



Sveriges lantbruksuniversitet
Swedish University of Agricultural Sciences

Fakulteten för naturresurser och
jordbruksvetenskap

Service i förändring

- Hur serviceförändringen upplevs av dem som påverkas av den

Service in change

- How the ones affected by the change perceive it

Simon Dagson

Service i förändring

- Hur serviceförändringen upplevs av dem som påverkas av den

Service in change

- How the ones affected by the change perceive it

Simon Dagson

Handledare: Erik Westholm, Sveriges lantbruksuniversitet
Institutionen för stad och land

Examinator: Kjell Hansen, Sveriges lantbruksuniversitet
Institutionen för stad och land

Omfattning: 15 hp

Nivå: Grundnivå, G2F

Kurstitel: Självständigt arbete i landsbygdsutveckling

Kurskod: EX0523

Program/Utbildning: Agronomprogrammet - landsbygdsutveckling

Utgivningsort: Uppsala

Publiceringsår: 2015

Nyckelord: Serviceförändring, Service på landsbygden, System, Livsvärld

Sveriges lantbruksuniversitet
Swedish University of Agricultural Sciences

Fakulteten för naturresurser och jordbruksvetenskap
Institutionen för stad och land

Sammanfattning

Målet med denna uppsats i landsbygdsutveckling är att undersöka hur landsbygdsbor upplevt den serviceförändring som ägt rum under deras livstid, hur det påverkat servicens tillgänglighet och hur de förhåller sig till servicen. Uppsatsen baseras på kvalitativa intervjuer med sju personer ifrån Ramsberg, i Bergslagen och som huvudsakligen analyseras utifrån Habermas teori om det kommunikativa handlandet. Studien visar att upplevelsen av förändringarna är kopplad till om förändringarna upplevs ske utifrån ett kommunikativt handlande eller kommer som en tvingande kraft utifrån abstrakta idéer. Den visar även att upplevelsen av servicen påverkas av vilka möjligheter till social interaktion den medför där det kommunikativa handlandet kan ske.

Nyckelord: serviceförändring, service på landsbygden, system, livsvärld

Abstract

In this thesis in rural development the aim is to examine how people living in rural areas have perceived the change in service that has occurred in their lifetime, how it has affected the availability of services and their way of relating to the services. The thesis is based on interviews with seven people from Ramsberg, in Bergslagen, which is mainly analyzed with Habermas' theory of communicative action. The study shows that the perception of the change is connected to if the change is seen to occur according to communicative action or abstract ideas forced from the outside. It also shows that the perception of services is affected by the possibilities of social interaction it brings, where the communicative action can take place.

Keywords: change of services, services in rural areas, system, lifeworld

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| 1 Inledning..... | 6 |
| 1.1 Bakgrund..... | 6 |
| 1.2 Syfte & frågeställning..... | 7 |
| 2 Tillvägagångssätt | 8 |
| 2.1 Intervju som metod | 8 |
| 2.2 Fält och informanter..... | 9 |
| 2.3 Teoretiska utgångspunkter | 10 |
| 3 Försämrad service..... | 12 |
| 3.1 Förlusten av det personliga | 12 |
| 3.2 Lantbrevbäraren | 15 |
| 3.3 En "våldigt bra kille" | 19 |
| 4 Rationaliseringar | 23 |
| 4.1 "Det funkar så länge man kan köra bil"..... | 23 |
| 4.2 Rationaliseringarnas mottagande..... | 26 |
| 5 Den tekniska utvecklingen..... | 30 |
| 5.1 Möjlighet eller press..... | 30 |
| 6 Slutord | 35 |
| Källor och litteratur | 37 |

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Jag svänger av den raka riksväg 68 i Morskoga och kör vidare på landsvägen som slingrar sig vidare igenom skogen mot Ramsberg. Suset från vinden som tar tag i träden utanför ackompanjerar radionyhetererna från bilstereon. Genom rutan ser jag de prydligt uppstaplade milstenarna passerar förbi när jag närmar mig min slutdestination. Poströvarsten, som påminner om traktens anrika historia, dyker upp på min högra sida strax innan skogen öppnar sig och fält breder ut sig på båda sidorna. Några tranor står och betar under elledningen i vattensamlingen som vittnar om vårens frammarsch. Solens strålar markerar de vita knutarna på de allt tätare röda husen när jag passerar 50-skyltarna in i Ramsberg. Strax efter den ståtliga vita kyrkan som tornar upp sig på vägens vänstra sida kommer jag fram till en vägkorsning där byggmaterial bärs in i det gamla kommunhuset. Idag är kommunhuset privatägt och fungerar som bostad liksom den gamla konsumbutiken och bankkontoret på andra sidan vägen. Det har skett en stor förändring av servicen i Ramsberg.

I Landsbygdsprogrammet står det: *”En god allmän servicenivå utgör viktiga förutsättningar för en gynnsam utveckling av landsbygdsområdena”* (LBP 2012, s20). Att service fungerar är avgörande för det

vardagliga livet var man än bor, på landsbygden likväl som i staden. Urbaniseringen i kombination med andra samhällsförändringar har inneburit en förskjutning av både befolkning och service från landsbygden till städerna. Förutsättningarna för service har även påverkats av förändrade rörelsemönster och introducerande av ny teknik i ett allt mer internetbaserat samhälle. Man kan mäta serviceförändringen i statistik, som i landsbygdsprogrammet, genom exempelvis antal kilometer till närmaste serviceställe eller antal serviceställen i olika geografiska områden. Då servicen är till för medborgarna och att göra deras vardag enklare är det också intressant att även se till hur förändringen påverkat de som bor på landsbygden mer konkret. Jag valt att ägna denna uppsats åt att undersöka i hur förändringen har upplevts av landsbygdsbor.

1.2 Syfte & frågeställning

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur landsbygdsbor upplevt den förändring i service som ägt rum under deras livstid och hur den påverkat tillgängligheten till service och deras sociala relationer. För att uppnå syftet har jag utgått ifrån fyra frågeställningar:

- Vad har de haft för kontakt med den service som fanns förr?
- Hur förhåller de sig till servicen idag?
- Vad har serviceförändringen inneburit för deras vardagliga liv?
- Vad tror de om framtidens service i byn?

2 Tillvägagångssätt

2.1 Intervju som metod

Eftersom jag är intresserad av hur man som boende på landsbygden själv *upplever* den förändring som skett har jag valt att göra en intervjuundersökning med fenomenologiska drag. Inom fenomenologin ligger fokus på informanternas upplevelser av verkligheten och kunskap skapas i interaktionen mellan forskare och informant (Kvale & Brinkman 2014). I denna uppsats utgår analysen utifrån min tolkning av informanternas upplevelse av den serviceförändring som skett. Jag har genomfört fyra samtalsliknande intervjuer med totalt sju informanter om hur de påverkats av och upplevt serviceförändringen där de bor. Samtliga intervjuer har genomförts vid köksbordet i informanternas hem. Två av intervjuerna har varit gruppintervjuer där två eller tre informanter samtidigt deltagit i intervjuerna och två av intervjuerna har varit intervjuer med enskilda personer. I intervjuerna med flera informanter kompletterade, rättade, motsatte sig och hummade informanterna instämmande med varandra under intervjuens gång.

