

# Lobbying, konsensus och egenintresse

Användarrepresentanternas upplevelser av standardiseringsprocessen

John Magnus Roos, Jakob Wenzer & Ulrika Holmberg

# CFK-RAPPORT

# 2012:01



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
HANDELSHÖGSKOLAN

Centrum för konsumtionsvetenskap  
Handelshögskolan vid Göteborgs universitet  
Box 606  
405 30 Göteborg

e-post: [cfk@cfk.gu.se](mailto:cfk@cfk.gu.se)  
[www.cfk.gu.se](http://www.cfk.gu.se)

ISSN 1653-7491

# Lobbying, konsensus och egenintresse

Användarrepresentanters upplevelser av  
standardiseringsprocessen

John Magnus Roos, Jakob Wenzer & Ulrika Holmberg

CFK-rapport 2012:01

Centrum för konsumtionsvetenskap, CFK  
Handelshögskolan vid Göteborgs universitet



## Förord

Denna rapport presenterar resultaten av ett uppdrag som Centrum för konsumtionsvetenskap, CFK, fått av Standardiseringens Konsument- och Arbetstagaråd, SKA-rådet (tidigare SSR Konsumentråd). Projektledare för uppdraget är Helene Edmark, sekreterare i SKA-rådet.

Syftet med uppdraget är att redovisa och analysera hinder och framgångsfaktorer för ett effektivt användarinflytande inom standardiseringen.

Vi vill rikta ett särskilt tack till ledamöterna i SKA-rådet för engagemang och hjälpsamhet under hela uppdragstiden, från planeringen av undersökningen till feedback på rapportskrivandet. Vi vill även tacka Suzanne Roos som assisterat oss i arbetet med att genomföra enkätundersökningarna.

Göteborg, 15 oktober 2012

*John Magnus Roos, Jakob Wenzler och Ulrika Holmberg*

Centrum för konsumtionsvetenskap, CFK  
Handelshögskolan vid Göteborgs universitet

## Sammanfattning

Föreliggande rapport presenterar resultatet av en undersökning om slutanvändarrepresentanters deltagande i standardiseringsprocesser på svensk och internationell nivå. Syftet är att redovisa och analysera hinder och framgångsfaktorer för ett effektivt användarinflytande inom standardiseringen. Materialet består av två delar. En inledande kvalitativ intervjustudie med elva representanter för konsumenter, arbetstagare och hållbarhetsintresse. Intervjustudien har följts upp med en kvantitativ webbenkät med frågor baserade på de teman som framkommit som speciellt viktiga under intervjuerna. Webbenkäten hade en svarsfrekvens på 69 procent och besvarades av 56 användarrepresentanter.

Standardiseringsprocessen delas analytiskt upp i två nivåer; den *formella processen* och den *informella processen*. Den formella processen karakteriseras av omfattande möten och arbete med text. Den informella processen rör interaktioner mellan olika aktörer vid sidan av de formella mötena. Ett lyckosamt standardiseringsarbete kan bero på framgångar i den formella processen och/eller framgångar i den informella processen. Beträffande framgångar i den formella processen så handlar det mycket om att påverka då de olika aktörerna resonerar sig fram till konsensus. För att lyckas med detta är det nödvändigt att kommunicera klart, tydligt och tillförlitligt samt att med omsorg ”välja sina strider”. Pedagogik, teknisk standardiseringsengelska, sakkunskap, auktoritet och samarbetsförmåga är kompetenser som lyfts fram som särskilt betydelsefulla i den formella processen. Beträffande framgångar i den informella processen så handlar det om att nätverka och lobba utanför mötesrummet. Framgångar i den informella processen hänger samman med hur länge och hur mycket representanten har deltagit samt graden av acceptans och intresse bland övriga deltagare för representantens ståndpunkter.

Vi har funnit att det finns hinder och framgångsfaktorer relaterade till två olika nivåer; en *konkret nivå* som motsvarar vad representanterna själva kan åtgärda och en *strukturell nivå* som visar sig i form av sådant som ligger utanför representanternas räckvidd.

*Hinder* för inflytande visar sig på den konkreta nivån som brist på slagkraft vad beträffar folk, underlag och förmågor, som brist på uppbackning hemifrån, samt som brist på tid till förarbete. Som strukturella hinder för inflytande visar sig processens utdragna längd samt verksamhet inom andra nätverk, alltså utom synhåll för de individuella representanterna.

*Framgångsfaktorer* för inflytande på en strukturell nivå föreslås i materialet vara att utbilda representanterna vidare samt att skapa medvetenhet hos representanterna om hur standardiseringens olika nivåer relaterar till varandra inom och utanför de specifika processer representanten är inblandad i. På den konkreta nivån förordas förmågan att skapa allianser, att utbilda sig och förmågan att skapa ett formrelevant underlag för det egna arbetet i processen. För framgångsrikt standardiseringsarbete upplever representanterna att det krävs fler användarrepresentanter, bättre kvalitet hos befintliga användarrepresentanter, ett ökat samhällsengagemang i standardiseringsarbete och fler experter som stöttar användarrepresentanterna, framförallt mot de globala företagen.

Avslutningsvis föreslås några vidareutvecklingar av de frågeställningar som behandlats i denna rapport. Strukturella hinder för deltagande skulle kunna jämföras med belagda sådana strukturer i ett vidare arbete med en makroanalytisk ansats. Själva kartläggandet av sådana strukturer är en annan möjlighet. Fördjupande av intervjumaterialet inom och mellan de respektive deltagargrupperna kunde ge en fingervisning mot vilka motstrategier som skulle kunna vidtas från representanternas perspektiv. Det skulle även kunna visa på nya möjligheter för samarbetsformer mellan de olika grupperna som är involverade i det svenska standardiseringsarbetet.

## Summary

### Lobbying, consensus and vested interests. Perception of user representatives concerning the standardisation process

This report presents the results of a survey of representative end-user participation in standardisation processes at the Swedish and international level. The purpose is to report on and analyse obstacles and success factors in achieving effective user influence within standardisation. The material in this respect consists of two parts. An introductory qualitative study based on interviews with eleven representatives for consumers, employees and sustainability interests. The study based on interviews has been followed up by a quantitative online questionnaire with questions based on the subjects that emerged as particularly significant during the interviews. The online questionnaire had a response rate of 69 per cent and was answered by 56 user representatives.

The standardisation process is divided, from an analytical viewpoint, into two levels; the *formal process* and the *informal process*. The formal process is characterised by extensive meetings and work on text. The informal process relates to interactions between different stakeholders alongside the formal meetings. Successfully accomplished standardisation work may well depend on success in the formal process and/or in the informal process. Success in the formal process largely involves exercising influence in the process whereby the different stakeholders arrive at a consensus through discussion. In order to succeed here, it is necessary to communicate clearly and authoritatively and to carefully consider where 'to stand one's ground'. Pedagogical skills, knowledge of technical English used in standardisation, expertise, authority and teamwork are all competencies that are highlighted as being particularly important in the formal process. As regards success in the informal process, this involves networking and lobbying outside the meeting room. Successes achieved in the informal process are closely linked to the length and level of the representative's participation as well as the level of acceptance and interest amongst other participants in the representative's viewpoints.

We have found that there are both obstacles and success factors relating to two different levels; a *concrete level* which corresponds to what the representatives themselves can attend to and a *structural level* which is manifest in factors that lie beyond the reach of the representatives.



*Obstacles* to influence are shown, at the concrete level, in terms of lack of persuasive impact relating to people, supporting data and capabilities, the lack of backup from home as well as lack of time available for the preliminary work. Structural obstacles to influence take the form of the drawn-out process length as well as activities within other networks, that is to say out of sight of - and beyond the reach of - the individual representatives.

*Success factors* for exerting influence at a structural level, according to the material, include further training of the representatives as well as creating awareness amongst the representatives of how the different levels of standardisation relate to one another, inside and outside the specific processes that the representative is involved in. At the concrete level, the ability to create alliances, to develop skills and the capacity to create a relevant basis for the individual's own work in this process are recommended. For successful standardisation work, there is a perception among representatives that there is a need for more user representatives, better quality amongst the existing user representatives, an increased involvement from the wider community in the standardisation work and more experts who support the user representatives, above all in dealings with global companies.

By way of conclusion, there is a recommendation for further work on those issues handled in this report. Structural obstacles to participation could be compared with those structures of which evidence already exists in further work incorporating a macro analytical approach. The mapping of such structures is another possibility. More detailed analysis of the interview material, both within and between the respective participating groups, may indicate those counter strategies that could be adopted from the point of view of the representatives. It could also indicate new opportunities for forms of collaboration between the different groups involved in the Swedish standardisation work.

## Innehållsförteckning

1. Bakgrund och syfte .....	10
2. Metod .....	11
Kvalitativa intervjuer .....	11
Kvantitativ webbenkät .....	12
Olika användarorganisationer .....	13
Sveriges Konsumenter.....	13
Konsumentverket.....	14
Funktionshinderintresset.....	14
Organisationer som företräder arbetstagare.....	15
3. Vad kännetecknar representanter för svenska slutanvändare .....	16
Ålder, kön och utbildning.....	16
Personlighetsdrag.....	18
Hur länge har de varit representanter? .....	19
Avlönat eller ideellt arbete? .....	19
Vem och vad representerar de olika företrädarna?.....	20
Var deltar de olika företrädarna, i Sverige eller internationellt?.....	22
4. Standardiseringsprocessens formella gång .....	24
Förberedelser .....	25
Det fysiska mötet .....	28
Utfallet .....	33
5. Den informella processen.....	36
Nationella intressen i det internationella arbetet.....	36
Europa kontra Världen .....	38
Konsulter med expertkunskap inom standardiseringsområdet.....	39
The Big Players.....	41

Den informella gången.....	45
6. En komparativ analys av svenska och internationella erfarenheter.....	47
Beaktande av slutanvändare .....	47
Engagemang från slutanvändare i Sverige och internationellt.....	49
Engagemang från (svenska) myndigheter i Sverige och internationellt .....	51
Engagemang från svenskt näringsliv i Sverige och internationellt.....	52
Lobbying i Sverige och internationellt.....	54
Konsensus i Sverige och internationellt .....	56
7. Hur känns det att företräda slutanvändarna?.....	60
Olika känslor för olika representanter .....	60
Glädje.....	61
Ambivalens.....	61
Förvåning .....	62
Uppgivenhet, avsky och ilska.....	62
8. Framtida önskade prioriteringar i standardiseringsarbetet.....	64
Rekrytera fler användarrepresentanter.....	64
Förbättra kvaliteten hos befintliga representanter.....	66
Köpa extern expertkunskap .....	68
Öka intresset och engagemanget från samhället/allmänheten .....	69
9. Hinder och framgångsfaktorer i intervjumaterialet.....	72
10. Slutsatser – slutanvändares inflytande i standardiseringen .....	76
Hinder för inflytande: Den konkreta nivån .....	78
Hinder för inflytande: Den strukturella nivån.....	79
Framgångsfaktorer för inflytande: den konkreta nivån .....	79
Framgångsfaktorer för inflytande: den strukturella nivån .....	80
Begränsningar i studien och förslag på vidare forskning.....	80
Referenser .....	82

## 1. Bakgrund och syfte

Standardiseringens Konsument- och Arbetstagarråd, SKA-rådet, syftar till att främja användarnas inflytande i det tekniska standardiseringsarbetet. SKA-rådet har regeringens uppdrag att främja användarinflytande från ideella organisationer. I uppgifterna ingår att öka medvetenheten om användarfrågornas betydelse, att stärka användarnas medverkan i olika standardiseringsprojekt, nationellt och internationellt, att följa och utvärdera standardiseringsprojekt som är av särskilt intresse för användarna och att delta i internationellt samarbete. Regeringen avsätter en del av medlen för standardiseringsarbetet till SKA-rådet för att stödja användarna med ekonomiska bidrag, utbildning och information.

