på internettet.

3.2. Internettet

*”Internettet er det stof vores tilværelse er gjort af”*³⁶

Med dette definitions-lignende statement indleder Manuel Castells forordet til bogen *Internet galaksen*. I forordet præsenteres ”Internettet”³⁷ derefter både som et kommunikationsmiddel, et kommunikationsunivers, en kommunikationsteknologi, et kommunikationssystem, en kommunikationskode og et kommunikationsnetværk. Selvom Castells, som citatet illustrerer, ikke just efterstræber præcision i begrebshåndteringen af internettet, er forordets mangfoldighed hvad angår opfattelser af internettet, et meget godt udtryk for den generelle beskrivelse af internettet i litteraturen. Internettet bliver opfattet på mange forskellige måder og der anlægges ligeså mange forskellige perspektiver på analyser og beskrivelser af internettet.

James Slevin beskriver således i forordet til *The Internet and Society*” både internettet som et netværk, som et medie og som ”*a modality of cultural transmission*”. Maria Barkardjieva fokuserer i sin introduktion til *Intenet Society*” på tilsvarende vis på internettet både som et massemedie og som et arbejdsredskab. Jan van Dijk definerer i glossaret til bogen *The Network Society*” internettet som et computerteknologisk netværk, og behandler i introduktionen til bogen internettet som et nyt medie.³⁸

Også i en dansk forskningsmæssig sammenhæng beskrives internettet ud fra forskellige perspektiver. Niels Ole Finnemann skriver i forordet til analysen af internettet i et mediehistorisk perspektiv, at internettet først og fremmest er et medie blandt andre digitale medier. I indledningen beskrives internettet endvidere som en globalt distribueret, elektronisk integreret kommunikativ infrastruktur, der derefter betragtes som led i en større samfundsmæssig moderniseringsproces, hvori forestillingen om netværkssamfundet inddrages. Internettet kan således ifølge Finnemann betragtes ud fra tre perspektiver – som samfundsmæssig infrastruktur, som kommunikativt rum og som medieringsform med fokus på internettets særlige grammatiske egenskaber.³⁹

Lars Qvortrup behandler med udgangspunkt i en kritik af Castells netværksbegreb bla. internettet som et centralistisk kommunikationssystem, hvor der sker en indre kompleksitetsforøgelse svarende til

³⁶ Castells (2003) s. 9

³⁷ Castell skriver konsekvent Internettet med stort I. Jeg vil i denne afhandling lige så konsekvent skrive internettet med et lille i - bortset fra direkte citater, hvor der er benyttet stort I.

³⁸ James Slevin (2000) ; Maria Bakardjieva (2005) ; Jan van Dijk (2006)

³⁹ Niels Ole Finnemann (2005) forord og s. 11 ff. , 120

kompleksitetsforøgelsen i samfundet generelt. Jesper Tække ser også udfra et systemteoretisk perspektiv internettet som et kommunikationsrum, hvor kommunikation mellem fysisk fraværende finder sted, når den er medieret via Informations og Kommunikations Teknologi (IKT), mens Jakob Linaa Jensen fokuserer på internettets muligheder som en ny og revitaliseret politisk offentlighed.⁴⁰

Internettets flertydighed genfindes også i en række mere konkrete danske forskningsprojekter, der fokuserer på forskellige aspekter og forhold i relation til internettet såsom demokrati, magt, borgerinddragelse, politik, mm. Internettet opfattes i disse både som et medie, som offentlighed og som et kommunikativt elektronisk netværk, der implikerer større eller mindre samfundsmæssig betydning.⁴¹

Internettet som begreb spænder således i litteraturen fra en opfattelse af internettet som et nyt medie for kommunikation, til internettet som et kommunikativt netværk, der åbner op for helt nye former for social interaktion og dermed bliver konstituerende for udvikling af helt nye samfundsformer. Populært sagt spændes internettet således i begrebsmæssig forstand fra ”*new media*” til ”*internet galaxy*”.

Den teoretiske analyse af internettet som digital kommunikation i denne afhandling vil således både behandle internettet som samfund, som offentlighed og som medie herunder internettets særlige grammatiske egenskaber. Disse perspektiver vil dog ikke blive opfattet som antagonistiske modsætninger, der gensidigt udelukker hinanden, men derimod som supplerende tilgange til analysen af internettet. De forskellige perspektiver opfattes derfor som forskellige vinkler, der derfor både kan supplere, korigere og nuancere analysen af internettet som digital kommunikation.

3.2.1. Internettet som samfund

*”In sum, from the interaction between three originally independent processes (the crisis of industrialism, the rise of freedom-oriented social movements, and the revolution in information and communication technologies) emerged a new form of social organization, the network society”*⁴²

Ovenstående citat stammer fra Manuel Castells bidrag til en antologi om netværksamfundets tværkulturelle perspektiv. I artiklen knytter Castells internettets historiske udvikling sammen med tre generelle samfundsmæssige udviklingstræk i slutningen af det 20. århundrede. For det første reorienteringen af den vestlige økonomi og sammenbrudet i den kommunistiske og statskontrollerede økonomi, der med liberalisering og globalisering åbnede for en helt ny global netværks-

⁴⁰ Lars Qvortrup (2003) ; Lars Qvortrup (2006) ; Jesper Tække & Berit Holmqvist (2002) ; Jakob Linaa Jensen (2003)

⁴¹ Jens Hoff (2004) kap 1 ; Lars Torpe m.fl. (2005) s. 13 ff ; Jens Hoff & Kresten Storgaard (red) (2005) s. 11 ff.

⁴² Castells (2004)

økonomi. For det andet fremkomsten af en række antiautoritære sociale bevægelser – især kvinde- og miljøbevægelserne, der satte individuel frihed, kulturel mangfoldighed og økologisk bæredygtighed i fokus. For det tredje den revolutionerende teknologiske udvikling indenfor informations- og kommunikationsteknologien, der repræsenterede et helt nyt teknologisk paradigme, hvor adgang til, brug af og udvikling i samfundets vidensproduktion eksploderede. Disse tre udviklingstendenser påvirkede hinanden gensidigt og konstituerede dermed den smeltedigel, hvorfra netværkssamfundet opstod.⁴³

Manuel Castells knytter således internettet til fremkomsten af en ny samfundstype, som han og flere andre kalder for netværkssamfundet.⁴⁴ I 2004 definerede Castells netværkssamfundet således:

*”A network society is a society whose social structure is made of networks powered by microelectronics-based information and communication technologies.”*⁴⁵

Der er ifølge Castells tre afgørende nye kendetegn ved informations- og kommunikationsteknologien, der ligger til grund for internettet i netværkssamfundet. For det første giver den digitale teknologi en historisk set enestående udvidelse af kapaciteten til at håndtere information – ikke kun volumen men tillige i forhold til informationskompleksitet og hastighed hvormed informationsprocesserne gennemføres. For det andet øger den digitale teknologi via digitalisering og gentagen kommunikation mulighederne for at kombinere information på utallige og nye måder, hvorved innovationspotentialet mangedobles. For det tredje giver den digitale teknologi stor fleksibilitet via interaktiv digital ”networking”, der gør internettet i stand til at integrere mange forskellige platforme, netværk og fællesskaber, på en måde så disse selv kan rekonfigurere netværkene så de passer til og udvikler sig i forhold til de enkelte netværks egne ønsker og behov.⁴⁶

Netværkssamfundet introducerer ifølge Castells endvidere to nye dimensioner i forhold til tid og sted – ”*timeless time*” og ”*space of flows*”. Tidløs tid er - i modsætning til den biologiske tidsrytme og industri-samfundets sekventialt opdeltede tid – både en tid, der (næsten) forsvinder idet datatransmission over store afstande foregår på et splitsekund og (næsten) samtidigt ophører som sekventiel tid med fortid, nutid og fremtid, idet tidssekvenserne randomiseres i forhold til brugerens behov. *Space of flows*⁴⁷ henviser til det forhold at den sociale og meningsgivende interaktion ikke er bundet af en geografisk lokalitet. Samfundets økonomiske, materielle og symbolske organisering er ikke

⁴³ Castells (2004)

⁴⁴ Ib Bondebjerg (2003) ; Se også van Dijk (2006) s.19 ff

⁴⁵ Castells (2004)

⁴⁶ Castells (2004)

⁴⁷ Jeg har valgt at benytte det engelske udtryk *space of flows*, idet Castells begreb er blevet kendt og diskuteret internationalt i sin engelske version – også i Danmark.

længere alene bundet af det geografiske men kan operere meningsfuldt via konstant skiftende og flukturende interaktion – flowet – i de elektroniske netværk på mange geografiske lokaliteter samtidigt.⁴⁸

I en dansk sammenhæng genfindes Castells teorier om netværkssamfundet bl.a. i bidraget til den såkaldte magtudredning om Danmark som informationssamfund. Men Hoff og Bjerke er kritiske overfor de til dels utopiske forestillinger om netværkssamfundets og dermed internettets demokratiske og egalitære potentiale. I forlængelse af hvad der tidligere er skrevet om kritikken af informationssamfundet hæfter Hoff og Bjerke sig ved, at det afgørende nye ved netværkssamfundet ikke er informationsbearbejdningen som sådan men digitalisering af information og opfindelse af det særlige sprog (program eller kode), der i sig selv kan behandle abstrakt information.⁴⁹

Niels Ole Finnemann er generelt også kritisk overfor Castells netværksbegreb. Finnemann kritiserer bl.a. Castells for at have en problematisk forståelse af it og de nye medier, som i følge Finnemann ikke konstituerer bestemte sociale systemer eller samfundstyper, men tværtimod pga. det binære sprog kan understøtte mange forskellige organisationstyper. Internettet favoriserer i følge Finnemann således ikke - selvom det er en netværksteknologi - nogen bestemt form for organisering. Det er snarere omvendt internettet, der har taget form af de interesser, der har befundet sig i ”nærheden” af internettet.⁵⁰

For Finnemann er det afgørende nye ved internettet ikke at det konstituerer en ny samfundstype eller nye netværk af medier. Det markante og epokegørende skel er den betragtelige omdannelse af de eksisterende medienetværk gennem integration af medier, der er baseret på tekstualisering af den elektroniske kommunikation – dvs. at den afgørende og skelsættende forskel er det binære alfabet.⁵¹

Finnemann indskriver dog selv internettet i en overgang til en ny samfundstype. Men i modsætning til Castells m.fl. ser Finnemann igen en såkaldt mediematrice på hvordan fem forskellige typer af informationssamfund har udviklet sig gennem tiderne fra det orale samfund, over samfund baseret på tale + skrift + bogtryk + energibase-rede medier til det femte informationssamfund som foruden de øvrige medier også baserer sig på de digitale medier. Finnemann opfatter ikke de fem informationssamfund i modsætning til hinanden. Tværtimod opfattes forholdet mellem de forskellige samfundstyper som udviklingsforhold, hvori mange gamle strukturer bliver rekonfigureret og indoptaget i nye konstellationer.⁵²

⁴⁸ Castells (2000) s. 14

⁴⁹ Hoff og Bjerke (2004) s. 27 -28 +s.47

⁵⁰ Finnemann (2005) s. 266 ; Finnemann (2003) – jf. dog indledningen til dette afsnit (3.3.2), hvor Castells netop kæder internettets opståen sammen med bl.a. de sociale bevægelser.

⁵¹ Finnemann (2005) s. 273

⁵² Finnemann (2005) s. 35-38 , 68 -68

Kendetegnende for det femte informationssamfund er først og fremmest fremkomsten af de digitale medier, der ifølge Finnemann på afgørende vis ændrer den måde håndteringen af symbolsk information foregår på. Håndteringen af symbolsk information – tegn – indgår således både som en selvstændig aktivitet af voksende betydning, og som en stadig mere omfattende og betydningsfuld komponent i håndteringen af fysiske ting.⁵³

Der er således forskellige opfattelser af hvordan digital kommunikation i form af internettet indgår i og påvirker den generelle samfundsudvikling. I den ene ende ses internettet som konstituerende for fremkomsten af helt nye måder at organisere samfundets produktion og sociale strukturer på. Internettet sættes lig netværkssamfundet. I den anden ende nedtones den teknologisk determinisme og fremkomsten af internettet indlæses i en evolutionær proces der via anvendelsen af ny teknologi i form af det binære alfabet indkorporerer tidligere tiders medier. Fokuset fjernes fra samfundet som helhed til digital kommunikation som medie.

3.2.2. Internettet som offentlighed

“Indeed, a cursory examination of the thousands of diverse conversations taking place everyday online and open to anyone with Internet access seems to indicate the expansion on a global scale of the loose webs of rational-critical discourse that constitute what is known as the public sphere”⁵⁴

Internettets potentiale som fornyer af demokratiet er et gennemgående tema i diskussionerne om internettet. Centralt i den sammenhæng er spørgsmålet om internettets muligheder for at revitalisere den politiske offentlighed via markant udvidelse, som ovenstående citat illustrerer, eller via rekonfiguration af selve offentlighedsbegrebet, som bl.a. Slevin er fortalere for.⁵⁵

Diskussionerne om offentlighedsbegrebet er tæt knyttet til den tyske sociolog Jürgen Habermas teorier om offentligheden som grundlaget for den politiske meningsdannelse i samfundet. I den ideelle form opfattes offentlighed som et offentligt samtaleunivers karakteriseret ved at selvstændige og frie individer samles for at drøfte sager af offentlig interesse og igennem dialog nå til enighed om fornuftsbestemte handlinger. Offentligheden er i princippet inklusiv og egalitær og formidler dermed mening mellem samfundets fælles behov og den

⁵³ Finnemann (2005) s. 76-77

⁵⁴ Lincoln Dahlberg (2001)

⁵⁵ Slevin (2000) s. 181 ff; Dahlberg (2001) ; Castells (2003) s. 132 ff. ; Van Dijk (2006) s. 103 ff. ; Maria Barkardjeva (2006) s. 128 og 194 ; Linaa Jensen (2003) s. 3 ; Peter Dahlgreen (2004) ; Lars Torpe (2005) s. 10 , Jens Hoff og Kresten Storgaard (2005) s. 31 ; Finnemann (2005) s. 114 ff. ; Sejja Ridell (2005)

regulerende magt. Offentligheden bliver dermed den eneste legitime kilde til lovgivning.⁵⁶

Habermas ideelle opfattelse af offentlighed er blevet kritiseret fra flere sider. Forestillingen om enighed som resultat af den offentlige meningsudveksling, om dialogen alene på baggrund af upartiske fællesskabs interesser og om massemediernes negative betydning for offentlighedsbegrebet har været centrale temaer i kritikken. John B. Thompson pointerer således at ikke alle har adgang til offentligheden og at fremkomsten af de moderne ikke dialogbaserede massemedier radikalt ændrer på forestillingen om dialogen som grundlaget for offentlighedsbegrebet. Thompson kritiserer endvidere Habermas forståelse af medieforbrugernes brug af det medierede indhold for at være ureflekteret og helt overse hvordan massemediernes forbrugere rent faktisk indgår som brugere af den offentlige meningsdannelse og ikke kun som passive modtagere.⁵⁷

James Slevin behandler med udgangspunkt i bl.a. Thompsons kritik af Habermas spørgsmålet om hvordan fremkomsten af internettet påvirker offentlighedsbegrebet. Slevin hæfter sig ved at internettet på flere måder ”imødekommer” Thompsons kritik af Habermas offentlighedsbegreb f.eks. ved at udvide adgangen til internettets offentlighed og ved etablering af mulighed for interaktivitet. Men Slevin mener ikke at internettet genindfører det Habermaske offentligheds ideal om offentlig dialog.⁵⁸ Slevin skriver:

”Those who think that internet technology will create a dialogical mediated publicness will be inclined to be disappointed by any practical implementation in this direction. I shall argue therefore, that following through Thompson’s ideas, the internet is facilitating a space of the visible that best can be characterized as a deliberative mediated publicness rather than a dialogical one.” (tekstens egen understregninger)⁵⁹

Slevin pointerer således med reference til bl.a. Thompson, at det ikke kun er de politiske aktører, der er afgørende. Også publikum, der via internettet og andre medier forholder sig til den offentlige debat, skal medtages i en analyse af offentlighedsbegrebet. Slevin påpeger dermed, at selvom der kan forekomme politisk dialog på internettet, skaber internettet først og fremmest et offentlig rum, der synliggør informationer, synspunkter og holdninger. Det konstituerende element for offentlighedsbegrebet på internettet er således ikke den interaktive dialog, men synligheden af offentlige information og holdninger.⁶⁰

⁵⁶ Jürgen Habermas: ”*Borgerlig offentlighed*” (1962) Norsk oversættelse 1971 ; Jens Hoff og Kresten Storgaard (2005) s. 15 ; Lars Torpe (2005) s. 19

⁵⁷ John B. Thompson: (2001) s. 81 ff. Se også Tanni Haas (2004) ; Jens Hoff og Kresten Storgaard (2005) s. 15 ; Lars Torpe (2005) ; Lars Torpe (2005a) s. 135

⁵⁸ Slevin (2000) s. 77-78

⁵⁹ Slevin (2000) s. 185

⁶⁰ Slevin s. 185-186 ; Lars Torpe (2005a) s. 136, Lars Torpe (2005) s. 20-21

Niels Ole Finnemann fremhæver på linje med Slevin at internettet først og fremmest repræsenterer en betragtelig udvidelse af det offentlige rum, idet den offentlige del af internettet som hele udgør et omfattende kompleks af nye offentlige mødesteder med egne og specifikke vilkår for den offentlige kommunikation. Med internettet har borgerne fået et nyt middel til at udtrykke sig offentligt og offentligheden har fået en ny mediematrice, hvorigennem det offentlige medieres.⁶¹

Men Finnemann indskriver ikke sig selv i den samme deliberative forståelse af internettets demokratiske potentiale som Slevin. Han henviser i stedet til, at der med fremkomsten af internettet blev formuleret mange forskellige forventninger til internettets demokratiske potentiale. Han påpeger på linje med Hoff og Bjerke, at der på den baggrund kan sondres mellem fire forskellige diskurser om demokratiske netvisioner.

For det første kan internettet ses i en nyliberal *servicedemokratisk* diskurs, der betoner den individuelle valgfrihed på markedet og derfor stiller krav om øget adgang til forbrugerinformation og mulighed for valg af offentlige service på internettet. For det andet findes der en *elitær demokratisk* diskurs, der lægger hovedvægten på ekspertbaseret effektivitet, konsensususkabelse og lobbyisme. For det tredje findes der den *deliberative demokrati* diskurs, der betoner den politiske deltagelse gennem internettets medierede offentlighed. For det fjerde er der den *cyberdemokratiske* diskurs, der relaterer den demokratiske proces direkte til internettets såkaldte virtuelle univers og betoner dialog i debatfora, på chatsider og såkaldte virtuelle kampagner, aktioner og on-line communities.⁶²

Spørgsmålet om internettet som offentlighed er således på den ene side et spørgsmål om hvorvidt offentlighedsbegrebet opfattes i et Habermask perspektiv som en interaktiv samtale og dialog eller som hos Slevin som et kommunikativt rum – *deliberative mediated publicness* – hvor internettets offentlighed også omfatter brugere som publikum. På den anden side kan internettet som offentlighed ses i relation til forskellige demokratidiskurser gående fra et *servicedemokrati* til et såkaldt *cyberdemokrati*.

3.2.3. Internettet som medie

*”Internettet er først og fremmest et medie, ...”*⁶³

Mens Slevin som tidligere omtalt behandler internettet ud fra et sociologisk perspektiv som et kommunikativt rum, ser Finnemann som ovenstående citat fra forordet til *”Internettet i mediehistorisk perspektiv”* illustrerer internettet ud fra et medieteoretisk perspektiv. Internettet

⁶¹ Finnemann (2005) s. 214

⁶² Hoff & Bjerke (2004) s. 53 ff. ; Finnemann (2005) s. 222

⁶³ Finnemann (2005) s.9

opfattes som et nyt medie, der i kraft af det særlige binære sprog, som er grundlaget for den digitale kommunikation, ikke blot er et nyt medie ved siden af eller over andre tidligere medier, men i sig selv transformerer hele mediebegrebet.⁶⁴

Finnemann beskriver med det udgangspunkt nogle af de gængse definitioner, der findes af begrebet medie.⁶⁵ Et medie kan f.eks. opfattes som et massemedie – dvs. som medie for en offentlighed – der med reference til Habermas' de nationale offentligheders medier og John B. Thompson mere abstrakte og anationale definition som generaliseret udbredelse af symbolske varer via fiksering og overførsel - omfatter bl.a. aviser, radio, tv og andre publicerede ”tekster”. Et medie kan også defineres i forhold til afstanden – spatialt og temporalt - mellem sender og modtager. Et medie bliver derved til en teknologi, der kan formidle kommunikation uafhængigt af tid, sted og umiddelbare mellem menneskelige relationer – f.eks. bøger, aviser, plakater, film, radio, tv og computemedier.

En meget udbredt opfattelse af begrebet medie sætter det i relation til selve kommunikationsprocessen og opfatter medie som et redskab, der bruges til at transmittere eller overføre meddelelser. Billedligt talt ses mediet som et rør eller en kanal hvorigennem kommunikationen mellem afsender og modtager foregår. Finnemann henviser i den forbindelse til Shannons arbejde med at udvikle et matematisk informationsbegreb – jf. afsnit 3.3.2.

Kanalopfattelsen af medie adskiller i princippet medie fra indhold. Et grammatisk perspektiv på medie fokuserer ifølge Finnemann derimod på de indholdsmæssige variationsmuligheder, som forskellige medier tilbyder – det vil f.eks. for sprogets vedkommende sige grammatiske og syntaktiske funktioner, for foto og film lyssætning og kameravinkel og for digital kommunikation en meget stor variationsmulighed idet den digitale kode muliggør indarbejdning af alle tidligere mediers grammatik.⁶⁶

I et medieteoretisk perspektiv kan der ifølge Finnemann iagttages tre perspektiver på medier.⁶⁷ Det første perspektiv er den såkaldte medium teori, der med udgangspunkt i bl.a. den canadiske økonom Harold Innis og medieforskeren McLuhans arbejder fokuserer på de ”*biasis*” de enkelt medier har på makroniveau. Centralt for mediumteorien er skelen imellem mediets institutionelle miljø og dets grammatik. Med grammatik forstås de medieafhængige variabler, der kan benyttes til at formulere indholdet, der medieres – f.eks. kameravinkel og lyssætning i filmmedier.

⁶⁴ Finnemann (2005a) s.66 ff. ; Niels Ole Finnemann (2002) s.33 ff.

⁶⁵ Finnemann (2005) s. 79 ff.

⁶⁶ Finnemann (2005) s. 85 ff.

⁶⁷ Finnemann (2005a) s. 66 ff.

Det andet perspektiv er det såkaldte *affordance* perspektiv, der fokuserer på de erkendelsesmæssigt medierede relationer mellem organismer og deres omgivelser. Et medie skal forstås i forhold til de formålsbestemte måder mediet understøtter individers kommunikation med omgivelserne på. Et *affordance* perspektiv fokuserer f.eks. på hvordan mediets design og kommunikative artefakter kan anvendes i forhold til det kommunikative formål. Det tredje perspektiv på medieteori opfattes af Finnemann som en pragmatisk tilgang, der fokuserer på hvordan medier muliggør eller umuliggør kommunikative kapaciteter især i forhold til social aktivitet.

Finnemann forsøger ikke at indplacere internettet i en enkelt af disse teoretiske perspektiver. I stedet funderer han analysen af internettet som medie på alle tre perspektiver. Hvert af perspektiverne har en række variable parametre i forhold til rum og tid, materialitet, erkendelse, semiotik, struktur og viden, og da internettet inkorporer alle tidligere medier i sig, tilbyder internettet demed helt nye og mange flere muligheder for variation end alle tidligere medier.⁶⁸ Internettet tilbyder ifølge Finnemann først og fremmest en række kommunikative dimensioner. Det kan bruges både til privat og offentlig kommunikation, til en-til-en, nogle-til-nogle, en-til-mange og mange-til-en. Internettet åbner samtidigt og dermed for den enkelte brugers adgang til et uhyre omfattende vidensreservoir. Internettet er dermed både et kommunikationsmedie og et vidensarkiv.⁶⁹

Lars Qvortrup er derimod kritisk overfor brugen af medium-teorien som udgangspunkt for analyse af internettets kommunikative perspektiv. Mediumteorien bygger ifølge Qvortrup på den antagelse at et medie er karakteriseret ved et mindre og givent antal fast definerede egenskaber, der adskiller det fra andre medier. På linje med Finnemann peger Qvortrup derfor på internettets multisemantiske egenskaber, hvis primære kvalitet er integrationen af alle tidligere kendte medier i et multimedie system. Digitale medier har således – i modsætning til hvad medium teorien foreskriver – ifølge Qvortrup et ubegrænset antal egenskaber.⁷⁰

I stedet peger Lars Qvortrup på en systemteoretisk inspireret kompleksitets teori. Komplexitetsteoriens grundantagelse er at kompleksitetsforøgelsen i et socialt systems omverden modsvarer af tilsvarende kompleksitetsforøgelse internt i systemet selv. Ifølge denne teori er internettets primære funktion som medie derfor at håndtere social kompleksitet ved hjælp af opbygning af tilsvarende intern kompleksitet i kommunikationssystemet. Qvortrup skriver:

"Instead of characterized the Internet through its fixed medium qualities, it should be characterized in terms of its complexity management capacity. Here, the basic point is its ability to reproduce itself through its fixed pro-

⁶⁸ Finnemann (2005a) s. 68

⁶⁹ Finnemann (2005) s. 124-125

⁷⁰ Qvortrup (2006) s. 350

ocols and its hypertextuality, i.e. its ability to create links between nodes in the digital network. Thus it represents a dynamic, self-developing media system with an ability to develop internal complexity.”⁷¹

Spørgsmålet om internettet som medie kan således som Qvortrup gør det dels ses i et systemteoretisk perspektiv, hvor der fokuseres på internetmediets håndtering af kompleksitet, dels forstås som Finnemann gør det i et mediumteoretisk perspektiv, hvor der fokuseres på mediets variable egenskaber og grammatik.