När jag presenterade mig berättade jag också att jag var intresserad av service på landsbygden och speciellt Postservice och den förändring som skett där. Detta har naturligtvis påverkat samtalet och vilka aspekter informanterna valt att beröra när de berättat om serviceför-

ändringen. Jag har utgått ifrån en intervjuguide med frågor och ämnen som jag velat beröra och ställt öppna frågor där informanterna kan välja var de vill fokusera sina svar men också mer direkt frågor. Bland annat har jag bett dem berätta om deras kontakt med Posten förr och nu och vad de minns av den. De har även fått berätta vilken service som funnits i bygden och hur de varit i kontakt med den. Under intervjuerna kom nya intressanta ämnen upp och frågor har tillkommit och formats om under processens gång. Jag har upplevt att mina informanter gärna delat med sig av sina upplevelser av förändringen i Ramsberg och det varit till stor hjälp för undersökningen.

Samtliga intervjuer har spelats in och sedan skrivits ner mer eller mindre ordagrant. Då jag har gått igenom intervjuerna har teman vuxit fram som jag sedan har sökt förklara med teoretiska begrepp. Genom att låta materialet vara det som styr analysen görs materialet rättvisa och bidrar med en bättre förståelse av det jag faktiskt syftar till att undersöka (Kvale & Brinkman 2014).

2.2 Fält och informanter

Jag ville undersöka en bygd i Bergslagen eftersom det är ett område med många av de utmaningar som landsbygden generellt ställs inför med svårigheter som att tillgodose service och när avstånd till jobb och service växer (SOU 2015). Av en blandning mellan intresse och praktiska skäl valdes Ramsberg som fält. Det är relativt nära min uppväxtort, Örebro, och är därför lättare för mig som person och forskare att relatera till samt underlättade också genomförandet av själva fältarbetet. Min handledare har god kännedom om Ramsberg och det var genom honom som jag fick kontakt med min första informant. Genom så kallad snöbollsmetod kom jag sedan i kontakt med andra informanter via den första. En informant fick jag kontakt med via kommunens

landsbygdsutvecklare när jag frågade efter någon som har erfarenhet av att driva företag i Ramsberg och hur de påverkats av förändringarna. Eftersom forskningsfrågan syftar till den förändring som skett och hur den påverkat de boende under en längre tid har det varit naturligt att söka efter informanter som har god kännedom om lokalområdet och har levt en längre tid i Ramsberg. Mina informanter är födda mellan 1923 och 1959 och har alla bott i Ramsberg med omnejd betydande delar av sina liv. Eftersom jag fick kontakt med min första informant genom min handledare kan det självklart ha påverkat informantens inställning till mig som forskare och denna inställning kan sedan förts vidare då hon presenterat mig för andra informanter. Jag upplever dock att det har varit en hjälp att ha en kontakt som väg in och att detta gjort mina informanter mer villiga att ta emot mig och berätta om Ramsberg och den förändring som ägt rum. Informanterna uppträder i uppsatsen under fingerade namn, efter forskningsetisk praxis. Vissa mindre justeringar har gjorts i citaten som förekommer för att förtydliga för läsaren.

2.3 Teoretiska utgångspunkter

System och *Livsvärld* är två begrepp inom Habermas teori om det kommunikativa handlandet (1987). Teorin strävar efter att göra samhället mer förståeligt men också att visa på det goda samhället. Livsvärlden syftar till den informella vardagliga tillvaron och innefattar vanor, handlingar och idéer som man förstår vardagen utifrån. Den är uppbyggd av och underhålls i interaktion med människor runtomkring i sociala relationerna utifrån en kommunikativ rationalitet som strävar efter att uppnå ömsesidigt samförstånd. Kommunikativt handlande utgår ifrån denna strävan efter samförstånd och är det sätt som handling koordineras i livsvärlden.

Systemet har vuxit fram ur en rationalisering inom livsvärlden. Det koordinerar handling utifrån en målrationalitet genom staten och marknaden med pengar och makt som medium. Staten och marknaden har sedan blivit autonoma subsystem och utgör nu en abstrakt verklighet som man måste förhålla sig till. Det sker en *systemets kolonialisering av livsvärlden* när målrationaliteten i stat och marknad på olika sätt tränger sig in i livsvärlden där systemet externaliserar sina kostnader. I välfärdsstaten försöker systemet kompensera för de negativa effekterna av dess inträngande i livsvärlden; en alltför omfattande byråkrati försöker staten kompensera med andra regelverk och marknaden med avregleringar. De risker som marknaden innebär i exempelvis dåliga arbetsvillkor försöker staten kompensera med regleringar. I detta försök att kompensera för sig själv sker omfördelning av inflytande mellan stat och marknad. Omfördelningen löser inte det grundläggande problemet att systemets rationalitet tränger in i livsvärlden men synliggör nya konfliktytor med livsvärlden. Systemet är immunt mot direkta ingrepp men kan påverkas av impulser från livsvärlden. Habermas teori är kritisk och han menar att den socialt integrerande kraften i solidariteten i livsvärlden måste kunna hävda sig mot pengar och makt för att samhället ska kunna uppnå sin demokratiska potential (Habermas 1987).

3 Försämrad service

Initialt var jag mest intresserad av postverksamhetens förändring på landsbygden. När jag började sätta mig in i den förändring som Posten AB¹ har genomgått märkte jag snabbt att den var sammanlänkad med annan service och den utveckling som skett inom andra områden. Genom Postens tidigare bankverksamhet och penninghantering kombinerades postservice och betaltjänster. Övergången från postkontor i egen regi till ombud kopplar samman postverksamheten med dagligvaruhandeln. De minskande brevvolymerna hänger ihop med den ökade användningen av först telefonen och senast internetbaserade kommunikation och den utveckling som sker på det området. På olika sätt är alltså servicen sammankopplad och därför behandlar denna uppsats olika aspekter av serviceförändringen som påverkat livet på landsbygden. Det återkommande temat som jag tagit fasta på i förändringen är den minskade personliga kontakten som förändringen inneburit.

3.1 Förlusten av det personliga

Det personliga blir tydligt när några av mina informanter berättar om den förändring som har skett med bankerna och skillnaden mellan bankerna i Ramsberg och Lindesberg. Roland är inflyttad till Ramsberg och har drivit företag där; han har haft kontakt med flera olika

¹ idag PostNord AB, hädan efter Posten

banker och berättar om kontakten med banken i Ramsberg i samband med att han köpte hus i Ramsberg:

... de gav väldigt fördelaktiga amorteringstider, som man gjorde på landet då. I stan kunde man få högst 20 år, här fick man 50 år utan att blinka, så de var ju behjälpliga. De som satt i styrelsen var ju folk från Ramsberg härifrån bygden, kamrern bodde ju här bredvid så det var närkontakt.

- Roland

De fördelaktiga villkoren verkar ha varit nära kopplade med den lokala förankringen och personliga kontakten i byn. De personliga relationerna är viktiga och det professionella i relationen mellan låntagare och utlånare är inte det som får störst fokus. Bengt berättar att det var ett stort protestmöte när banken i Ramsberg skulle läggas ner och att någon erbjöd sig att flytta pengar till banken för att den skulle kunna fortsätta men att detta inte var tillräckligt och att banken ändå stängde. Jag frågade vad det var man protesterade mot, han svarar: *"Att det blev försämrad service"*, Margareta fyller i: *"Ja, försämrad service, det vart det över huvud taget, för man kände ju de som jobbade där också, till skillnad från om man åkte till Lindesberg"*. Försämrad service och mindre personlig kontakt verkar vara sammankopplat för mina informanter och deras bild av vad som hände med banken.

