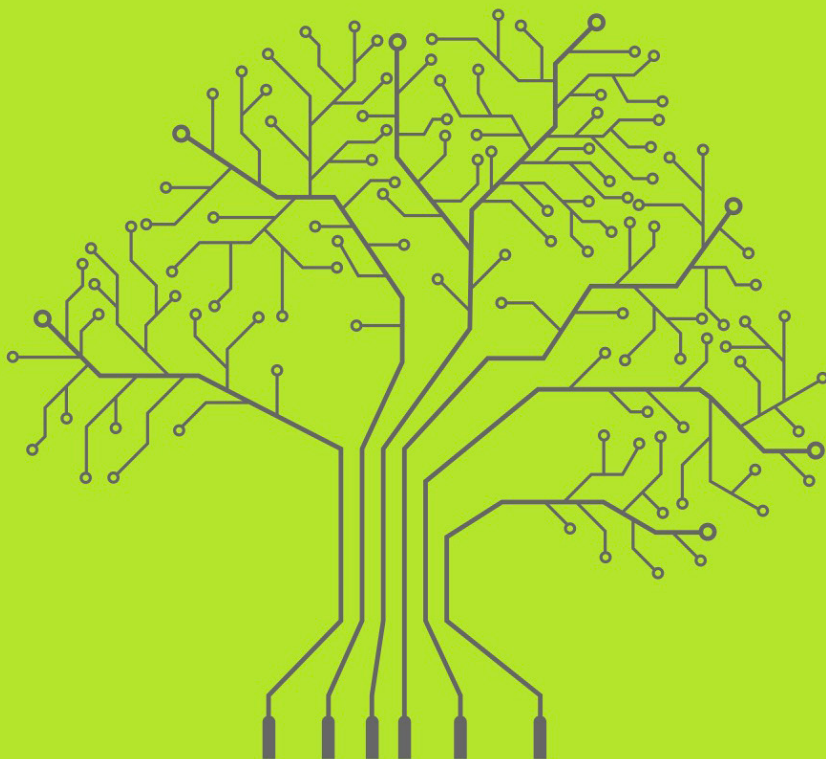


Vad är det egentligen vi pratar om när vi säger digitalisering?

Marcus Heidlund



Inledning

Begreppet digitalisering är något som vi möter ofta i offentliga dokument, strategier, utredningar och beslut och digitalisering i sig har blivit något av ett modeord. Men vad innebär egentligen digitalisering?

Vår studie visar att begreppet är svårdefinierat, och i denna rapport gräver vi djupare i fenomenet digitalisering och tittar på hur de som gör digitalisering begriplig i praktiken och deras tekniksyn får en avgörande roll när det kommer till att omvandla digitaliseringspolicy till praktik.

Men vi börjar med en övning på hur just du skulle du beskriva digitalisering.

Om du var tvungen att välja påstående nedan, vilket passar dig bäst?

A

Jag upplever att tekniken är en universal lösning som inte längre går att kontrollera vart den är på väg.

B

Jag upplever att tekniken utvecklas målmedvetet men i slutändan går det inte att kontrollera vart den är på väg.

C

Jag upplever att tekniken utvecklas målmedvetet och det går att kontrollera åt vilket håll utvecklingen går.

D

Jag upplever att tekniken är en universal lösning som går att applicera till allt under kontrollerade omständigheter.

Svar ¹

¹ A: Teknikdeterministiskt synsätt som handlar om att teknikutvecklingen är drivande och det finns lite rum för ingripande från människor eller samhälle, här ses teknik som något neutralt.

B: Substantivism, detta synsätt likt determinism handlar om att teknik utvecklas autonomt och har en egen utvecklingslogik. Här ses teknik som något som innefattar värden som driver sociala och kulturella strukturer.

C: Ett kritiskt synsätt, grundat i att teknik utvecklas givet vissa syften och att teknik i sig är värdeladdat.

D: Instrumentalistiskt synsätt, teknik är ett neutralt verktyg som människan använder för att uppnå sina mål och ambitioner.

Ber du sedan några kollegor att göra samma övning och jämför era svar kommer ni nog inse att digitalisering inte är ett statiskt begrepp. Ni har båda rätt även om att ni gett olika svar. På samma sätt kommer ni nog inse att er tekniksyn skiljer sig något åt, något vi kommer in på senare i denna rapport. I slutet av denna rapport kommer vi att lyfta förslag på hur ni aktivt kan arbeta med olika tekniksyner i era organisationer.

Vad är digitalisering?

För att förstå digitalisering måste vi särskilja det från begreppet digitisering. Digitisering fokuserar på sättet att lagra information. Istället för ett skrivet dokument på papper sparas data på (tidigare) en diskett, hårddisk eller numera oftast i ett moln. Digitisering är alltså processen där analog information överförs till digital form, exempelvis att skanna ett papper till PDF eller konvertera musik från kassett eller vinyl till mp3 format.