3.2.4. Internettets kulturelle grammatik

Et centralt element til forståelse af Finnemanns opfattelse af internettet som medie er begrebet *internettets kulturelle grammatik*. Med kulturel grammatik forstås de egenskaber, der ikke blot kan bruges, men også igennem brugen, præges af brugeren og dermed giver mediet nye eller ændrede sociale funktioner. Kulturel grammatik er med andre ord den prægning, der sker ved en række specifikke og unikke kommunikationsrelationer, hvorigennem brugen af et givent medie i en given kontekst ændrer både medie og kultur uafhængigt af det medierede indhold.⁷²

Finnemann peger i denne forbindelse på seks grammatiske egenskaber, der alle har internettets grundlæggende teknologi – den digitale kommunikation – som forudsætning:⁷³

- Internettets interaktive potentiale
- Integration af kommunikation og arkiv
- Internettets multisemiotiske potentiale
- Internettets potentiale som medie for både offentlig og privat kommunikation
- Internettets potentiale som både et lokalt, regionalt, nationalt og globalt medie
- Internettets potentiale for differentieret kommunikation

Internettets interaktive potentiale er den egenskab der oftest fremhæves, dvs. brugerens muligheder for at deltage og præge kommunikationsindhold og forløb.⁷⁴

Ifølge Finnemann kan der skelnes mellem tre former for interaktivitet via internettet. Der er for det første tale om interaktion om indholdet, hvor brugerne direkte kan kommunikere og påvirke indholdet, der præsenteres på internettet – f.eks. via spørgeguides, internetafstemninger, multiplayer spil, ”interarchives” og wikiteknologi. For det andet er der interaktion mellem internettets brugere i form af debatfora, chat-

⁷¹ Qvortrup (2006) s. 351

⁷² Finnemann (2005) s. 140 ff.

⁷³ Finnemann (2005) s. 140 ff.

⁷⁴ Se f.eks. Slevin (2000) s. 74 ff ; Castells (2003) s. 191 ff. ; Joseph Walther, Geri Gay og Jeffrey Hancock (2005) s. 640 ff. ; Finnemann (2005) s. 142 ; Klaus Bruhn Jensen & Rasmus Helles (2005) s. 114 ; Van Dijk (2006) s. 8

rooms og weblogs mm. hvor brugerne bringes i direkte kontakt med hinanden med mulighed for yderligere interaktion. Det er især dette aspekt ved interaktivitet, der knyttes til internettets potentiale som deliberativ offentlighed. For det tredje tilbyder den digitale teknologi som noget helt specielt internettets brugere en mulighed for interaktion om mediets funktionelle arkitektur. Interaktion anvendes her både til at personalisere internettets funktioner i forhold til f.eks. præsentation af indhold fra forskellige udbydere og konfiguration af instant messaging programmer, og til at udvikle softwareprogrammer og hele internettets funktionalitet via den såkaldte "open source" tilgang.⁷⁵

Van Dijk peger på tilsvarende vis på fire forskellige dimensioner i måden at anskue internettets interaktive potentiale på. Interaktivitet kan for det første anskues ud fra hvad han kalder "*space dimension*", der vedrører mediets evne til at etablere en to-vejs eller mange-vejs kommunikation. Ifølge van Dijk tilbyder de færreste web-sites sjældent mere end muligheden for at downloade indhold eller funktioner. Uplink er stadig ikke en udbredt feature på internettet.⁷⁶

For det andet har interaktivitet ifølge van Dijk en tidsdimension i forhold til mulighederne for synkroniseret eller asynkroniseret kommunikation. Internettet giver muligheder for begge - den fuldstændige synkroniserede via bl.a. ipvideotelefone, den næsten synkroniserede via chat og messenger, og den ikke synkroniserede via weblogs, e-mails og bulletinboards mm. Den tredje dimension på interaktivitet handler om adfærd, som van Dijk i denne sammenhæng definerer som brugernes kontrol over kommunikationsprocessen og mulighed for at skifte roller undervejs. Interaktivitet handler her om brugernes mulighed for reelt at ændre kommunikationsproces og indhold. Det fjerde og højeste niveau af interaktion opstår ifølge van Dijk, når deltagerne:

*"... is acting and reacting with an understanding of meanings and contexts by all interactors involved"*⁷⁷

Men ifølge Finnemann er interaktivitet ikke det mest afgørende ved internettet. Den grundlæggende og unikke egenskab ved internettet er derimod dets evne til at integrere højhastighedskommunikation og vidensarkiv. Hastighed i forhold til kommunikation kendes fra andre elektroniske medier, og vidensarkiv er også udbredt via andre medier som bøger, arkiver og biblioteker. Men via internettets netværksstruktur, der forbinder et næsten uendeligt antal computere med adgang til deres vidensindhold, sammenholdt med den hastighed hvormed kommunikation transmitteres, gives brugerne adgang til verdens stør-

⁷⁵ Finnemann (2005a) s. 72 ff. ; Finnemann (2005) s. 176

⁷⁶ Van Dijk (2006) s. 8 ff.

⁷⁷ Van Dijk (2006) s. 8

ste vidensbibliotek. Internettet kan dermed betragtes som det første medie for menneskehedens kollektive hukommelse.⁷⁸

Lars Qvortrup peger også på internettets kombination af arkiv og hurtig og nem adgang til vidensressourcerne og sætter med betegnelsen metaarkiv dette aspekt i relation til tesen om internettet som medie for kompleksitetshåndtering, idet udfordringen for brugerne bliver hvordan internettets informationskompleksitet håndteres.⁷⁹

Med internettet stiger kompleksiteten fordi alle andre mediers egenskaber herunder de fysiske kan integreres i internettet. Internettet får dermed et multisemiotiske potentiale, der indebærer mulighed for at udnytte og navigere med semiotisk meget forskellige grænseflader – formale, tekstuelle, grafiske osv. – og dermed også mulighed for at bearbejde indhold i et vilkårligt semiotisk format. Ifølge Finnemann er internettet qua det multi-semiotiske potentiale mere åbent for kulturel prægning end andre medier. Han påpeger således, at undersøgelser af brugen af forskellige semiotiske features i forskellige lande viser store forskelle, der ikke kan forklares i f.eks. udbredelsen af internet-teknologien via bredbånd.⁸⁰

Internettets potentiale som medie for både offentlig og privat kommunikation har betydet store ændringer i betingelserne for offentlig kommunikation – her forstået som kommunikation i et offentligt tilgængeligt rum. For det første har internettet givet alle med adgang en mulighed for selv at publicere indhold og dermed gøre privat information offentlig tilgængeligt. Det stigende antal private hjemmesider og weblogs viser med al tydelighed potentialet i denne grammatiske egenskab ved internettet. For det andet åbner sammenblandingen af privat og offentlig kommunikation op for at virksomheders, organisationers og myndigheders indre – og i denne sammenhæng private – liv gøres offentligt tilgængeligt. Brugerne kan via en række interaktive og differentierede features på alle tidspunkter af døgnet få adgang til processer og informationer, der uden internettet ikke kunne gives adgang til. Den digitale, netbaserede og dermed offentlige kommunikation får derigennem også en voksende betydning for organisationer, virksomheder og myndigheders indre/private kommunikation.⁸¹

På grund af de udvidede muligheder som internettet giver for at publicere indhold for en større eller mindre offentlighed – og i princippet for den totale mængde af brugere, der er koblet til internettet – har internettet indbygget et potentiale som både lokalt, regionalt og globalt medie. På lokalt plan udnyttes det i vid udstrækning bl.a. til en lang række lokale kommune- og bydelsnet⁸², regionalt og nationalt til

⁷⁸ Finnemann (2001) s.22 ; Finnemann (2005) s. 144 ; Finnemann (2005a) s. 75 ff.

⁷⁹ Qvortrup (2006) s. 350

⁸⁰ Finnemann (2005) s. 146 ff. ; Finnemann (2005a) s. 78

⁸¹ Finnemann (2005) s. 149 ; Finnemann (2005a) s. 80

⁸² Se bl.a. Lars Torpe (2005), Hoff & Storgaard (2005) ;

større såkaldte *e-democracy* projekter⁸³ og globalt bl.a. via den udbredte e-handel på tværs af nationale og regionale grænser.⁸⁴

Internettets potentiale for differentieret kommunikation indebærer mulighed for at differentiere indhold og adgang i henseende til ethvert tænkeligt kriterium i forhold til både indholdsudbydere og – brugere. Udbyderne kan differentiere i forhold til målgrupper – herunder videnskapacitet - og brugerne kan vælge i forhold til behov, interesse og vidensressourcer. Finnemann påpeger, at internettets potentiale for differentiering dermed synes at være i overensstemmelse med en mere generel tendens i retning af stadig større specialisering og professionalisering – med Luhmanns terminologi uddifferentiering og Giddens ekspertsystemer – af servicefunktioner og dermed tilsvarende krav til offentlige institutioners servivering af borgerne. Finnemann påpeger således:

*”Selvom nettet med den dramatiske udvidelse af adgangen til informationsressourcer kan siges at bidrage til at aktualisere informationspresset, er det med sit potentiale for differentiering samtidigt et uomgængeligt medie i håndteringen af den mere komplekse offentlighedsstruktur”*⁸⁵

Finnemann synes således på linje med Qvortrup i forhold til internettets funktion som medie til håndtering af den stigende kompleksitet i forskellige sociale systemers omverden via opbygning af tilsvarende intern kompleksitet (jf. afsnit 3.2.3).

3.3. Kommunikation

*”As we enter the new millinium, the continual challenge for communication scholars will be not only to keep abreast of new media technologies as they become available, but also to reconsider prevailing theories and models with a fresh eye and to explicate new and different processes of communication as they emerge.”*⁸⁶

Med denne iagttagelse om bl.a. internettets betydning for kommunikation indleder den amerikanske retorik professor Robert L. Heath et nyt kapitel i en revideret udgave af *Human Communication Theory and Research* fra 2000. Kapitlet behandler hvordan den digitale teknologi forandrer hidtidige opfattelser af kommunikation og slutter med følgende proklamation: *“Simply put, theory has not been able to keep up with technology.”* Dermed hentyder Heath til at kommunikationsforskningen ikke har kunnet levere tilstrækkeligt overbevisende modeller for hvad han kalder *”transactional nature of modern mediated communication.”* - et

⁸³ Se bl.a. Dahlberg (2001)

⁸⁴ Finnemann (2005a) s. 81 ; Finnemann (2005) s. 150

⁸⁵ Finnemann (2005) s. 154

⁸⁶ Robert L. Heath & Jennings Bryant (2000) s. 378

synspunkt, der bl.a. deles af kommunikationsforskerne Stanley J. Baran og Dennis K. Davis.⁸⁷

At internettet radikalt ændrer på den måde kommunikationsprocesser forstås, beskrives og tilrettelægges på er en generelt accepteret erkendelse blandt mange forskere, der beskæftiger sig med internettet eller kommunikation.⁸⁸ Men som ovenstående citater illustrerer findes der ikke (endnu) gennemarbejdede teorier og modeller, der kan beskrive og forklare hvordan kommunikationsbegreb og kommunikationsprocesser forandres af den digitaliserede kommunikation på internettet. For at kunne opstille en teoretisk analyseramme for offentlig digital kommunikation, er det derfor nødvendigt at undersøge kommunikationsbegreb og forskellige teoretiske tilgange til kommunikationsprocessen.

3.3.1. Kommunikationsbegreb

Ordet kommunikation stammer fra latin ”*communicatio*”, der betyder meddelelse, og ”*communicare*”, der betyder at gøre fælles eller dele. Ordets oprindelse indikerer to centrale aspekter ved kommunikationsbegrebet – at kommunikation handler om noget (meddelelse, information, holdning, ideer, følelser mm.) og at kommunikation som minimum involverer to aktører (afsender, modtager, publikum, deltagere mm.), der deler det meddelte. Endvidere indikerer ordets etymologi at kommunikation også har et procesperspektiv (at gøre fælles, dele). Denne relativt indlysende iagttagelse hersker der ikke megen uenighed om.⁸⁹

Det gør der til gengæld, når kommunikationsbegrebet skal defineres yderligere. En undersøgelse af publicerede definitioner af begrebet kommunikation identificerede så mange forskellige definitioner, at der i stedet for et begreb snarere var tale om en begrebsfamilie. Kommunikationsforsker Robert L. Graig og med ham professor Em Griffin præsenterer således syv forskellige teoretiske indgange til definition af begrebet kommunikation – socio-psykologisk, kybernetisk, retorisk, semiotisk, socio-kulturel, kritisk og fænomenologisk – udspændt i et teorifelt fra objektive teorier (f.eks. kybernetisk) i den ene ende til fortolkende teorier (f.eks. fænomenologisk) i den anden med hver deres udgangspunkt og begrebslig tilgang til kommunikation.⁹⁰

Sven Windahl m.fl. pointerer på linie med Graig, at der findes mange forskellige definitioner af kommunikationsbegrebet, der i store træk følger to retninger. Den første fokuserer på transmissionsaspektet af

⁸⁷ Heath & Bryant (2000) s. 397 ; Stanley J. Baran & Dennis K. Davis (2006) s. 371

⁸⁸ Se f.eks. Slevin (2000) s. 74 ; Jeffrey K. Springston (2001) s. 603 ; Møller og Degn (2002) s. 387 ; Bussy, Ewing & Pitt (2003) ; Bakardjieva (2005) s. 43 ; Van Dijk (2006) s. 6

⁸⁹ Sven Windahl, Benno Signitzer & Jean T. Olson (1992) s. 221 ; Anders Bordum og Jacob Holm Hansen (2005) s. 313

⁹⁰ Robert T. Graig (1999) ; Heath & Bryant (2001) s. 46 ; Griffin (2006) s.21 ff.

kommunikationsprocessen fra afsender til modtager og definerer kommunikation som *"the transmission of information, ideas, attitudes or emotion from one person or group to another (or others) primarily through symbols"*. Den anden retning understreger deleaspektet i kommunikationen og fokuserer på gensidighed og fælles forståelse. Kommunikation defineres af Windahl m.fl. som *"... a process in which the participants create and share information with one another in order to reach a mutual understanding."*⁹¹

Forskellen i de to retninger illustrerer samtidigt i følge Windahl m.fl. en forskel i kommunikationsformålet. For transmissionstilgangen er formålet med kommunikation kontrol f.eks. i form af holdnings- eller adfærdsændringer hos modtagerne. For den anden tilgang, som med reference til Windahl kan kaldes transaktionstilgangen, er formålet derimod opretholdelse af et fællesskab via fælles forståelse af mening medlemmerne imellem.⁹² Windahl m.fl. påpeger endvidere, at de to teoretiske tilgange også markerer en udvikling indenfor kommunikationsfaget både teoretisk og praktisk, idet der i begge retninger er sket en bevægelse bort fra en mekanisk opfattelse af kommunikation som monologisk transmission mod en opfattelse af kommunikation som en dialogisk transaktionsproces om fælles forståelse. Den samme historiske pointe genfindes bl.a. hos den danske kommunikationsforsker Carol Henriksen.⁹³

Den teoretiske analyse af kommunikation vil således præsentere forskellige teorier og modeller i en kronologisk udvikling i forhold til de tre centrale dimensioner af kommunikationsbegrebet – procesdimension (transmission - transaktion), aktørdimension (afsender/modtager - deltager) og indholdsdimension (budskab - mening).⁹⁴

3.3.2. Fra transmission til transaktion - procesbegrebet

Kommunikationsteoretisk forskning opstod i begyndelsen af det 20 århundrede, men det var først under og efter 2. verdenskrig at udviklingen for alvor tog fart. En af de første, der forskede i kommunikationsteori var den amerikanske sociolog Harold D. Laswell, som i slutningen 1940'erne udviklede en linær transmissionsmodel, der sidenhen er blevet betegnet *Laswells formel – who says what in which channel to whom with what effect*. Modellens fokuserer på hvordan en afsender via kommunikation kan påvirke en modtager med en bestemt effekt som

⁹¹ Windahl (1992) s. 6 ; se også Heath & Bryant (2001) s. 46 ff.

⁹² Windahl (1992) s. 7

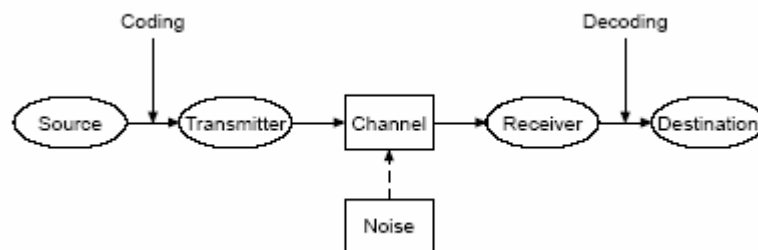
⁹³ Windahl m.fl. (1992) s. 7 ; Carol Henriksen (2005) s. 13. Se også Bordum & Hansen (2005) s. 320

⁹⁴ Det er ikke muligt indenfor denne afhandlings rammer at foretage en fuldstændig teoriehistorisk analyse. Jeg har derfor valgt at trække hovedpointer i teoriudviklingen frem og kort beskrive væsentlige teorier og modeller, der har betydning i relation til identifikation af analyseparametre. For mere fyldestgørende beskrivelser af kommunikationsteori og modeller henvises til , Windahl m.fl. (1992), Heath (2001), Henriksen (2005), Baran & Davis (2006) og Griffin (2006)

resultat. Modellen introducerede endvidere kommunikationens grundkomponenter, der efterfølgende kunne studeres hver for sig.⁹⁵

Stort set samtidigt udviklede matematikerne Charles E. Shannon og Warren Weaver en model for kommunikation, der byggede på Shannons tre kommunikationsniveauer – det syntaktisk, der refererede til de tekniske problemstillinger (hvor meget af budskabet kommer igennem), det semantisk, der henviser til repræsentationsproblematikken (hvor godt bliver budskabet formidlet) og det pragmatiske niveau, der vedrører effektproblemet (hvor godt virker budskabet). Shannon understregede selv at hans kommunikationsteori alene vedrører det syntaktiske niveau – altså det tekniske.⁹⁶ Shannon og Weavers kommunikationsmodel ser således ud:

Figur 1: Concepts of Shannons communication theory



Modellen beskrev som Laswells formel en linær proces fra afsender til modtager og introducerede begrebet ”støj”, der indikerer at budskabet undervejs i kommunikationsprocessen udsættes for påvirkning, der indvirker på hvordan budskabet formidles og opfattes.⁹⁷

Shannon og Weavers transmissionsmodel blev grundstammen for den efterfølgende videreudvikling af kommunikationsteorien og genfindes som grundlag for mange efterfølgende kommunikationsmodeller. Men i takt med teoriudvikling og den praktiske erkendelse fra kommunikationsfaget kom der stadig større fokus på, hvordan både afsender-, modtager- og kanaldelen af modellen fungerede samt på feedbackprocesser fra modtager til afsender. Transmissionstilgangen kulminerede med den tyske kommunikationsforsker Gerhard Maletzkes model for massekommunikation. Modellen opererer med de samme fire hovedelementer – en afsender, et budskab, en kanal og en modtager – men indarbejder samtidigt en lang række kontekstuelle påvirkningsrelationer både på afsender, modtager og kanalsiden, der i en dynamisk feedback proces får indflydelse på kommunikationsproces og -resultat.⁹⁸

⁹⁵ Henriksen (2005) s. 19 ; Heath & Bryant (2000)s. 346

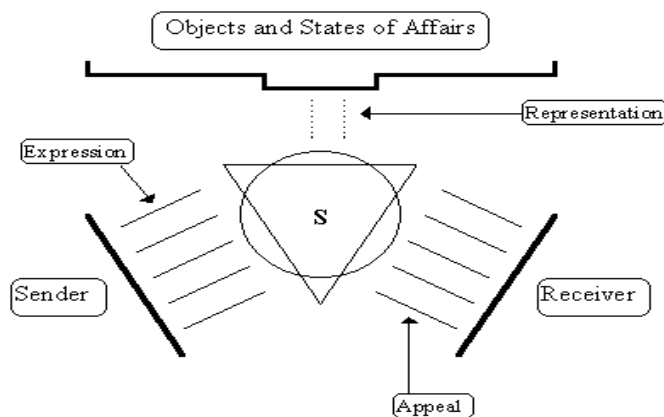
⁹⁶ Lars Skyttner (1998) s. 295 ff

⁹⁷ Henriksen (2005) s. 23

⁹⁸ Windahl m.fl. (1992) s. 127 ff ; Henriksen (2005) s. 43 ; Bordum & Hansen (2005) s. 322 ff

En anden afgørende kommunikationsmodel – den såkaldte two-step flow model - udvikledes af Paul Lazarsfeld og Elihu Katz. Modellen forsøger at beskrive hvordan budskaber kommunikeres fra afsender via særlige opinions ledere til de individuelle målgrupper. Dermed ændrede den det traditionelle transmissionsperspektiv i forhold til især modtagelsen af budskabet, idet modellen tager højde for hvordan sociale relationer påvirker modtagelsen af budskaberne. Kommunikation mellem folk i kendte sociale sammenhænge er mere effektiv end direkte massekommunikation fra afsender via et medie til modtagerne. Kombineret med E.M. Rogers ”*Diffusion of Innovations*” teori, der fokuserer på hvordan nye ideer spredes i sociale fællesskaber, har de været det teoretiske grundlag for tilrettelæggelsen af mange offentlige kommunikationskampagner⁹⁹

Figur 2x: Bühlers Organon model



Kilde: <http://www.uni-kassel.de/fb8/misc/lfb/html/text/6-3.html>

Udgangspunktet for transaktionstilgangen er bl.a. sprogteori. Den tyske filosofiprofessor Karl Bühlers udviklede i 1930'erne den såkaldte *organon model*, der fokuserer på sprogbrug som medie og handling til at skabe relationer mellem afsender, modtager og det sproghandlingen omhandler. Bühlers *organon model* peger således på at kommunikation ikke er en linær proces fra afsender til modtager i en causal årsag-virkning relation men en relationel proces mellem aktører, sagsforhold og sprog (medie). Bühlers interesse for sproget i kommunikationsprocessen lukkede samtidigt op for fokus på sprogets forskellige sementiske funktioner som symbol på sagsforholdet, symptom på afsenderen og signal til modtageren.¹⁰⁰

Opfattelsen af kommunikation som en linær en-vejs proces mellem afsender og modtager blev også kritiseret af forskere indenfor public relations traditionen. James E. Grunig og Todd Hunts påviste fire forskellige modeller indenfor PR - propaganda, informationsspred-

⁹⁹ Henriksen (2005) s. 43

¹⁰⁰ Henriksen (2005) s. 14 ff ; Bordum & Hansen (2005) s. 327 ff.

ning, to-vejs asymmetrisk og to-vejs symmetrisk kommunikation - med et stigende fokus på gensidighed i kommunikationsprocessen. Formålet med kommunikation i den symmetriske to-vejs model er gensig forståelse, kommunikationsformen er to-vejs balanceret og kommunikationsmodellen er gruppe til gruppe.¹⁰¹

Fokuset på at kommunikation ikke kun foregår mellem enkeltindivider set isoleret er et andet tema, der er centralt for transaktionstilgangen. Rogers og Kincaid påpeger således at kommunikation ofte foregår i kommunikative netværk, der i Rogers definition består af "... *interconnected individuals who are linked by patterned communication flows*". Kommunikationsprocessen bliver derved en fortløbende interaktion, hvor flere forskellige aktørers kommunikative handlinger samt den sociale realitet – omverdenen – i et gensidigt påvirkningsforløb bestemmer kommunikationsindhold og funktion. Centralt i kommunikationsprocessen bliver derfor hvordan den fælles forståelse eller mening, der er formålet med kommunikationen, skabes. Begreber som afsender, modtager og budskab får således mindre betydning. I stedet fokuseres på deltager og interaktion om fælles forståelse og mening.¹⁰²

3.3.3. Fra afsender/modtager til deltager - aktørbegrebet

Transmissions- og transaktionstilgangen adskiller sig ikke kun i forhold til hvordan kommunikationsprocessen opfattes. Der er også forskel i hvordan kommunikationens aktører bestemmes og hvordan de indgår i kommunikationsprocessen.