Det vardagliga personliga mötet med banken verkar inte vara något som Ramsbergsborna förknippar med dagens banker. Bengt säger också vid ett annat sammanhang när vi pratar om banken *"Det verkar som de helst inte vill ha några kunder in i banken"*. Ingen av mina informanter har någon större kontakt med bankerna idag överhuvudtaget, än mindre en personlig social relation. Roland har drivit företag i Ramsberg och berättar att han varit i kontakt med olika banker i samband med det:

Det vart många banker som vi har haft kontakt med i Lindesberg, det har varit lite si och så. Redan -92 när de krävde mer eller mindre att man skulle gå i konkurs, de gjorde ju så... de hade order uppifrån, så han åkte

väl som en skottspole mellan småföretagen här och så upp dem. Det är ett varningstecken som man har lärt sig, när bankkillen som man aldrig sett till annars ber om att få komma på besök, då är det varning.

-Roland

Han berättar också att olika banker har varit olika förstående för företagets situation och villkor och att vissa banktjänstemän har försökt hjälpa dem mer än andra. Förståelse för den individuella situationen är inte en självklarhet för bankerna i Lindesberg, som det var i Ramsberg. Efter order uppifrån, centralt, dras lånen in och företaget tvingas i konkurs. Men vissa är hjälpsamma. Banken i Lindesberg hjälpte dem att starta upp igen med nya lån och var på så vis behjälplig men skiftet markerar en förändring i hur kontakten med banken uppfattas. Att träffa bankmannen har här blivit ett tecken på något negativt och relationen verkar mer passera under devisen att inga nyheter är goda nyheter. När banken låg i Ramsberg var det den personliga kontakten som lyftes som en del av en god service. Banken i Lindesberg upplevs mer distanserad. Att kontakten minskar och övergår till en mer operativ kontakt medför en övergång från livsvärldens rationalitet till systemets rationalitet (Habermas 1987). En informant berättar att man kan boka ett möte med sin kontakt på banken för att diskutera sina investeringar. Kontakten har således inte helt försvunnit men ändrat karaktär från en mer personlig till en mer professionell. Utrymmet för de personliga, sociala umgänget i samband med servicen har minskat och i viss mån försvunnit. Banken i Ramsberg har stängt och kontakten med bankerna inne i Lindesberg har förändrats. I samtalet om bankens förändring blir det tydligt att servicen hänger ihop på olika sätt: *”när de slog igen här, det vart lite bekymmer det också, sen kom man ju in i det... man vänjer sig ju, för då hade vi i alla fall Posten som kom och då visste vi att man kunde ta ut pengar där”* säger Margareta om bankens nedläggning.

3.2 Lantbrevbäraren

Samtliga informanter talade gott om brevbäringen förr. Då jag initialt utgick ifrån Postens förändringar har lantbrevbäringen fått stort fokus. Den tidigare lantbrevbäringen associerades med god personlig service. Idag levereras posten i lådan, men informanterna upplever att den service som lantbrevbäraren kan stå till tjänst med idag inte är speciellt relevant för dem. Den finns kvar men har ändrat karaktär och idag har ingen av mina informanter någon större kontakt med lantbrevbäraren

Genom företaget har Roland haft en del kontakt med Posten och berättar om de 15 år som företaget var i Ramsberg innan de flyttade till större lokaler i Lindesberg. Jag frågar honom om hur det fungerat med transporter och om det förändrats något under tiden som företaget var i Ramsberg. *"I början var det mesta Posten, och Posten klev in i fabriken varje dag med paketen under armen och man kunde ta ut pengar... de stannade bilen utanför och det var service på den nivån, det var inga problem"*. Han berättar att han upplevde en förändring under de 15 år företaget drevs i Ramsberg; gradvis blev servicen mer komplicerad med nya rutiner där man behövde ringa i förväg för att de skulle ta med paket eller ha med pengar. Att det blivit mer reglerat och komplicerat återkommer även när Niklas berättar om hur det förändrats med paketleveranser:

Nu i modern tid med lantbrevbäring så kom de hit, de körde upp och tuktade... och var man hemma så var man hemma annars så ställde de det på trappen eller något sånt. Det får de ju inte göra längre, nu ska det ju vara kvittens och grejer...

- Niklas

Regleringen och byråkratiseringen av paketutlämnandet har ökat och det har blivit mer omständligt. Förändringar i servicen har skett i steg som varit olika tydliga för mina informanter. På det stora hela är det dock tydligt de upplever att servicen har blivit sämre. En av de tydligaste förändringarna är när lantbrevbäringen slutade att hantera kontan-

ter. 2007 ersätts lagen om grundläggande kassaservice med ett politiskt mål att alla ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga kostnader. Vid årsskiftet 2008-2009 avvecklas Svensk kassaservice AB, ett dotterbolag till Posten AB, och brevbärarna slutade att hantera kontanter (SOU 2015:35). Ändrade betalvanor där relativt få, 1-2% av befolkningen, nyttjar de manuella betaltjänsterna i kombination med ökade kostnader för dessa är de mest framträdande anledningarna i propositionen som föranledde detta beslut (Proposition 2006/07:55).

I jämförelsen med den service som lantbrevbäringen erbjöd förr är det tydligt att mina informanter har upplevt att postservicen försämrats; de hejar fortfarande på brevbäraren, men de har inte någon större kontakt med honom idag. Det finns en tydlig skillnad i informanternas syn på den lantbrevbäring som fanns förr och den som finns idag. Niklas säger *"Det var ju sån där lantbrevbäring, ja, vad som menas med det vet jag inte riktigt... det var ju mer service än bara post... man kunde göra allt, ta ut pengar eller betala räkningar, lämna in tipset..."*. Mina informanter har mycket gott att säga om lantbrevbäringen och hur den fungerade förr. Man kunde göra *allt* och idag kan man inte göra speciellt mycket. Det har skett en förändring i vad man kan uträtta med lantbrevbäraren; den stora förlusten verkar dock ha varit kontakten med lantbrevbäraren. Postservicen har förändrats, från att inkludera situationer med utrymme för en kommunikativ rationalitet, till situationer som i större grad definieras utifrån en mål-rationalitet. Denna förändring återkommer flera gånger och för mig blir det tydligt att det är just denna förändring som mina informanter lyfter i den förändring som ägt rum. Samtidigt påpekar Margareta att hon inte vill klaga: *"Posten får vi här, så det är inget att klaga på... det är klart, man kan ju inte uträtta något med posten men vi får den ju hit i alla fall"*.