Som ett led i SKA-rådets pågående arbete med effektivisering av verksamheten i syfte att bidra till ett ökat användarinflytande har Centrum för konsumtionsvetenskap, CFK, vid Handelshögskolan, Göteborgs universitet fått i uppdrag att undersöka hinder och framgångsfaktorer för ett effektivt användarinflytande inom standardiseringen. Härefter ingår att lyfta fram vilka kompetenser som är särskilt viktiga för att göra skillnad i de tekniska kommittéerna.

## 2. Metod

Undersökningen i sig består av två delar. Den första delen är en kvalitativ intervjustudie med representanter för konsumenter och arbetstagare. Denna del utgör huvuddelen av undersökningen. Intervjudelen har därefter följts upp med en webbenkät till ett bredare urval av representanter.

### Kvalitativa intervjuer

11 kvalitativa djupintervjuer genomfördes med personer som representerat slutanvändare i standardiseringsarbete. Intervjuerna genomfördes i april och maj 2012 i Stockholm, Karlstad och Göteborg med omnejd. Urvalet skedde från en ram bestående av 52 personer som vi tilldelades av Standardiseringens konsument- och arbetstagaråd, SKA (dåvarande SSR Konsumentråd). En kort webbenkät distribuerades till samtliga 52 och erhöll svar från 35 personer. Bland dessa 35 valde vi ut 11 personer med så stor spridning som möjligt avseende organisation, erfarenheter, bostadsort, ålder och kön:

- 3 intervjuer med representanter från Sveriges Konsumenter:
  - Kvinna, 30-49, Sveriges Konsumenter
  - Kvinna, 65-, Sveriges Konsumenter
  - Man, 65-, Sveriges Konsumenter
  
- 3 intervjuer med representanter för arbetstagare; 2 representanter för Landsorganisationen i Sverige (LO) och 1 representant för Vårdförbundet:
  - Man, 30-49, representant för arbetstagarna
  - Kvinna, 50-64, representant för arbetstagarna
  - Man, 65-, representant för arbetstagarna
  
- 2 intervjuer med representanter från Konsumentverket:
  - Kvinna, 30-49, Konsumentverket
  - Man, 30-49, Konsumentverket

- 2 intervjuer med representanter för funktionshinderintresset; 1 egen konsult och 1 representant för funktionshinderrörelsen
  - Man, 65-, representant för funktionshinderintresset
  - Man, 65-, representant för funktionshinderintresset
  
- 1 intervju med representant för hållbarhetsperspektivet (bortsett det som täcks av funktionshinderintresset).
  - Kvinna, 30-49, representant för hållbarhetsintresset

Vår roll som forskare har varit att bidra med ett utifrånperspektiv. Ingen av oss har praktisk eller teoretisk erfarenhet av standardiseringsarbete. Vi har använt oss av en strukturerad intervjuguide som konstruerats utifrån våra erfarenheter av konsumtionsforskning. Vår ambition har varit att förutsättningslöst ta del av uppfattningar och erfarenheter genom ett naturligt samtal (Mishler, 1986). När det gäller det ämnesmässiga innehållet i intervjuguiden har vi stämt av frågeområden med projektledaren Helene Edmark och ledamöter i SKA-rådet.

## Kvantitativ webbenkät

Utifrån de kvalitativa intervjuerna konstruerade vi en webbenkät. Syftet med denna enkät var dels att undersöka generaliserbarheten av det vi funnit genom våra kvalitativa intervjuer, dels att undersöka skillnader mellan olika slutanvändarrepresentanter; Sveriges Konsumenter, Konsumentverket, fackföreningar/representanter för arbetstagare, representanter för funktionshinderintresset och representanter för hållbarhetsperspektivet.

För att utöka den ursprungliga ramen av slutanvändarrepresentanter kontaktade vi SKA-rådet. Detta föranledde att ramen expanderade från 52 personer till 81 personer. Samtliga personer fick en webbenkät bestående av 61 frågor. Enkäten och två påminnelser distribuerades under maj och juni 2012. Vi erhöll en svarsfrekvens på 69 procent (56 personer). De svarande representerar följande intressen och organisationer: fackföreningar 19 (Vårdförbund 4, LO 15), Sveriges Konsumenter 12, Konsumentverket 12, funktionshinderintresse 13, hållbarhetsintresset 1<sup>1</sup>.

Från våra intervjuer framgick att många representanter ingått i ett flertal kommittéer och att det var svårt att generalisera standardiseringsarbetet. Därför bestämde vi oss för att konstruera enkäten utifrån en specifik kommitté, nämligen den som representerar under de

---

<sup>1</sup> En av respondenterna representerar både Sveriges Konsumenter och funktionshinderintresset, varför listan summerar till 57 personer.

senaste 5 åren arbetat mest tid i. Vi frågade respondenten hur representativ denna kommitté var för respondentens övriga erfarenheter. 68 procent svarade att den var väldigt representativ, ganska representativ eller att de inte deltagit i någon annan kommitté medan 32 procent svarade att den inte är representativ. Dessa 32 procent består av 23 procent som svarade att den inte är särskilt representativ och 9 procent som svarade att den inte alls är representativ. De som representerar arbetstagare anser att kommittén är representativ i betydligt högre grad än de övriga representanterna. Trots detta är vår bedömning att det var lämpligt att fokusera frågorna på en specifik kommitté. Den undersökta kommittén är ju trots allt den kommitté som personen spenderat mest tid i de senaste fem åren. Att den för vissa representanter skiljer sig avsevärt från övriga kommittéer indikerar snarare att standardiseringsarbetet är svårt att generalisera och därför understryker betydelsen av konkreta enkätfrågor (Biemer & Lyrberg, 2003).

På slutet har vi en mer generell fråga om prioriteringar av resurser; ”Om du tänker på standardiseringsarbetet i allmänhet. Hur skulle du vilja prioritera fördelningen av resurser?” Genom att analysera dessa generella uppfattningar med specifika erfarenheter och upplevelser från huvudkommittén de senaste fem åren så hoppas vi kunna belysa hinder och framgångsfaktorer i standardiseringsarbetet.

## Olika användarorganisationer

De användarorganisationer som tillägnats mest fokus i denna studie är Sveriges Konsumenter, Konsumentverket, organisationer som företräder funktionshinderintresset och organisationer som företräder arbetstagare (LO och TCO).

### Sveriges Konsumenter

Konsumentorganisationer i Sverige har en lång tradition av engagemang i standardiseringsarbete. Sedan 1990-talets början har Sveriges Konsumenter utgjort paraplyet för dessa konsumentorganisationer, beträffande standardiseringsarbete nationellt, europeiskt och internationellt. Representanterna från Sveriges Konsumenter kan delas in i två olika grupper med olika förutsättningar:

1. Representanter som utför sitt arbete som en del av sin tjänst på Sveriges Konsumenter, på någon medlemsorganisation eller organisation med ett utvecklat samarbete med Sveriges Konsumenter.
2. Representanter som utför sitt arbete på ideell basis, vanligtvis pensionärer.

Sveriges Konsumenter bjuder regelbundet in till utbildningstillfällen och nätverksträffar för sina standardiseringsrepresentanter. Vidare erbjuds ofta representanterna deltagande i utbildningar och kompetensutveckling som anordnas av SIS (Swedish Standards Institute) och ANEC (the European consumer voice in standardisation).

Sveriges Konsumenter har deltagit i standardiseringsarbete inom vitt skilda områden. De har prioriterat områden som fått ökad betydelse i samhället, som miljöfrågor, tillgänglighetsfrågor, turism och finansiella tjänster, men även deltagit i mer konsumentnära produktområden som skor och kläder.

### Konsumentverket

Konsumentverket har sedan lång tid tillbaka deltagit i arbetet med att ta fram standarder inom produktsäkerhetsområdet. Först på svensk nivå, men sedan tidigt 1990-tal även på europeisk och internationell nivå. Eftersom Sverige legat i den internationella frontlinjen såväl inom konsumentskyddande lagstiftning som att värna om konsumenternas hälsa och säkerhet, har verket företrätt svenska konsumentintressen även i det internationella standardiseringsarbetet.

Särskilt fokus har legat på produktstandarder inom barnsäkerhetsområdet men även standardiseringsarbete för skydd av sårbara konsumentgrupper eller frågor av stor betydelse från samhälls-/konsumentsynpunkt har prioriterats (Konsumentverket, 2009). Exempel på produkttyper som har prioriterats är leksaker, barnsomsorgsprodukter och personlig skyddsutrustning.

Konsumentverkets företrädare i standardiseringsarbetet är endera anställda på verket med kunskaper inom respektive sakområde eller i enstaka fall konsulter med specialkompetens inom något specifikt område.