I den lineære transmissionstilgang indskrives to modpoler i kommunikationsprocessen – afsender og modtager. Afsenderen har initiativet og dermed magt over kommunikationsproces og retning. Afsenderen opfattes som en rationelt kalkulerende aktør, der søger at nå sine mål ved en optimal tilrettelæggelse af kommunikationsprocessen.¹⁰³

Modtageren derimod har i den simple transmissionstilgang kun ringe magt over kommunikationsprocessen og opfattes primært som målgruppe eller objekt for afsenderens kommunikative handling – ja endda som sygeliggjort offer når transmissionstilgangen benævnes "kanalmodellen". I forhold til massekommunikation introduceredes begrebet "publikum", der i de mere simple transmissionsteorier og modeller opfattedes som en stor heterogen og geografisk spredt masse af individer med en anonymiseret relation til afsenderen. Modtageren defineres således uden for afsenderens sociale system – deraf det ofte benyttede billede at "nå ud til målgruppen". Senere udvikledes mere sofistikerede teorier som f.eks. *uses and gratification theory*, der fo-

¹⁰¹ Windahl (1992) 91 ff. ; Henriksen (2005) 67 ff ; Bordum & Hansen (2005) s. 323

¹⁰² Windahl m.fl. (1992) s. 71 ff.

¹⁰³ Windahl m.fl. (1992) s. 9 ; Simon Ulrik Kragh (2002) s. 74 ff

kuserede på modtagernes behov og bestræbelser på at tilfredsstille disse.¹⁰⁴

I de mere udviklede transmissionsmodeller som f.eks. Maletzkes og Lazardsfelds to-step flow model introduceres et mellemed – en gatekeeper - mellem afsenderen og modtageren. Gatekeeperen kan i forhold til modtagerne ses som den kommunikerende aktør, der videreformidler det oprindelige budskab fra afsenderen. Især i forhold til kommunikation via massemedierne får f.eks. journalister en central rolle i kommunikationsprocessen – både i relation til modtagerne som filter og oversætter af afsenderens budskab med variende mulighed for fortolkning og forvriddning og i relation til afsenderen i forhold til feedback og gensidig afhængighed.¹⁰⁵

Kritiken af transmissionstilgangen har især fokuseret på den statiske og uodynamiske relation mellem afsender og modtager. For det første overser transmissionstilgangen ifølge kritikerne, at modtageren har mange valgmuligheder og derfor rent faktisk besidder magt til at afgøre om kommunikationsprocessen kan gennemføres. For det andet forudsætter transmissionstilgangen at afsender og modtager har samme meningsreferencer – dvs. forstår budskabet på samme måde så modtageren kan afkode budskabet på samme måde, som afsenderen forestiller sig. For det tredje kritiseres transmissions tilgangens feedbackprocesser for at hvile på et ureflekteret grundlag. Ifølge kritikerne opfatter transmissions tilgangens feedbackprocesser fra modtager til afsender som en mulighed for at etablere et objektivt kendskab til f.eks. modtagernes præferencer. Men feedbackkommunikation er som al anden kommunikation underlagt de samme betingelser om forskellige referencerammer. Forståelsen af modtageren er derfor baseret på et lige så subjektivt grundlag, der i princippet ikke adskiller sig fra modtagerens forståelse af afsenders budskab.¹⁰⁶

Som modstykke til transmissions tilgangens afsender-modtagerperspektiv opererer transaktions tilgangen derfor med et aktivt og ligestillet deltagerbegreb, hvor afsender og modtager så at sige står på lige fod i etablering af en gensidig forståelse i kommunikationsprocessen. Både afsendere, gatekeepere og modtagere bliver således brugere af eller partnere i kommunikation. I stedet for publikum introduceres endvidere netværk som omdrejningspunktet for forståelse af hvordan kommunikationsprocessens aktører kommunikerer og interagerer. Fokus rettes mod hvilke sociale roller forskellige aktører besider – f.eks. medlem, leder, liason, *boundary-spanning*.¹⁰⁷

¹⁰⁴ Windahl m.fl. (1992) s. 9 + s. 157 ff. ; Heath & Bryant (2000) s. 384 ; Kragh: (2002) s. 74 ff

¹⁰⁵ Windahl m.fl. (1992) s. 120 ff. Windahl m.fl. har også fokus på kommunikationsplanlæggeren – dvs. en kommunikationsprofessionel, der på vegne af afsender tilrettelægger en given kommunikationsproces.

¹⁰⁶ Bordum & Hansen (2005) s. 325 ff ; Kragh (2002) s. 76

¹⁰⁷ Windahl m. fl. (1992) s. 71 ff ; Heath & Bryant (2000) s. 70 ff + 384 ; Kragh (2002) s. 82 ff.

3.3.4. Fra budskab til mening - indholdsbegrebet

Der er også forskel på hvordan selve indholdet af det, der kommunikeres, begrebsliggøres i transmissions- og transaktionstilgangen. I transmissionstilgangen er fokus på afsenders budskab – dvs. det intentionelle indhold afsenderen forsøger at påvirke modtageren med. Der kan f.eks. være tale om en social intention (at modtageren får bestemte følelser for afsender), en intention om påvirkning (holdnings- eller adfærdsændring) eller om kontrol (dominans). I de simple transmissionsmodeller beskrives budskabet som ord, billeder eller lyd, der udtrykker afsenders intention, der med kommunikationsprocessens lineære forløb overføres til modtageren, så denne afkoder budskabets indhold som det oprindeligt var sendt afsted. Med et andet billede lignes budskabet med et projektil, der rammer modtageren så projektilets indhold ”skydes” ind i modtagerens bevidsthed.¹⁰⁸

I de lidt mere komplicerede modeller indarbejdes forskellige menings typer afhængigt af hvor i den lineære kommunikationsprocess budskabets meningsindhold afkodes. Der opereres med en forskel imellem meningen i det ønskede budskab, i det budskab, der rent faktisk sendes afsted, i budskabet, der modtages og i budskabet, der modtages og forstås. For hvert ”stop” i kommunikationsprocessen er der risiko for ”fejltolkninger” og ”forvrængninger” og både afsender og kommunikator risikerer fejlslutninger, hvis man umiddelbart går ud fra, at budskaberne i de forskellige faser er identiske.¹⁰⁹

Kitikken af transmissionstilgangens budskabfokus tager udgangspunkt i den simple kendsgerning, at budskaber ikke overføres med kommunikation, men deles. Efter kommunikationshandlingen er afsluttet besidder kommunikationsprocessens deltager begge et kommunikationsprodukt. Hvad dette kommunikationsprodukt består af er ikke entydigt, men det er ifølge kritikkerne af transmissionstilgangen uomgængeligt at knytte budskab til mening. ”*In our discussion of messages the real issue is meaning*”, skriver Heath og Bryant og henviser i den forbindelse til en række forskere, der påpeger, at budskaberne rent faktisk er et produkt af interaktionen, idet deltagerne via kommunikation forhandler sig til budskabernes meningsindhold.¹¹⁰

Meningsbegrebet i kommunikation er dog ikke entydigt knyttet til budskab alene. Organisationspsykologen Karl Weick knytter i stedet meningsskabelse – såkaldt *sencemaking* – til en social og rekursiv italesættelse (enactment), hvorigennem aktører søger efter plausible ledetråde til forklaring af sociale begivenheder de pågældende indgår i.¹¹¹

¹⁰⁸ Heath & Bryant (2001) s. 76

¹⁰⁹ Windahl (1992) s. 11 ff. + s. 133 ff. ; Heath & Bryant (2001) s. 79

¹¹⁰ Heath & Bryant (2001) s. 77 ff.

¹¹¹ Karl Weick (2001) s. 461 ff.. For en analyse af meningsbegrebet i forandringskommunikation se Nis Peter Nissen: ”*Mening i forandring – om meningsskabende processer i forandringskommunikation*”, MCC opgave, december 2005 - <http://www.nissenbonde.dk/Nis/meningiforandring.pdf>

Meningsbegrebet indgår således sammen med kommunikation i en større social interaktion, der foregår mellem mange aktører i flere rum og over en længere tidsperiode. Kommunikation bliver derved med kommunikationsforskerne Brønn, Ruler og Vercic's ord ”*Communication is about the process of meaning creation*”¹¹²

3.4. Digital kommunikation – en opsummering

Afhandlingens første del bestod i etablering af en teoretisk begrebsramme, der klarlagde hvilke diskurser om digital kommunikation, der kan stilles til rådighed for den offentlige italesættelse af digitale kommunikation og hvilke analyseparametre der i den forbindelse kunne identificeres. Den teoretiske analyse fokuserede på to analyseperspektiver – et digitalt og et kommunikativt – og bestod af tre elementer. Først en indledende analyse af begrebet digital, dernæst en analyse af begrebet digital kommunikation i relation til internettet og til sidst en analyse af kommunikationsbegrebet.

Det digitale blev indledningsvist defineret som anvendelsen af et uniformt og universielt binært sprog, der er mekanisk virksomt og som muliggør den radikale forandring af kommunikation via computernetværk på internettet. Begrebsanalysen viste endvidere, at internettet teoretisk set kan analyseres ud fra tre vinkler – som eksponent for en ny samfundstype, som grundlag for en ny offentlighed og som udvikling af et nyt medie.

Som samfund kan internettet enten som hos Manuel Castells opfattes som konstituerende for fremkomsten af helt nye måder at organisere samfundets produktion og sociale strukturer på og dermed som eksponent for netværkssamfundets opståen. Internettet kan også indlæses i en evolutionær proces, hvorved der opstår et femte informationssamfund, der via anvendelsen af det binære alfabet indkorporerer tidligere tiders medier i internettet.

Som offentlighed opfattes internettet på den ene side som enten et spørgsmål om interaktiv samtale og dialog i en Habermask forstand eller som hos James Slevin som et kommunikativt rum – *deliberative mediated publicness*. – hvor internettets offentlighed også omfatter brugere som publikum. På den anden side kan internettet som offentlighed ses i relation til forskellige demokratidiskurser gående fra et *servicedemokrati* til et såkaldt *cyberdemokrati*.

Som medie kan internettet ses i et systemteoretisk perspektiv, hvor der fokuseres på internetmediets håndtering af den stigende samfundsmæssige kompleksitet. Internette kan også som hos Niels Ole Finnemann ses i et mediumteoretisk perspektiv, hvor der fokuseres på mediets variable egenskaber og grammatik. Internettets kulturelle grammatik udgør således et væsentligt element i internettets egenskab som medie for offentlig digital kommunikation.

¹¹² Carl Brønn, Betteke van Ruler & Dejan Vercic (2005) s. 70

Analysen af internettets kulturelle grammatikker identificerede seks grammatiske egenskaber og potentialer – interaktivitet, integration, multisemiotik, potentiale for både offentlig og privat, lokal og global, og for differentieret kommunikation.

Den teoretiske analyse af kommunikation tog sit udgangspunkt i tre centrale dimensioner på kommunikation – procesdimension aktørdimension og indholdsdimension. I hver dimension blev der beskrevet et kontinuum i forhold til hvad kommunikationsbegrebet indeholder.

Procesdimensionen identificerede to forskellige opfattelser. I den ene ende af kontinuumet findes en linær transmissionsproces, hvor fokus er på overførsel af indhold fra en afsender til en modtager. I den anden ende findes en opfattelse af kommunikation som en fortløbende interaktionsproces, hvor fokus er på deltagere, interaktion og fælles forståelse af mening.

Aktørdimensionens kontinuum indeholder på den ene side et afsender/modtager perspektiv, hvor afsenderen opfattes som den rationelle aktør, der er bestemmende for kommunikationprocessens indhold og funktion, mens modtageren er det passive ”offer” for kommunikationsprocesser. I den anden ende af kontinuumet findes en opfattelse af kommunikationsprocessens aktører som ligestillede deltagere i et forsøg på at skabe en gensidig forståelse af mening.

Indholdsdimensionen udspænder kommunikationsbegrebet mellem et fokus på indhold som information, data eller budskab i den ene ende af kontinuumet, og på indhold som mening og meningsprocesser i den anden ende.

Den teoretiske analyse viste således at italesættelsen af den offentlige digitale kommunikation kan foregå indenfor rammerne af to diskursperspektiver – et digitalt perspektiv og et kommunikativt perspektiv. Inden for hvert perspektiv viste analysen, at der kan trækkes på forskellige diskurser i forhold til forskellige digitale og kommunikative dimensioner. Den teoretiske analyse viste endvidere, at der indenfor hvert perspektiv og dertil knyttede dimensioner kan identificeres en række analyseparametre, der med fordel kan anvendes i forhold til en konkret analyse af italesættelsen af offentlig digital kommunikation.

4. Analyse model

På baggrund af den præsenterede analysestrategi i afsnit 2 og med udgangspunkt den teoretiske analyses identifikation af digitale og kommunikative analyseparametre i afsnit 3 opstilles en analysemodel for undersøgelsen af hvilke meningshorisonter det offentlige italesættelse af digital kommunikation installerer. Analysemodellen vil derefter blive anvendt til en konkret tekstanalyse af relevante offentlige ”gråpapirer” i afsnit 5.

I afsnit 2 blev afhandlingens analysestrategiske udgangspunkt præsenteret med rod i et socialkonstruktivistisk og diskursteoretisk syn på hvordan kommunikation i form af bl.a. sprog og tekster medsætter rammer for hvordan den sociale praksis konstrueres. Italesættelse af offentlig digital kommunikation sætter således rammerne for hvordan der i den offentlige sektor i Danmark kan tænkes, kommunikeres og arbejdes med digital kommunikation i det daglige – ikke som love, regler eller tilsvarende magtanvendelse, men som en kommunikativ meningsgrænse, der skelner mellem relevant og ikke-relevant kommunikation om digital kommunikation.¹¹³

Analysens første skridt var således at fastlægge indenfor hvilke teoretiske rammer kommunikation om digital kommunikation kan foregå – dvs. en teoretisk analyse af hvilke diskurser om digital kommunikation, der kan stilles til rådighed for italesættelsen af offentlig digital kommunikation, og dermed hvilken diskursiv praksis den efterfølgende analyse af den konkrete italesættelse af offentlig digital kommunikation opererer indenfor. I afsnit 3 blev der derfor foretaget en teoretisk analyse af begrebet digital kommunikation – herunder af begreberne digital, kommunikation og det samlede digital kommunikation i relation til internettet, idet den kommunikative og sociale praksis sætter lighedstegn mellem digital kommunikation og internettet.

Analysen viste, at der kan lægges et digitalt og et kommunikativt perspektiv på digital kommunikation.

Det digitale perspektiv fokuserer på hvordan digital kommunikation adskiller sig fra andre former for kommunikation herunder hvordan internettet som medie adskiller sig fra andre medier. Med udgangspunkt i forskellige teorier om medier, massekommunikation og sociale systemer, blev der præsenteret tre digitale analysedimensioner - digitalt fokus, digitalt potentiale og digital grammatik. Indenfor hver af disse digitale dimensioner blev der derefter identificeret en række analyseparametre, som kan bruges som støttepunkter i den efterfølgende analyse af hvilken diskursorden der findes i italesættelsen af offentlig digital kommunikation.

¹¹³ For en nærmere definition af semnatisk analysestrategi – herunder definition af meningsgrænse se Niels Åkerstrøm Andersen (1999) s. 142 ff. ; Anders & Born (2001) s. 24 ff

Det kommunikative perspektiv fokuser på kommunikationsbegrebets epistemologiske udgangspunkt og på hvordan begrebet indgår i forskellige teorier om kommunikation. Med udgangspunkt i kommunikationsbegrebets epistemologi blev der præsenteret tre analysedimensioner – kommunikationsproces, kommunikationsindhold og kommunikationsaktør. Indenfor hver af disse blev der derefter identificeret to analyseparametre, der i yderpunkterne kan opfattes som et kontinuum, som den efterfølgende analyse af den kommunikative diskursorden i italesættelsen af offentlig digital kommunikation kan tage udgangspunkt i.

I tabel 2 er afhandlingens analysebegreber og deres indbyrdes relationer præsenteret.

Tabel 2: *Analysebegreber – offentlig digital kommunikation*

	Analysebegreb		
	Analyseperspektiv	Analyse-dimension	Analyseparametre
Offentlig digital kommunikation	Digitalt	Digitalt fokus	Samfund
			Offentlighed
			Kommunikationsmedie
		Digitalt potentiale	Differentieret
			Spatialt
			Privat – offentligt
	Digitalt grammatik	Interaktion	
		Integration	
		Multisemiotik	
	Kommunikativt	Kommunikationsproces	Transmission
			Transaktion
		Kommunikationsindhold	Budskab
Mening			
Kommunikationsaktør		Afsendere – modtagere	
		Deltagere	

Kilde: Egen tilvirkning

Analysens næste skridt er således at opstille en model, der kan anvendes i forhold til den konkrete analyse af diskursive meningsgrænser i offentlige gråpapirer om offentlig digital kommunikation – dvs. indsætte ovenstående analysebegreber i en abstrakt og visuel repræsentati-

on, der kan illustrere hvordan de enkelte analysedimensioner og – parametre indgår i relation til analysen af de konkrete publikationer.¹¹⁴ Som omtalt i afsnit to er denne afhandlings analysestrategi inspireret af en diskursteoretisk tilgang – herunder Faircloughs kritiske diskursanalyse, der ifølge Jørgensen og Phillips ser en hver kommunikativ begivenhed i forhold til tre dimensioner – tekst, diskursiv praksis og social praksis. Diskursanalysens formål er at kortlægge forbindelserne mellem den kommunikative handling (teksten), den diskursorden, som den kommunikative handling trækker på (diskursiv praksis) og de bredere sociale forhold og relationer, som både den kommunikative handling og diskursordenen er indrammet af (social praksis).¹¹⁵

Det vil sige at den kommunikative handling – i denne afhandlings optik de 15 analyserede publikationer om offentlig digital kommunikation - indrammes af en diskursorden, som repræsenterer forskellige og eventuelt konkurrerende diskurser indenfor samme område – i denne afhandling de digitale og kommunikative perspektivers analysedimensioner, som de kommer til udtryk via de forskellige analyseparametre – indenfor rammerne af den sociale praksis – i denne afhandling udviklingstendenserne i samfundet generelt og den offentlige sektor specifikt.

En analysemodel skal således kunne illustrere hvordan den offentlige italesættelse af digital kommunikation, som den kommer til udtryk i de undersøgte publikationer, trækker på relevante diskurser, der er repræsenteret via de digitale og kommunikative perspektivers analysedimensioner og analyseparametre, der blev identificeret i den teoretiske analyse. Med inspiration fra Anne Ellerup Nielsen og Christa Thomsens diskursive analysemodel for *Reporting CSR – What and how to say it*¹¹⁶, har jeg derfor opstillet nedenstående model (se model 1).

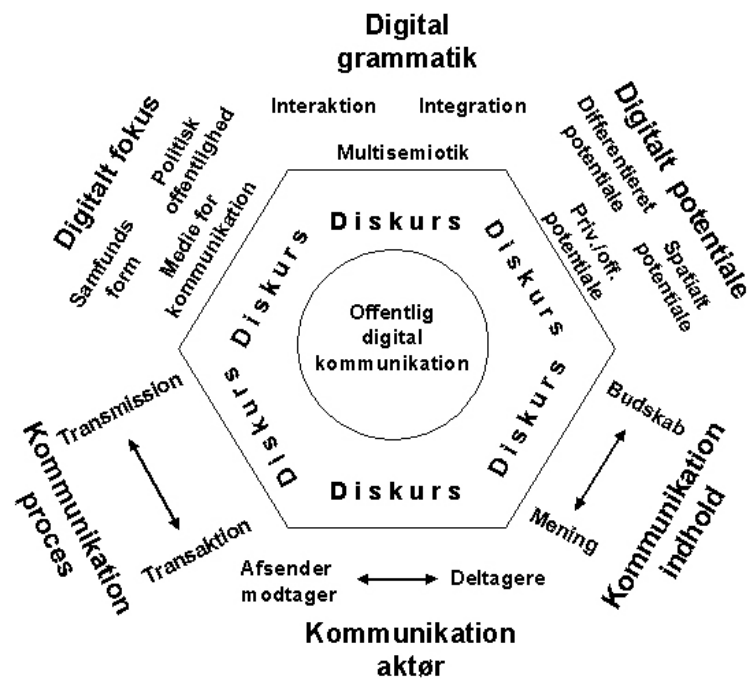
Som det er beskrevet i afsnit to er afhandlingens analysefokus den offentlige italesættelse af digital kommunikation, sådan som den kommer til udtryk i såkaldte offentlige gråpapirer. Analysen fokuserer således primært på den konkrete diskursorden og kun sekundært på den sociale praksis. Analysemodellen fokuserer derfor også først og fremmest på relationen mellem italesættelsen af offentlig digital kommunikation og den diskursive dimension, hvis diskursorden blev præsenteret via den teoretiske analyse. Den sociale praksis er derfor heller ikke medtaget i selve modellen, men skal forstås som eksisterende ”rundt om” hele modellen. I den efterfølgende analyse er den sociale praksis dog kort præsenteret og indraget, hvor den har direkte relevans for analysen af den pågældende diskurs.

¹¹⁴ For en kort introduktion til brug af modeller i kommunikationsforskning henvises til Carol Henriksen (2005) s. 9 ff.

¹¹⁵ Jørgensen & Phillips (1999) s. 80

¹¹⁶ Nielsen & Thomsen (2006) s. 12 (se bilag 2)

Model 1: Analysemodel – offentlig digital kommunikation



Kilde: Egen tilvirkning

Analysemodel vil herefter blive anvendt i den konkrete analyse af de 15 offentlige publikationer om digital kommunikation. I praksis betyder det, at teksterne er analyseret i relation til de to analyseperspektiver, deres underliggende diskursive analysedimensioner samt de forskellige analyseparametre for hver analysedimension for sig. Der er således tale om en kvalitativ tekstanalyse, hvor teksterne er undersøgt mhp. identifikation af analyseparametre og vurdering af hvordan de forskellige parametre forholder sig til analysedimensionerne, hvorved den diskursive orden i den offentlige italesættelse af digital kommunikation afdækkes.

Den kvalitative analyse er samtidigt suppleret med en mere kvantitativ analyse af den diskursive praksis, som den kommer til udtryk via brugen af såkaldte sproglige indikatorer. En sproglig indikator forstås i denne sammenhæng som et tegn, der indikerer, at der findes en diskurs, som tegnet både er et symbol på, og som i relation til sammenhængen illustrerer diskursens karakter. Indikatoren *demokrati* indikerer f.eks. at diskursen handler om en bestemt politisk styreform, hvor politisk debat mellem folk har betydning. Sættes indikatoren *demokrati* i relation til diskussion om hvordan internettet opfattes illustrerer brug af den sproglige indikator *demokrati*, at diskursen handler om internettet som offentlighed for politisk debat.

En svale gør, som bekendt ingen sommer ... men det er (stadig) svært at forestille sig en sommer uden svaler. På samme måde med de sproglige indikatorer. At der findes en enkelt sproglig indikator – f.eks. *demokrati* – brugt en enkelt gang i en enkel tekst betyder ikke, at

der findes en bestemt dominerende diskurs om en demokratisk styreform. Der skal flere og flere forskellige sproglige indikatorer - f.eks. *dialog, debat/debatter, forum/fora* – brugt i flere tekster til før end vi kan tale om at de tilsammen illustrerer en bestemt diskurs. Omvendt er det svært at forestille sig en demokratisk diskurs hvis ingen af de omtalte sproglige indikatorer findes i teksterne eller de kun anvendes i yderst begrænset omfang

I den kvalitative analyse af hvordan digital kommunikation italesættes i udvalgte offentlige publikationer er der identificeret en række sproglige indikatorer, hvis brug i sammenhængen illustrerer, at der er en bestemt diskurs om digital kommunikation – en bestemt måde at tale om og forstå digital kommunikation på. Den kvantitative optælling af brugen af de sproglige indikatorer illustrerer på den baggrund forefindelsen af en bestemt diskurs. Det skal dog i denne forbindelse understreges, at den kvantitative analyse alene fungerer som en illustration og kun i sammenhængen med den kvalitative analyse indgår i afhandlingens argumentation.