Brevbäraren förr framstår som mer än personen som levererar post, paket och kan hjälpa dig betala räkningar vid tomtgränsen. Liknande berättelser som Roland berättar om i verkstaden, att brevbäraren *"kommer in med paketet under armen"* återkommer hos flera informanter. Hos många är det dock det hemtrevliga köksbordet som är samlingsplatsen istället för verkstaden. Där kunde man gärna dricka en kopp kaffe tillsammans och brevbäraren verkade oftast inte ha någon större brådska att komma därifrån. Niklas berättar om hur det kunde gå till hos hans morföräldrar när det var dags för pensionsutdelning: *"När det var pensionsdags, då träffades de ihop med grannar och så kom han med postbilen och så var han inne och drack kaffe och delade ut pensionen, det var en stor dag"*. Han gestikulerar med armarna över bordet och visar att utdelningen skedde ansikte mot ansikte. Ångorna från kaffekoppen framför mig på bordet förstärker känslan av situationens personliga karaktär där vi sitter vid köksbordet. Köksbordet och den gemytliga känslan återkommer även när Margareta berättar om vad de kunde uträtta med lantbrevbäraren:

Posten kunde man uträtta ganska mycket med. Nu har de ingenting, bara lite frimärken med sig när de kommer... och det var som sagt bara att hänga ut den där plastbrickan så kom de in, så fick man sitta så här och betala sina räkningar

- Margareta

Hon tar upp att man kunde sitta vid köksbordet och betala sina räkningar med en fysisk person på andra sidan. Det är de minskande personliga kontakterna som framstår som den stora förändringen. Det visar hur den kommunikativa rationaliteten tappat inflytande över ett område i vardagslivet till förmån för systemet (Habermas 1987). Den sociala aspekten av kontakten med brevbäraren har minskat och istället övergått till en mer saklig, att leverera breven till brevlådan. De kan fortfarande betala räkningar genom att lägga dem i ett kuvert och stoppa på lådan, så den sakliga servicen finns där; de har däremot inte

längre möjligheten att göra det gentemot en person de känner som sitter mitt emot vid köksbordet. Pensionen kommer men de får den inte av brevbäraren över en kopp kaffe utan insatta på ett konto eller en hemskickad avi som de får gå till ett ombud för att lösa in. Det som förut var en social situation har blivit ett sakligt ärende, systemets rationalitet har ersatt livsvärldens i detta avseende. Funktionen som räkningarna eller pensionerna över köksbordet fyllde är mer än bara den faktiska servicen. Inger säger: *"och man blev ju bekant med de som åker [brevbäraren], så det är ju en trygghet kan man säga"*. Margareta beskriver relationen till brevbäraren som att *"han var social och man pratade lite såhär"* och pekar menande mot hur vi sitter och pratar över köksbordet. Att brevbäraren idag *"bara har lite frimärken"* gör att det inte riktigt finns någon större mening med att ha samma kontakt med brevbäraren som man hade tidigare. Socialt kapital byggs upp och upprätthålls i ömsesidiga sociala relationer mellan människor; det bidrar till kollektivets bästa och är viktigt för att demokratin i samhället ska fungera väl (Putnam 2000). Mötet med brevbäraren eller banktjänstemannen förlorar personlig och social karaktär till förmån för en mer professionell karaktär. Med färre sociala situationer minskar möjligheterna att upprätthålla det sociala kapitalet vilket medför negativa konsekvenser för den samhälleliga utvecklingen. Den kommunikativa rationaliteten är en del av den process som det sociala kapitalet bygger på och de olika begreppen syftar båda till att lyfta det viktiga i de sociala relationerna. Förändringen som skett med lantbrevbäringen har inneburit mindre kontakt med brevbäraren för informanterna. Förändringarna har varit både praktiska, exempelvis att de inte längre kan ta ut kontanter hos brevbäraren., men de har också en annan dimension. Att de speciellt lyft den sociala kontakten och att kunna dricka kaffe med brevbäraren vid köksbordet visar att den soci-

ala kontakten med brevbäraren spelar en stor roll för hur de upplever förändringen av servicen.

3.3 En "våldigt bra kille"

I Ramsberg finns det en affär, Eriks livs. I den lilla butiken finns dagligvaror men den fungerar också som ombud för Svenska spel och Apoteket. Den har öppet två timmar om dagen och drivs av ägarna med hjälp av ägarens mor och andra som ställer upp frivilligt. Butiken kom på tal i samtliga intervjuer och de flesta informanter tillskrev den en stor betydelse för bygden. Den ses som något av det sista hoppet för att det ska finnas lokal service i Ramsberg. Inger säger om butiken: *"Vi har ju vår lilla affär, det är sista livlinan som finns kvar. Mellan fem och sju vardagar, tio till tolv helgdagar och det är enbart på privatinitiativ. De jobbar heltid, så de gör det på övertid så att säga"*. Affären är inte den verksamhet som ägarna lever av, de har båda andra jobb på annan ort där de är om dagarna. Det blir tydligt för mig att verksamheten inte främst ses av mina informanter som en verksamhet för ekonomins skull. Det framgår även hos mina informanter att butiken har ett stort uppsving på sommaren när fritidsboende och turister kommer till Ramsberg. Fritidsboendet är inte helt okomplicerat men utgör en resurs för landsbygden, då bygden lever upp i större utsträckning än det syns i statistiken på grund av dagens folkräkning (Müller 2008). När jag frågar om affärens framtid lyfter informanterna snarare personerna bakom affären än affären i sig:

Det är svårt att säga om det, men han försöker ju. Han jobbar själv på Spendrups och hon i kopparbergshallen. Det är svårt att säga, men han kämpar på, det gör han verkligen.

- Margareta

Margareta är även med och hjälper till i butiken ibland. Hon berättar att butiken inte har råd att ha anställda som arbetar utan att hon och

ägarens mor hjälper till. En annan informant lyfter vikten av moderns intresse och ork för affärens överlevnad; hon bor en trappa upp i det hus som är affär och tar emot varor under dagarna när ägarna arbetar på annan ort. Modern har tidigare arbetat med affär och jag får intrycket av att hon trivs väldigt bra med det, det finns dock en ovisshet i hur länge hon kommer att orka och vad som händer med affären då. Butiken är förutom en av de sista utposterna för service i Ramsberg också en gräns där systemets och livsvärldens rationaliteter möts (Habermas 1987). Att butiken kan finnas kvar är för att den drivs utifrån livsvärldens sätt att tänka och kommunicera. Med systemets rationalitet, att det är pengar eller makt som är sättet att koordinera handling på, skulle de inte vara i butiken. De är inte där och hjälper till för att de får betalt utan för att de i den sociala relationen framstår som det rätta; de vill hjälpa till och de vill att det ska finnas en butik i Ramsberg. Ekonomin gör sig dock påmind genom att marknaden sätter press på verksamheten på olika sätt. Ekonomins ökade betydelse för verksamhetens överlevnad visar hur systemets rationalitet breder ut sig i allt fler delar av samhället (Habermas 1987). Butiken kämpar med lönsamheten trots att de säljer varor som de som bor runtomkring behöver. Konkurrensen och dragkampen om det lägsta priset och det största utbudet som kommer ur marknads expansion, tappar inte oddsen till fördel för den lilla butiken. Att butikens framtid ska avgöras efter dess möjlighet att gå runt ekonomiskt är något av en självklarhet för de flesta i dagens samhälle. Resonemanget kring utbud och priser visar också på hur systemets rationalitet, där pengar och nytto-maximering, har fått större inflytande över vardagen på bekostnad av den kommunikativa rationaliteten. Utifrån den kommunikativa rationaliteten lyfts istället vikten av den personliga, sociala, kontakten i mötet i butiken. Ett annat sätt som systemet påverkar livsvärlden är genom lagstiftning om dagligvaruförsörjning. För de som inte själva kan

ta sig till butiken och handla kör butiken ut matvaror till för en mindre ersättning. Från politiskt håll, med makt som koordinerande medium, har man beslutat om att instifta ett hemsändningsbidrag där man försöker koordinera andras handlingar med pengar. Butiken kör ut mat till äldre runt omkring och bidragen ger butiken en bättre möjlighet att klara sig ekonomiskt. Det är dock tydligt för mig att butiken för informanterna står för andra värden än de ekonomiska och att det inte är den ekonomiska ersättningen som är främsta orsaken till att butiken levererar mat till äldre runtomkring samhället; Margareta berättar om hur det kan gå till med utkörningarna:

Ja man ringer in en nota och så kommer han upp med det och tar betalt, och ibland har de inte pengar och då tar han kortet med sig och slår in på kortdragaren i butiken och kommer tillbaka. Så ibland tar han dubbla vändor. Det är ju verkligen service kan man säga.