### Funktionshinderintresset

Utgångspunkten för funktionshinderintresset finns i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Konventionen innehåller krav på standarder för tillgänglighet samt underlag för standardisering av produkter och tjänster inom vård- och omsorg. Representanter från funktionshinderintresset kan delas in i tre olika grupper som skiljer sig åt beträffande finansiering och förutsättningar:

1. Enskilda konsulter med expertis inom ett visst standardiseringsområde. Konsulterna är ofta småföretagare med ett personligt engagemang för frågor om tillgänglighet och med behov av att själva finansiera sitt deltagande.
2. Myndighetsrepresentanter med uppdrag relaterade till samordning av regeringens funktionshinderpolitik. Dessa representanter har betald arbetstid.



3. Representanter från funktionshinderrörelsen. Dessa representanter utför ofta sitt arbete på ideell basis. I konventionen slås fast att organisationer som företräder människor med funktionsnedsättning ska finnas med i beslut som berör dem. För att åstadkomma detta måste dokument och möten bli mer tillgängliga.

#### Organisationer som företräder arbetstagare

När det gäller villkoren för fackligt deltagande har LO utvecklat dessa under relativt lång tid och startade en samordningsgrupp redan 1990. Sverige beslutade ett par år tidigare att harmonisera de nationella säkerhetsreglerna för maskiner och annan arbetsutrustning med den västeuropeiska ekonomiska alliansen. Med anledning av detta erhöLL LO statliga medel för att finansiera merkostnaden för att delta i det europeiska standardiseringsarbetet. Medlen har också använts till utbildning om standardiseringsarbetet och i engelska. Inledningsvis fanns ett relativt stort behov av utbildning i teknisk standardiseringsengelska, för att ge de erfarna fackliga representanterna bättre möjlighet att medverka inom sina specialområden (TUTB, 2002). Sedan 2001 tillämpas ett grundkoncept omfattande 3 veckors utbildning i standardiseringsengelska. Nya ledamöter får också en kortare utbildning kring EU-systemet och standardiseringsverksamheten. Från och med 2006 ingår även TCO och SACO i LOs samordningsgrupp.

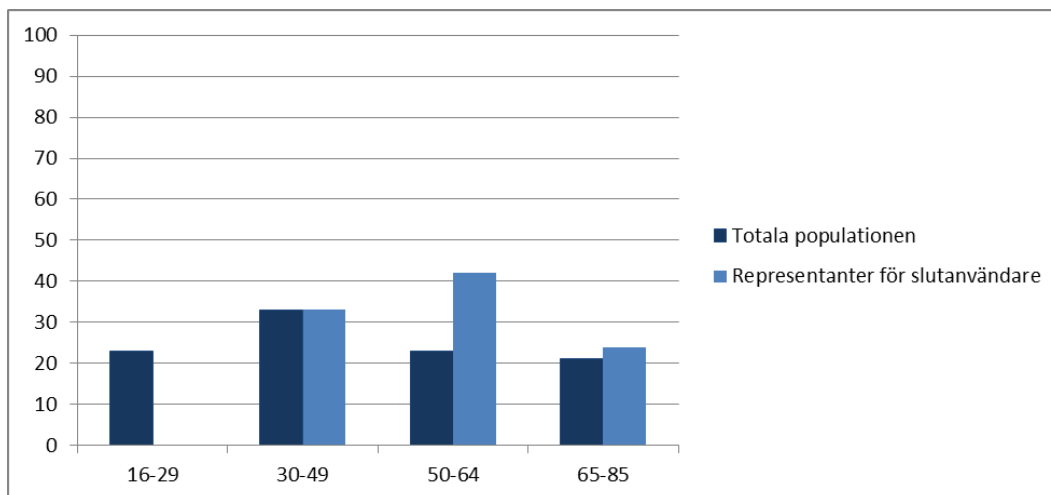
Inom TCO är deltagandet i standardiseringsarbetet relativt blygsamt. TCO representeras i olika standardiseringsområden av Vårdförbundet. Inom vårdsektorn använder arbetstagare och arbetsgivare ofta samma typ av specialkompetens, vilket innebär att det sällan uppstår meningsåtskillnader i sakfrågor.

### 3. Vad kännetecknar representanter för svenska slutanvändare

#### Ålder, kön och utbildning

Jämfört med den svenska populationen (16 – 85 år) så är representanter för slutanvändarna äldre. Av figur 3.1 framgår det att slutanvändarna är klart överrepresenterade i åldersintervallet 50-64 år och klart underrepresenterade i åldersintervallet 16 – 29 år.

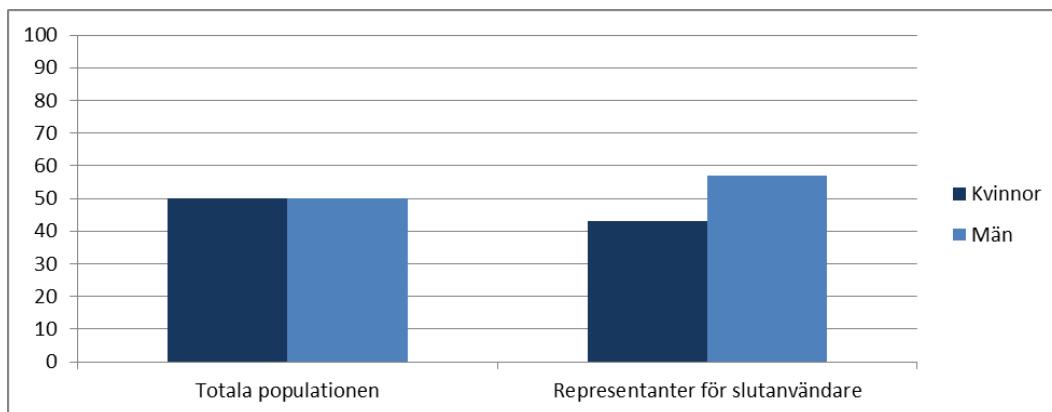
**Figur 3.1** Åldersfördelning för slutanvändarrepresentanter och samtliga svenskar



Not: Statistiken för den totala populationen är hämtad från Statistiska Centralbyrån och bygger på den allmänna befolkningsstatistiken 2012.

Jämfört med den svenska populationen (16-85 år) så är män något överrepresenterade bland slutanvändarna (figur 3.2).

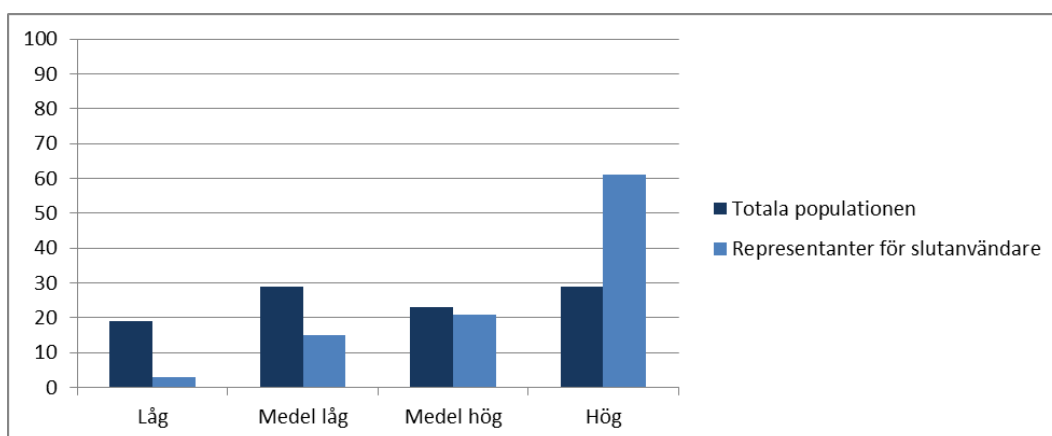
**Figur 3.2 Könsfördelning för slutanvändarrepresentanter och samtliga svenskar**



Not: Statistiken för den totala populationen är hämtad från Statistiska Centralbyrån och bygger på den allmänna befolkningsstatistiken 2012.

Representanter för slutanvändarna har betydligt högre utbildning än den svenska befolkningen i övrigt. Det är anmärkningsvärt att 61 procent av representanterna har examen från högskola eller universitet (figur 3.3).

**Figur 3.3 Utbildningsnivåer hos slutanvändarrepresentanter och samtliga svenskar**

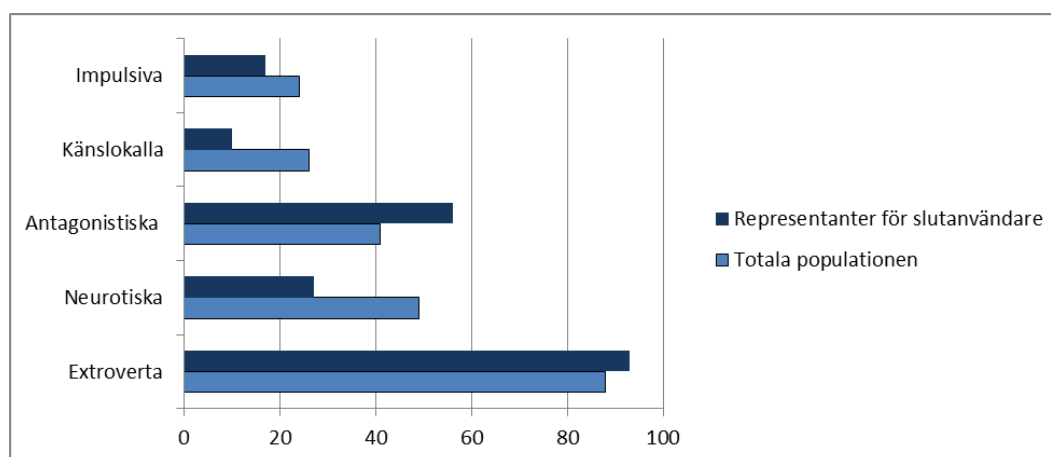


Not: Statistiken för den totala populationen är hämtad från SOM-institutets befolkningsrepresentativa undersökning för år 2011. Låg utbildning är max grundskola eller motsvarande, medellåg utbildning är max gymnasium eller motsvarande, medel hög utbildning är eftergymnasial utbildning men inte examen från högskola/universitet, hög utbildning är examen från högskola/universitet.