I den kvantitative analyse af de sproglige indikatorer er der først foretaget en simpel optælling af anvendelsen af de sproglige indikatorer i de 15 udvalgte publikationer. I optællingen indgår både bøjningsformer af indikatorerne – f.eks. *demokratiske*; *demokratiske*; *demokratiet*; *demokratier* mm. – og sammensatte ord, hvor indikatoren indgår – f.eks. *beboerdemokrati* og *nærdemokrati* m.m.

Men da nogle sproglige indikatorer har flere betydninger end den, der i sammenhængen indikerer en bestemt diskurs, er hver enkel forefindelse af indikatoren analyseret kvalitativt for at fjerne ikke vedkommende brug af den pågældende indikator. F.eks. er der identificeret en sproglig indikator – *forum* – i forbindelse med offentlighedsdiskursen. *Forums* flertalsbøjning er *fora*. *Fora* som ordstamme indgår i mange forskellige sammenhænge – f.eks. *forandring* eller *foranstaltning* – som ingen relevans har for den pågældende diskurs. Disse anvendelser er derfor ikke medtaget i optællingen. På samme måde er der sproglige indikatorer, der er alment anvendte ord – f.eks. *samtale* – og som kun fungerer som en sproglig indikator offentligsdiskurs i en helt bestemt sammenhæng – f.eks. politisk *samtale*. Den kvantitative opgørelse er også i den henseende gennemgået kvalitativt mhp at fjerne ikke relevant anvendelse af de pågældende ord.

5. Offentlig digital kommunikation – en analyse

Med udgangspunkt i en kort præsentation af globale, nationale og it-politiske samfundstendenser, der sætter rammer for hvordan den offentlige digitale kommunikation skal forstås, foretages der på baggrund af den i afsnit fire opstillede analysemodel en analyse af centrale publikationer om digital kommunikation. Analysen omfatter dels en kvalitativ undersøgelse af hvordan de centrale begreber defineres, deres indhold og hvorledes de præsenteres, dels en kvantitativ opgørelse af sproglige indikatorer sådan som disse er defineret i afsnit 4.

Som redegjort for i afsnit 3 indskriver både Manuel Castells og Niels Ole Finnemann internettet og dermed den digitale kommunikation i de generelle og almene samfundsmæssige forandringer. Manuell Castells fokuserer på faktorer og tendenser, der markerer en overgang fra industrisamfund til et informations- eller netværksamfund. Niels Ole Finnemann hæfter sig qua sit fokus på det mediehistoriske på udviklingen i forskellige informationssamfund. Dermed lægger begge forskere sig op ad hovedtendensen indenfor samfundsforskningen, hvor der hersker bred enighed om, at samfundet forandrer sig og bevæger sig fra en samfundstype til en anden. Fra feudalisme til kapitalisme til senkapitalisme; fra landbrugssamfund til industrisamfund til videnssamfund; fra det traditionelle til det moderne til det post- eller senmoderne.¹¹⁷

Et gennemgående træk i flere beskrivelser af samfundsudviklingen er at samfundet forandrer sig mod stadig større kompleksitet.¹¹⁸ Postmoderne forskere ser kompleksitetsforøgelsen i lyset af tesen om de ”store fortællingers opløsning” og den øgede videnskabelige erkendelse. Ideen om det moderne projekt, der kunne beherske naturen, samfundet og verden mister sin troværdighed. Samfundet bliver komplekst og uoverskueligt.¹¹⁹ Den tyske sociolog Niklas Luhmann køber ikke det postmoderne projekt. I stedet ser han samfundet som et funktionelt differentieret system, der består af en række delsystemer – det økonomiske, politiske, videnskabelige, retslige, religiøse osv. – der hver for sig er organiseret på baggrund af bestemte måder at iagttage og beskrive sig selv og omverdenen på. Luhmann erkender den stigende kompleksitet, men påpeger at den stigende kompleksitet netop håndteres ved hjælp af funktionel differentiering. Konsekvensen er dog at samfundet ikke længere har ét logisk centrum, hvorfra alle andre dele af samfundet kan organiseres. Samfundet bliver istedet polycentrisk.¹²⁰

¹¹⁷ Manuel Castells (2003) ; Finnemann (2005)s. 33 ff ; van Dijk (2006) s. 19 ff ; John B. Thompson (2001) s. 55 ff. ; Lars Qvortrup (2001) s. 37 ff.

¹¹⁸ Denne afhandlings problemformulering lægger ikke op til en dybtgående analyse af samfundsudvikling eller forskningen heri. Den følgende korte gennemgang skal alene tjene til at sætte analysen af den offentlige italesættelse af digital kommunikation i en generel samfundsmæssig kontekst.

¹¹⁹ Poul Poder Pedersen (2002) s.458 ff.

¹²⁰ Roar Hagen (2000) s. 382 ff. ; Se også Georg Kneer og Armin Nassehi: (2000), s. 136; Niklas Luhmann: (2000)

Anthony Giddens hæfter sig ved at det moderne samfund først og fremmest adskiller sig fra andre samfundstyper ved sin dynamiske karakter. Det moderne samfund forandrer sig med en hastighed, dybde og intensitet, der er unik. Det er refleksivt og bruger regelmæssigt indsamlet viden til at forandre sig. Udvikling af teknologi og massekommunikation sætter samtidigt samfundet i stand til at opsamle og lagre store mængder af information og skaber dermed mulighed for at reflektionen kan foregå på et højere niveau. Men det betyder ikke nødvendigvis, at vi som mennesker bliver bedre i stand til at kontrollere tilværelsen. Refleksiviteten medfører nemlig samtidigt en grundlæggende usikkerhed om den ny videns sandhed.¹²¹

Den tyske sociolog Ulrich Beck introducerede i slutningen af 1980'erne begrebet risikosamfundet. Det moderne samfund producerer ikke kun velstand men også risici i form af økologisk nedbrydning, fare for atomkrig eller øget global fattigdom mm. Kampen i samfundet handler således ikke kun om at fordele produktionens rigdom. Det handler også om hvordan de producerede risici fordeles. Risikosamfundet er ifølge Beck et aspekt ved det såkaldt ”refleksive moderne samfund”. Det betyder bl.a. at samfund på en og samme tid bliver globaliseret, og at der sker en individualisering af den sociale orden, hvorved individet får en ny og decentreret magt f.eks. illustreret ved begrebet den politiske forbruger.¹²²

I Danmark har Lars Qvortrup på tilsvarende vis beskrevet samfundet som hyperkomplekst. Han peger samtidigt på, at globaliseringen betyder at muligheder for kommunikative handlinger vokser drastisk. Verden løber således ikke alene løbsk (tid) – den løber også væk (rum) og opleves derfor som kolossal og kompleks fordi den via globaliseringen bliver mere og mere tilgængelig.¹²³

De samfundstendenser, som Manuel Castells og Niels Ole Finneman indskriver internettet og den digitale kommunikation i kan således karakteriseres ved både øget globalisering og øget individualisering. Samfundsudviklingen medfører på tilsvarende vis både kompleksitet men samtidigt øges mulighederne for at håndtere kompleksiteten via nye teknologi og massekommunikation. Dette aspekt betyder derfor, at den globale verden både bliver mere tilgængelig, men samtidigt medfører det, at de generelle (globale) og de specifikke (lokale) risici og usikkerheder øges.

5.1. Dansk it-politisk historie

Den danske offentlige sektor har på tilsvarende vis forandret sig. Fra såkaldt reguleringsstat, hvor spørgsmålet om reguleringernes retsgyl-

¹²¹ Lars Bo Kaspersen (2000) s. 416 ff.

¹²² Gorm Harste (2000) s. 452 ff. ; Se også Klaus Rasborg m.fl.: (1999)

¹²³ Lars Qvortrup (2001) s. 20

dighed var i centrum, via den ekspanderende velfærdsstat, til den resultatorienterede managementstat. Med udgangspunkt i de styringsproblemer, som væksten i den offentlige sektor oplevede i anden halvdel af det 20. århundrede, introduceredes en række moderniseringsprogrammer, med den private sektor som inspirationskilde. Den offentlige sektor undergik dermed en dramatisk forandring fra en klassisk centralistisk styring baseret på et veletableret embedsmandshierarki til serviceorientering og markedsstyring baseret på decentral selvforvaltning. Omstilling, effektivitet og videndeling blev centrale temaer for den offentlige forvaltning og introduceredes fra centralt hold via forskellige kampagner og programmer til alle dele af de statslige og amtskommunale forvaltningsled.¹²⁴

Introduktionen af ny informations og kommunikationsteknologi herunder det offentliges brug af internettet foregår indenfor rammerne af denne forandring. Fra midten af det 20. århundrede og frem til begyndelsen af 1990'erne indgik den offentlige diskussion og styring af informationsteknologien i regi af den generelle politiske debat om anvendelsen af ny teknologi på tele, medie og edb-området. Politisk og forvaltningsmæssigt blev området lagt under Trafikministeriet og fokus var på de tekniske forhold.¹²⁵

Sune Johansson opdeler den danske teknologipolitik i efterkrigsperioden i fem perioder med hver deres informationsteknologiske fokus. I 1950'erne var fokus på industripolitiken og hvordan teknologien kunne inddrages i genopbygning efter krigen. I 60'erne udvides perspektivet til at omfatte forbrugerprodukter og fokus var på registrering af tab og gevinster som følge af teknologiudviklingen. I 70'erne kom sikkerhedsaspektet i fokus og omdrejningspunktet var hvordan stat og erhvervsliv kunne sikres mod uønskede virkninger af den teknologiske udvikling. Risikoaspektet – jf indledningen til afsnit 5 – introduceredes i teknologidebatten. I 80'erne igangsattes en række udviklings- og forskningsprogrammer med sigte på teknologisk innovation og fornyelse. Fokus flyttedes fra det tekniske til hvilken rolle sociale aktører spillede for ibrugtagning af den nye teknologi. I 90'erne steg opmærksomheden på teknologiens institutionelle og organisatoriske rammer og der kom mere fokus på viden, kompetencer og læring. Samfundet træder ind på den it-teknologiske scene.¹²⁶

Der var i starten ikke megen opmærksomhed på de kommunikationsmæssige aspekter af den nye teknologi. Det var først i forlængelse af rapporten om *Effektiv EDB i staten* fra 1992 at informationsteknologien – it – blev set som kommunikationsmiddel og -kanal.¹²⁷ I 1994

¹²⁴ Niels Åkerstrøm Andersen (1995), s. 41 ff. ; Kurt Klaudi Klausen (2001) s.91 ff. ; Dorthe Pedersen (2004), s.104 ff.; Dorthe Pedersen (2000), s.108 ff.; Inger Johanne Sand (2004), s.66; Svend Ole Madsen m.fl: (2003), Johannes Michelsen (2003), s.20 ff.;

¹²⁵ Sune Johansson (2004) s. 140 ff.

¹²⁶ Sune Johansson (2004) s. 144

¹²⁷ Sune Johansson (2004) s. 151 ff.

udkom den første såkaldte Dybkjær rapport om det danske informationssamfund, hvor en række visioner for hvordan informations- og kommunikationsteknologien kunne forandre samfundet blev præsenteret. Den offentlige sektor skulle ifølge visionen spille en afgørende rolle og it skulle bl.a. understøtte den frie adgang til og udveksling af information samt styrke borgernes inddragelse i demokratiet. Rapporten blev en stor succes og satte en masse it-politiske spørgsmål på dagsordenen. I årene efter kom der således en række rapporter, handlingsplaner og it-politiske redegørelser, der hver på deres måde belyste særlige aspekter ved informationsteknologien samt informations- og/eller netværkssamfundet.¹²⁸

Omkring årtusindeskiftet kom den anden såkaldte Dybkjær-rapport – *Det Digitale Danmark – omstilling til netværkssamfundet* – der som sin forgænger præsenterede en række mål for den danske samfundsudvikling i lyset af internettet og de nye informations- og kommunikationsteknologier. Rapporten mandede ud i formuleringen af fem ambitiøse mål: 1) Livslang læring, 2) Danmark som e-handelsnation, 3) Bedre og billigere service i den digitale forvaltning, 4) En dansk indsats på internettet og 5) It-fyrtårne i Danmark. I forlængelse af det sidste mål blev der igangsat et storstilet forsøg i Nordjylland – *Det Digitale Nordjylland* – hvor ambitionerne om introduktion af den digitale teknologi for alvor skulle prøves.¹²⁹

I forlængelse af rapporten udgav Forskningsministeriet en it- og telepolitisk redegørelse – *Omstilling til netværkssamfundet* – som præsenterede 37 konkrete initiativer, der skulle realisere de ambitiøse mål, bl.a. at gøre det enkelt for borgerne at få kontakt med det offentlige døgnet rundt. Forestillingen om det offentliges digitale kommunikation blev således indarbejdet i regeringens strategi og målsætning for informationssamfundet. Begrebet ”digital kommunikation” optræder derfor også i redegørelsen, men der er ikke tale om et egentligt kommunikationsmæssigt perspektiv på den digitale kontakt. Digital kommunikation knyttedes alene til spørgsmålet om e-handel.¹³⁰

Det var først da Fogh-regeringen i juni 2002 præsenterede sin første strategi for den offentlige digitale kommunikation *It for alle*¹³¹ og med handlingsplanen for en effektiv og sammenhængende it-anvendelse, at begrebet digital kommunikation fik et mere strategisk sigte ved i handlingsplanen *It med omtanke* fra 2003 at blive integreret som et ud af regeringens tre centrale strategiske mål:

¹²⁸ Sune Johansson (2004) s. 157

¹²⁹ Sune Johansson (2004) s. 161 ; Teknologisk Institut (2004) s. 1 ff.

¹³⁰ Forskningsministeriet: ”*Omstilling til netværkssamfundet - tele- og it-politisk redegørelse til Folketinget*”, Januar 2000, s. 16

¹³¹ Regeringen (2002) s. 32

” Digital kommunikation: Den offentlige sektor skal arbejde og kommunikere digitalt internt og i kontakten med borgere og virksomheder.”¹³²

Det interessante spørgsmål er derfor hvilken mening den offentlige digitale kommunikation tillægges og hvordan digital kommunikation præsenteres. Derom handler de følgende afsnit.

5.2. Digitalt perspektiv

I afsnit 4 blev der opstillet en analysemodel for analyse af italesættelsen af den offentlige digitale kommunikation. Analysemodellen består af en række parametre fordelt på to perspektiver – et digitalt perspektiv og et kommunikativt perspektiv. Analyseparametrene for det digitale perspektiv blev inddelt i tre dimensioner – det digitale fokus, det digitale potentiale og den digitale grammatik. På de følgende sider vil analysemodel og parametre derfor blive anvendt som ramme for analysen af centrale publikationer fra regering, ministerier og de amtskommunale aktører siden Foghregeringen trådte til i november 2001.

5.2.1. Offentlig digital kommunikation – digitalt fokus

Den teoretiske analyse i afsnit 3 knyttede bl.a. begrebet digital kommunikation til det offentliges anvendelse af internettet herunder hvordan internettet betragtes som system – som samfund, som offentlighed eller som medie.

I de offentlige publikationer introduceres den digitale kommunikation herunder det offentliges brug af internettet med klare referencer til det samfundsmæssige perspektiv. Baggrunden for publikationernes emne beskrives enten i relation til globaliseringen og dens konsekvenser for det danske samfund, eller i forlængelse af regeringens øvrige politiske målsætninger fra regeringsgrundlag eller moderniseringsprogrammer.¹³³ I regeringens it- og telepolitiske redegørelse – *It med omtanke* – fra 2003 står der bl.a. sådan:

” Brugt med omtanke bidrager avancerede digitale informations- og kommunikationsløsninger til øget vækst i dansk erhvervsliv, til at fremme udviklingen af en effektiv og serviceorienteret offentlig sektor og til at sikre danskernes deltagelse i fremtidens digitale videnssamfund.”¹³⁴

I dette citat anvendes betegnelsen ”videnssamfundet” som fremtidsreference. Men ”informationssamfundet” er den betegnelse de fleste publikationer anvender. Således optræder ”informationssamfund” i alt 150 gange og findes i 10 af de 15 publikationer, der er analyseret. Betegnelsen

¹³² Regeringen (2003) s.23

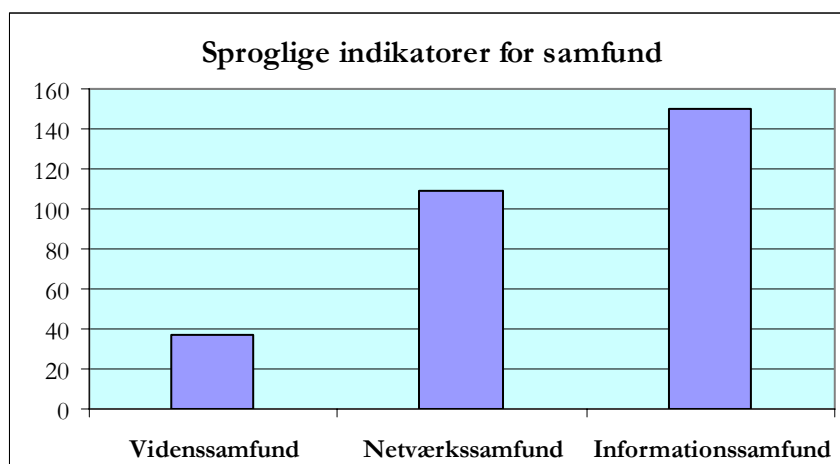
¹³³ Se bl.a. Regeringen (2006) s.6 ; Videnskabsministeriet og Danmarks Statistik (2005) forord + s. 11 ; Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl.(2005) s. 7 ; Finansministeriet (2002) s.5 ff.

¹³⁴ Regeringen (2003) s.2

”netværkssamfund” optræder 109 gange i alt - men de 105 findes i evalueringsrapporten af *Det Digitale Nordjylland*, der som tidligere omtalt netop tog afsæt i Dybkjærrapporten om omstilling til netværkssamfundet.¹³⁵

Spørgsmålet om internettet som en nye politisk offentlighed er derimod ikke særligt fremtrædende i de officielle publikationer fra regering og ministerier. Igennem en tekstanalyse af de offentlige publikationer kan der identificeres en række sproglige indikatorer i relation til offentlighedsbegrebet. Det drejer sig om ord som ”demokrati” - herunder e-demokrati, ”forum” i relation til politisk demokrati og debat, ”debat” på internettet i relation til politik og demokrati f.eks. kommunvalg og ”dialog” forstået som on-line dialog om politiske tema f.eks. kommunalreform. En analyse af hvorvidt disse sproglige indikatorer findes i de undersøgte publikationer om digital kommunikation viser, at i 10 af de 15 undersøgte publikationer findes kun en enkelt eller slet ingen omtale af de pågældende indikatorer.¹³⁶

Diagram 1: Sproglige indikatorer for samfund i ministerielle og amtskommunale publikationer om digital kommunikation 2002-2006:



Kilde: Egen tilvirkning

Offentlighedsaspekterne af internettet og den digitale kommunikation bliver dog behandlet få steder i den it-politiske handlingsplan *It med omtanke* fra 2003, de *It- og telepolitiske redegørelser* fra 2004 og 2006 og i rapporten fra 2005 om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne*.¹³⁷ Her lægges der vægt på internettets potentiale for at tilbyde borgerne mulighed for at deltage i debat og dialog om politiske emner. Der henvises dels til en bestemt digital software – *danmarksdebat* – som Videnskabsministeriet har udviklet, dels til det officielle

¹³⁵ Se bilag 1 : *Analyse af sproglige indikatorer i offentlige publikationer om digital kommunikation 2002 – 2006.*

¹³⁶ Se bilag 1: *Analyse af sproglige indikatorer i offentlige publikationer om digital kommunikation 2002 – 2006.*

¹³⁷ Regeringen (2006) s. 12 ; Regeringen (2004) s. 13 ; Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl. (2005) s. 25 ; Regeringen (2003) s.38

netsted *danmark.dk*, hvor der er etableret mulighed for politisk debat og dialog.¹³⁸

I evalueringsrapporterne om de konkrete forsøg med offentlig digital kommunikation optræder offentlighedstemaet derimod med større vægt. Mens sproglige indikatorer for offentlighed i alle de øvrige 13 rapporter tilsammen optræder 39 gange, findes der mere end tre gange så mange offentlighedsrelaterede sproglige indikatorer – nemlig 132 – i de to evalueringsrapporter fra Nordjylland og Bornholm. Fokuset i det lokale perspektiv er på konkrete forsøg og erfaringer med at inddrage borgerne direkte i forskellige politiske diskussioner og beslutningsprocesser.¹³⁹ I evalueringsrapporten om *Det Digitale Nordjylland* konkluderes det f.eks. således:

*”Vi vurderer, at hovedforklaringen på den hidtil begrænsede udbredelse og anvendelse af digitale fora er, at de lokale politikere har mere fokus på effektivisering og serviceforbedringer i forvaltningen end på anvendelsen af digitale fora til e-demokrati.”*¹⁴⁰

Diskussion og præsentation af den offentlige digitale kommunikation på det lokale plan handler således om hvorvidt internettets offentlighed som et forum for direkte demokratisk dialog i en Habermask forstand realiseres snarere end om internettets offentlighed som et medieret deliberativt rum i Slevins definition – jf. afsnit 3.2.2.

I forhold til Finnemanns forskellige demokratiske internetdiskurser er der i evalueringsrapporterne mest fokus på de cyberdemokratiske aspekter af offentlighedsbegrebet, mens der i de overordnede og nationale publikationer også indrages mere deliberative og servicedemokratiske aspekter. I rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* henvises der således både til at offentlige hjemmesider tilbyder informationer om bl.a. lokalpolitiske emner – dvs. der etableres med hjemmesiderne et medieret rum for offentlig stillingtagen – og til at den digitale kommunikation skal give borgerne større valgmuligheder – dvs. betoner den individuelle frihed på et informationsmarked.¹⁴¹

Selvom der således både findes referencer til internettet som samfund og til internettets offentlighedsaspekt i de offentlige publikationer er den gennemgående opfattelse dog at internettet er et medie, et middel eller en kanal for kommunikation. I rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* fra 2005 defineres den digitale kommunikation således udelukkende som digital information og selvbe-

¹³⁸ Regeringen (2006) s. 12 ; Videnskabsministeriet , KL og ARF m.fl. (2005) s. 25 ; Regeringen (2003) s.38

¹³⁹ Se bilag 1 : *Analyse af sproglige indikatorer i offentlige publikationer om digital kommunikation 2002 – 2006* ; Teknologisk Institut (2004) s. 65 ff. ; Videnskabsministeriet (2006) s. 33 ff

¹⁴⁰ Teknologisk Institut (2004) s. 69

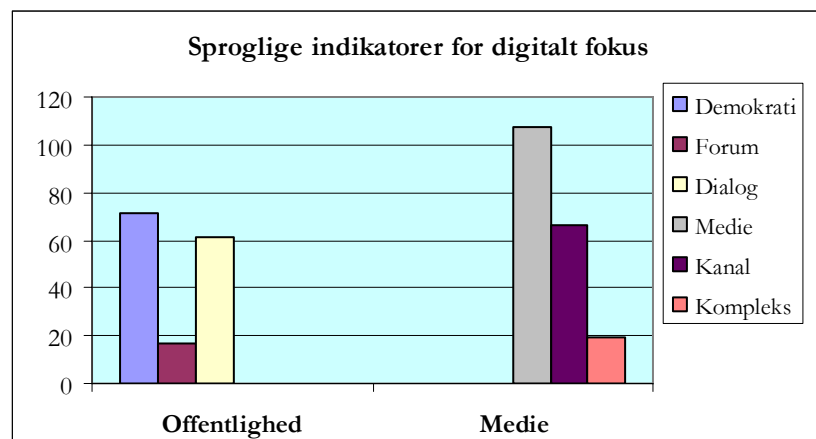
¹⁴¹ Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl. (2005) s. 7+s.24.

tjening på internettet i modsætning til kommunikation via andre digitale medier. I afsnittet om hvilket formål offentlige myndigheder kan have med at tilbyde informationer på et netsted, står der direkte at formålet med digital kommunikation er

”... At forbedre og udvide den eksisterende service og information, herunder at udvikle nyt indhold og nye former for digitale løsninger, der udnytter netmediets muligheder til gavn for borgerne.”¹⁴²

Opfattelsen af internettet som et net- eller kommunikationsmedie genfindes i de fleste offentlige publikationer om digital kommunikation.¹⁴³ Den sproglige indikator ”medie” i relation til digital kommunikation findes således i 11 ud af de 15 undersøgte publikationer og optræder i alt 107 gange. Foruden den sproglige indikator ”medie” anvendes andre lignende betegnelser, der antyder at internettet ses i et medieperspektiv. I pjecen om det offentliges *Strategi for digital forvaltning 2004* kaldes internettet således for et kommunikationsmiddel, og i strategien selv henvises der til digitale kanaler – et udtryk der også bruges i rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne*, den *It- og telepolitiske redegørelse 2006* og i evalueringsrapporten om *Det Digitale Nordjylland*.¹⁴⁴

Diagram 2: Sproglige indikatorer for digitalt fokus i ministerielle og amtskommunale publikationer om digital kommunikation 2002-2006:



Kilde: egen tilvirkning

At samfundet bliver mere og mere uoverskueligt hvad angår mængden af information er et forhold som også reflekteres i den offentlige italesættelse af internettets digital kommunikation.¹⁴⁵ I evalueringsrapporten om *Det Digitale Nordjylland* beskrives problemstillingen således:

¹⁴² Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl. (2005) s. 25. + s.8+s.17+s.31+s.39+s.60+s.63+s.70+s.73+s.83

¹⁴³ Regeringen (2003) s. 35 ; Videnskabsministeriet (2006) s. 34

¹⁴⁴ Regeringen, KL og ARF m.fl. – Pjece (2004) s. 2 ; Regeringen, KL og ARF m.fl. (2004) s. 16 ; Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl. (2005) s. 22 ; Regeringen (2006) s. 9 ; Teknologisk Institut (2004) bl.a. s. 68 ;

¹⁴⁵ Se bl.a. Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl. (2005) s. 22 ; Regeringen (2006) s. 23 ; Regeringen (2003) s. 41 og Teknologisk Institut (2004) s. VII

*"En demokratisk udfordring i den digitale tidsalder er, at informationsmængden i det politisk-administrative system tiltager i mængde, kompleksitet og specialisering. Dette nødvendiggør nye tiltag, som kan styrke den almindelige borgers mulighed for at kunne overskue informationen."*¹⁴⁶

Det digitale Nordjylland pegede i den forbindelse på flere projekter, hvor internettet og den digitale kommunikationsteknologi bl.a. i form af databaser fungerede som model for løsning af kompleksitets uoverskuelighed. I andre publikationer henvises kompleksitetsproblematikken bl.a. til etablering af såkaldte portaler,¹⁴⁷ mens ideen om at skabe én indgang til det offentlige internet synliggøres i bl.a. regeringens *It-politiske redegørelse* fra 2006.¹⁴⁸

Det offentliges fremstilling af internettet og den digitale kommunikation, som den kommer til udtryk i de analyserede publikationer, indskriver således internettet i et samfundsmæssigt perspektiv, men lægger primært fokuset på internettet som kommunikationsmedie herunder dets potentiale i forhold til kompleksitetshåndtering. Og selvom det demokratiske potentiale omtales - specielt på lokalt niveau - er internettet set med de offentlige strategiske øjne ikke primært en eksponent for en ny politisk offentlighed.