- Margareta

Personen, inte den sakliga positionen som butiksägare, löser problemet och bidrar till den goda servicen som Margareta lyfter. När informanterna berättar om butiken är det den personliga relationen mellan ägaren och de som bor uti i stugorna eller kommer in till butiken. När servicen utifrån systemet sviktar finns och en tilltro till de personliga relationerna utifrån livsvärldens rationalitet. Roland berättar här om hur affären och personen bakom affären på olika sätt kompenserar för när lantbrevbärarna slutade hantera kontanter:

Om du går in i affären här kan du plocka ut kontanter om du har med dig ett kort med pengar på, det är inga problem. Så de har ersatt posten kan man säga. Så är du tillräckligt rörlig så du kan ta dig till affären så är det inga problem. Jag gissar att han kan ordna det på något sätt även ute i stugorna, det tror jag, han är väldigt bra den killen som driver affären.

- Roland

Personen bakom butiken kan hjälpa dig med kontanter när Posten rationaliserat bort kontanthantering. Butiksägaren är inte skyldig att låta kunder ta ut pengar men det framstår som en självklarhet att buti-

ken, och personen bakom, hjälper till med allt den kan. Inom livsvärlden är det de sociala sammanhangen som är de viktiga. Att hjälpa till och bidra med den service som man kan är något som tillhör livsvärldens rationalitet och inte systemets. Den möjlighet som livsvärlden har att påverka systemet genom solidariska impulser, som Habermas menar behöver förekomma, blir synlig i affärens sätt att fungera (1987) . Att vara en "våldigt bra kille" spelar ingen roll i systemets sakliga, anonyma relationer men är väldigt viktigt i livsvärlden. Med systemets målrationalitet hade det enbart varit en ekonomisk ersättning som skulle kunna motivera detta.

Det är svårt att förklara butikens överlevnad med systemrationella förklaringar, butikens existens går däremot att förstå utifrån livsvärldens rationalitet. Informanternas berättelser om butiken gör det tydligt att anledningen till att det faktiskt finns en butik i Ramsberg idag inte främst är att de kan uppfylla livsmedelslagar och få lönsamhet i verksamheten även om dessa faktorer självklart påverkar. Det viktigaste för affärens överlevnad är om personerna, med de personliga relationerna i det sociala sammanhanget, kommer att finnas kvar och orka driva butiken vidare. Affären är den sista kommersiella servicen som finns kvar i Ramsberg idag. Mina informanter lyfter genomgående det personliga i större utsträckning än det praktiska värdet i butikens fortlevnad även om detta också framkommer. Butiken framstår som den tydligaste konfliktytan mellan systemet och livsvärlden i Ramsberg där solidariteten i livsvärlden möter målrationaliteten i systemet. För informanterna är den inte bara ett tecken för servicen som butiken bidrar med utan även en markering att livsvärlden inte helt ger vika för systemet. Trots osäkerheten kring butikens framtid finns ett hopp för både bygden och livsvärlden i butiken och den solidaritet som den bygger på.

4 Rationaliseringar

Stora förändringar har skett i var servicen finns tillgänglig och mycket av detta beror på hur samhället har förändrats. Marknaden har fått en allt viktigare roll i samhällets strävan efter att maximera nyttan för den offentliga kassan och optimera utförandet. Mycket av servicen har koncentrerats till centralorten vilket medfört att invånarna i Ramsberg idag är beroende av att kunna köra bil för att tillgodogöra sig servicen inne i Lindesberg. De upplever att servicen fungerar bra idag men viss oro finns för vad som skulle hända om de inte längre kan köra bil. Informanterna upplever inte alltid förändringarna som ett optimerande som innebär att livet blir enklare och effektivare. Ibland innebär det inte någon större förändring för informanterna och i värsta fall kan det till och med kan innebära en försämring.

4.1 "Det funkar så länge man kan köra bil"

När mina informanter berättar om vad som fanns förr i Ramsberg glimrar det till lite i deras ögon. Minnena är ibland lite diffusa kring vad som funnits under vilken tidsperiod eller exakt när butiker har lagt ner, bankkontor stängt och postkontoret flyttat eller bommat igen. De har dock desto tydligare minnen av det som har funnits. De berättar om dagligvaruaffärer i olika regier på olika platser i byn, ett apotek, en kiosk, en manufakturaffär, en skoaffär, ett gästgiveri "Gästis", bank-

kontor, en järnaffär, bensinmackar, postkontor, och kommunhus. Flera av mina informanter återkom till kommunhuset och att Ramsberg varit en egen kommun innan kommunsammanslagningen 1971². I olika grad kopplar de samman kommunsammanslagningen med förändringen av service, gemensamt är att de konstaterar att stora förändringar skedde kring den tiden. Vi pratar om postkontorets nedläggning och Niklas berättar om kommunsammanslagningen, jag frågar om han tror att det finns något samband och han svarar ”*Det kanske inte fanns något samband, men däremot försvann det mycket annan service i den vevan*”. I välfärdsstatens ökande ambitioner var kommunerna för små för att kunna tillgodose dessa. Kommuner gick samman i kommunförbund kring vissa frågor som i ett längre perspektiv ledde till storleksreformen 1952. Samverkan fortsatte att öka varpå det genomfördes ytterligare en reform där centralortsteorin fick stort inflytande. Samarbeta och sammanslagningar var frivilligt men när processen upplevdes för långsam tvingade staten fram sammanslagningar. Staten påverkade processen genom att styra uppkomsten av samarbeten och sammanslagningar direkt genom framtvungade sammanslagningar men även indirekt genom att styra villkoren för samarbeten och skapa incitament för dessa (Gossas 2006). Kommunerna var centrala i välfärdsstatens framväxt och den byråkratiska regleringen ökar i samband strävan efter att minska de risker som medborgarna dagligen ställs inför. Sammanslagningarna medförde en förskjutning från politikerna som personer som fattar beslut rörande personer till mer abstrakt allmännytta (Hansen 1998). Den ökade byråkratiseringen och fysiska förflyttningen medför ett undanträngande av livsvärldens kommunikativa rationalitet till förmån för systemets målrationaltet. Kommunsammanslagningen och centraliseringen till Lindesberg flyttade inte bara

² Då den gick samman med, Fellingsbro kommun och Frövi kommun, Linde kommun och Lindesberg stad och bildade Lindesbergs kommun

den fysiska servicen utan innebar även ett skifte där systemet får allt mer inflytande i livsvärlden.

Centraliseringens effekter återkommer hos informanterna när de berättar om Ramsberg förr och det blir tydligt för mig att det har varit mer liv och rörelse. Margareta som flyttat till Ramsberg från ett närliggande samhälle har jobbat på Vidars, en av dagligvarubutikerna som funnits i Ramsberg tidigare, och berättar om vad som fanns i affären:

Det fanns hästskor bland annat, spik, skruv, det fanns manufakturgrejer, det fanns allt, allt fanns. Folk åkte inte till stan... ville de ha en undertröja eller underkläder så handlande det, det fanns allt då, så det är lite skillnad.