## Personlighetsdrag

Utifrån de indikatorer på personlighetsdrag<sup>2</sup> som vi undersökt, verkar representanter för slutanvändarna utmärka sig jämfört med den övriga befolkningen i några avseenden. De undersökta representanterna är enligt vår undersökning mer varmhjärtade (mindre känslökalla). Vidare är de mer stresståliga och därför mer emotionellt stabila över tid och rum (mindre neurotiska). Representanter för slutanvändare använder i större utsträckning än övriga befolkningen vassa kommentarer när någon argumenterar emot dem. Det indikerar, enligt ett personlighetstest framtagit av Gustavsson et al. (2008), att det är en större andel av slutanvändarrepresentanterna som har ett drag av antagonism jämfört med befolkningen i stort. Representanter för slutanvändare uppger också att de är något mer målinriktade (mindre impulsiva) än befolkningen i övrigt (figur 3.4).

Figur 3.4 Personlighet hos slutanvändarrepresentanter och samtliga svenskar



Not: Statistiken för den totala populationen är hämtad från SOM-institutets befolkningsrepresentativa undersökning för år 2009. Frågorna löd: ”Jag har lätt för att njuta av livet” (indikator på extrovert personlighetsdrag), ”Jag blir lätt stressad när jag tvingas att skynda mig” (indikator på neurotiskt personlighetsdrag), ”Om någon vill argumentera mot mig drar jag mig inte för att komma med vassa kommentarer (indikator på antagonistiskt personlighetsdrag), ”Jag tycker ofta att man överdriver känslornas betydelse” (indikator på känslökallt personlighetsdrag, ”Jag har en tendens att handla på ögonblickets ingivelse utan att tänka mig för så noga” (indikator på impulsivt personlighetsdrag).

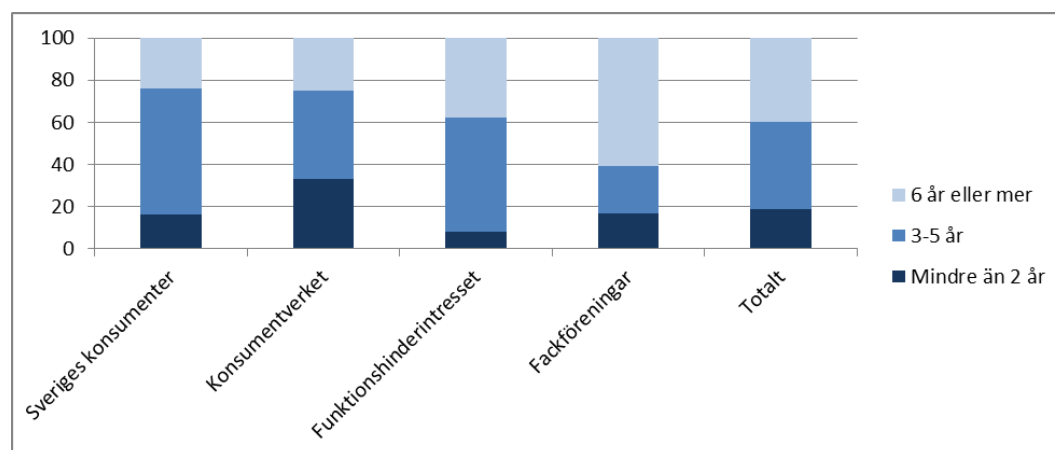
<sup>2</sup> Metoden att undersöka personlighetsdrag och formuleringarna vi använt i enkäten är samma som använts i SOM-undersökningen (se not till figur 3.4). De personlighetsdrag som undersökningsmetoden skattar är introvert/extrovert, emotionellt stabil/neurotisk, välvillig/antagonistisk, varmhjärtad/känslökall och målinriktad/impulsiv, de så kallade ”big five”.

Skalan som användes var en fyrgradig skala. Andelen personer som uppgav att påståendet ”stämmer helt” eller ”stämmer ganska bra” på dem själva redovisas i figur 1.4. För utförligare beskrivning, se Holmberg & Weibull (2010).

### Hur länge har de varit representanter?

Omsättningen bland dem som företräder slutanvändarna är högre hos konsumentrepresentanter (Sveriges Konsumenter och Konsumentverket) än för dem som företräder funktionshinderintresset och arbetstagare. De som företräder arbetstagare engagerar sig i standardiseringsarbete betydligt längre än övriga representanter (figur 3.5).

Figur 3.5 Varaktighet som slutanvändarrepresentant



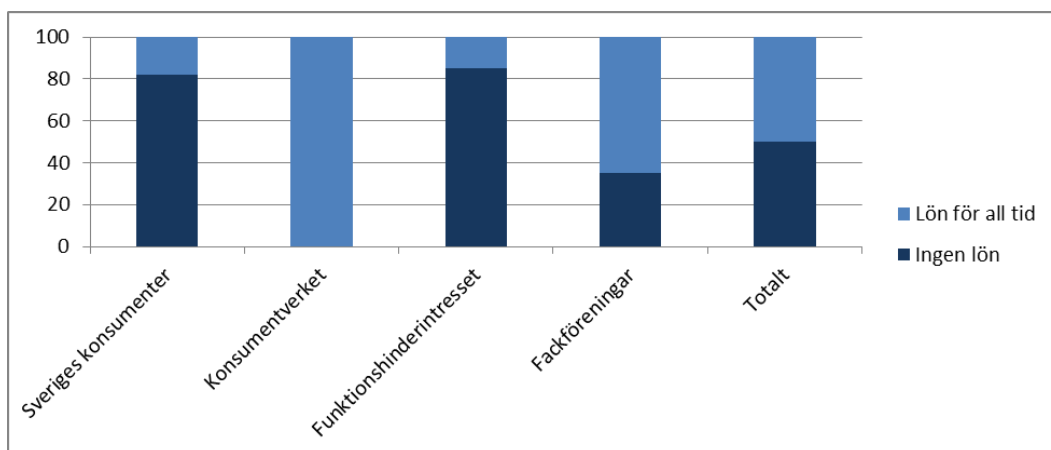
Not: Frågan löd: ”Hur många år har du arbetat som representant?”.

### Avlönat eller ideellt arbete?

En stor del av användarrepresentanternas arbetstid för deltagande i standardiseringsprocessen är ofinansierad och sker på ideell bas. Knappt hälften av representanterna uppger att de får lön för all tid de lägger ner i standardiseringsprocessen. Endast en mycket liten andel (4 personer, 7 procent) uppger att de fick lön för viss del av den tid de lägger ner i processerna. Villkoren skiljer sig beroende på vilket intresse användarrepresentanterna företräder. Representanter från Konsumentverket och fackföreningar är i högre grad

avlönade, medan representanter från Sveriges Konsumenter och funktionshinderintresset är ideella (figur 3.6).

**Figur 3.6 Finansiering hos olika slutanvändarrepresentanter**



Not: Frågan löd: ”Hur stor andel av den tid som du lade ned i den mest tidsomfattande kommittén de senaste fem åren fick du lön för?”.

### Vem och vad representerar de olika företrädarna?

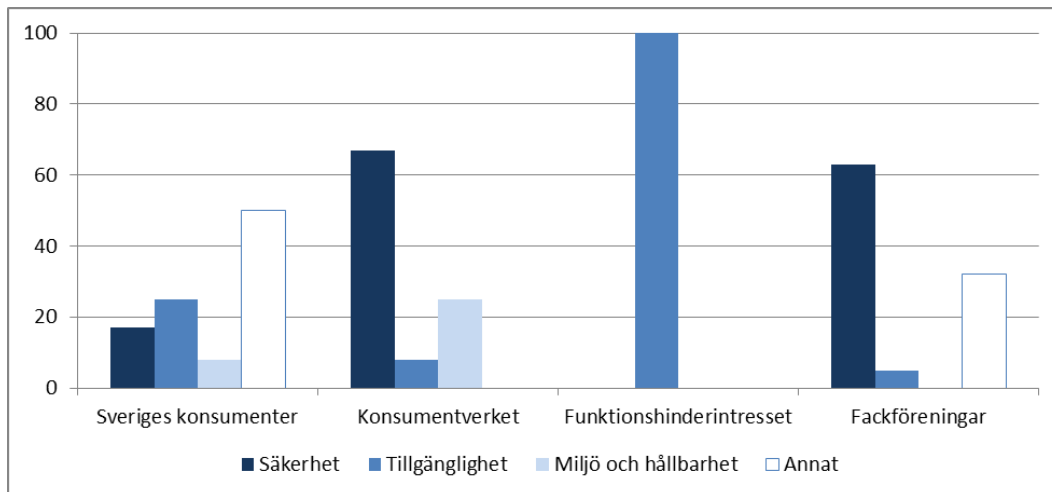
Samtliga personer som representerar Sveriges Konsumenter och Konsumentverket uppgav att de representerade *konsumenter* medan 95 procent av de som representerade fackföreningar uppgav att de representerar *arbetstagare* (de övriga 5 procent, en person, uppgav ”brukare”). Beträffande representanter för funktionshinderintresset uppgav drygt hälften att de representerade konsumenter och hälften att de representerade *brukare* och/eller *människor med funktionsnedsättning*. Förmodligen är det en tolkningsfråga. Det väsentliga är att representanter för funktionshinderintresset ser slutanvändare som konsumenter snarare än arbetstagare. Enbart en representant för funktionshinderintresset ansåg sig representera arbetstagare (”branschen/professionen och brukarna”).

I intervjumaterialet framkommer att slutanvändarrepresentanter framförallt inriktar sig på områden som berör säkerhet, tillgänglighet och miljö/hållbarhet. Av detta skäl användes dessa tre kategorier samt svarsalternativet ”annat” i webbenkäten.

Representanter från Konsumentverket och fackföreningar inriktar framförallt sitt standardiseringsarbete på säkerhet. Säkerhet är dock ett mycket brett koncept och inkluderar exempelvis produkter, tjänster och miljöer för många typer av slutanvändare. Representanter för funktionshinderintresset riktar in sitt standardiseringsarbete på kommittéer som sysslar med tillgänglighet. Detta handlar om standarder för att göra produkter, tjänster och miljöer mer tillgängliga för att öka delaktigheten för människor med funktionsnedsättning. Mycket av tillgängligheten i dagens samhälle tycks kretsa kring information. Några få konsumentrepresentanter uppger att deras standardiseringsarbete är inriktat på miljö och hållbarhet.

Beträffande Sveriges Konsumenter anser 50 procent av representanterna att deras standardiseringsarbete är inriktat på någonting ”annat” än säkerhet, tillgänglighet och miljö/hållbarhet. De uppger att deras standardiseringsarbete handlar om hälso- och sjukvård, tjänster, livsmedel, finansiella frågor, informationsteknologi och äldreboende. Av våra intervjuer att döma tror vi att många av dessa områden ändå tillhör någon av våra huvudkategorier.