Bild: Credit chatGPT

Digitalisering däremot är något mycket mer komplext. Det avser en radikal förändring av våra organisationer, relationer och sätt att tänka. Digitalisering karakteriseras på så sätt som en förändring, en transformation. Framgångar och misslyckanden

Vi ser att digitalisering för med sig mängder av fördelar, men visste du att många misslyckas? (Wade and Shan, 2020)

Sverige rankas högt i EU:s digital economy and society index (DESI), och det är värt att understryka alla fördelar som teknikutveckling och inte minst digitalisering för med sig. Tack vare olika tekniska innovationer så som säkrare bilar, vaccin, lättillgänglig mat som följd av bättre teknik att tillverka, lagra och frakta mat lever du och jag längre och friskare liv. Vi har digitala system runt oss som i många fall stödjer och underlättar våra liv med förbättrad information och effektivare tjänster.

Samtidigt har vi i Sverige bland annat bevitnat haveriet av Västra Götalands-regionens journalsystem Millennium som uppges ska ha kostat upp emot 5,5 miljarder kronor (SVT, 2024) eller Stockholms stads skolplattform som uppges ha kostat över 1 miljard kronor (Vi Lärare, 2024).

Vad har det ena med det andra att göra kan man fråga sig? Är vårt digitala decennium eller ett digitalt samhälle i samma kategori som ett IT-haveri eller misslyckat journalsystem? En av de gemensamma nämnarna här är att de båda är en produkt av digitaliseringsfenomenet.

På EU-nivå arbetar man med EU:s digitala decennium (Europeiska kommissionen, 2025), på nationell nivå lyfter regeringen digitalisering som något som kan användas av och främjas av samhället, individer, näringslivet och offentlig sektor och på kommunalnivå finns det flertalet olika dokument som berör fenomenet (se till exempel: Heidlund och Sundberg, 2023; Rizk et al., 2024).

Digitaliseringskoordinatorer – från policy till praktik

I denna rapport undersöker vi hur digitaliseringens förmedlare – de som översätter och implementerar digitala strategier – påverkas av sin syn på teknik och hur detta i sin tur formar deras arbete. Vi har intervjuat 15 av Sveriges 21 regionala digitaliseringskoordinatorer, personer vars uppdrag är att främja digitalisering utifrån ett regionalt utvecklingsperspektiv. Dessa koordinatorer verkar i gränslandet mellan policy och praktik, med ett uppdrag som samordnas av Tillväxtverket men där anställningen ligger hos respektive region.

Denna grupp kan betraktas som "mediators of technology" – förmedlare som inte bara arbetar med vad teknik är, utan snarare med hur teknik görs, översätts och sprids. Teknik ses här som ett resultat av samskapande mellan olika aktörer och grupper, snarare än som något statiskt och givet.

Genom vår studie av dessa digitaliseringskoordinatorer belyser vi hur deras roll innebär att omsätta policyidéer till praktisk handling – ett arbete som ofta benämns som "policy enactment". Våra resultat visar att själva

digitaliseringsbegreppet är svårfångat; det glider undan och låter sig inte enkelt definieras utanför generella föreställningar om förändring. Avslutningsvis presenterar vi förslag på hur man kan förhålla sig till denna komplexitet genom att aktivt arbeta med frågor kring tekniksyn och förståelsen av teknikens roll i samhällsutvecklingen.

Digitaliseringskoordinatorernas reflektioner och insikter

I vår studie bad vi digitaliseringskoordinatorerna att reflektera över digitalisering utifrån tre nivåer, i linje med de teknologiska tolkningsramar som Orlikowski och Gash (1984) identifierat:

- Digitaliseringens natur
- Digitalisering som strategi
- Digitalisering som vardaglig praktik och användning

Genom dessa nivåer framträdde två centrala insikter:

- En fördjupad förståelse av digitalisering som ett samskapande fenomen, där olika aktörer i olika kontexter formar dess innebörd och uttryck.
- Vikten av att uppmärksamma översättningar och individers tekniksyn i det digitala utvecklingsarbetet.

När koordinatorerna ombads beskriva vad digitalisering är, framkom två tydliga teman. För det första betraktas digitalisering ofta som en form av förändring, utveckling eller transformation – men det är sällan klart varifrån denna förändring ska utgå eller vart den ska leda. Digitalisering framstår därmed som ett svårdefinierat begrepp.