5.2.2. Offentlig digital kommunikation – digitalt potentiale

I den teoretiske analyse af internettets kulturelle grammatik identificeres en række analyseparametre i forhold til internettets digitale potentiale i relation til mulighederne for differentiering, mulighederne som medie for både offentlig og privat kommunikation samt internettets potentiale som både et lokalt, regionalt, nationalt og globalt medie.

Internettets potentiale for at differentiere og målrette den digitale kommunikation er et centralt tema i de offentlige publikationer om digital kommunikation og internettet. I den offentlige *Strategi for digital forvaltning 2004-2006* præsenteres differentieringspotentialet allerede i visionen for den digitale forvaltning. Borgeren sættes i centrum og med digitaliseringen tilbydes mere individuelle ydelser.¹⁴⁹

Strategien for det offentlige er tosidet. På den ene side samles og målrettes det offentliges informationer og tilbud i flere såkaldte emneportaler, hvor brugerne får én indgang til alle relevante offentlige oplysninger om det pågældende emne. I rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* gøres der således eksplicit opmærksom på, at et fællestræk for emneportalerne og jobportaler er, at der arbej-

¹⁴⁶ Teknologisk Institut (2004) s. 67

¹⁴⁷ se f.eks. Regeringen (2003) s. 41 ; Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl. (2005) s. 22 ; Videnskabsministeriet (2006) s. 33

¹⁴⁸ Regeringen (2006) s. 23 ;

¹⁴⁹ Regeringen, KL og ARF (2004) s. 4

des med at målrette information mod forskellige målgrupper. I de offentlige publikationer nævnes emneportaler indenfor bla. sundhed, forbrug, social, miljø og handicap samt flere målrettede jobportaler indenfor særlige faggrupper.¹⁵⁰

På den anden side skal der sikres en direkte og personlig digital indgang til de offentlige informationer og data. Dette sker via den såkaldte digitale signatur, der i en ekstrem grad målretter den digitale kommunikation fra det offentlige til den enkelte private borger i en ”det-offentlige-til-én-borger” kommunikation. Digital signatur er derfor centralt for den offentlige forståelse af den digitale kommunikations potentiale.¹⁵¹

Et tredje eksempel på differentieringspotentialet i den offentlige digitale kommunikation er brugen af digital kommunikation i sundhedsvæsenet. I evalueringsrapporten fra *det digitale Nordjylland* beskrives forsøg med digital kommunikation mellem diabetespatienter og behandlingshospital, hvor patienterne indtaster personlige måledata – f.eks, blodsukkerværdier – i en online database og derved med det samme får adgang til relevant digital feedback fra hospitalet.¹⁵²

Internettet giver også mulighed for både privat – i betydningen eksklusiv personlig – og offentlig – i betydningen ikke-eksklusiv personlig – kommunikation. Alle med en internetadgang har en reel mulighed for at publicere indhold som andre, der har adgang til internettet, derved får mulighed for at forholde sig til. Denne mulighed kendes i dag især fra såkaldte weblogs, debat i nyhedsgrupper, debatfora og utallige private hjemmesider.

Dette digitale potentiale er ikke direkte omtalt i de offentlige publikationer fra ministerier og amtskommunale myndigheder. Der er således ikke registeret brug af ordet weblog i en eneste af de 15 undersøgte publikationer og begrebet nyhedsgruppe omtales kun et enkelt sted i den årlige status over *Informationsrådet 2005*.¹⁵³ Til gengæld er der flere referencer til offentlige debatfora, hvor private kan gøre deres meninger gældende. I den *it-politiske* redegørelse fra 2002 omtales mulighederne for at almindelige mennesker kan give deres mening til kende på elektroniske debatfora, og i handlingsplanen *It med omtanke* fra 2003 omtales bl.a. en portal for brugerne af den nye digitale kirkebog, hvor adgangen til portalens læringsmodul også blev benyttet til nyhedsgrupper, videndeling og debatforum. Til gengæld viste erfaringerne fra *Det Digitale Nordjylland*, at den offentlige debat fungerede bedst i det brede offentlige rum, og havde mindre relevans og leve-

¹⁵⁰ Videnskabsministeriet, KL, ARF (2005) s.22 ff. ; Regeringen (2003) s.33

¹⁵¹ Regeringen (2002) s.31 ; Regeringen (2003) s.27 ; Regeringen, KL og ARF (2004) s.6 ; Regeringen (2006) s.10 ; Diskussionerne om digital signatur daterer sig dog tilbage til før Foghregeringen – se f.eks. Videnskabsministeriet: ”*Det Digitale Danmark – Omstilling til netværksamfundet, bilag s.156*”

¹⁵² Teknologisk Institut (2004) s.72

¹⁵³ Videnskabsministeriet og Danmarks Statistik (2005) s.117

dygtighed i nære sammenhænge – f.eks. mellem institutioner og brugere.¹⁵⁴

Den digitale adgang til organisationernes ”indre liv” er ifølge Niels Ole Finnemann et andet aspekt af det privat/offentlige potentiale. I forhold til det offentlige kan der f.eks. være tale om at følge en sag gennem myndighedernes behandling. En sådan mulighed omtales bl.a. i rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* og i forbindelse med begrebet det døgnåbne rådhus i evalueringsrapporten af *Det Digitale Nordjylland*. Men der er ingen reference til disse muligheder i hverken handlingsplaner, statusredegørelser eller strategi for den digitale forvaltning.¹⁵⁵

Selvom internettets mulighed for både privat og offentlig digital kommunikation således omtales i de ministerielle og amtskommunale gråpapirer, må det konstateres at det privat/offentlige potentiale ikke står øverst på den offentlige digitale dagsorden, som den kommer til udtryk i de undersøgte publikationer.

Det tredje digitale potentiale - internettets potentiale som både et lokalt, regionalt, nationalt og globalt medie – omtales derimod på flere leder i de undersøgte publikationer. F.eks. findes potentialet i rapporten fra 2002 om *digitalisering og effektivisering i staten*, hvor begrebet hosting omtales i forbindelse med såkaldte webblanketter. Hosting betyder i denne forbindelse at software og data adskilles. Den digitale kommunikation bliver dermed gjort uafhængig af det stedbundne.¹⁵⁶ I rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* fra 2005 gennemgås det offentlige udbud af digitale selvbetjeningsløsninger ligeledes på et nationalt, regionalt og lokalt niveau, og der fokuseres på mulighederne for sammenhæng og genbrug af data bl.a. via portalen danmark.dk.¹⁵⁷

Analysen af de 15 offentlige publikationer identificerede samtidigt en række sproglige indikatorer i relation til det spatiale potentiale som f.eks. ”global”, ”national”, ”regional” og ”lokal”. En optælling af hvor ofte disse sproglige indikatorer indgår i de undersøgte publikationer viser, at der er en stigende anvendelse af sproglige indikatorer jo mere fokuset nærmer sig det lokale niveau. Således optræder indikatoren ”global” i alt 42 gange i de 15 publikationer, ”national” 88 gange, ”regional” 144 gange og ”lokal” 198 gange.

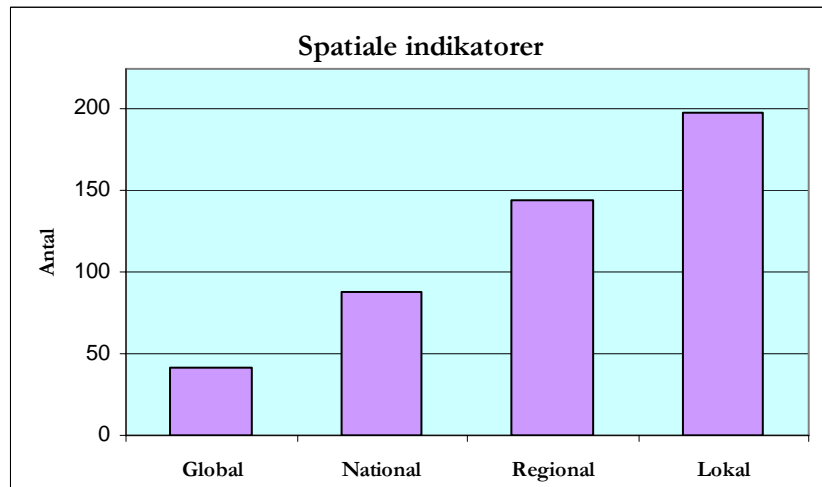
Diagram 3: Spatiale sproglige indikatorer i ministerielle og amtskommunale publikationer om digital kommunikation 2002-2006:

¹⁵⁴ Regeringen (2002) s.6 ; Regeringen (2003) s.61 ; Teknologisk Institut (2004) s.67 ; Videnskabsministeriet og Danmarks Statistik (2005) s.117

¹⁵⁵ Niels Ole Finnemann (2005) s.149 ; Videnskabsministeriet, KL og ARF (2005) s.11

¹⁵⁶ Finansministeriet (2002) s.38

¹⁵⁷ Videnskabsministeriet, KL og ARF (2005) s. 22 + 34 ff.



Kilde: Egen tilvirkning

Selvom der er megen usikkerhed ved sådanne optællinger af sproglige indikatorer f.eks. i forhold til fortolkningen af betegnelsen ”lokal”, illustrerer den, at fokus i den danske offentlige italesættelse af offentlig digital kommunikation i første række er fokuseret på rent nationale forhold med en tendens til vægtning af det nære og lokale – måske som følge af det eksplicitte fokus på at sætte borgerne i centrum for den digitale forvaltning.¹⁵⁸ En vægtning af det nære lokale der i øvrigt også afspejles i den forholdsvis omfattende forskning og litteratur om resultater af meget lokale forsøg med bl.a. digitalt demokrati.¹⁵⁹

Det offentliges fremstilling af internettet og den digitale kommunikation, som den kommer til udtryk i de analyserede publikationer, har en god forståelse for internettets differentieringspotentiale – ikke kun i forhold til en meget overordnet målgruppeorientering via emneportaler, men også via den digitale signatur og diabetesbehandling i en meget avanceret form. Til gengæld fylder det privat/offentlige potentiale ikke meget, mens det spatiale potentiale til en hvis grad udfoldes især i forhold til sammenhæng mellem det nationale og det lokale niveau. Det globale niveau derimod er kun med som baggrundsreference.

5.2.3. Offentlig digital kommunikation – digital grammatik

Internettets digitale grammatik handler ifølge Niels Ole Finnemann om de egenskaber, der ikke blot kan bruges, men også præges af brugerne.¹⁶⁰ I afsnit 3.2.4. blev der på baggrund af bla. Niels Ole Finne-

¹⁵⁸ Jvt Regeringen, KL og ARF m.fl. (2004) s. 2

¹⁵⁹ Se bilag 1 : *Analyse af sproglige indikatorer i offentlige publikationer om digital kommunikation 2002 – 2006*. Der er i optællingen ikke medtaget ikke-relevant brug af sproglige indikatorer som f.eks. lokal i relation til ”et lokale”.. Jf. Hoff & storgaard (2005) ; Hoff (2003) ; Linaa Jensen (2003) ; Torpe (2005) ; Torpe (2005a) ;

¹⁶⁰ Finnemann (2005) s. 140 ff.

manns definition identificeret en række analyseparametre for den digitale grammatik – interaktivitet, integration og de multisemiotiske muligheder, som internettets binære kode giver.

Internettets interaktive potentiale omtales i 14 af de 15 undersøgte publikationer, og knyttes som oftest til borgeres og virksomheders mulighed for digital selvbetjening. Selve ordet selvbetjening optræder således mere end 500 gange i de 15 publikationer enten direkte i tilknytning til ordet digital eller i forbindelse med omtale af digital forvaltning eller andre digitale serviceydelser fra det offentlige. Det digitale selvbetjeningspotentiale er endvidere indskrevet i Foghregeringens regeringsgrundlag fra 2005.¹⁶¹

Digital selvbetjening defineres i rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* fra 2005 således:

*” Digital selvbetjening er i denne sammenhæng defineret bredt, som når dele af den offentlige sagsbehandling foretages af borgerne selv via internettet, og når borgerne kan få adgang til og indberette egne data.”*¹⁶²

Denne brede definition operationaliseres yderligere i forhold til graden af interaktivitet i tre former for digital selvbetjening:

- Simple selvbetjening, der er en ikke-interaktiv selvbetjeningsløsning, hvor borgerne har mulighed for at downloade blanketter, men digital indsendelse kan ikke ske i samme løsning.
- Interaktiv selvbetjening, hvor borgerne har mulighed for selv at behandle og fremsende data digitalt i samme løsning, og hvor det digitale medie derfor udnyttes i yderligere omfang.
- Avanceret selvbetjeningsløsning hvor borgerne kan indberette data, og sagsbehandlingen kan gennemføres og afsluttes digitalt.¹⁶³

Der lægges således et interaktivt skel mellem simple muligheder for download af digitaliseret information, der ikke inkluderes i den digitale grammatik, og mere udviklede løsninger for avanceret digital interaktion.¹⁶⁴

Der gives i de ministerielle og amtskommunale publikationer om digital kommunikation mange forskellige eksempler på hvordan interaktivitet indarbejdes i den offentlige forståelse af internet og digital kommunikation. I regeringens handlingsplan *It for alle* fra 2002 gives bl.a. eksempler fra en interaktiv webfortælling for børn, i handlingsplanen

¹⁶¹ Se bilag 1 : *Analyse af sproglige indikatorer i offentlige publikationer om digital kommunikation 2002 – 2006* ; Regeringen: ”Nye mål – regeringsgrundlag”, Februar 2005, s. 49 (2005a)

¹⁶² Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl. (2005) s. 8

¹⁶³ Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl. (2005) s. 31 ff

¹⁶⁴ Denne skellen minder om Van Dijks dimensioner i måden at anskue internettets interaktive potentiale – Van Dijk (2006) s. 8 ff.

It med omtanke fra 2003 omtales selvbetjening i forbindelse med internetbaseret rekruttering på arbejdsmarkedet, i evalueringsrapporten af *Det Digitale Nordjylland* omtales on-line tidsbestilling og receptfornyelse, i *Strategien for digital forvaltning 2004-2006* omtales digitale indkøb, i den *It-politiske redegørelse* fra 2006 omtales digital byggesagsbehandling og i evalueringsrapporten fra *Digital Bornholm* peges på mulighederne for mere udstrækt grad af digital selvbetjening via indførelse af elektronisk sags- og dokumentbehandling (ESDH).¹⁶⁵

Niels Ole Finneman skelner mellem tre former for interaktivitet – interaktivitet om indhold, social interaktivitet og funktionel interaktivitet.¹⁶⁶ Interaktivitet om indhold er som beskrevet ovenfor, fuldt indarbejdet i den offentlige italesættelse af den digitale kommunikations grammatiske potentiale. Social interaktivitet f.eks. via chat, debatfora og direkte online dialog indgår også, men i langt mindre udstrækning end indholdsinteraktivitet. Analysen af de 15 publikationer identificerede således en række sproglige indikatorer i relation til social interaktivitet – f.eks. ”dialog”, ”debat”, ”chat” og ”samtale”. I 12 ud af de 15 publikationer anvendes disse sproglige indikatorer færre end 10 gange og i halvdelen af publikationerne findes der ingen eller kun en enkelt sproglig indikator, der relaterer sig til social interaktivitet. Kun i evalueringsrapporterne fra *Det Digitale Nordjylland* og *Digital Bornholm* samt rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* kan man sige at der reelt findes en behandling af forskellige former for social interaktivitet - hovedsageligt i relation til politisk debat.¹⁶⁷ I rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* konkluderes bl.a. følgende i forbindelse med *Bedst på Nettet*:

*”Tendensen med at indgå i debat og dialog er relativ ny, og ifølge Bedst på Nettet udnyttes netmediets muligheder for at skabe dialog med brugerne kun i mindre grad.”*¹⁶⁸

Den tredje form for interaktivitet er funktionel interaktivitet, hvor interaktionen vedrører selve internetmediets funktionalitet f.eks. i forbindelse med open source softwareudvikling. Open source omtales i alt 28 gange i de 15 undersøgte publikationer hovedsageligt i forbindelse med diskussion om besparelser på indkøb af software. Men der er ikke registreret omtale af andre former for funktionel interaktivitet – f.eks. i relation til programfunktionaliteten ”wiki”, der benyttes i online encyclopedien wikipedia.org.¹⁶⁹

Tidsdimensionen, der ifølge van Dijk giver mulighed for både synkron og asynkron kommunikation, findes også beskrevet i de under-

¹⁶⁵ Regeringen (2002) s. 34 ; Regeringen (2003) s. 57 ; Teknologisk Institut (2004) s. 71 ; Regeringen, KL og ARF m.fl. (2004) s. 6 ; Regeringen (2006) s. 22 ; Videnskabsministeriet (2006) s. 35

¹⁶⁶ Niels Ole Finnemann (2005) s. 72 ff.

¹⁶⁷ Teknologisk Institut (2004) s. 67

¹⁶⁸ Videnskabsministeriet, KL og ARF (2005) s. 25

¹⁶⁹ se f.eks. Regeringen (2006) s. 9 ; Regeringen (2005) s. 5 ; Regeringen (2003) s. 24 ; Videnskabsministeriet og Danmarks Statistik (2005) s. 81

søgte publikationer. I rapporten om den *Digitale kommunikation mellem det offentlige og borgerne* fra 2005 indskrives den asynkrone tidsdimension allerede i den indledende præsentation af visionen for den digitale kommunikation med denne formulering:

”Den digitale service skal gøre det enklere for borgerne at henvende sig til det offentlige og give den enkelte borger mulighed for selv at tilrettelægge tid og sted for sin kontakt.”¹⁷⁰

Visionen for den offentlige digitale kommunikation er at gøre den uafhængig af tid og sted. Dette aspekt genfindes allerede i Foghregningens første it-politiske handlingsplan *It for alle* fra 2002, hvor det sættes som mål at stille flere selvbetjeningsredskaber til rådighed for både borgere og virksomheder, så service i højere grad kan ydes uafhængigt af tid og sted. I både handlingsplanen fra 2003 *It med omtanke* samt evalueringsrapporten *Det Digitale Nordjylland* fra 2004 omtales endvidere e-læring som en mulighed for kompetenceudvikling uafhængigt af tid og sted.¹⁷¹

Det asynkrone potentiale optræder dog oftes i forbindelse med omtale af en 24 timers adgang til de offentlige digitale informationer og services f.eks. via såkaldt ”24-timers rådhus”, der på de kommunale hjemmesider er åbent døgnet rundt.¹⁷² Til gengæld findes ingen af de sproglige indikatorer ”(uafhængig af) tid” og ”(åben hele) døgnet (rund)” og ”24 timer” i *Strategien for digital forvaltning* fra 2004 eller i de senere it-politiske redegørelser.¹⁷³

Interaktivitet som digital grammatik er meget synlig i de ministerielle og amtskommunale publikationer om digital kommunikation. Der er primært fokus på udviklet og avanceret indholdsinteraktivitet med fokus på selvbetjening og borgerservice. Social interaktivitet omtales hovedsageligt i forbindelse med lokal politisk debat, mens funktionel interaktivitet om selve den digitale funktionalitet på internettet kun indirekte omtales i forbindelse med diskussion af open source problematikken. Mulighederne for at gøre den digitale kommunikation uafhængig af tid og sted omtales, men kun få steder i de offentlige publikationer og primært i forbindelse med såkaldt ”24-timers” adgang til de offentlige informationer og services på de kommunale hjemmesider.

¹⁷⁰ Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl. (2005) s. 7

¹⁷¹ Regeringen (2002) s. 27 ; Regeringen (2003) s. 13 ; Teknologisk Institut (2004) s. 97

¹⁷² Videnskabsministeriet (2006) s. 1 + s.3 + s.13 ; Teknologisk Institut (2004) s. 14 + s. 59 + s. 82 ;

¹⁷³ Regeringen, KL og ARF (2004) ; Regeringen (2004) ; Regeringen (2005) ; Regeringen (2006). Den sproglige indikator ”tid” er undersøgt i relation til spørgsmål om anvendelse ”uafhængigt af tid” og tilsvarende brug. Indikatoren ”døgnet” er undersøgt i relation til anvendelse i forhold til ”åbent hele døgnet”, ”døgnåbent” eller tilsvarende brug. ”24 timer” er undersøgt i relation til ”adgang 24 timer” og tilsvarende.