- Margareta

Hon berättar också om hur hon betjänade kunderna över disk, räknade ihop på remsa och tog betalt. Informanterna berättar att de åker in till Lindesberg en eller ett par gånger i veckan för att handla mat eller utträtta andra ärenden. Om de glömmer något får de åka den halvtimmeslånga bilresan till Lindesberg och tillbaka igen eller vänta till nästa gång. Niklas, pendlar till sitt arbete inne i Lindesberg, handling och andra ärenden betyder därför ingen extra resa för honom i dagsläget. I olika former är bilåkandet en självklarhet för de boende i Ramsberg liksom i så många andra platser på landsbygden. Det har dock inte alltid varit så, Niklas berättar om att hans far inte skaffade körkort förrän i 50-årsåldern då han började arbeta i gruvan i Stråssa. Han minns tillbaka:

När jag växte upp arbetade i princip alla i byn eller grannbyn innan Meritor [tillverkning av fordonsdelar] etablerade i Lindesberg, då började några åka. Det var ju också i den vändan då många småindustrier la ner i Ramsberg. Då fanns det ju såg, möbelindustri, och andra träindustrier, mycket jordbruk också. Behovet av bil var ju inte jätte stort för all service fanns ju i närområdet.

- Niklas

När arbete och service fanns i Ramsberg behövde man inte åka in till Lindesberg i samma utsträckning och behovet av bil var i princip obefintligt. När service och jobb flyttade till staden blev bilen en självklarhet för människorna i Ramsberg.

En av mina informanter lyfter möjligheten till ett billigare och större boende i Ramsberg som en fördel gentemot att bo inne i Lindesberg men lyfter samtidigt att det blir kostnader i form av bilåkande istället. I slutet av intervjun med Roland pratar vi om Ramsbergs framtidsutsikter och han säger: *”Det beror ju på kostnaderna för kommunikationen, det är det som kommer att avgöra”*. Flera av informanterna är tydliga med att berätta att de trivs och vill bo kvar i Ramsberg. Att servicen inte finns lokalt i Ramsberg verkar praktiskt inte vara något större problem för mina informanter i dagsläget. Samtidigt finns det en oro för hur det ska bli om eller när bilåkandet inte längre är ett alternativ. Margareta säger: *”Jag tycker det funkar så länge man kan köra bil, om man kan komma till stan, det blir ju sämre om det blir så att man inte kan köra bil, nu är det ju inga problem tack vara den”*

4.2 Rationaliseringarnas mottagande

Rationaliseringar utförs för att effektivisera samhällets användning av resurser så att vi maximerar nyttan för de satsade medlen. Mycket av dessa rationaliseringar sker idag genom att marknaden får en ökad betydelse. Drivkrafterna bakom rationaliseringarna uppmärksammas sällan utan är underförstådda. Heed uppmärksammar detta i landsbygdsprogrammet och visar även på en förskjutning av ansvar från stat och marknad till de som bor på (2014). Staten och marknadens mer subtila sätt att påverka livsvärlden och externalisera kostnaderna till livsvärlden. Den valfrihet som ska medföra fördelarna av konkurrensen på marknaden verkar inte alltid få genomslag i Ramsberg.

Inger berättar om mobiltelefonin och situationen i Ramsberg, hon säger: *"Du måste ha Telia här för att det ska fungera, och alla har försökt pådyvla oss alla möjliga operatörer, men det fungerar inte"*. Att rationaliseringarna, eller utvidgandet av marknaden, inte alltid medför positiva effekter för invånarna i Ramsberg kommer även fram inom postområdet. Informanterna är inte säkra på när olika delar av postserVICEN förändrats men hos några återfanns en känsla av att det var relaterat till rationaliseringar. När jag frågar om när kontanthantering upphörde svarar Niklas: *"Jag vet inte, men det känns som det hänger ihop med att den gröna posten [Bring] kom"*. Han frågar mig om jag vet om det var någon avreglering då och fyller sedan i *"Vad ska det vara bra för, det känns ju idiotiskt att åka med två bilar"*. Rationaliseringarna och utvecklingen med flera operatörer på marknaden verkar snarare kunna upplevas som en irritation eller ett hot mot den service som finns idag. Intervjuerna pekar mot att det är viktigare att servicen fungerar för informanterna än att de har flera aktörer att välja på. Rationaliseringarna och processen bakom kan också påverka deras tro om hur servicesituationen kommer att utvecklas i framtiden:

Jag har svårt på sikt att tro att de kommer delas ut post varje dag, Den gröna posten, den tror jag inte kommer varje dag... den gula posten kommer ju varje dag men jag tvivlar på att det kommer hålla i sig så länge. De har säkert lönsamhetsproblem, för de blir ju säkert av med mycket i och med att det ska köras dubbla bilar.

- Niklas

Processuell rättvisa, att det gått rätt till, medför att individer lättare accepterar negativa förändringar. Detta är viktigt i kontakten med representanter för samhället som påverkar hur människor uppfattar att de kan lita på andra och samhället i stort (Rothstein 2011). Den negativa uppfattningen av förändringarna kan delvis förklaras med avsaknaden av upplevd processuell rättvisa och kontakt med beslutsfattare. Vad som uppfattas som rättvist avgörs i livsvärlden utifrån den kom-

munikativa rationaliteten och kan därför inte byggas i systemet (Habermas 1987). Utifrån systemets rationalitet sker förändringarna och det finns ingen möjlighet för Ramsbergsborna att ta del av beslutsprocessen. När de inte är inkluderade, förstår eller håller med om de förändringar som sker, oavsett om det gäller telefonoperatörer som inte fungerar, dubbla postbilar eller förflyttningen av tingsrätten påverkas deras bild av samhället och servicen. Istället för konkreta personer bakom besluten som påverkar informanterna är det abstrakta idéer om effektivitet och lönsamhet. Det ökade fysiska avståndet och mindre personliga kontakter ger invånarna färre chanser att skapa sig goda erfarenheter av samhällets representanter som då inte heller kan bidra till att lindra negativa effekter av förändringarna. Inger berättar om tingsrätten som tidigare fanns i Lindesberg: *"Den har flyttat till Örebro, och då är det ju vi som får åka istället"*. Förändringen skulle kunna förstås som en förflyttning av kostnaderna för servicetillgängligheten från den offentliga kassan till den privata. Samhället i stort sparar in på de administrativa kostnaderna av att omorganisera och istället har kostnader uppstått för de som nu fått längre till tingsrätten. Det är ett tecken på systemets externalisering av kostnader och kan leda till en frustration i krocken mellan systemets och livsvärldens rationalitet.

Man säger ju att det kostar, men ingenting får ju kosta på landet, här ska man producera, men man får inte kosta någonting. Så drar man in för att rationalisera hela vägen, centralisera och rationalisera... Det är ju bara pengarna som bestämmer.

- Inger

Livsvärlden fungerar utifrån sociala relationer och det finns ett problem i att ha sociala relationer till ett abstrakt system som styrs med pengar. Det har skett en förändring från en välfärdsstat till en konkurrensstat i samband med en förändrad syn på välfärden och ett större fokus på ekonomiska aspekter i ett internationellt sammanhang (Kåks

& Westholm 2006). Statens inflytande minskar och förändras till att inkludera och samordna marknaden som får allt större inflytande. I förskjutningen, eller omförhandlingen mellan subsystemen stat och marknad uppstår nya konfliktytor mellan systemet och livsvärlden (Habermas 1987). De som lever i välfärdsstaten Sverige är ganska vana vid statens påverkan av livsvärlden men marknadens ökade inflytande innebär att nya konfliktytor utkristalliseras. Att Inger uttrycker en frustration över att det är pengar som bestämmer och att man inte få kosta på landet kan förstås utifrån aspekten av de nya konfliktytorna. Försöken att förbättra medborgarnas tillvaro utifrån systemets rationalitet riskerar att verka negativt så länge det sker på bekostnad av livsvärlden. Den konkurrens som är tänkt att bidra till att servicen blir utförd på ett effektivare sätt upplevs snarare bidra med nya hot och konfliktytor än de förbättringar som de är menade att bidra med.