För det andra uttryckte många koordinatorer sina beskrivningar i termer som "för mig är digitalisering...", vilket visar att varje individ tolkar fenomenet utifrån sin egen förståelseram. Flera betonade att digitalisering handlar om mer än teknik – det rör sig snarare om förändringsledning och verksamhetsutveckling. Här är två representativa citat:

"Och det påverkar ju, det är mer än bara tekniken utan det är ett förändrat beteende hos människan eller i samhället om vi pratar i de stora perspektiven men framför allt är det mycket, mycket mer än bara teknik."

"Digitaliseringen i sig är ju egentligen olika typer av tekniker men det som möjliggör förändring är ju när du kopplar på de mjuka kompetenserna runt om i förändringsledning, kreativitet i att hitta andra sätt att jobba. Så att har man en vidare definition av digitalisering så har man både tekniken och vad du gör med den – som blir digital verksamhetsutveckling."

Sammantaget visar koordinatorernas beskrivningar att digitalisering ofta tillskrivs en inneboende betydelse eller prioritet, oberoende av kontext. Det vill

säga: digitalisering uppfattas som viktigt, men det är oklart vad det konkreta ska bidra med, utöver generella idéer om förändring. Ett exempel på denna brist på specificitet framkom i jämförelsen med bredbandskoordinatorer – en yrkesgrupp som upplevs ha ett tydligare och mer avgränsat uppdrag. Som en respondent uttryckte det:

”Och där hade vi ju en väldigt tydlig bild av hur bredbandsfrågan jackade i regional utveckling på ett väldigt naturligt sätt och det har ju visat sig funka väldigt bra för att det ligger i linje med det offentligas ansvar att pusha på en grundinfrastruktur för vidare samhällsutveckling. Men det har ju präglat hur jag tolkar regional utveckling när det kommer till digitalisering – begreppet i sig är svårdefinierat och det präglar också själva funktionen eftersom den tolkas olika i regionen.”

När digitalisering på en strategisk nivå är svår att definiera, blir det också utmanande att översätta den till praktisk handling. I detta mellanrum blir förmedlarrollen central – individernas tekniksyn påverkar i hög grad hur denna översättning sker. Det är därför avgörande att beakta de tolkningsramar som de som arbetar med digitalisering bär med sig. Vår studie visar att även inom samma profession tolkas digitalisering olika, beroende på tidigare erfarenheter och individuella perspektiv på teknik.

Att förstå digitalisering, utifrån detta perspektiv, är som att försöka fånga rök med bara händerna – det är flyktigt, mångtydigt och ständigt i rörelse.

Vad säger forskningen om digitaliseringsfenomenet? – En översikt av kunskapsläget

Tidigare forskning om yrkesroller i gränslandet mellan policy och praktik har flera studier belyst hur digitalisering omsätts i organisationer. Exempelvis beskriver Wilson och Mergel (2022) så kallade digital champions – personer i ledande roller som ansvarar för att förverkliga digitala strategier i praktiken. I en svensk kontext har Gidlund och Sundberg (2021) visat hur expertgrupper, ofta med bakgrund inom ekonomi eller teknik och baserade i Stockholm, fått i uppdrag att driva digitaliseringsfrågor på nationell nivå.

Ett närliggande perspektiv återfinns hos Girtli-Nygren och Lindblad-Gidlund (2009), som introducerar begreppet *leaders as mediators*. De argumenterar för att vi behöver förstå hur dessa ledare tolkar och översätter sina idéer om teknik till praktisk handling – en process som i hög grad påverkas av deras individuella tekniksyn.

Här blir begreppet *technological frames* centralt. Det handlar om hur individer tolkar teknik utifrån sina erfarenheter, övertygelser och kontext. Bijker (2010) kallar detta för *interpretative flexibility* – idén att olika grupper kan ha helt olika uppfattningar om samma teknik. Ett tydligt exempel är kärnkraft: vissa



ser det som en fossilfri och pålitlig energikälla, medan andra oroar sig för avfallshantering och olycksrisker. Bijker menar att denna tolkningsflexibilitet tenderar att minska över tid, tills tekniken stabiliseras som ett "färdigt" fenomen.

Orlikowski och Gash (1984) vidareutvecklade detta genom att formulera tre dimensioner av technological frames i organisatoriska sammanhang:

- Teknikens natur – hur en individ uppfattar och förstår teknikens egenskaper och roll
- Teknik som strategi – hur tekniken relaterar till organisationens mål och syften
- Teknik som användning – hur tekniken används i praktiken och vilka konsekvenser detta får

Teknikfilosofen Andrew Feenberg (2009) har också bidragit med ett analytiskt ramverk som bygger på två centrala frågor:

- Är teknik neutral eller värdeladdad?
- Kan teknikens historiska påverkan kontrolleras av människor, eller följer den en egen autonom logik?