Niels Ole Finnemann opfatter den anden form for digital grammatik – integration af internettet som kommunikationsmedie og vidensarkiv – som det mest afgørende ved internettet.¹⁷⁴ Denne form for digital integration findes også beskrevet i de undersøgte publikationer fra regering, ministerier og amtskommunale organisationer. I rapporten om *Den digitale kommunikation mellem det offentlige og borgerne* fra 2005 hedder det f.eks. således:

”For alle brugertyper gælder, at internettet anvendes til at søge information og sende e-mails, ...”¹⁷⁵

Dette udsagn kan sammenstilles med statusrapporten om *Informations-samfundet 2005*, hvoraf det fremgår at informationsøgning (73%) efterfulgt af kommunikation (69%) er de mest udbredte private brug af internettet.¹⁷⁶

Informationsøgningen hos det offentlige organiseres ofte via såkaldte portaler, der enten kan være organiseret emnevis eller mere tværgående. Portaler findes omtalt i 12 af de 15 publikationer og beskrives som en mulighed for at samle og strukturere informationer med det formål at skabe overblik for borgerne. Med den offentlige portal sundhed.dk som eksempel illustreres det i rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* at internettet både kan anvendes som kommunikation i form af f.eks. e-mail konsultation – og som indgang til al information om sundhed til borgerne.¹⁷⁷

Det gøres endvidere eksplicit opmærksom på, at værdien af det offentliges digitale vidensarkiv øges i takt med en tværgående integration¹⁷⁸. I rapporten fra 2005 om *Digital selvbetjening i staten* tales der dels om integration mellem de forskellige offentlige myndigheder, dels om integration til myndighedens egne digitale sagsbehandlingssystemer. En pointe, der også genfindes i rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* fra samme år.¹⁷⁹

Portaler som it-politisk sigtelinie for offentlig digital kommunikation findes allerede i Foghregeringens første it-politiske handlingsplan – *It for alle* fra 2002, og i handlingsplan fra 2003 – *It med omtanke* omsættes sigtelinierne til en række konkrete portalinitiativer som f.eks. virk.dk, Det Offentliges IndkøbsPortal, www.oio.dk; Tilhængelighedsportalen for handicappede, Vejledningsportalen, Sundhedsportalen, Debatportalen Danmark.dk, forbrugerportal, miljøportal og en jobportal.¹⁸⁰

¹⁷⁴ Niels Ole Finnemann (2005) s. 144

¹⁷⁵ Videnskabsministeriet, KL og ARF (2005) s. 12

¹⁷⁶ Videnskabsministeriet og Danmarks Statistik (2005) s. 29

¹⁷⁷ Videnskabsministeriet, KL og ARF (2005) s. 11ff. + s.22 + s. 38

¹⁷⁸ Videnskabsministeriet, KL og ARF (2005) s. 73

¹⁷⁹ Videnskabsministeriet (2005) s. 14 ; Videnskabsministeriet, KL og ARF (2005) s. 73

¹⁸⁰ Regeringen (2002) s. 26 ; Regeringen (2003) s. 22 + s.26 + s.33 ff. + s. 42 + s.60

Forståelsen for internettets grammatiske muligheder i forhold til integration af digital kommunikation og vidensarkiv er således tydeligt repræsenteret i de undersøgte publikationer. Der er dels tale om en bevidst strategisk satsning fra det offentliges side, dels tale om en integrationsforståelse, der rummer både tværgående og ”dybtgående” integration samt integration med flere forskellige typer kommunikation fra to-vejs konsultation til nogle-til-nogle debat i politiske fora.

Den tredje grammatiske egenskab, som internettet ifølge Niels Ole Finnemann tilbyder er det multisemiotiske perspektiv, der muliggør anvendelse af mange forskellige semiotiske udtryksformer – video, lyd, tekst, billeder mm. - i samme medie. Men ...

... ”De fleste offentlige hjemmesider kommunikerer gennem tekst.”¹⁸¹

Sådan står der i rapporten *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* fra 2005, hvilket er meget illustrativt i forhold til hvordan det multisemiotiske potentiale er repræsenteret i de offentlige publikationer om digital kommunikation.

Den multisemiotiske grammatiks muligheder omtales første gang i regeringens it-politiske handlingsplan fra 2002 *It for alle*, hvor det multisemiotiske potentiale sættes i en markedsrelateret fremtidsramme som potentiale for nye markeder for indholdsproducenter.¹⁸² Derudover omtales der i forbindelse med en interaktiv webfortælling for børn mulighed for at kombinere musik, lydclip, fotos, gamle filmklip, tegneserier, ugeblade og billeder fra den historiske periode omkring 1945.¹⁸³

Der er i publikationerne dog ½kun få referencer til digitale projekter, der involverer andre kommunikative præsentationsformer end tekst, hvilket bl.a. illustreres af at den sproglige indikator ”lyd” f.eks. kun bruges fem gange i alt og slet ikke findes i 13 af de 15 publikationer, mens indikatorerne ”multi” og ”video” kun optræder syv gange hver og slet ikke findes i henholdsvis 12 og 11 af de undersøgte publikationer.¹⁸⁴

Der findes dog få eksempler på referencer til det multisemiotiske potentiale bl.a. i rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* og i *Status over informationsområdet 2005*.¹⁸⁵ I evalueringsrapporten om *Det Digitale Nordsjælland* er der flere henvisninger til projekter med en multisemiotisk digital grammatik. Således omtales bl.a. en talende internetportal, der var rettet mod de mange voksne, der er

¹⁸¹ Videnskabsministeriet, KL og ARF (2005) s. 59

¹⁸² Regeringen (2002) s. 34

¹⁸³ Regeringen (2002) s. 34

¹⁸⁴ ; bilag 1 : *Analyse af sproglige indikatorer i offentlige publikationer om digital kommunikation 2002 – 2006*

¹⁸⁵ Videnskabsministeriet, KL og ARF (2005) s. 39 ; Videnskabsministeriet og Danmarks Statistik (2005) s. 18 ; bilag 1 : *Analyse af sproglige indikatorer i offentlige publikationer om digital kommunikation 2002 – 2006*

læsesvage, og som derfor har vanskeligt ved at få adgang til den stigende mængde af tekstbaseret information, som findes på internettet. Et andet projekt - ”Synshandicap i Det Digitale Nordjylland” - havde gennem tekst, billede og video øget synshandicappedes muligheder for at udnytte den digitale kommunikation. Udover disse konkret forsøg er der i forbindelse med de nordjydske museer igangsat flere forsøg og portaler, der arbejder med digital integration af tekst, lyd og billeder.¹⁸⁶

Det offentliges fremstilling af internettet og den digitale kommunikation, som den kommer til udtryk i de analyserede publikationer, har en god forståelse for internettets interaktive potentiale. Der er primært fokus på udviklet og avanceret indholdsinteraktivitet med fokus på selvbetjening og borgerservice i modsætning til internetmedieret massekommunikation. Forståelsen for internettets grammatiske muligheder i forhold til integration af digital kommunikation og videnarkiv er også tydeligt repræsenteret i de undersøgte publikationer. Derimod er det multisemiotiske potentiale – bortset fra evalueringsrapporten om det Nordjydske forsøg - stort set fraværende i de offentlige rapporter om det offentliges digitale kommunikation.

5.3. Kommunikativt perspektiv

I afsnit 3 blev analyseparametrene for det kommunikative analyseperspektiv på digital kommunikation identificeret i forhold til tre dimensioner – kommunikationsproces (transmission – transaktion), kommunikationsindhold (budskab – mening) og kommunikationsaktører (afsender/modtager – deltager). Analysen af det kommunikative meningsindhold i de undersøgte publikationer fra centrale offentlige aktører vil således blive foretaget med udgangspunkt i disse tre dimensioners analyseparametre

5.3.1. Digital kommunikation - proces

Kommunikationsprocessen kan som beskrevet i afsnit 3.3.2. opfattes som enten en linær overførsel af indhold fra en afsender til en modtager – såkaldt transmissionsproces - eller som en meningsskabende og fortløbende interaktion mellem aktivt involverede parter – såkaldt transaktionsproces.

I *Strategien for Digital forvaltning 2004-2006*, som både regeringen, kommunerne og amterne står bag, fremgår det som tredje pejlemærke, at den offentlige sektor skal arbejde og kommunikere digitalt – både internt og i forhold til borgere og virksomheder. Med henvisning til den såkaldte eDag sættes følgende mål for det offentliges digitale kommunikation:

”I de kommende år skal der arbejdes på, at digital kommunikation udstrækkes til at dække størstedelen af de informationer, der udveksles mel-

¹⁸⁶ Teknologisk Institut (2004) s. 93 + s. 109 + s. 113 + s. 120

*lem offentlige institutioner, og at digital kommunikationen også udbredes mellem det offentlige, borgere og virksomheder.”*¹⁸⁷

Digital kommunikation knyttes således til en udveksling af information dels mellem det offentlige og borgerne, dels mellem det offentlige institutioner internt. Påpejningen af den digitale kommunikations potentiale for udveksling af indhold i form af information, data eller andre former for oplysninger genfindes i 13 af de 15 undersøgte publikationer. Allerede i Foghregeringens første itpolitiske handlingsplan *It for alle* fra 2002 sættes det som mål for smidig elektroniske kommunikation, at lette udvekslingen af offentlige data, og der henvises bl.a. til planerne om den elektroniske patientjournal, der inden for få år ville gøre det muligt for landets sygehuse at udveksle patientoplysninger elektronisk. Opfattelsen af den digitale kommunikations muligheder for at lette udvekslingen af data, informationer og dokumenter findes også i regeringens to seneste *it-politiske redegørelser* til Folketinget fra 2005 og 2006.¹⁸⁸ Digital kommunikation handler således om udveksling af indhold.

Hvordan udvekslingen tænkes at foregå fremgår bl.a. af henvisningen til eDagen, der ifølge *Strategien for Digital forvaltning* fra 2004 giver offentlige myndigheder ret til at sende og modtage dokumenter elektronisk fra andre myndigheder. Mulighederne for at kommunikere digitalt skal ifølge regeringen dog ikke kun gælde myndigheder. Også virksomheder og borgere skal kunne kommunikere digitalt. Af den *itpolitiske redegørelse 2006* fremgår det således, at Regeringen vil arbejde for at sikre, at det skal blive ligeså nemt at sende en elektronisk faktura, som det er at sende en e-mail.¹⁸⁹

At kommunikation på internettet handler om at sende information fremgår også af Videnskabsministeriets *Status over informationssamfundet* fra 2003. Her står således om danskernes brug af internettet at det næsthøypigste formål ”... er at kommunikere, det vil sige at sende/læse e-mails” At Videnskabsministeriets iagttagelse af at digital kommunikation handler om at sende og dermed modtage information – f.eks. i form af e-mails – ikke er enestående illustreres af det forhold, at den sproglige indikator ”sende” i relation til digital kommunikation er registreret næsten 250 gange og genfindes i 14 af de 15 undersøgte publikationer.¹⁹⁰

¹⁸⁷ Regeringen, KL og ARF (2004) s. 5

¹⁸⁸ Bilag 1: : *Analyse af sproglige indikatorer i offentlige publikationer om digital kommunikation 2002 – 2006* ; Regeringen (2002) s. 29 ; Regeringen (2005) s.5 ; Regeringen (2006) s, 7

¹⁸⁹ Regeringen, KL og ARF (2004) s. 9 ; Regeringen (2006) s. 7

¹⁹⁰ Videnskabsministeriet og Danmarks Statistik (2003) s. 29 ; Bilag 1: : *Analyse af sproglige indikatorer i offentlige publikationer om digital kommunikation 2002 – 2006*. Den sproglige indikator ”sende” tæller også *indsende*, *fremsende*, *udsende*, *rundsende* og tilsvarende indikatorer, hvor *sende* indgår som grundstamme, ligesom forskellige grammatiske bøjninger af *sende* er medtaget i den kvantitative opgørelse.

Offentlig digital kommunikation indebærer således som det fremgår af de undersøgte publikationer en udvekslingsproces, hvor der sendes noget – f.eks. information, dokumenter, e-mails, faktura – fra det offentlige til borgerne – og omvendt fra borgerne til det offentlige.

Internettet opfattes således som en kommunikationskanal, hvilket direkte fremgår af følgende citat fra rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne*:

*”Internettet har i de seneste ti år udviklet sig til at være en af de mest udbredte og anvendte informations- og kommunikationskanaler.”*¹⁹¹

Beskrivelsen af digital kommunikation som en kommunikationskanal fremgår også af flere af de øvrige undersøgte publikationer – fx gøres sammenhængen mellem det offentliges digitale kanal og ikke-digitale services overført virksomheder til et indsatsområde i *Strategien for digital forvaltning 2004-2006*. I den *it-politiske redegørelse* fra 2006 kaldes internettet bl.a. for en ny distributionskanal, i evalueringsrapporten om *Det Digitale Nordsjælland* gøres der opmærksom på at den digitale kommunikationskanal ikke anvendes målrettet af de nordjydske kommuner, og i *Status over informationsindsatsen 2003* omtales internettet som en del af virksomhedernes informationskanaler.¹⁹²

Når internettet opfattes som en digital kommunikationskanal er det heller ikke overraskende, at der i rapporten om den *Digitale kommunikation mellem det offentlige og borgerne* findes et helt kapitel, der med overskriften ”Kanalstrategier”, handler om, hvordan det offentliges digitale kommunikation indgår som en af flere kommunikationskanaler i den samlede strategi for kommunikation til borgerne.¹⁹³ Kommunikation kan også opfattes som en transaktionsproces, hvor deltagerne i kommunikationsprocessen skaber en fælles forståelse af mening, og selve ordet transaktion optræder ofte i de undersøgte publikationer – f.eks. i rapporten om *Digital selvbetjening i Staten* fra 2005, hvori der bl.a. står:

*”Der er indberettet i alt godt 18 mio. transaktioner mellem borgerne og de offentlige myndigheder eller institutioner. Heraf er godt 3,5 mio. transaktioner digitale i et eller andet omfang. Det betyder, at 19 pct. af de nuværende transaktionerne mellem borgere og statslige myndigheder eller institutioner er digitale.”*¹⁹⁴

Der henvises her til en transaktion i relation til en af de i rapporten identificerede 311 borgerrettede services, som staten tilbyder borgerne. Rapporten definerer ikke eksplicit, hvad der menes med en trans-

¹⁹¹ Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl. (2005) s. 10

¹⁹² Regeringen, KL og ARF m.fl. (2004) s. 16 ; Regeringen (2006) s. 9); Teknologisk Institut (2004) s. 68 ; Videnskabsministeriet & Danmarks Statistik (2003) s. 65

¹⁹³ Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl. (2005) s. 22 ff. Der henvises i øvrigt til at fokus på digital kommunikation anses som en af flere forskellige mulige kommunikationskanaler også i andre lande – op. cit s. 23, note 24

¹⁹⁴ Videnskabsministeriet (2005) s. 10. Tekstens egen stavfejl.

aktion, men der gives en række eksempler på konkrete transaktioner. F.eks. oplyses det at 60% af transaktionerne på Justitsministeriets områder omhandler indfordringer dvs. betaling af bøder, erstatninger og konfiskationer mm, og at digitaliseringspotentialet derfor er mindre, da en del af disse betalinger allerede foregår via netbank. Senere knyttes transaktion bla. til problemstillingen om digital selvbetjening, indberetning af data, indsendelse af selvangivelser og det opsummeres i et afsnit om digitalisering af services at transaktioner også omfatter en bred mulighed for at hente simpel information i digital form om de statslige myndigheder og institutioner bla. i form af besøg på hjemmeside, downloads eller lignende.¹⁹⁵

Transaktionsbegrebet anvendes således i denne rapport ikke i den meningsgivende betydning, som bl.a. Windahl m.fl. bruger begrebet i forhold til kommunikationsprocessen på – jf. afsnit 3.3 – men mere som en overførselsproces af information, data eller penge svarende til Windahl m.fl.s transmissionsproces. Transaktion som kommunikationsbegreb opfattes således primært som transmission. Denne opfattelse af begrebet transaktion i relation til kommunikation genfindes også i flere af de øvrige undersøgte publikationer.¹⁹⁶

Der er dog også eksempler i de undersøgte rapporter på at kommunikationsprocessen kan være andet og mere end en transmission af indhold. I rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* fra 2005 står bl.a. følgende om formålet med myndighedernes digitale kommunikation:

*”Dialog og debat: At komme i kontakt med borgerne via dialog om eksempelvis politiske emner. Dette kan være et politisk behov for at skabe debat om og indgå i dialog om eksempelvis sammenlægning med andre kommuner i forbindelse med kommunalreformen.”*¹⁹⁷

Senere i rapporten omtales mulighed for dialog, debat og meningstilkendegivelse som en kvalitet ved offentlig digital kommunikation. Mulighed for debat på internettet fremgår også af andre offentlige rapporter.¹⁹⁸ I den *It-politiske redegørelse* fra 2006 henvises til såkaldt e-valg og i *Strategien for digital forvaltning 2004-2006* og i handlingsplanen

¹⁹⁵ Videnskabsministeriet (2005) s.11 + s. 14 + s.21 + s.22 + s.24

¹⁹⁶ Regeringen (2002) s.12 ; Videnskabsministeriet og Danmarks Statistik (2003) s.55 ; Regeringen, KL og ARF m.fl. (2004) s.14 ; Teknologisk Institut (2004) s. xii + s.145 ff. ; Videnskabsministeriet og Danmarks Statistik (2004) s.64 ; Videnskabsministeriet og Danmarks Statistik (2005) s.52 ; Regeringen (2005) s.7 ; Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl. (2005) bilag 6, s.92 ff. ; Videnskabsministeriet (2006) s.25 ;

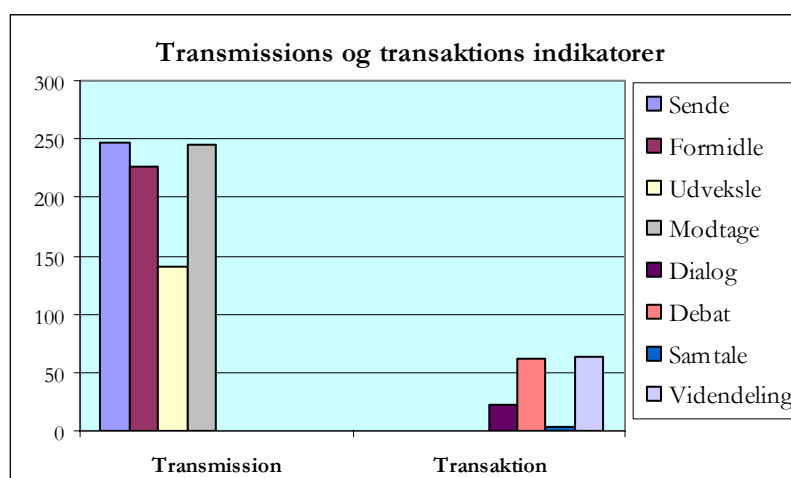
¹⁹⁷ Videnskabsministeriet, KL og ARF (2005) s. 25. Tekstens egen understregning. De øvrige formål er øget synlighed, øget borgertilfredshed og effektivisering.

¹⁹⁸ Videnskabsministeriet, KL og ARF (2005) s. 79 ; Regeringen (2003) s.38 ; Regeringen (2004) s. 13 ; Teknologisk Institut (2004) s. 66 ff. ; Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl. (2005) s. 25

It med omtanke fra 2003 angives desuden øget videndeling også som formål med det offentlige digitale kommunikation.¹⁹⁹

Den mest avancerede form for meningsgivende digital kommunikationstransaktion findes i evalueringsrapporten af *Det Digitale Nordjylland*, hvor der i forbindelse med omtale af det digitale sygehus henvises til diabetespatienters mulighed for via digital kommunikation med sygehuset at deltage i selve sygdomsbehandlingen og derigennem bl.a. nedsætte behovet for insulin.²⁰⁰

Diagram 4: Sproglige indikatorer for kommunikationsproces i ministerielle og amtskommunale publikationer om digital kommunikation 2002-2006:



Kilde: Egen tilvirkning

Men selvom der således kan findes eksempler på at kommunikationsprocessen også opfattes som en transaktionsproces, hvori der skabes en vis form for fælles forståelse af mening, er den dominerende opfattelse i de undersøgte publikationer, at kommunikationsprocessen er en transmission af indhold. Dette illustreres bl.a. af at sproglige indikatorer for transmission – ”sende”, ”formidle”, ”udveksle” og ”modtage” – findes langt hyppigere end tilsvarende sproglige indikatorer for transaktion – ”dialog”, ”debat”, ”samtale” og ”videndeling” – jf. diagram 4²⁰¹

5.3.2. Digital kommunikation – indhold

Kommunikationsindholdet kan som beskrevet i afsnit 3.3.4 enten have et budskabsfokus, hvor kommunikation handler om transmission af information, holdning, eller ideer eller et meningsfokus, hvor kommunikation handler om meningsgørelse (sensemaking) og forståelse.

¹⁹⁹; Regeringen (2003) s. 61 ; Regeringen, KL og ARF (2004) s. 8 ; Regeringen (2006) s.12 + s.22

²⁰⁰ Teknologisk Institut (2004) s. 72

²⁰¹ Bilag 1: : Analyse af sproglige indikatorer i offentlige publikationer om digital kommunikation 2002 – 2006.

I *Strategien for digital forvaltning 2004-2006* beskrives som omtalt i indledningen til afsnit 5.3.1. en række strategiske pejlemærker for det offentliges digitale indsats. Målet er bl.a. at digital kommunikation skal dække størstedelen af de informationer, der udveksles mellem det offentlige og borgerne. I forbindelse med opstilling af pejlemærkerne henvises bl.a. til den digitale service indtil da især har fokuseret på udviklingen af en række offentlige informationsportaler. I omtalen af pejlemærke fire, der handler om en sammenhængende It-infrastruktur, fokuseres derudover bl.a. på adgang til og udveksling og genbrug af digitale data.²⁰²

Kommunikationsindholdet er således information og data, hvilket også fremgår af rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* fra 2005. I rapportens hovedkonklusion kan der som en af tre pinde i afsnittet om visionen læses følgende:

*"Borgerne skal til enhver tid kunne indhente relevant information, betjene sig selv og videregive relevante data til det offentlige."*²⁰³

Senere analyseres indholdet af det offentlige digitale udbud og der præsenteres fire generelle former for indhold på de offentlige myndigheders hjemmesider og portaler:

- Information om lokale forhold, kommuneinformation, lokalpolitisk arbejde, kultur og turisme.
- Information af national karakter f.eks. om national lovgivning.
- Emne- eller sektorspecifik information f.eks. om sundhed, forbrugerforhold og jobmarkedet.
- Generel information om det offentlige evt. kombineret med selvbetjeningsmuligheder.²⁰⁴

Der gives herudover en række eksempler på kommunikationsindhold af forskellige offentlige portaler, hvoraf det fremgår at portalerne indeholder adgang til bl.a. sundhedsinformationer, registre, fakta, tekniske miljødata samt forskellige kommunale data herunder adgang til egne data i de kommunale digitale systemer.²⁰⁵ At det digitale kommunikationsindhold i større eller mindre grad handler om information, data og oplysninger i en eller anden form fremgår også af alle de andre undersøgte offentlige publikationer om digital kommunikation.²⁰⁶

²⁰² Regeringen, KL og ARF (2004) s.5 ff.

²⁰³ Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl. (2005) s. 10

²⁰⁴ Videnskabsministeriet, KL og ARF (2005) s.24

²⁰⁵ Videnskabsministeriet, KL og ARF (2005) s.39 ff.

²⁰⁶ Se Bilag 1: : *Analyse af sproglige indikatorer i offentlige publikationer om digital kommunikation 2002 – 2006*. Regeringen (2002) s.39 ; Regeringen (2003) s.30 ff. ; Videnskabsministeriet og Danmarks Statistik (2003) s.76 ; –(2004) s.74 og –(2005) s.78 ; Regeringen (2005) Bilag s.5 ff ; Regeringen (2006) s. 23 ff.

Det digitale kommunikationsindhold handler dog ikke udelukkende om information, data og oplysninger. I rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* fra 2005 defineres digital kommunikation således:

*”Kommunikationen kan være én- eller tovejs og dækker i denne sammenhæng både digital information og selvbetjening.”*²⁰⁷

Digital information defineres i den forbindelse som information f.eks. i form af tekster og oversigter, der tilbydes borgerne via internettet. Digital selvbetjening defineres bredt som offentlig sagsbehandling, der foregår via internettet og hvor borgerne har mulighed for at få adgang til og indberette egne data. Indholdet af det offentliges digitale kommunikation ses således også i relation til den digitale grammatik om selvbetjening. Denne sammenhæng genfindes i flere andre af de undersøgte publikationer.²⁰⁸

Men som beskrevet i afsnit 5.2.3. dækker begrebet selvbetjening over flere forskellige former, hvoraf de fleste består af udveksling og bearbejdning af data og informationer.²⁰⁹ Det er således svært alene ud fra den kendsgerning, at de offentlige publikationer medregner selvbetjening som en del af kommunikationsindholdet i offentlig digital kommunikation, at afgøre, om der reelt er tale om, at kommunikationsindholdet opfattes i en meningsdiskurs hørende til det transaktionsperspektiv, som Windahl m.fl. omtaler – jf. afsnit 3.3.