**Figur 3.7 Områden för standardiseringens inriktning**



Not: Frågan löd: ”Inom vilket standardiseringsarbete ligger den kommitté där du spenderat mest tid de senaste fem åren”.

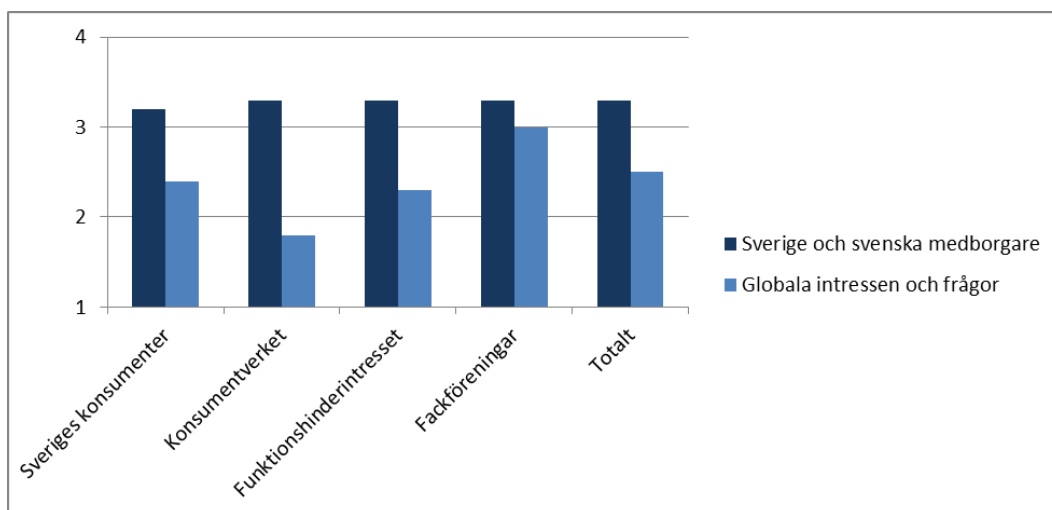
På de internationella mötena har representanterna för slutanvändarna olika perspektiv på vem de representerar. De är överens om att de representerar Sverige och svenska

medborgare (figur 3.8). Åsikterna går dock isär beträffande huruvida de representerar globala frågor och intressen. Representanter för arbetstagarna håller till en högre grad med om att de representerar globala intressen och frågor på de internationella mötena än vad de övriga representanterna gör:

Många glömmet nog det här, att det inte bara är mitt eget land som jag skall representera.  
(Kvinna, 50-64, representant för arbetstagarna).

Av figur 3.8 framgår att representanter från Konsumentverket i mindre utsträckning än övriga representanter anser att de företräder globala intressen och frågor på de internationella mötena.

**Figur 3.8 Perspektiv på vad som företräds vid de internationella mötena**



Not. Frågorna löd: ”På de internationella mötena representerade jag Sverige och svenska medborgare” och ”På de internationella mötena representerade jag globala intressen och frågor”. 4 = stämmer helt; 3 = stämmer ganska bra; 2 = stämmer inte särskilt bra; 1 = stämmer inte alls. (De som besvarar frågan har internationell erfarenhet).

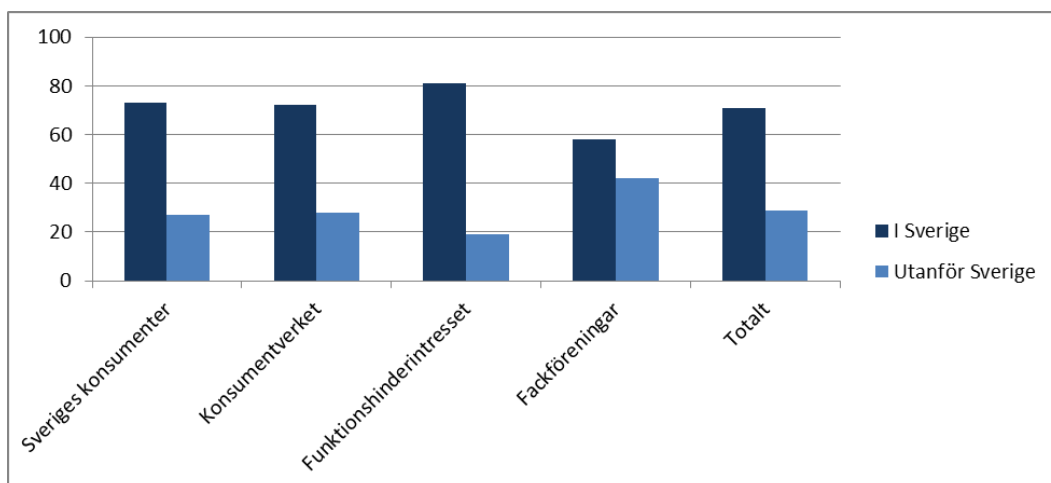
### Var deltar de olika företrädarna, i Sverige eller internationellt?

Den mesta tiden för svenskt deltagande i standardiseringsarbete sker hemma i Sverige. Av figur 3.9 framgår att representanter för arbetstagare är mest engagerade i standardiserings-



arbete utanför Sverige medan representanter för funktionshinderintresset är minst engagerade där.

**Figur 3.9 Deltagande i standardiseringsarbete nationellt och internationellt**



Not: Frågan löd: ”Hur fördelas din arbetstid (i den kommitté där du varit mest delaktig de senaste fem åren) mellan Sverige och internationellt? All tid som går åt till förberedelser (ex inläsning) för internationella möten räknas som internationellt, även om arbetet sker i Sverige”. Figuren visar fördelningen (procent) för en genomsnittsrepresentant.

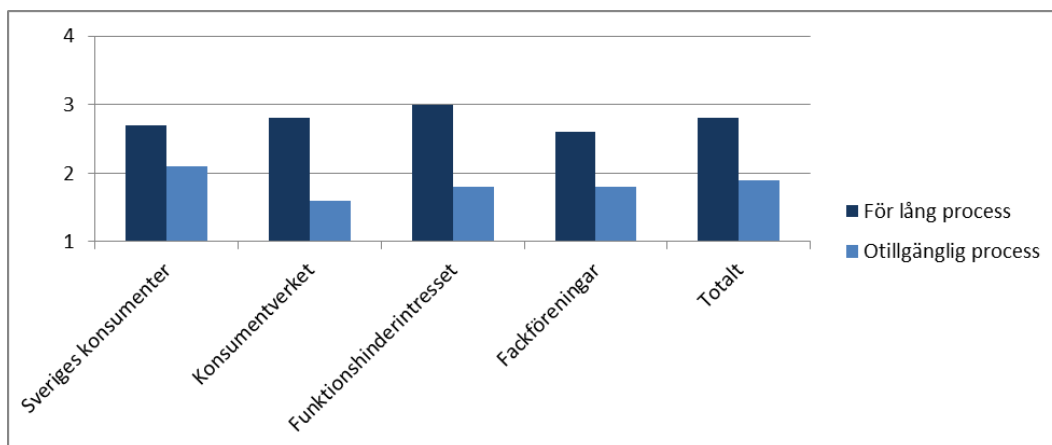
## 4. Standardiseringsprocessens formella gång

Centralt i standardiseringsprocessen ligger de möten som skall leda fram till presenterandet och antagandet av en färdig standard. Vanligtvis hålls mötena en eller två gånger per år, någonstans i Europa eller övriga världen, beroende på vilken nivå standarden gäller. Beslut på mötet tas genom konsensus. Mellan dessa möten består den formella delen av arbetet i bearbetande av text som cirkuleras mellan gruppens medlemmar för revideringar, kommentarer och förslag. De reviderade texterna utgör underlag för nästkommande möte, och blir föremål för nya konsensusbeslut.

Representanterna i de internationella grupperna arbetar mot spegelgrupper på nationell nivå, där den nationella ståndpunkten skall formuleras och förankras som sedan skall föras fram på de internationella mötena. Även här arbetar man utifrån konsensus. Processen rör sig alltså framåt genom ett kontinuerligt skrivande och kommenterande av texter som diskuteras och revideras vid internationella mötena, till dess att förslaget ligger färdigt att skickas in centralt. Hela tiden försöker man befästa en nationell position, där aktörer från så många håll som möjligt – producenter, slutanvändare, myndigheter, ideella organisationer – skall kunna komma till tals.

Innan vi går in på förberedelser, själva mötet och utfallet av standardiseringsprocessen så vill vi belysa två aspekter som är avgörande för deltagande i den formella processen; tid och tillgänglighet. I materialet framstår representanterna som någorlunda överens om att processen drar ut på tiden (figur 4.1). Representanter för funktionshinderintresset är de som i störst utsträckning håller med om att processen tar *för* lång tid. Beträffande processens tillgänglighet är representanternas uppfattning inte att den är särskilt exkluderande. Utifrån intervjuerna med representanter för funktionshinderintresset hade vi förväntat oss att de i en betydligt högre grad skulle samtycka till att processen är otillgänglig. Något förvånande kan vi dock konstatera att dessa representanter i enkätundersökningen tycks dela uppfattning med övriga representanter då det gäller processens tillgänglighet (figur 4.1).

Figur 4.1 Upplevelser av processens tid och tillgänglighet



Not: Frågorna löd: ”Processen för att sätta standarden tog alldeles för lång tid” och ”processen (förarbeten, mötena och texterna efter) var obegripliga och utslöt på så sätt deltagare”. 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

## Förberedelser

Förberedelserna handlar i mycket om att samla argument som behövs för att backa upp den egna ståndpunkten; statistik, dokumentering, faktaunderlag och liknande. Förberedelser som intervjupersonerna talar om berör hur detta underlag anförskaffas och hur det senare skall föras in i mötessituationen. Då representanterna talar om sina förberedelser inför mötena kommer främst två viktiga teman upp; hur man granskar och reviderar kringskickad text, vad vi kan kalla för språkliga förberedelser, samt hur man försöker orientera sig socialt inom standardiseringssamhället, vad vi kan kalla för sociala förberedelser.

### *Språkliga förberedelser*

De förberedelser som handlar om att granska och revidera utskickade dokument behandlar lika ofta deras form som innehållet. Det språk som används i dokumenten kan i sig vara otilgängligt och kräva en särskild kompetens för att läsa.