5 Den tekniska utvecklingen

Den tekniska utvecklingen går allt snabbare i vårt samhälle och framförallt har internet kommit att förändra vardagen både i staden och på landsbygden. Internet är nu en viktig del av samhällets olika servicefunktioner, internethandeln ökar, allt fler sköter sin ekonomi via internetbanken och en del service görs det pilottest på för att kunna utföras på videolänk via internet.

5.1 Möjlighet eller press

Hos några av mina informanter finns en skepsis mot ny teknik; de menar att de gamla hederliga sätten fortfarande fungerar utmärkt. Några av mina informanter sköter sina räkningar via internet och andra betalar dem på det ”gamla hederliga” viset och är inte så intresserade av att sätta sig in i hur internetbanken fungerar. Jan säger: *”Det fungerar jättrigt bra! Det kommer en räkning och jag fyller i en betalorder till banken... det fungerar väldigt bra för mig, för jag har ingen dator och jag ska ingen ha!”*. Andra sköter sina räkningar via internetbank och tycker det är väldigt smidigt. Jag ser ett mönster bland mina informanter där de yngre i större utsträckning använder sig av datorer och internetbanken. Att det är en skillnad bland informanterna återspeglar också de generella mönster som Berner uppmärksammat om internetanvändning bland äldre (2014). Tekniken påverkar de so-

ciala relationerna genom att påverka vår kontakt med varandra och de allmänna förutsättningarna för servicen.

När regeringen beslutade att avveckla kassaservice är det med bakgrund av att beteendet för de flesta medborgare i samhället redan ändrats³. En liknande situation blir tydligare när Niklas, som har anslutit till fibernätet, berättar om hur beslutet fattades:

Vi var väldigt så här fram och tillbaka. För det funkar ju bra med vanliga telefonkabeln också, det har ju fyllt behovet hittills egentligen. En stor anledning är väl att man är skeptisk till hur länge de kommer sköta om den gamla kabeln nu när det finns fiber...

- Niklas

Utbyggnationen av fibernätet verkar inte bara medföra möjligheter utan också en oro för att de system som idag finns skall sluta fungera. Det finns olika motiv till att hänga med i den tekniska utvecklingen. För vissa innebär anslutningen till fibernätet en snabbare och säkrare uppkoppling och är något som skulle underlätta deras vardag. Andra ser det som en kostnad som inte skulle medföra några större fördelar. Det finns en skillnad mellan att ansluta till en ny teknik för att man ser chansen att få del av den nya teknikens fördelar och att ansluta för att inte bli avskuren när de gamla systemen slutar underhållas. Niklas fall är ett exempel på en oro för framtida förändringar men besluten kan också påverkas av förändringar som redan skett.

Det var väl för att det var enklare, för annars var man tvungen att vara inne i stan före klockan ett för att få ut pengar. Men nu kan man ta ut när man vill, på helger och sådär. Så de rekommenderade nog det på banken att vi skulle skaffa bankomat kort.

- Margareta

När Margareta valde att skaffa ett bankomat kort innebar det att kontantuttaget blev smidigare; hon måste fortfarande åka in till Lindesberg men kan nu ta ut pengar på kvällar och helger och är inte längre

³ Mer om detta i kapitel 3.2

beroende av bankkontorets öppettider. Öppettiderna är något som bör uppmärksammas då bankens förändrade tider också verkar ha spelat in på beslutet. När förändringen av öppettiderna redan skett, då är det smidigare att ha ett bankomat kort. Liksom med Niklas uppkoppling till fibernätet är anledningen bakom beslutet intressant. När en teknik etablerat sig så mycket i samhället att det blir omöjligt att undvika den ansluter även de som inte redan gjort det, trots detta finns det de som fortfarande vägrar att ansluta sig (Mante-Meijer & Loos 2011). Jans skepsis mot att tvingas in i internetanvändandet liksom Niklas fiberanslutning och Margaretas bankkort kan förstås utifrån samhällets förändring och deras förhållningssätt till den. Den strukturella förändringen påverkas av vad människor gör, ju fler som ansluter till fibernätet och då inte längre använder sig av kopparnätet för internet, desto mindre motiverat är det ur samhällsekonomisk synpunkt att fortsätta att underhålla den. När allt färre använder sig av kontanter som främsta betalningsmedel och allt fler tar ut de pengar de behöver i bankomat eller butik istället för på bankkontor blir det mindre motiverat är det att hålla bankkontoren öppna för den typen av service. Detta kan komma att bli en självuppfyllande profetia där servicen förändras snabbare på grund av att man tror att den ska förändras snabbt. De sista anhängarna av de tidigare sätten att göra saker på är de som upplever den snabbaste förändringen och det är också där den sker mest efter påtryckningar utifrån. När förändringen kommer som påtryckningar från ett abstrakt system och inte involverar en kommunikativ rationalitet som strävar efter samförstånd blir förändringen ett hot mot livsvärlden (Habermas 1987). När den väl är etablerad som standard blir det ett tryck utifrån som motiveras med monetära argument eller kommer följer som ett resultat av politisk makt. Det är inte förändringen i sig som är det oroande utan att förändringen inte kommer som

ett resultat av en dialog där man strävar efter samförstånd utan påtvingas utifrån vilket påverkar hur tekniken tas emot.

Den nya tekniken har potential att underlätta medborgarnas kontakt med servicen då den kan överbrygga långa avstånd. Denna potential har flera offentliga servicegivare försökt dra nytta av genom internet och telefonbaserad service. En digital klyfta för utsatta grupper, där bland annat äldre ingår och brist på personlig kontakt som efterfrågas uppmärksammas av Brandt och Westholm (2006). De menar att det finns en risk för en tillgänglighetsklyfta när de som inte kan utnyttja de nya tekniska lösningarna blir hänvisade till ett allt glesare lokalt nätverk av service. Den demografiska utvecklingen på landsbygden pekar mot att befolkningen blir allt äldre vilket också påverkar hur förändringarna tas emot. Många äldre riskerar att i högre grad börja använda internet som följd av tvingande push-faktorer än lockande pull-faktorer samtidigt som servicen ansikte mot ansikte långsamt ersätts av virtuella alternativ (Berner 2014). Fibernätet har nyligen byggts ut i Ramsberg och de flesta av mina informanter har inte känt något behov av att ansluta till det då de tycker att den internetanslutning de har är tillräckligt. De tror dock att yngre som bor i bygden har andra vanor och därför har behov av en snabbare uppkoppling. Niklas berättar om internethandeln:

Det är nog en generationsfråga. Mina grabbar handlar ju nästan bara på nätet. Jag har inte börjat än mer än någon enstaka grej kanske, men det verkar ju som att utvecklingen går åt det hållet.