Analysen af de 15 publikationer identificerede derimod en række sproglige indikatorer, der enten kan relateres til et fokus på budskaber eller et fokus på mening i forhold til opfattelsen af indholdet af den digitale kommunikation. De sproglige indikatorer i relation til budskab omfatter som ovenfor beskrevet *”information”*, *”data”* og *”oplysning”*. Indikatorerne for fokus på mening omfatter *”mening”*, *”forståelse”*, *”e-læring”* og *”rådgivning”* i den betydning, at der via digital kommunikation gives (meningsfulde) råd i kommunikationsprocessen. Af de sproglige indikatorer for fokus på mening er det kun *”e-læring”*, der reelt behandles og det kun i enkelte af de undersøgte publikationer.²¹⁰

I regeringens handlingsplan *It med omtanke* fra 2003 indgår e-læring således som led i bestræbelserne på at sikre flere virksomheder og institutioner mulighed for at tilbyde medarbejderne kompetenceudvikling uafhængigt af tid og geografisk placering. Og i den *It-politiske redogørelse* fra 2006 indgår e-læring i ministerens forord med en oplys-

²⁰⁷ Videnskabsministeriet, KL og ARF (2005) s. 8

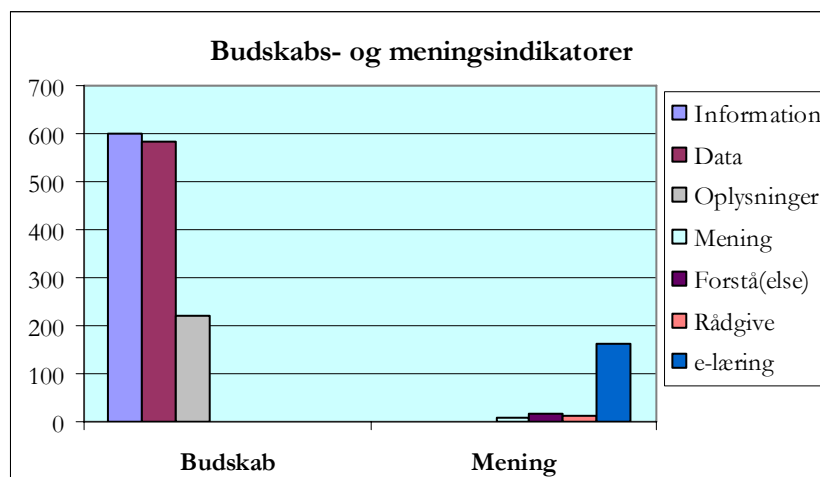
²⁰⁸ Se f.eks. Regeringen (2002) s.29 ; Regeringen (2003) s.26 ; Regeringen (2004) s. 16 ; Regeringen (2005) s. 3 ; Regeringen (2006) s. 12

²⁰⁹ Videnskabsministeriet (2005) s. 22 ff

²¹⁰ Se Bilag 1: : *Analyse af sproglige indikatorer i offentlige publikationer om digital kommunikation 2002 – 2006*

ning om, at regeringen i 2006 vil lancere en national strategi for e-læring.²¹¹

Diagram 5: Sproglige indikatorer for kommunikationsindhold i ministerielle og amtskommunale publikationer om digital kommunikation 2002-2006:



Kilde: Egen tilvirkning

Men selvom der således i de undersøgte publikationer kan findes referencer til en opfattelse af et fokus på mening i forhold til det digitale kommunikationsindhold er den gennemgående tendens, at det især er det budskabsorienterede fokus, der er dominerende, hvilket bl.a. illustreres af diagram 5.

5.3.3. Digital kommunikation - aktører

Kommunikation har som beskrevet i afsnit 3.3.3 også et aktørperspektiv, hvor kommunikationsaktørerne enten kan opfattes som afsendere og modtagere i hver sin ende af kommunikationshandlingen, eller som aktive deltagere i en ligestillet kommunikationsproces.

I rapporten om den *Digitale kommunikation mellem det offentlige og borgerne* fra 2005 slås det som udgangspunkt for den digitale vision fast at:

*"Det digitale udbud skal være modtagerorienteret...."*²¹²

Den digitale kommunikation har således en modtager, og det tydeliggøres dermed, at opfattelsen af den digitale kommunikation skal forstås indenfor et afsender- og modtagerperspektiv. Afsender- og modtagerperspektivet fastholdes igennem hele rapporten. I rapporten analyseres bl.a. strukturen i det offentlige digitale udbud i forhold til to grupper af offentlige hjemmesider – dels hjemmesider, der tager udgangspunkt i organisationen og dens opgaver, hvor der eksplicit lægges et afsenderfokus, dels i hjemmesider, der tager udgangspunkt i målgruppens behov, hvor der på tilsvarende vis eksplicit anlægges et

²¹¹ Regeringen (2003) s.13 ; Regeringen (2006) s. 5

²¹² Videnskabsministeriet, KL og ARF m.fl. (2005) s. 10

modtagerperspektiv. Afsender- og modtagerperspektivet genfindes også i behandlingen af borgernes brug af den offentlige digitale kommunikation bl.a. i forbindelse med en analyse af såkaldt afsenderorienteret sprogbrug på offentlige hjemmesider.²¹³

Afsender- og modtagerperspektivet findes i alle de undersøgte publikationer men med forskellig vægtning. I regeringens it-politiske handlingsplan *It for alle* fra 2002 optræder afsender- og modtagerperspektivet således kun indirekte i forbindelse med fokusering på bestemte målgrupper for informationerne i portaler som danmark.dk, mens den digitale kommunikation i rapporten om *Effektivisering og digitalisering af staten* fra samme år eksplicit sætter både afsendere og modtagere i spil. På samme måde med den offentlige *Strategi for digital forvaltning 2004-2006*, der ikke direkte beskriver et afsender-modtager forhold, men indirekte indsætter både borgere og offentlige myndigheder i rollerne som modtager og afsender i en kommunikationsproces – f.eks. i forbindelse med eDagen, der giver myndighederne ret til at sende og modtage digitale dokumenter.²¹⁴

Men afsender- og modtagerperspektivet er ikke det eneste aktørperspektiv, der findes i de undersøgte publikationer. I *Strategien for digital forvaltning 2004-2006* opstilles en række målsætninger for den digitale indsats. Det første mål formuleres således:

*”Mindst 60 pct. af befolkningen bruger offentlige digitale serviceydelser.”*²¹⁵

Og det hedder senere i samme publikation, at digitaliseringen af den offentlige sektor skal give værdi for brugere, myndigheder og medarbejdere. Der beskrives endvidere hvordan den offentlige digitale kommunikation skal være brugerorienteret og der snakkes om brugercentreret digitale services.²¹⁶ Der installeres således også en bruger af de offentlige digitale ydelser, hvormed der indikeres en mere aktiv forholden sig til den digitale kommunikation.

Betegnelsen bruger om en aktør, der anvender offentlige digitale ydelser, findes i alle de undersøgte publikationer. Men der er ifølge publikationerne forskel på brugerne. I rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* fra 2005 inddeles brugerne således i fire grupper – den usikre, den habile, den rutinerede og den professionelle bruger. Den usikre og den habile bruger bruger primært internettet til informationssøgning og til at sende og modtage e-mails. Den rutinerede bruger anvender internettet både til information, e-mails og til selvbetjeningsløsninger, mens den professionelle derudover også ind-

²¹³ Videnskabsministeriet, KL og ARF m. fl. (2005) s. 19 ff. + s. 71 ff.

²¹⁴ Regeringen (2002) s.33 + s.39 ; Finansministeriet (2002) s. 12 + s.14 ; Regeringen, KL og ARF m.fl. (2004) s.4 ff + s.9

²¹⁵ Regeringen, KL og ARF m.fl. (2004) s. 4

²¹⁶ Regeringen, KL og ARF m.fl. (2004) s.12 ff.

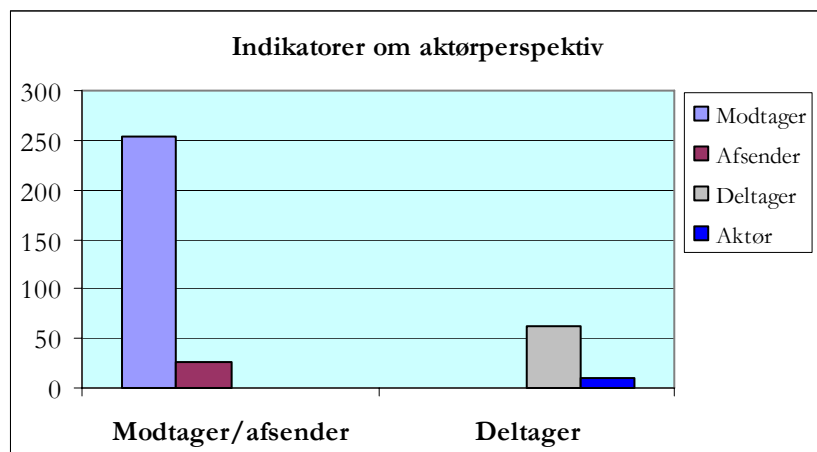
går i mere avancerede former for softwareudvikling.²¹⁷ Der er derfor en vis progression i forhold til hvor aktivt deltagende de forskellige brugere er i kommunikationsprocessen. Begrebet bruger kan således ikke alene anvendes til at afgøre om hvorvidt der findes et afsender- og modtagerperspektiv eller et aktivt deltagerperspektiv, idet betegnelsen bruger anvendes i relation til begge perspektiver.

Deltagerperspektivet kan i stedet analyseres på baggrund af hvorvidt der indtænkes aktiv deltagelse i den digitale kommunikationsproces eller ej – jf. afsnit 3.3.3. I Foghregeringens første it-politiske handlingsplan *It for alle* fra 2002 opstilles følgende målsætning for regeringens it politik:

” - fremme borgernes mulighed for aktiv deltagelse og medindflydelse”²¹⁸

Året efter skrives i *It med omtanke* at brugt med omtanke kan de avancerede digitale informations- og kommunikationsløsninger bl.a. bidrage til aktiv deltagelse og dialog med andre borgere og dermed sikre danskernes deltagelse i fremtidens digitale videnssamfund.²¹⁹ I evalueringsrapporten af *Det Digitale Nordjylland* bruges betegnelsen ”digital demokrati” om pilotprojekter, der havde borgerinddragelse i centrum, og dermed gav mulighed for digital interaktion mellem borgerne og de offentlige myndigheder.

Diagram 6: Sproglige indikatorer for kommunikationsaktører i ministerielle og amtskommunale publikationer om digital kommunikation 2002-2006:



Kilde: Egen tilvirkning

I rapporten om *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne* fra 2005 angives det i forbindelse med beskrivelse af portalen at Danmark.dk vil kunne skabe et forum for borgerne for e-dialog med det offentlige og dermed understøtte demokratisk deltagelse og debat på internettet.²²⁰ I den *It-politiske redegørelse* fra 2006 knyttes den demokra-

²¹⁷ Videnskabsministeriet, KL og ARF (2005) s. 12 ff + s.49 ff

²¹⁸ Regeringen (2002) s.7

²¹⁹ Regeringen (2003) forord s. 2 + s.31

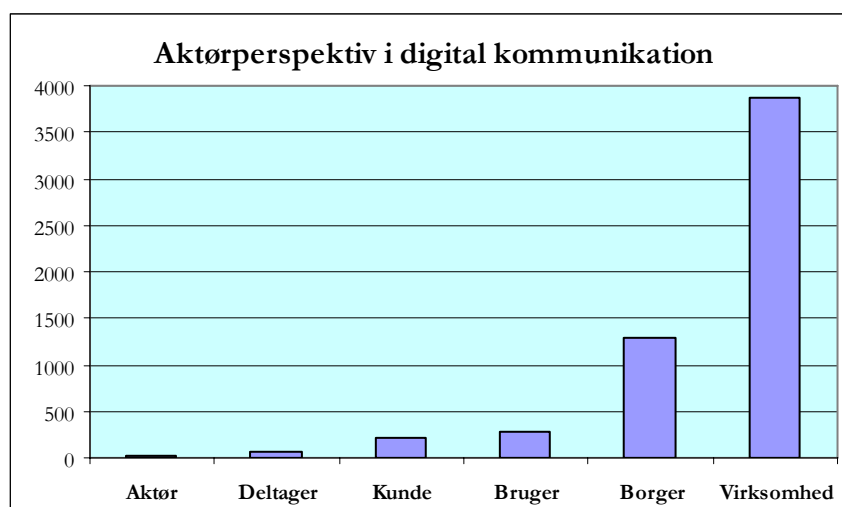
²²⁰ Teknologisk Institut (2004) s. 58

tiske deltagelse endvidere til en række pilotprojekter, der skal bane vejen for en tværgående sikker løsning til e-valg og debat på internettet.²²¹ Deltagelse i den digitale kommunikation er således både aktiv og sikrer medindflydelse og demokratisk deltagelse i samfundet – i hvert fald på internettet f.eks. i form af debat og elektronisk valgdeltagelse.

Den aktive digitale deltagelse beskrives endvidere i evalueringen af bl.a. *Det Digitale Nordjylland* i forbindelse med omtale af forsøgene med det digitale sygehus. I rapporten redegøres bl.a. for hvordan patienter via digital kommunikation får et andet billede af deres sygdom og dermed indgår i behandlingen på en mere aktiv måde. Den passive og modtagende patient gøres via den digitale kommunikation til en aktiv og handlende medspiller.²²²

Men selvom der findes et mere deltagende aktørperspektiv i de undersøgte publikationer, er det overvejende syn på den digitale kommunikations aktører, at de er enten afsendere eller modtagere af digital information – også når det gælder deltagelse i digital selvbetjening, som illustreret i diagram 6.

Diagram 7: Sproglige indikatorer for kommunikationsaktører i ministerielle og amtskommunale publikationer om digital kommunikation 2002-2006:



Kilde: Egen tilvirkning

Den mest anvendte betegnelse for aktør i de undersøgte publikationer er dog virksomhed efterfulgt af borger. I *Strategien for digital forvaltning 2004-2006* sættes virksomhederne og borgerne i centrum for visionen for digitaliseringen af den offentlige sektor, og dér befinder de sig i alle de undersøgte publikationer. Den sproglige indikator ”*virksomhed*” optræder således mere end 3.850 gange i de 15 publikationer og indikatoren ”*borger*” optræder næsten 1.300 gange. Til sammenligning optræder de sproglige indikatorer ”*bruger*” i betydningen bruger af digital

²²¹ Regeringen (2003) forord, s.2

²²² Teknologisk Institut (2004) s.71 ff

kommunikation, 283 gange, ”kunde” 208 gange, ”deltager” 62 gange og ”aktør” 11 gange i alt i de 15 publikationer – jf diagram 7.²²³

5.4. Offentlig digital kommunikation - opsummering

I dette afsnit er 15 centrale publikationer om offentlig digital kommunikation analyseret med henblik på at undersøge hvilke diskurser om digital kommunikation den offentlige italesættelse af digital kommunikation trækker på. Analysen er fortaget på baggrund af den model, der blev opstillet i afsnit 4, og som består af to analyseperspektiver – et digitalt og et kommunikativt – og tre analysedimensioner knyttet til hvert perspektiv samt en række konkrete analyseparametre indenfor hver dimension.

Analysen af det digitale perspektiv viste at internettet og den digitale kommunikation indskrives i et samfundsmæssigt perspektiv med vægt på informationssamfundet. Men det primære fokus lægges dog på internettet som kommunikationsmedie herunder dets potentiale i forhold til kompleksitetshåndtering. Og selvom det demokratiske potentiale omtales - specielt på lokalt niveau – ses internettet kun i begrænset omfang som eksponent for en ny politisk offentlighed.

Analysen viste også, at det offentlige – her repræsenteret ved den italesættelse, som kommer til udtryk i de undersøgte publikationer – har en god forståelse for internettets potentiale for differentieret kommunikation både i forhold til en overordnet målgruppeorientering via emneportaler, og i en mere avanceret og individualiseret form bl.a. via den digitale signatur. Til gengæld fylder potentialet som medie for både privat og offentlig kommunikation ikke meget, mens det spatiale potentiale til en hvis grad udfoldes især i forhold til sammenhæng mellem det nationale og det lokale niveau. Det globale niveau derimod er kun med i det offentliges blik som baggrundsreference.

Det offentliges fremstilling af den digitale kommunikation har endvidere en god forståelse for internettets interaktive potentiale. Der er primært tale om udviklet og avanceret indholdsinteraktivitet med fokus på selvbetjening og borgerservice. Social interaktivitet omtales hovedsageligt i forbindelse med lokal politisk debat, mens funktionel interaktivitet om selve den digitale funktionalitet stort set ikke omtales. Til gengæld indgår mulighederne for at gøre den digitale kommunikation uafhængig af tid og sted - primært i forbindelse med såkaldt ”24-timers” adgang til de offentlige informationer og services på de kommunale hjemmesider.

Analysen af det kommunikative perspektiv viste, at den offentlige italesættelse af digital kommunikation, som den kommer til udtryk i de undersøgte publikationer, især trækker på en transmissionstilgang

²²³ Regeringen, KL og ARF m. fl. (2004) s.4 ; Bilag 1: : *Analyse af sproglige indikatorer i offentlige publikationer om digital kommunikation 2002 – 2006.*

til kommunikationsbegrebet. Selvom der findes referencer til kommunikation som transaktion er der især tale om simpel transaktion i form af betalinger eller andre overførsler af indhold. Kun på lokalt niveau i forhold til debat og i relation til brug af internettet i sygdomsbehandling findes der eksempler på at digital kommunikation opfattes som en fortløbende interaktionsproces med mening som omdrejningspunkt. Kommunikationsprocessen opfattes således primært som en linær transmission – en overførsel – af indhold fra en aktør til en eller flere andre.

Den offentlige italesættelse af kommunikationsindholdet i den digitale kommunikation fokuserer primært på indhold i form af information, data eller tilsvarende budskabsrelaterede former. Der findes enkelte referencer til et meningsrelateret indhold i den digitale kommunikation – f.eks. i forhold til begrebet e-læring. Men den dominerende opfattelse af den digitale kommunikations indhold ser kommunikation som formidling af budskaber.

Afsender – modtager perspektivet er samtidigt det dominerende aktørperspektiv i den offentlige italesættelse af digital kommunikation, som denne kommer til udtryk i de undersøgte publikationer. Der findes eksempler på et mere deltagerorienteret aktørperspektiv – f.eks. i forbindelse med sygdomsbehandling og såkaldt e-valg – men det er ikke den fremherskende opfattelse og omtales primært i relation til lokale forsøg. Kommunikation på internettet foregår således ifølge det offentlige primært fra en afsender f.eks. det offentlige til en modtager f.eks. en borger. Men den mest omtalte aktører i relation til den offentlige digitale kommunikation er dog borgere og virksomheder.

6. Det offentlige og internettet – en konklusion

I denne afhandling har jeg stillet spørgsmålet om hvordan det offentlige meningsfuldt kommunikerer om digital kommunikation. Baggrunden var dels en iagttagelse af forskellige opfattelser af kommunikation – en effektiviseringsopfattelse, der bl.a. kommer til udtryk i Regeringen og de amtskommunale myndigheders strategi for digital kommunikation, og en meningsopfattelse, der bl.a. kommer til udtryk i nyere kommunikationsforskning indenfor feltet corporate communication – dels mit eget udgangspunkt som offentligt ansat chef for bl.a. regionale webløsninger.

Med meningsfuld kommunikation om digital kommunikation henvises til et socialkonstruktivistisk udgangspunkt, der ser på kommunikation som konstituerende for den sociale praksis. Via kommunikation skabes en meningsfuld ramme om, hvordan der i det offentlige kan tænkes, kommunikeres og arbejdes med digital kommunikation. Den offentlige italesættelse af digital kommunikation har således betydning for den sociale praksis i relation til digital kommunikation – f.eks. den måde regionale webløsninger tilrettelægges på. Nogle måder at tænke på, tale om og handle i forhold til digital kommunikation - f.eks. regionale webløsninger - gøres meningsfulde, mens andre måder gøres meningsløse.

Men den offentlige italesættelse fremstår ikke af sig selv som en possibilistisk virkelighed, der kan iagttages og analyseres som sådan. For at kunne analysere den offentlige italesættelse af digital kommunikation var det derfor nødvendigt først at fastlægge indenfor hvilke teoretiske rammer kommunikation om digital kommunikation kan foregå – dvs. foretage en teoretisk analyse af hvilke diskurser om digital kommunikation, der kan stilles til rådighed for italesættelsen af offentlig digital kommunikation.

Analysen viste, at der teoretisk set kan lægges et digitalt og et kommunikativt perspektiv på digital kommunikation. Det digitale blev herefter indledningsvist defineret som anvendelsen af et uniformt og universielt binært sprog, der er mekanisk virksomt og som muliggør den radikale forandring af kommunikation via computernetværk på internettet. Digital kommunikation i relation til det offentlige blev herefter knyttet til det offentliges brug af internettet.

Analysen af teorierne om internettet viste, at der kan lægges tre vinkler på internettet. Internettet kan ses som eksponent for en bestemt samfundstype, som grundlag for en ny offentlighed og som udvikling af et nyt medie. Som samfund kan internettet opfattes som eksponent for en ny samfundstype eller indlæses i en evolutionær proces med fokus på det femte informationssamfund, der indkorporerer alle tidligere tiders medier i internettet. Som offentlighed kan internettet på den ene side opfattes som enten et spørgsmål om interaktiv samtale og dialog eller som et kommunikativt rum. På den anden side kan

internettet som offentlighed ses i relation til forskellige demokratiskurser spændende fra en servicedemokratisk til en cyberdemokratisk diskurs. Som medie kan internettet både ses som en måde at håndtere den stigende samfundsmæssige kompleksitet på, og i et mediehistorisk perspektiv som et unikt medie, hvor dets særlige kulturelle grammatik kommer i fokus. Analysen af internettets kulturelle grammatik identificerede herefter seks grammatiske egenskaber og potentialer – interaktivitet, integration, multisemiotik, potentiale for både offentlig og privat, lokal og global, og for differentieret kommunikation.

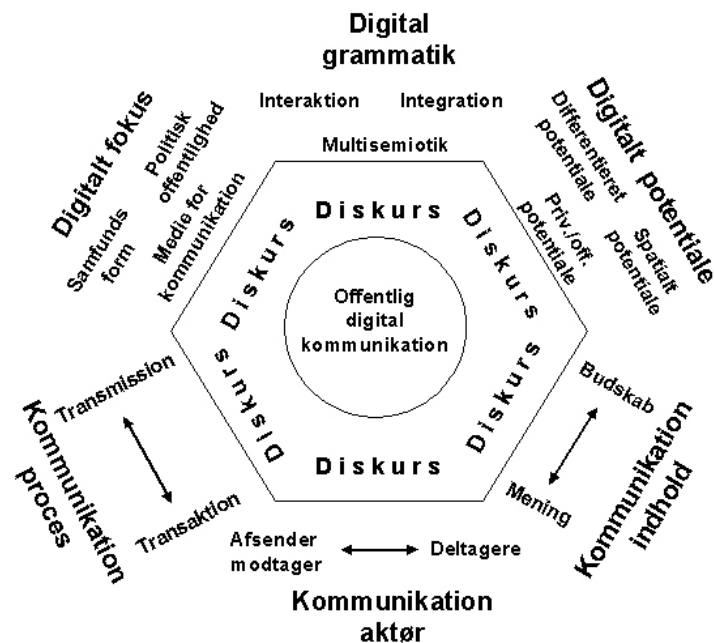
Begrebsanalyse af kommunikation tog sit udgangspunkt i tre centrale dimensioner på kommunikation – procesdimension aktørdimension og indholdsdimension. I hver dimension kan der iagttages et begrebmæssigt kontinuum. Analysen af procesdimensionen viste at kommunikation enten kan opfattes som en transmission eller som en transaktion. Analysen af aktørdimension viste, at kommunikationsprocessen enten ses i et afsender/modtager perspektiv eller i et deltagerperspektiv. Mens analysen af indholdsdimensionen viste, at kommunikation enten opfattes som formidling af budskaber eller som skabelse af fælles mening.

Den teoretiske analyse viste dermed at italesættelsen af den offentlige digitale kommunikation kan foregå indenfor rammerne af to diskursperspektiver – et digitalt perspektiv og et kommunikativt perspektiv, der hver for sig stiller meningshorisonter om digital kommunikation til rådighed for den offentlige italesættelse. Inden for hvert perspektiv viste analysen, at der kan trækkes på forskellige diskurser i forhold til forskellige digitale og kommunikative dimensioner. Den teoretiske analyse viste endvidere, at der indenfor hvert perspektiv og dertil knyttede dimensioner kan identificeres en række analyseparametre, der med fordel kan anvendes i forhold til en konkret analyse af italesættelsen af offentlig digital kommunikation.

På baggrund af den teoretiske analyse blev der derefter opstillet en analysemodel, der kunne anvendes i forhold til den konkrete analyse af de diskursive meningsgrænser – dvs. indsætte diskursperspektiver, analysedimensioner og analyseparametre i en abstrakt repræsentation, der illustrerer hvordan de enkelte analysedimensioner og analyseparametre relaterer sig til hinanden i forhold til en konkrete analyse af den offentlige kommunikation om digital kommunikation.

Denne analysemodel blev herefter anvendt til en konkret analyse af den diskursive praksis i den offentlige italesættelse af digital kommunikation. De kommunikative tekster, der blev placeret i centrum for analysemodellen, udgjordes af offentlige tekstmonumenter i form af såkaldte ”gråpapirer” fra offentlige aktører med Regeringen, Finansministeriet, Videnskabsministeriet, Kommunernes Landsforening og Amtsrådsforeningen i spidsen.