Det är ett svårt språk och onödigt språk. Det som jag försökte bidra med lite grann var att göra jargongen lite enklare att läsa. För du har ju engelskan som du utgår från och om den här rapporten eller standardinstruktionen hamnar på ditt bord, och om det är väldigt

byråkratiskt och tekniskt språk, hur skall du då, om du sitter i Taiwan eller i Uganda eller i Finland eller vart du än sitter. Hur skall du då begripa exakt vad det är du skall göra? Man måste se till att det är skrivet korrekt, men begripligt. Och där drev jag igenom några förändringar för att göra det läs- och förståelsebart. Ibland kan språket bli onödigt komplicerat och invecklat om det är byråkrater som skriver det. (Kvinna, 30-49, Sveriges Konsumenter)

Själva mängden text innebär ibland ett hinder även den:

Det är fruktansvärda mängder att läsa. Mailen är negativ, för den är ständigt överfull med dokument som man skall ta ställning till helst. Jag menar, man borde ju kunna lägga sig på vilken nivå man vill, men jag är ju lite löjlig – har jag gett mig in i något så skall jag göra det ordentligt, och ibland kanske det är väldigt överambitiöst. För jag vill gärna ha koll på vad som händer och vad man pratar om (Kvinna, 30-49, representant för arbetstagarna)

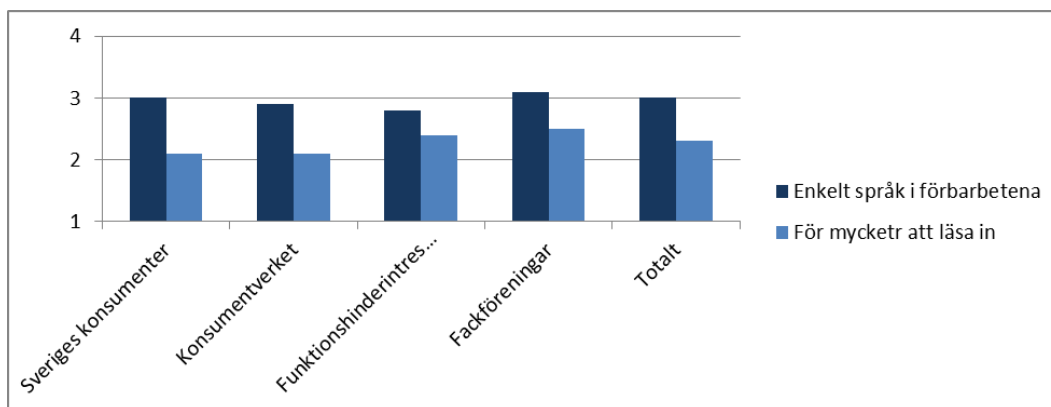
En annan vinkel på problematiken att arbeta med stora mängder svårtillgänglig text är att det krävs en särskild kompetens för att se vad som *inte* finns med i den.

Sen är det ju tyvärr så att man hinner inte med. Man skulle vilja lägga mer tid på det, det tar ganska mycket tid att läsa och förstå. Jag räknar mig fortfarande som ganska ny på området, det tar ganska lång tid innan man förstår vad man läser, eller förstår vad man inte läser och som borde stå där. Vi skall ju hitta luckor i det hela. En text kan ju se bra ut vid första anblicken, men sen... man måste ju vända och vrida på det innan man hittar bristerna. (Man, 30-49, Konsumentverket)

Det är alltså inte bara textens innehåll och form som det tar tid att arbeta med, utan även att försöka finna vilka luckor de lämnar. Förberedelser inför nästa möte inbegriper alltså nödvändigtvis också att man beaktar vad som sagts och skrivits vid tidigare möten; att inte viktiga saker försvunnit ur texten, att viktiga argument som anförts vid det senaste mötet verkligen också finns i dokumentationen samt att formuleringarna är klara och entydiga.

Sett till enkäten ser dock svaren på frågorna om textens tillgänglighet respektive kvantitet lite annorlunda ut än i intervjuerna (figur 4.2).

Figur 4.2 Upplevelser av arbetet med förberedelser



Not: Frågorna löd: ”Språket som användes i förarbetena var enkelt att förstå?” och ”Det var alldeles för mycket att läsa innan mötena?”. 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

De flesta menar att förarbetena innehåller ett språk tillräckligt enkelt för att vara begripligt. Representanter för funktionshinderintresset samt Konsumentverket hör till de mer skeptiska; de tidigare är också mer benägna att svara att det är för mycket att läsa in före mötena. Det gör även representanter från fackföreningar, vilka dock är de som verkar ha enklast för det språk som används i förarbetena. Detta kan begripas utifrån att de flesta arbetstagarrepresentanter som är aktiva i standardiseringsarbetena också ofta har en vardaglig kontakt med de föremål de aktuella förarbetena gäller, och kan antas ha en större förståelse för den tekniska vokabulär som används.

Det finns alltså en obalans mellan intervjuerna och enkätmaterialen i frågan om textens förskaffenheter.

#### *Sociala förberedelser*

Liksom språkliga förberedelser har ofta sociala förberedelser en viktig del i utformningen av en standard, men något mer indirekt. Det kan handla om att försöka försäkra sig om att man har det stöd som behövs för att kunna framföra en mening under det kommande mötet, eller att man åtminstone har förankrat en samsyn om frågan i sin nationella spegelgrupp, vilket ger tyngd till ens inlägg under mötet.

För min del är det viktigt att känna att jag har någon typ av förankring på hemmaplan när jag åker ut. För på många möten har det varit att man inte har den förankringen totalt sett från hemmaplan, som man skulle vilja ha. (Man, 65-, representant för funktionshinderintresset)

Då det förankras på hemmaplan är det också viktigt att komma överrens om en tydlig fokusering; vad som skall prioriteras och vad som kan ges avkall på:

Man får nästan sätta sig i början av standardiseringsarbetet; ”Vad är våra viktigaste tre, fyra fem punkter?” Så får man driva den linjen hårt och använda andra delar, som... ”Okej, om ni får igenom det här, då kan vi få igenom det här”. Det blir nån slags förhandling; man får välja ut sina punkter som man vill ha igenom, så får man släppa några andra lite grann, som man tycker är mindre viktiga. (Kvinna, 30-49, Konsumentverket)

Citatet visar hur det blir en strategi att även ha punkter som är mindre viktiga med sig till mötet, för att öka möjligheten att ha något att förhandla med när det gäller de som är mer viktiga. En annan sak som påpekas är vikten av att smida allianser som sedan kommer till användning på olika vis under mötets gång.

Jag brukar kolla deltagarlistan, så att jag vet om jag kan ringa till hon den danska tjejen som jobbar för motsvarande Sveriges Konsumenter, fast i Danmark. Är hon med på mötena mailar jag lite grann med henne och frågar vilka punkter hon tänker driva, vad tycker hon om de här idéerna, lite sådär. /.../ Så att man försöker lista ut. (Kvinna, 30-49, Konsumentverket)

Att vara flera representanter från olika håll som prioriterar gemensamma frågor kan vara en väg att få tyngd i förhandlingsfrågor, då två röster talar högre än en – även om beslutet sedan sker i konsensus. Att under mötet sitta som enda slutanvändarrepresentant är ett fullt realistiskt, men föga önskvärt scenario:

Ensam konsumentrepresentant bakom den svenska flaggan, resten representerar företag. (Kvinna, 30-49, Sveriges Konsumenter)

## Det fysiska mötet

Under själva mötet visar det sig hur väl förberedelserna slagit ut. Ett möte mellan dussintals människor från olika håll i världen, representerande många olika intressen, är en dynamisk och komplex situation. Allt går inte att förbereda sig på, och ibland aktualiseras något man aldrig räknat med. Det förkommer också konflikter och allianser mellan individer i gruppen, eller mellan företag representerade av individerna, eller mellan de länder som finns representerade vid mötet. Bland de intervjuade finns det dock ett antal återkommande teman rörande eventuell framgång under ett möte; främst kring hur man ger *tyngd* åt sina inlägg,

men även sådant som handlar om det språk som använts och hur varje deltagare, såsom företrädare för sin hemkultur, hanterar mötessituationen som sådan och vilka konsekvenserna blir i mötessituationens dynamik.

Vid det här tillfället hade det kommit in 1800 kommentarer. Vi gick igenom alla kommentarer som inte redan hade godkänts, exempelvis stavfel och lite enklare grejer. Men allt som inte sekretariatet hade godkänt gick vi igenom. Det var väl en 700 punkter, så vi satt i två dagar och gick igenom paragraf för paragraf. Det kunde ju vara att någon vill ha med "and" och någon annan "but". (Kvinna, 50-64, representant för arbetstagarna)

Granskandet av den skrivna texten är i sig ett förhandlingsarbete, och arbetet att komma överens om formuleringar och definitioner kan bli viktigt ända in på mötet. Efter mötet är det inte ens säkert att allt som diskuterats kommer med i dokumenteringen:

Du kan sitta tio, femton pers runt bordet och diskutera: du är helt överens. Sen skriver du ned vad ni är överens om och, garanterat: alla personer runt bordet läser inte den texten på samma sätt. Men då gäller det att få texten så att alla uppfattar den på samma sätt. Som man uppfattar diskussionen. (Man, 30-49, Konsumentverket)

Texten skall således motsvara den diskussion som förts under mötet. Dock är det inte så enkelt att allt som kommit upp ens når så långt som till en diskussion. En representant för en ideell intresseorganisation konstaterar att det finns gruppdynamiska funktioner som kan utsluta den som inte kan diskussionens regler eller följer något som mer eller mindre liknar en överenskommen informell mötesgång:

Nej, man måste.... alltså, det är jättesvårt, för det finns en social kod också. Att man inte skall vara jobbig, man skall inte komma med för mycket kommentarer, för då blir man helt marginaliserad. /.../Det är obekvämt, så då måste man ju snacka i korridorerna och prata in sig och egentligen åka och hälsa på alla de andra nationella delegationerna – för att göra sin röst hörd, på riktigt. Man kan ju höras, men liksom... skrån är ju ingenting som får [gehör]... Och även om det inte är skrån så blir det det, av den sociala situationen. Så det skulle vara någon slags kvotering. (Kvinna, 30-49, hållbarhetsintresset)

Anförandet av ett argument värdigt att tas upp som diskussionsämne befästes alltså enligt respondenten i situationer som egentligen går utanför den formella mötesgången. Kanske kan man se en parallell i hur andra respondenter i intervjuundersökningen söker förankring och samstämmighet hos andra mötesdeltagare med förmodat delad agenda; i vilket fall är nätverkande och lobbying två delikata områden som i betydelse och funktion, ofta överlappande, förekommer i flertalet intervjuer och som kommer att tas upp senare.