Dessa frågor kan kombineras i en fyrfältsmatris som hjälper oss att förstå hur individer positionerar sig i relation till teknikens roll i samhället. Feenbergs ramverk var det ni mötte på sidan 2 när ni fick välja tekniksyn.

Sammanfattningsvis visar forskningen att digitalisering inte är ett stabilt eller entydigt begrepp. Det är öppet för tolkning och påverkas av individers erfarenheter, perspektiv och professionella roller. I detta landskap blir vissa personer – som digitaliseringskoordinatorer – centrala som översättare och tolkare av vad digitalisering betyder och gör i praktiken.

Reflektioner och lärdomar

Digitalisering är ett rörligt och föränderligt fenomen – det är inte statiskt, utan ständigt i rörelse, tolkas, översätts och samskapas i olika sammanhang. Därför är det avgörande att kontinuerligt ställa sig frågan: Vad menar vi egentligen med digitalisering? Och vidare: Hur kommer detta att tolkas av andra?

Det krävs med andra ord en ökad tydlighet och specificitet i de åtaganden som görs i digitaliseringens namn. I en tidigare studie (Heidlund & Sundberg, 2023) har vi sett att denna tydlighet ofta saknas i kommunala digitaliseringsstrategier.

Trots att digitalisering som begrepp är svårfångat, går det att identifiera konkreta insatser där digitalisering används som verktyg. Detta blev tydligt även i vår studie med digitaliseringskoordinatorerna, som beskrev svårigheten i att arbeta med digitalisering i kombination med regional utveckling –

ytterligare ett abstrakt och svårdefinierat begrepp.

För att underlätta samsyn och skapa en gemensam förståelse kring digitalisering föreslår vi följande:

- Arbeta aktivt med att samtala om vad man menar med digitalisering
- Ha i åtanke att olika individer har olika tekniksyn

Detta kan göras på flera sätt. Ett exempel är att använda diskussionsverktyg, såsom matrisen på sidan 2, för att synliggöra olika perspektiv på teknik. Ett annat sätt är att konkretisera vad digitalisering innebär i praktiken – att inte enbart tala om att "öka digitaliseringen", utan att koppla det till faktiska åtgärder, såsom fler e-tjänster, utbyggt bredband, digitala stöd för professioner eller ökad digital tillgänglighet för medborgare.

Precis som digitaliseringskoordinatorerna använder konkreta exempel för att tydliggöra sin praktik, kan även organisationer dra nytta av att förankra digitaliseringsbegreppet i vardagliga handlingar. På så sätt blir digitalisering ett aktivt samskapande – ett fenomen som, i linje med Bijker (2010), gradvis stabiliseras genom diskussion, förhandling och gemensam förståelse.

Lästips

Bijker, W.E. (2010). How is technology made? – That is the question! Cambridge Journal of Economics, 34(1), 63-76.

Europeiska kommissionen. 2025. EU:s digitala decennium: digitala mål för 2030. https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_sv

European Commission. (2022). Digital Economy and Society Index (DESI). Available at: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

Gidlund, K. L., & Sundberg, L. (2021). Undisclosed creators of digitalization: A critical analysis of representational practices. Information Polity, 26(1), 3-20.

Girtli-Nygren, K., & Lindblad-Gidlund, K. (2009). Leaders as mediators of global megatrends: a diagnostic framework. International Journal of Electronic Government Research (IJEGR), 5(4), 28-42.

Heidlund, M., & Sundberg, L. (2023). What is the value of digitalization? Strategic narratives in local government. Information Polity, 28(4), 523-539.

Oludapo, S., Carroll, N., & Helfert, M. (2024). Why do so many digital transformations fail? A bibliometric analysis and future research agenda. Journal of Business Research, 174, 114528.

SVT. 2024. Det här innebär Millennium – VGR:s nya journalsystem. <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/vast/det-har-innebar-millennium-vgrs-nya-journalsystem>

Riksrevisionen (2025). Statliga strategiska digitaliseringsprojekt – stora gemensamma utmaningar. RiR 2025:8.

Rizk, A., Sundberg, L., Heidlund, M., & Toll, D. (2024). Between continuity and change: A longitudinal analysis of Swedish local government digitalization strategies. eJournal of eDemocracy & Open Government, 16(2), 49-73.

Vi Lärare, 2024. Yrkesgruppen som vann på fiaskot med skolplattformen. <https://www.vilarare.se/nyheter/bokmassan/yrkesgruppen-som-vann-pa-kommunens-skolplattform/>

Wilson, C., & Mergel, I. (2022). Overcoming barriers to digital government: mapping the strategies of digital champions. Government Information Quarterly, 39(2), 101681.



Mittuniversitetet

FORUM FÖR DIGITALISERING