Model 1: Analysemodel – offentlig digital kommunikation



Kilde: Egen tilvirkning

Analysen af det digitale perspektiv viste at internettet og den digitale kommunikation i den offentlige italesættelse indskrives i et samfundsmæssigt perspektiv, men det primære fokus lægges på internettet som et effektivt kommunikationsmedie. Selvom internettets demokratiske potentiale omtales ses internettet kun i begrænset omfang som eksponent for en ny politisk offentlighed.

Analysen viste også, at det offentlige har en god forståelse for internettets potentiale for differentieret kommunikation. Til gengæld fylder potentialet som medie for både privat og offentlig kommunikation ikke meget, og det spatiale potentiale stort set kun udfoldes i forhold til sammenhæng mellem det nationale og det lokale niveau. Det offentliges fremstilling af den digitale kommunikation har endvidere et godt blik for internettets interaktive potentiale især med fokus på avanceret selvbetjening og borgerservice. Social interaktivitet omtales i begrænset omfang og hovedsageligt i forbindelse med lokal politisk debat, mens funktional interaktivitet om selve den digitale funktionalitet stort set ikke omtales. Til gengæld indgår mulighederne for at gøre den digitale kommunikation uafhængig af tid og sted direkte i den offentlige italesættelse af digital kommunikation.

Analysen af det kommunikative perspektiv viste, at den offentlige italesættelse af digital kommunikation, som den kommer til udtryk i de undersøgte publikationer, især trækker på en transmissionstilgang til kommunikationsbegrebet. Kommunikationsprocessen opfattes primært som en linær transmission – en overførsel – af indhold fra en aktør til en eller flere andre. Den offentlige italesættelse af kommunikationsindholdet i den digitale kommunikation fokuserer således pri-

mært på indhold i form af information, data eller tilsvarende budskabsrelaterede former. Selvom der findes enkelte referencer til et meningsrelateret indhold i den digitale kommunikation er den dominerende opfattelse at den digitale kommunikation handler om formidling af budskaber.

Afsender – modtager perspektivet er samtidigt det dominerende aktørperspektiv i den offentlige italesættelse af digital kommunikation. Selvom der findes eksempler på et mere deltagerorienteret aktørperspektiv er den fremherskende opfattelse at digital kommunikation primært foregår fra en afsender f.eks. det offentlige til en modtager f.eks. en borger eller virksomhed.

Italesættelsen af offentlig digital kommunikation, som den kommer til udtryk i såkaldt monumentale dokumenter fra centrale offentlige aktører, trækker således især på en mediediskurs, hvor internettet opfattes som et – avanceret – informations- og kommunikationsteknologisk medie for offentlig kommunikation. Selvom det demokratiske potentiale omtales, er det ikke internettet som ny offentlighed, der er i front i det strategiske fokus. Kommunikation i den særlige digitale form, som repræsenteres gennem det offentliges brug af internettet handler på samme måde primært om budskabsformidling og ikke om skabelsen af mening. Digital kommunikation opfattes derfor heller ikke som en interaktiv og fortløbende proces hvormed ligestillede sociale aktører i fællesskab og igennem gensidig dialog deltager i skabelsen af en fælles forståelse af den verden, de indgår i.

Svaret på afhandlingens spørgsmål om hvordan det offentlige meningsfuldt kommunikerer om digital kommunikation er således at meningsfuld digital kommunikation – set igennem de offentliges briller – først og fremmest er en effektiv måde at formidle budskaber i form af information og data til og fra det offentlige på. Det offentlige internet opfattes derfor primært som et borger- og virksomhedsrettet servicemedie med avancerede muligheder for hurtig, målrettet og differentieret selvbetjening af offentlige ydelser. Menningen med det offentliges internet er således ikke meningsdannelse men effektivisering af den offentlige service.

7. Det offentlige og internettet – et perspektiv

Konklusionen på denne afhandlings analyse af italesættelsen af den offentlige digitale kommunikation er at det offentlige internet ikke handler om mening men om service – sådan som det fremgår af de offentlige publikationer om digital kommunikation. Men spørgsmålet er om det er en relevant iagttagelse – eller rettere om hvordan denne iagttagelse er relevant. Giver det overhovedet mening at diskutere det offentliges opfattelse af internettet som et servicemedie fremfor et meningsdannende interaktionsmedie. Det spørgsmål kan besvares på to måder – dels ved at se på svaret i relation til refleksioner over internettet som sociale praksis, dels ved at problematisere selve det teoretiske udgangspunkt for afhandlingens analyse.

Spørgsmålet om digitale kommunikation som offentlig meningsdannelse f.eks. i form af internettets demokratiske potentiale og antiautoritære karakter dukker med jævne mellemrum op i den offentlige debat om internettet.²²⁴ Opfattelsen af internettet som eksponent for en – måske ny – demokratisk offentlighed er således latent til stede både i nyhedsmedierne og på internettet. Man kan sige, at der i det offentlige rum, der udgøres af nyhedsmedierne og internettet, findes gode muligheder for at trække på forskellige offentlighedsdiskurser i relation til internettets rolle som fornyer af demokratiet. Der etableres således til stadighed alternative meningshorisonter om internettets demokratiske potentiale. Der skabes dermed også til stadighed forventninger til den offentlige digitale kommunikation om at kunne indfri internettets demokratiske potentiale – hvilket bl.a. illustreres af de mange konkrete og lokale forsøg på at etablere kommunalpolitiske debatfora, e-høringer og politiske weblogs.²²⁵

Erfaringerne med at indfri internettets demokratiske potentiale er dog som det bla. fremgår af det tværfaglige forskningsprojekt *Modinets* forskellige publikationer ikke entydigt positive. Og erfaringerne fra *Det Digitale Nordjylland* tyder heller ikke på, at der trods lejlighedsvis retorisk interesse i virkeligheden er politisk vilje til at udfylde internettets demokratiske potentiale. Set i det lys er den offentlige italesættelse af internettet som et avanceret kommunikationsmedie til effektivisering af den offentlige service interessant. For den iagttagelse tyder på, at der med italesættelsen af den offentlige digitale kommunikation måske etableres en diskursiv meningsgrænse mellem en generel og udbredt opfattelse af det offentlige internets meningsskabende muligheder og den sociale praksis - uden disse muligheder på det offentlige internet - som skabes via den diskursive praksis selv. Men hvis det offentliges opfattelse af kommunikation fastholdes i et transmissions-

²²⁴ Infomedias artikelbase for de seneste to år indeholder således mere end 750 danske avisartikler, hvor både ordenne internettet og demokrati optræder. En googlesøgning på danske netsteder gav mere end 400.000 hits på netsider hvor begge ordenne optræder. (16.12.2006)

²²⁵ En googlesøgning på udtrykket ”politiske weblogs” gav mere end 40.000 hits fra danske netsteder (16.12.2006)

perspektiv, hvor digital kommunikation primært opfattes som formidling af budskaber i form af data og serviceinformation fra aktive afsendere til passive modtagere, kan det være svært at imødekomme forventningerne til brugen af internettet som forum for offentlig meningsdannelse og demokratisk dialog mellem ligestillede og aktive deltagere.

Det kunne således i forlængelse af denne afhandlings konklusioner være relevant at undersøge hvordan den sociale praksis på offentlige netsteder i relation til internettets demokratiske potentiale påvirkes af den generelle italesættelse af det offentlige internet som avanceret teknologisk kommunikationsmedie for effektivisering af den offentlige service. Hvilke diskurser trækkes der på, hvis og når det demokratiske potentiale præsenteres, og hvordan relaterer disse (lokale) diskurser sig til den generelle (statslige) diskurs om det offentlige internet som medie for effektivisering af den offentlige service.

Spørgsmålet om relevansen af denne afhandlings konklusioner kan også anskues via en kritisk refleksion over afhandlingens analysstrategiske udgangspunkt. Diskursanalysen, som har været inspirationskilde til denne afhandlings analyse, fokuserer sin analyse på kommunikative handlinger f.eks. i form af tekster og analysestrategien i denne afhandling identificerede en række offentlige publikationer, som diskursive ”monumenter” i kraft af deres afsenderposition, emnereløvs og indholds betydning. Disse monumenter er alle baseret på skrift og er således præget af det skriftlige medies grammatik – herunder de begrænsninger, der ligger i den tidsmæssige adskildelse mellem tekstens produktion og tekstens reception og perception.

Men netop denne begrænsning kan have betydning i relation til hvordan teksterne indgår i den diskursive praksis om offentlig digital kommunikation – specielt når den diskursive praksis finder sted på internettet. Med henvisning til Manuel Castells dimensioner – tidløs tid og *space of flow* – foregår den sociale og meningsgivende diskurs via konstant skiftende og flukturerende interaktion i de elektroniske netværk på mange geografiske lokaliteter samtidigt og (næsten) uden tidsmæssig adskildelse mellem produktion og reception.

Ideer, begreber og kommunikative handlinger opstår og spredes hurtigt – f.eks. om hvordan den digitale kommunikations grammatiske potentialer kan udnyttes. Interaktive kommunikationsformer som f.eks. weblogs, der slet ikke indgår i de tekstbaserede monumenter om offentlig digital kommunikation, opstår i løbet af kort tid og bliver hurtigt en diskursiv ”realitet”²²⁶ som ansvarlige for etablering af offentlige webløsninger, skal forholde sig til.

²²⁶ En googlesøgning på ordet weblog gav mere end en million danske hits (16.12.2006), mens ordet weblog slet ikke optræder i de 15 publikationer, der har dannet grundlag for denne afhandlings analyse.

Spørgsmålet er derfor om tiden er løbet fra diskursanalysens fokusering på de tekstbaserede skrifter i form af såkaldte tekstlige monumenter og ”gråpapirer” – i hvertfald, når analysen vedrører italesættelsen af digital kommunikation. Det kunne således i forlængelse af denne afhandlings analysestrategi og konklusioner også være relevant at undersøge, hvordan digital kommunikation i sig selv kan indgå som grundlag for diskursanalyser herunder hvordan internettets kulturelle grammatik influerer på den diskursive analysestrategi. Hvordan bestemmes f.eks. en diskurs på internettet og hvordan afdækkes den diskursive orden og dens relationer til den sociale praksis på internettet.

Denne afhandlings analyse og konklusioner giver således anledning til at stille en række nye spørgsmål om italesættelsen af det offentlige og internettet.

Nis Peter Nissen
December 2006

Oversigt over anvendt kildemateriale

1. Offentlige gråpapirer om digital kommunikation 2002 - 2006

Publikation	Myndigheder	Status	År
It- og telepolitisk redegørelse til Folketinget	<ul style="list-style-type: none"> • Regeringen 	<ul style="list-style-type: none"> • Redegørelse 	2006
Evaluering af Digitalt Bornholm	<ul style="list-style-type: none"> • Ministeriet for Videnskab Teknologi og Udvikling 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluerings-rapport 	2006
Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne	<ul style="list-style-type: none"> • Ministeriet for Videnskab Teknologi og Udvikling • Finansministeriet • IT og Telestyrelsen • Digital Forvaltning • Kommunernes Landsforening • Amtsrådsforeningen • Københavns Kommune 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport 	2005
Digital selvbetjening i staten - kortlægning af borgerrettet digital selvbetjening i statslige myndigheder og institutioner	<ul style="list-style-type: none"> • Ministeriet for Videnskab Teknologi og Udvikling 	<ul style="list-style-type: none"> • Kortlægnings rapport 	2005
it- og telepolitisk redegørelse til Folketinget	<ul style="list-style-type: none"> • Regeringen 	<ul style="list-style-type: none"> • Redegørelse 	2005
Informationssamfundet Danmark - it-status 2005	<ul style="list-style-type: none"> • Ministeriet for Videnskab Teknologi og Udvikling • Danmarks Statistik 	<ul style="list-style-type: none"> • Status rapport 	2005
Den offentlige sektors strategi for digital forvaltning 2004-06 - realisering af potentialet	<ul style="list-style-type: none"> • Regeringen • Kommunernes Landsforening • Amtsrådsforeningen • Københavns Kommune • Frederiksberg Kommune 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport - strategi 	2004
Digital forvaltning - Strategi 2004 - 2006	<ul style="list-style-type: none"> • Digitale Taskforce 	<ul style="list-style-type: none"> • Pjece – strategi 	2004

Publikation	Myndigheder	Status	År
Evaluering af regeringsinitiativet: Det Digitale Nordjylland	<ul style="list-style-type: none"> • Ministeriet for Videnskab Teknologi og Udvikling 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluerings-rapport 	2004
Informationssamfundet Danmark - it-status 2005	<ul style="list-style-type: none"> • Ministeriet for Videnskab Teknologi og Udvikling • Danmarks Statistik 	<ul style="list-style-type: none"> • Status rapport 	2004
It- og telepolitisk redegørelse til Folketinget	<ul style="list-style-type: none"> • Regeringen 	<ul style="list-style-type: none"> • Redegørelse 	2004
IT med omtanke - IT og telepolitisk handlingsplan	<ul style="list-style-type: none"> • Regeringen 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport handlingsplan 	2003
Informationssamfundet Danmark - it-status 2005	<ul style="list-style-type: none"> • Ministeriet for Videnskab Teknologi og Udvikling • Danmarks Statistik 	<ul style="list-style-type: none"> • Status rapport 	2003
Digitalisering og effektivisering af Staten	<ul style="list-style-type: none"> • Finansministeriet 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport 	2002
It for alle – Danmarks fremtid. IT- og telepolitisk redegørelse og handlingsplan 2002	<ul style="list-style-type: none"> • Ministeriet for Videnskab Teknologi og Udvikling 	<ul style="list-style-type: none"> • Redegørelse 	2002

Citeret litteratur:

- Andersen, Niels Åkerstrøm & Born, Asmund W. :** "Kærlighed og omstilling – italesættelsen af den offentlige ansatte", Nyt fra Samfundsvidenskaberne (2001)
- Andersen, Niels Åkerstrøm:** "Diskursive analysestrategier", Nyt fra Samfundsvidenskaberne (1999)
- Andersen, Niels Åkerstrøm:** "Institutionel historie – en introduktion til diskurs- og institutionsanalyse" (1994)
- Andersen, Niels Åkerstrøm:** "Selskabets forvaltning – Forvaltningspolitikken og centralforvaltningens udvikling i Danmark 1900-1994", (1995)
- Bakardjieva, Maria:** "Internet Society – the internet on every day life", Sage Publications (2006)
- Bordum, Anders og Hansen, Jacob Holm:** "Strategisk ledelseskommunikation" s. 313 (2005)
- Brønn Carl, van Ruler, Betteke & Vercic, Dejan:** "Organizations, Communication and Management" i Peggy Simic Brønn og Roberta Wiig Berg (ed): "Corporate Communication" 2nd. Edition (2005)
- Brüger, Niels & Bødker, Henrik** (ed): "The Internet and Society? Questioning Answers and Answering Questions", CFI skrift, Århus (2002)
- Bussy, Nigel & Ewing. Michael & Pitt, Layland:** "Stakeholder theory and internal marketing communications: a framework for analysing the influence of new media" i Journal of Marketing Communications vol. 9 (2003)
- Castells, Manuel:** "Materials for an exploratory theory of the network society" i British Journal of Sociology Vol. 51, Nr. 1 (2000)
- Castells, Manuel:** "Informationalism, Networks, and the Network Society: A theoretical blueprint" i Manuel Castells (red.): "The Network Society - – a cross cultural perspective" (2004) - <http://ascweb.usc.edu/pubs/faculty/Informationalism.pdf>
- Castells, Manuel:** "Informationsalderen – økonomi, samfund og kultur, bd. 1 Netværksamfundet og dets opståen", dansk oversættelse (2003)
- Castells, Manuel:** "Internet galaksen – refleksioner over internettet, erjvervslivet og samfundet" Systeme (2003)
- Dahlberg, Lincoln:** "Extending the Public Sphere through Cyberspace" First Monday vol 6, no. 3 - http://firstmonday.org/issues/issue6_3/dahlberg/index.html
- Dahlgreen, Peter:** "Internet, Public Spheres and Political Communication" i Klaus Bruhn Jensen & Jens Hoff (ed): Media Convergence, Mediated communication and the Transformation of the Public Sphere" Modinet Working paper nr. 8 (2004)
- Dijk, Jan van:** "The Network Society" Sage Publications (2006)
- Finnemann, Niels Ole:** "Hypertext and the Representational Capacities of the Binary Alphabet", Arbejdspapir nr. 77-99, Centre for Cultural Research, Aarhus Universitet (1999) - <http://www.hum.au.dk/ckultur/f/pages/publications/nof/hypertext.htm>
- Finnemann, Niels Ole:** "Internettet i mediebistoriske perspektiv" Samfundslitteratur (2005)
- Finnemann, Niels Ole:** "Netværk, medier og internettet", foredrag Modinet Workshop 26.03.2003 i Lars Qvortrup m.fl. "Temanummer: Netværksbegrebet og Netværksamfundet". Papers fra Modinets workshop den 26. - 28. marts 2003. Modinet working paper no. 4 (2003)
- Finnemann, Niels Ole:** "Perspectives on the Internet and Modernity" i Niels Brüger & Henrik Bødker (ed): "The Internet and Society? Questioning Answers and Answering Questions", CFI skrift, Århus (2002)
- Finnemann, Niels Ole:** "The Cultural Grammar of the Internet" i Klaus Bruhn Jensen : "Interface://Culture – The World Wide Web as Political Resource and Aesthetic Form" Samfundslitteratur (2005a) s. 66 ff.
- Frandsen, Finn m.fl. :** "Den Kommunikerende Kommune" Børsens Forlag (2005)
- Graig, Robert T:** "Communication Theory as a field" i Communication Theory, vol 9 (1999)

- Griffin, EM:** "*A First Look at Communication Theory*" (6. udg. 2006)
- Haas, Tanni:** "*The Public Sphere as a Sphere of Publics – Rethinking Habermas's Theory of the Public Sphere*" i *Journal of Communication*, march 2004 s. 178-184
- Habermas, Jürgen:** "*Borgerlig offentlighed*" (1962) Norsk oversættelse 1971
- Hagen, Roar:** "*Niklas Luhmann*" i Heine Andersen m.fl.: "*Klassisk og Moderne samfundsteori*" (2000)
- Harste, Gorm:** "*Postindustrialisme, kulturkritik og risikosamfund*" i Heine Andersen m.fl (xx)
- Heath, Robert L. & Bryant, Jennings:** "*Human Communication Theory and research*" 2. udg. (2000)
- Heath, Robert L.** (red): *Handbook of Public Relations* (2001)
- Henriksen, Carol:** "*Modeller for kommunikation og public relations*" 2. udg. (2005)
- Hoff, Jens & Bjerre, Flemming:** "*Politik, magt og demokrati i informationssamfundet – en teoretisk ramme*" i Jens Hoff (red): "*Danmarks som informationssamfund*" Magtudredningen Samfundslitteratur (2004)
- Hoff, Jens Hoff & Storgaard, Kresten** (red): "*Informationsteknologi og demokratisk innovation*" Samfundslitteratur (2005)
- Hoff, Jens** m.fl.: "*Danmark som Informationssamfund*" - Magtudredningen, Samfundslitteratur (2004)
- Hoff, Jens:** "*E-democracy in Denmark*" Modinet workingpaper nr. 5 (2003) - http://www.modinet.dk/pdf/WorkingPapers/No5_E_democracy_in_Denmark_paper.pdf
- Jeffrey K. Springston:** "*Public Relations and New Media Technology*" i Robert L. Heath (red): *Handbook of Public Relations* (2001)
- Jensen, Jakob Linnaa :** "*Den virtuelle politiske offentlighed*" Skrifter fra CFI nr. 7 (2003)
- Jensen, Klaus Bruhn & Helles, Rasmus:** "*Who do we think we are? A content analysis of websites as participatory resources for politics, business and civil society*" i Klaus Bruhn Jensen (2005)
- Jensen, Klaus Bruhn** (red): "*Interface: // Culture – The World Wide Web as Political Resource and Aesthetic Form*" Samfundslitteratur (2005)
- Jensen, Peter Hjuler, Nissen, Nis Peter og Sølvkjær, Martin:** "*Vidensamfundet – et net af viden*" MPA-afhandling CBS (2001) - <http://www.nissenbonde.dk/MPA/Vidensamfundet.pdf>
- Johansson, Sune:** "*Dansk it-politisk historie*" i Jens Hoff (red), (2004)
- Jørgensen, Marianne Winther & Phillips, Louise:** "*Diskursanalyse som teori og metode*" Samfundslitteratur (1999)
- Kahn, Robert & Cerf, Vint** m.fl.: "*A Brief History of the Internet*" artikel på The Internet Society's website, 31. oktober 2006 - <http://www.isoc.org/internet/history/brief.shtml>
- Kaspersen, Lars Bo:** "*Athony Giddens*" i Heine Andersen m.fl. (2000)
- Klausen, Kurt Klaudi:** "*Skulle det være noget særligt – Organisation og ledelse i det offentlige*" (2001)
- Kneer, Georg og Nassehi, Armin:** "*Niklas Luhmann – introduktion til teorien om sociale systemer*", (2000)
- Kragh, Simon Ulrik:** "*Fra afsender til modtager*" i Jørn Helder og Leif Pjetursson: "*Modtageren som medproducent*", Samfundslitteratur 2002
- Luhmann, Niklas:** "*Sociale systemer – grundrids til en almen teori*", (2000)
- Lund, Anker Brink:** "*Niche Nursing Political Networks*", Modinet working paper no. 9 (2002)
- Madsen, Svend Ole** m.fl.: "*Fra organisation til organisering – offentlig ledelse i smeltediglen*", 2003,
- Møller, Mads Richard & Rasmussen, Bo Degn:** "*Virksomhedens digitale kommunikation*", i Helder, Jørn, & Pjetursson, Leif: "*Modtageren som medproducent*", Samfundslitteratur (1999)
- Nielsen, Anne Ellerup:** "*Rhetorical Features of the Company Website*" Center for Internetforskning, Skrift nr. 6 (2002)
- Nielsen, Anne Ellerup & Thomsen, Christa:** "*Reporting CSR – What and how to say it*" Offentliggøres i Corporate Communications 2007 (model findes som bilag2)

- Nissen, Nis Peter:** *"Mening i forandring – om meningskabende processer i forandringskommunikation"*, MCC opgaver (ASB), december 2005 - <http://www.nissenbonde.dk/Nis/meningiforandring.pdf>
- Pedersen, Dorthé:** *"Ledelsesrummet i managementstaten"* i Dorthé Pedersen m.fl.: "Offentlig ledelse i managementstaten", 2004
- Pedersen, Dorthé:** *"Mod forhandlet ledelse – resultat af en dansk moderniseringsstrategi"*, 2000
- Qvortrup, Lars:** *"Understanding New Digital Media"* i European Journal of Communication vol 21, nr. 3 (2006)
- Qvortrup, Lars:** *"Fra netværk til kompleksitet"* i Lars Qvortrup m.fl. "Temanummer: Netværksbegrebet og Netværkssamfundet". Papers fra Modinets workshop den 26. - 28. marts 2003. Modinet working paper no. 4 (2003)
- Rasborg, Klaus m.fl.:** *"Risiko – politik og miljø i det moderne samfund"*, 1999
- Ridell, Seija:** *"Mediating the Web as a Public Sphere"* i Nordicom Review vol. 26, nr. 1 (2005)
http://www.nordicom.gu.se/common/publ_pdf/180_031-048.pdf
- Sand, Inger Johanne:** *"Stat og ledelse i det polycentriske samfund"* i Dorthé Pedersen m.fl.: "Offentlig ledelse i managementstaten", 2004
- Skyttner, Lars:** "Information theory – a psychological study in old and new concepts" i Kybernetes, vol. 27, nr. 3 (1998)
- Slevin, James:** *The Internet and Society*, Polity Press (2000)
- Tække, Jesper & Holmqvist, Berit:** *"Nyhedsgrupper set som selvorganiserende interaktionsystemer"* Skrifter fra CFI no. 4 (2002)
- Thompson, John B.:** *"Medierne og moderniteten"* Dansk oversættelse (2001)
- Thomsen, J.P.F.:** *"Moderne politikbegreber – introduktion til systemanalyse, marxisme og diskursanalyse"* 1997
- Torpe, Lars m.fl.:** *"Demokrati på nettet"* Aalborg Universitetsforlag (2005)
- Torpe, Lars:** *"Internet, politisk offentlighed og demokrati"* I Jens Hoff og Kresten Storgaard (2005a)
- Walther, Joseph & Gay, Gay & Hancock, Jeffrey:** *"How do Communication and Technology Researchers Study the Internet?"* i Journal of Communication, sept (2005)
- Weik, Karl:** *"Making Sense of the organization"* (2001).
- Windahl, Sven & Signitzer, Benno & Olson, Jean T.:** *"Using Communication Theory"* (1992)