Den metod som oftast och av flest respondenter anföras som framgångsfaktor är dock faktaunderlag som stödjer de egna ståndpunkterna.

Skall man få till ändringar så kan man inte bara sitta och säga att det här är inte tillräckligt bra, att det måste funderas vidare, utan man måste komma med konkreta ändringsförslag, att det skall vara 45 millimeter där och minst 10 där. (Man, 65-, Sveriges Konsumenter)

Det du säger skall vara vetenskapligt belagt eller belagt genom olycksfall och dödsfall. För att få den här vetenskapliga approachen är det ingen idé att det sitter några tanter om jag får benämna mig själv så, det är ingen som bryr sig om vad en svensk tant tycker. Utan det gäller att dyka upp där med professorer och andra som har någonting att säga till om. (Kvinna, 65-, Sveriges Konsumenter)

Det är svårt att argumentera när man bara tycker någonting, man måste ha en uppbackning, du måste ha gjort ett förarbete och ha fakta. (Kvinna, 30-49, Sveriges Konsumenter)

Förutom att argumenteringen skall ske på ett visst vis skall alltså beläggande material såsom faktaunderlag presenteras på ett särskilt sätt och ha en viss utformning för att kunna tas upp till diskussion och in i protokollet. Expertkunskap är av stor vikt, och den typ som prioriteras under mötena är den som belagts med statistiskt eller vetenskapligt underlag, eller en detaljkunskap om den aktuella standarden.

Respondenterna till enkäten anser sig över lag inte ha något större problem med språket under mötena, men upplevde sig ha ett krav på gediget faktaunderlag som inte alltid kunde mötas (figur 4.3). I intervjuerna framkom dock kommentarer om att språket kan vara ett hinder under möten, exempelvis:

Det tar tid att komma in i den här tekniska engelskan. Så är det bara. Jag menar, jag har aldrig läst någonting sånt i skolan. Det var så väldigt mycket ord, jag satt [vid det första mötet] och skrev förtvilit alla de här orden som jag inte fattade, så ibland missade jag nästan; 'Var var de nu någonstans? Vad har de nu sagt för någonting?' för jag var fullt upptagen med att försöka reda ut vad de menade egentligen. (Kvinna, 50 - 64, representant för arbetstagarna)

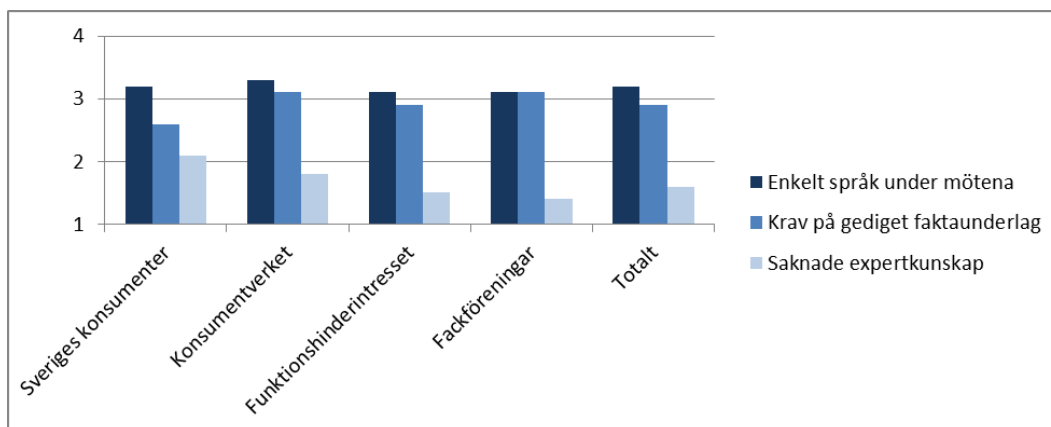
Sveriges Konsumenters representanter var de som i högst grad ansåg sig sakna expertkunskaper för att kunna påverka (figur 4.3). Förklaringar till detta kan vara att de i högre utsträckning än andra jobbar på ideell basis och att konsumentfrågor till sin natur ofta är breda och svåröverskådliga.

Men där tycker jag inte att jag har kunnat påverka. Jag är ett moraliskt stöd i de svenska inläggen. Men där känner jag att vår företrädare från Konsumentverket gör ett jävligt bra jobb, det är ju så, att skall man få till ändringar så kan man inte bara sitta och säga att det här är inte tillräckligt bra, att det måste funderas vidare... (Man, 65-, Sveriges Konsumenter)

Det är svårt att argumentera när man bara tycker någonting, man måste ha en uppbackning, du måste ha gjort ett förarbete och ha fakta. (Kvinna, 30-49, Sveriges Konsumenter)



Figur 4.3 Uppfattningar om möten



Not: Frågorna löd: ”Språket som användes under mötena var enkelt att förstå”, ”För att få igenom en åsikt under mötena krävdes ett gediget faktaunderlag” och ”Jag hade svårt att komma till tals under mötena eftersom jag saknade expertkunskap”. 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

Fackföreningarna är de som enligt enkätsvaren allra minst upplever sig sakna expertkunskap (figur 4.3). Detta beror förmodligen på att dessa representanter oftast är fackmänniskor som använder de tekniska redskap standarderna gäller i sin arbetsituation i vardagen. De intervjuade arbetstagarrepresentanterna upplever ofta att de givits likvärdig delaktighet i mötessituationen, och ofta även kunnat fungera som experter som vet hur producenternas varor fungerar i vardagliga arbetsituationer.

Jag menar, jag kommer som gymnasieutbildad på praktisk nivå. Och där sitter det liksom folk med jättehöga utbildningar och jättemycket pengar och, alltså, det... Men jag kan aldrig känna att jag är underlägsen på nåt vis, eller att nån ser ned på en på nåt vis, eller ingenting sånt, utan man är liksom... Ja, det är en öppen atmosfär ändå. I alla fall i de här grupperna som jag är med i. Det får jag lov att säga. (Man, 30-49, representant för arbetstagarna)

Det är även i intervjuerna med arbetstagarrepresentanter ordet ”eldsjäl” förekommer oftast, vilket antyder att många aktiva i dessa grupper har ett stort intresse både för sitt arbete, dess redskap och sin yrkeskårs arbetssäkerhet. Ordet ”eldsjäl” kan dock även ha en negativ betydelse i den mening att personer tar på sig mer än vad han eller hon klarar av att genomföra, vilket bidrar till trögheten i processen:

Det är en tröghet i systemet, och det handlar om att, liksom, om det skall bli ett arbete gjort, så beror det mycket på vem som tar på sig arbetet. För att en del är liksom eldsjälar och

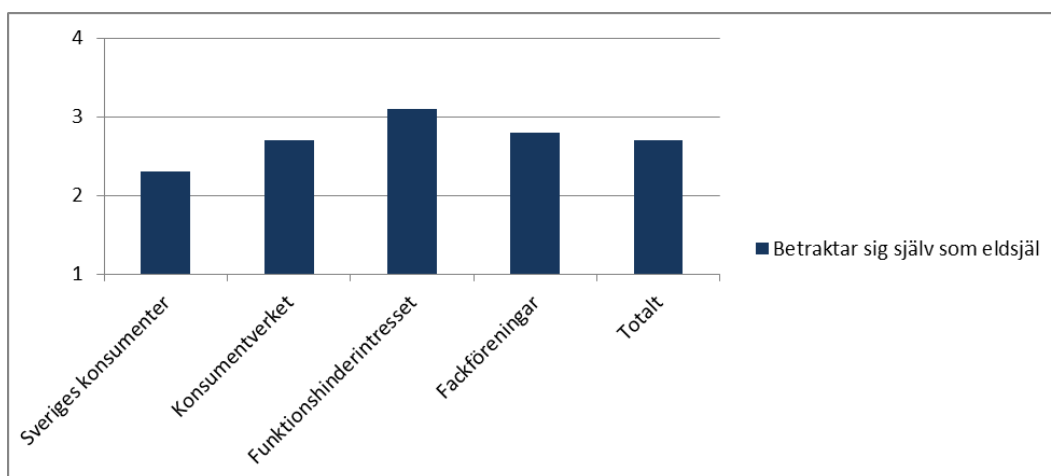
tycker verkligen att det här är viktigt och att det har hög prioritet och så vidare, medan en del tar på sig jobb, och så händer ingenting och ingenting och ingenting och man får liksom... Jag har fått påtala för sekretariatet ibland att, ”Men hallå, skulle inte det här vara klart nu”, och ”Vad hände med det”, och lite så... Och ja, det är klart, det är ju svårt att veta hur man skall komma åt det. Men kruxet är väl liksom att få folk att göra det de har tagit på sig ibland. Så det är väl att systemet är beroende av eldsjälar, kan väl vara en negativ sak egentligen. Fast, är de eldsjälar så är det ju positivt... då funkar det ju! [skratt] (Kvinna, 50 -64, representant för arbetstagarna)

Symptomatiskt nog kommer denna röst från en arbetstagarrepresentant, där deltagandet är frivilligt och obetalt och därmed bygger på stort personligt engagemang. Då en myndighetsföreträdare talar om hur trögheten i processen skulle kunna avhjälpas låter det något annorlunda:

Om EU-kommissionen bestämde sig för att standardiseringsarbete skall gå mycket fortare, en standard från start till slut så skall vi korta ned den här processen, ja, med ett visst antal år... då tror jag att det är fullt möjligt. För som sagt, jag upplever att det händer inte så mycket förrän man närmar sig en sådan där deadline. Att nästa dokument skall in, att den första remissrundan skall ut... det är då det börjar hända saker.” (Kvinna, 30-49, Konsumentverket)

Enligt webbenkäten så är det framförallt representanter för funktionshinderintresset som betraktar sig själva som eldsjälar. (figur 4.4).

**Figur 4.4 Uppfattningar om att betrakta sig själv som en eldsjäl**



Not: Frågan löd: ”Jag är oerhört engagerad och skulle betrakta mig själv som en eldsjäl”. 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

## Utfallet

Efter en utdragen, långsam process, som kan ha tagit många år, har förslaget äntligen antagits och standarden ligger klar. Ofta har marknaden redan ändrat sig och tvingat fram ett nytt behov av revidering av standarden.