- Niklas

Att ålder spelar in på internetanvändandet blir tydligt. Den nya tekniken har stort potential. Samtidigt kan potentialen att underlätta kontakten med servicen för boende på landsbygden men den kan överskuggas av om de tvingas in i den nya tekniken snarare än att ansluta till den som en möjlighet. Denna problematik blir ställd på sin spets på

landsbygden där befolkningen blir äldre och avstånden till servicen längre när fler äldre riskerar att känna sig tvingade att använda ny teknik. Alla informanter har tillgång till någon form av internetuppkoppling och majoriteten använder internet på ett eller annat sätt. De som använder internet har beskrivit det som en möjlighet. Efter en kurs med PRO och en del support av barn och barnbarn har Margareta börjat använda internet, hon berättar om sitt internetanvändande:

Titta på nyheter, vi kan ju följa alla tidningar om vi vill. Maila, det kan vi ju göra, och titta på annonser, och födelsedagar, och sådana här spel. Så jag tycker det är rätt så kul ändå, nu när man har lärt sig lite.

- Margareta

Den potential som finns i den tekniska utvecklingen kommer till sin rätt då den upplevs som en möjlighet utifrån det egna intresset. Upplevelsen av ett tvång från ett abstrakt system som gör den tidigare servicen så kostsam eller otillgänglig att det tvingar fram en övergång innebär ett hot mot livsvärldens rationalitet. Hur den nya tekniken för andra servicelösningar förhåller sig till detta är avgörande för att de ska tas väl emot och uppnå sin fulla potential.

6 Slutord

Denna uppsats visar hur de boende på landsbygden upplevt serviceförändringen och hur den har påverkat tillgängligheten till service och deras sociala relationer. Genomgående är det förlusten av den personliga aspekten som kommer fram när mina informanter berättar om förändringarna. Servicen kunde inkludera ett socialt sammanhang där relationen med brevbäraren eller banktjänstemännen innebar en personlig situation utöver den professionella. Servicen har omlokaliserats och förändrats utifrån systemets rationalitet där politiska beslut och marknadsprinciper förändrat utförandet av servicen. Förr inkluderade servicen ett personligt element där den kommunikativa rationaliteten kunde verka och reproduceras. Idag är kontakten med servicen i större utsträckning professionell och möjligheten för livsvärldens rationalitet att fungera i samband med det har minskat. När servicen var lokal i Ramsberg kunde de ha relationer med de som utförde servicen utöver de sammanhang som servicen utfördes i, den möjligheten finns inte i samma utsträckning längre.

Förändringen har medfört ett ökat bilberoende för de som bor i Ramsberg. De trivs och vill bo kvar i Ramsberg men det finns en oro inför vad som skulle hända om de inte längre kan köra bil in till centralorten för att tillgodogöra sig servicen. Internet och andra tekniska lösningar får allt mer utrymme i serviceutförandet i takt med att av-

stånden ökar och de personliga mötena i servicen blir färre. De nya tekniska servicelösningar har tagits emot olika beroende på om de knyts till rädsla för att de gamla sätten inte längre skall underhållas eller om de mottas som en möjlighet för att förenkla vardagslivet.

Servicen fungerar idag men de upplever samtidigt att den har försämrats under deras livstid. Förändringen har inneburit en centralisering av servicefunktioner till centralorten och många beslut har fattats långt ifrån Ramsbergsborna. Det har skett utifrån abstrakta idéer som effektivitet och lönsamhet som fungerar utan att ta hänsyn till hur de uppfattas i det sociala sammanhang där förändringarna får betydelse. Det sker även en förskjutning inom systemet mellan staten och marknaden där marknaden får allt större inflytande vilket ger upphov till nya konfliktytor med livsvärlden. Informanterna lyfter affären utifrån personerna bakom affären snarare än de ekonomiska förutsättningarna. Affärens existens beror på personerna bakom den och de sociala relationerna kring dem. Den ett tydligt exempel på där det kommunikativa handlandet praktiseras och är även ett sammanhang där det har möjlighet att påverka systemets rationalitet. Det går inte att förstå affärens existens utifrån ett systemrationellt tänkande utan de sociala relationerna. Eftersom servicen är till för medborgarna är det viktigt att ta deras upplevelser av servicen i beaktning och en större förståelse kan påverka utformningen av den framtida servicen. Det visar på vikten av att undersöka serviceförändringen ur flera olika perspektiv samt varför denna typ av studie, som visar på den sociala interaktionens betydelse, är viktiga att genomföra. Hur hänsynen till människors livsvärld påverkar upplevelsen av förändringar kring dem skulle vara intressant ämne för vidare forskning.

Källor och litteratur

- Berner, Jessica. 2014. *Psychosocial, socio-demographic and health determinants in information communication technology use by older-adults*. Diss. Blekinge Institute of Technology, department of health.
- Brandt, Daniel & Westholm, Erik. 2006. *Statens nya geografi*. Ansvarskommittén, Stockholm
- Mante-Meijer, Enid & Loos, Eugène. 2011. Innovation and the Role of Push and Pull. I, *New Media and User Empowerment*. Pierson et. al. (red.). Peter Lang publishing group, Frankfurt am Main
- Glesbygdverket 2007. *Fakta - om Sveriges gles och*
der. <http://www.tillvaxtanalys.se/download/18.56ef093c139bf3ef890295b/1349863632507/fickfakta-om-gles-och-landsbygder-2007-07.pdf> (Hämtad 2015-05-28)
- Gossas, Markus. 2006. *Kommunal samverkan och statlig nätverksstyrning*. Diss. Institutet för Framtidsstudier, Stockholm.
- Hansen, Kjell. 1998. *Välfärdens motsträviga utkant: Lokal praktik och statlig styrning i efterkrigstidens nordsvenska inland*. Historiska Media, Lund.
- Heed, Josefin. 2014 *För sig själva tillsammans: en kritisk diskursanalys av Sveriges landsbygdsprogram 2007-2013*. Grundnivå, GIN, G1F, G2F eller GXX (G2F). Uppsala: SLU, Institutionen för stad och land.
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend. 2014. *Den kvalitativa forskningsintervjun – tredje upplagan*. Studentlitteratur AB, Lund.
- Kåks, Helena & Westholm, Erik. 2006. *När långt borta blir nära: om rörlighet och lokalsamhällets framtid*. Gidlunds, Stockholm.

- Müller, Dieter. 2008. "Fritidsboende – slumrande resurs för landsbygds-kommuner". i Johansson, Birgitta (red.). *Ska hela Sverige leva?* Formas, Stockholm.
- Habermas, Jürgen. 1987. *The theory of communicative action: Vol. 2. Life-world and System: a critique on of functionalist reasoning*. Polity, Cambridge.
- Landsbygdsprogrammet 2012. *Landsbygdsprogram för Sverige 2007-2013: version Mars 2012*. Regeringskansliet, Landsbygdsdepartementet. Stockholm
- Proposition 2006/07:55. *Statens ansvar för vissa betaltjänster*. Stockholm: Näringslivsdepartementet
- Putnam, Robert, D. 2000. *Bowling alone: The collapse and Revival of American Community*. Simon & Schuster Paperback, New York.
- Rothstein, Bo. 2011 *Quality of Government: Corruption, Social trust, and Inequality in International Perspective*. The University of Chicago Press, Chicago and London
- SCB. 2010. *Folkmängd i tätort och småort per kommun 2010*. http://www.scb.se/statistik/MI/MI0810/2005A01x/MI0810_2005A01x_SM_MI38SM0703.pdf (Hämtad 2015-05-15)
- SOU 2015:35. *Service i glesbygd. Betänkande av utredningen service i glesbygd*. Fritze, Stockholm