Jag tycker att det är helt bisarrt, men det tar ju en tre fyra år från det att man öppnar standarden tills det att den är klar. Och då under sista året så är det ju mycket remissrundor; det skall skickas ut och godkännas överallt... under det sista året hinner det komma hur mycket produkter som helst som behöver komma in i standarden. Då får man liksom börja om... det är en väldigt demokratisk process, men demokrati tar tid. (Kvinna, 30-49, Konsumentverket)

Blandat med eventuell tillfredsställelse över givet utfall finns det inte helt sällan en frustration kvar också, över allt som behövt sättas på ”future work” och inte hunnit in i standarden, eller över de som inte kunnat inkluderas, trots att standarden skall gälla internationellt. Särskilt gäller detta processer på ISO-nivå, som skall kunna omfatta hela världens ekonomier med alla dess budgetklyftor.

Den globala standarden skall gälla överallt. För tydligheten är det därför viktigt att den tar upp vissa aspekter som utifrån svenskt perspektiv kan uppfattas som onödiga tillägg. /.../ I den globala standarden står det att man skall ha tillgång till färskt vatten och toalett – det står med i standarden för att man skall kunna utföra ett patientsäkert arbete. Det kan ju folk tycka är fånigt att det står med, men standarden skall ju gälla även i Kenya. (Kvinna, 50-64, representant för arbetstagarna)

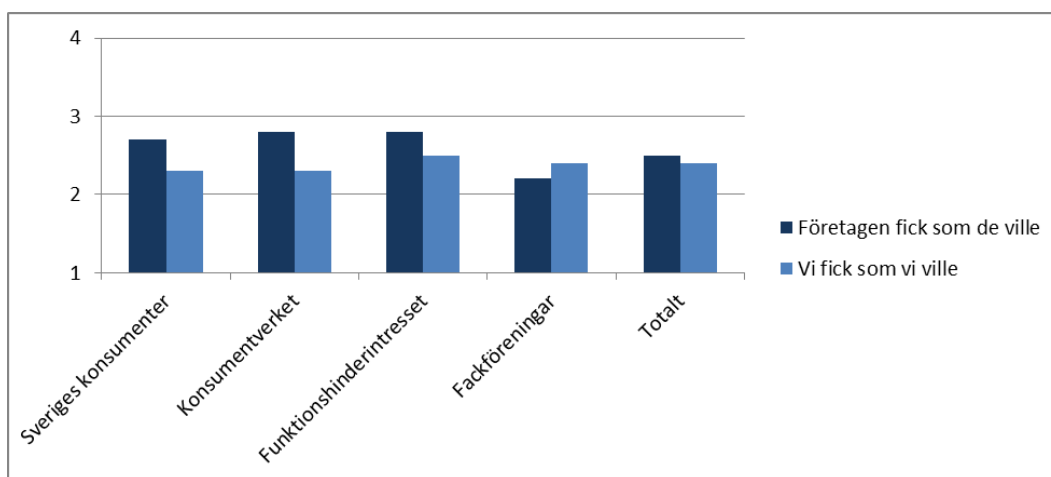
Enkelt är det dock inte. Vissa standarder, till exempel kvalitets- eller hållbarhetsmärkningar av varor som tillverkas i tredje världen, kan få långtgående konsekvenser i arbetsmiljön eller ekologin i dessa länder. Då standardiseringsprocessen är dyr att delta i är det inte alltid dessa röster kan göra sig hörda under processerna. De få representanter från dessa länder som ändå kan ges tillfälle att delta saknar ofta de kontaktnät och den möteskultur de flesta västerländska representanter har med sig. Detta kan vara mycket frustrerande att se och tas som en inbyggd ojämlikhet i standardiseringssystemet.

*Intervjuare:* Finns det någonsin någon som företräder de som har gårdarna, eller de länder eller delar av världen där de här standarderna får sådana konsekvenser?

*Respondent:* I stort sett inte. Det var ett par stycken på de här internationella mötena som satt med i samma möte, men de hade ju inte varit med i Tokyo och tidigare, de kunde inte språket perfekt och kulturellt har de en helt annan bakgrund än västerländsk. Så de släpps inte in. Det är ju inte så att någon säger ”Var tyst!”, men det sociala spelet... det är så. (Kvinna, 30-49, hållbarhetsintresset)

Ibland upplevs situationen som rent antagonistisk. På två icke ömsesidigt uteslutande enkätfrågor angående huruvida de starka företagen respektive man själv fått sin vilja igenom ansåg de flesta svarande i ungefär lika hög grad att de lyckades föra de representerades talan i den utsträckning att de fått sin vilja igenom (figur 4.5). Vad som skiljer de olika svarskategorierna är istället synen på huruvida de stora företagen hade lyckats få som de velat eller ej.

**Figur 4.5 Vem får igenom sin vilja på mötena?**



Not: Frågorna löd: ”Då standarden sattes fick starka företag som de ville?” och ”Då standarden sattes fick den organisationen som jag representerar som vi ville?”. 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

Överlag placerar sig svaren ungefär lika totalt, med viss övervikt för uppfattningen att de stora företagen fått sin vilja igenom. Svarande från Konsumentverket och funktionshinderintresset ligger dock i topp vad gäller uppfattningen om företagens inflytande över standardens slutliga utformande, medan representanter från fackföreningar, alltså arbetstagarrepresentanter, i betydligt högre grad uppfattar det som om de själva fått som de ville.

Om vi formulerar frågan något annorlunda och fokuserar på *påverkan* snarare än att få igenom sin vilja, så får vi något annorlunda svar (tabell 4.1). Vi ser att samtliga representanter tycker att de själva (genom den organisation de företräder) påverkat standarden relativt mycket. Vi ser också att representanter för arbetstagararna anser att företagen påverkar mest då

standarden sätts, trots att de tycker företagen driver igenom sin vilja mindre än övriga representanter (figur 4.5). Vi tolkar detta som att representanter för arbetstagarna i högre grad än övriga ser en samverkan mellan företag och slutanvändare då standarden sätts och därmed att en stor påverkan från företagen inte behöver utesluta att arbetstagarnas intressen tillvaratas. Av tabell 4.1 framgår också att representanter från Konsumentverket, trots att de många gånger agerar på de internationella arenorna, anser att svenska myndigheter och Sverige ”totalt” som land påverkar standarden i högre grad samt att EU och myndigheter från andra länder påverkar i mindre grad då standarden sätts (tabell 4.1).

**Tabell 4.1 Hur olika intressenter påverkar då standarden sätts**

	Sveriges konsumenter	Konsument- verket	Funktions- hinderintresset	Fack- föreningar	Totalt
Svenska företag	<b>2,9</b>	<b>2,6</b>	1,8	<b>2,9</b>	<b>2,7</b>
Globala företag	<b>2,7</b>	<b>3,2</b>	<b>2,8</b>	<b>3,2</b>	3
Svenska myndigheter	2,0	<b>3,1</b>	2,4	<b>2,7</b>	<b>2,6</b>
Myndigheter från andra länder	2,1	1,4	1,8	2,1	1,8
EU	2,3	2,0	2,1	<b>2,7</b>	2,3
Svenska ideella organisationer	2,2	1,8	2,4	2,4	2,2
Ideella organisationer från andra länder	1,9	1,9	1,8	1,2	1,7
Sverige som land (totalt sett)	2,3	<b>3,1</b>	<b>2,8</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>
Den organisation jag representerar	<b>2,7</b>	<b>2,6</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>2,7</b>

Not: Frågan löd: ”Om du tänker på den kommitté som du spenderat mest tid i de senaste fem åren. I vilken grad tycker du då följande aktörer påverkade standarden som sattes?”. 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

Tabellen redovisar medelvärden. Värden större än 2,5 är markerade med fetstil.

## 5. Den informella processen

Liksom det finns en formellt fastlagd gång, med arbetsgrupper, spegelgrupper, möten och dokumentbearbetning, så interagerar många av de inblandade parterna omkring den aktuella standarden även på andra arenor. Interaktionerna kan ske utanför den formella processen men är likväl en del av den. Fastläggandet av en standard är sällan en fråga blott för producenter och slutanvändare – ofta finns mäktiga aktörer med i skymundan också, såsom internationella handelskonsortier, industrikoncerner och regeringar. De flesta standarder har många intressenter som berörs direkt eller indirekt. Då det rör sig om en standard som kan få digra ekonomiska konsekvenser för en nationellt viktig arbetsgivare så kan standardiseringen bli politiskt intressant för landets regering.

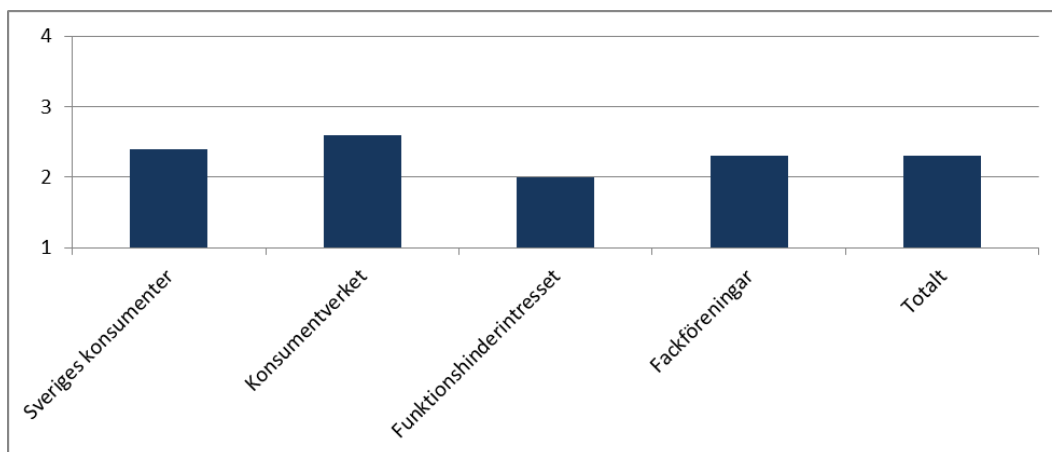
Som vi kan se av informanternas svar syns det ibland tecken på sådan inblandning – ett land kan se till att få ordförandeskap i en intressant grupp, eller skicka många representanter till mötena för att i någon mån kunna styra konsensusprocessen. Men även det omvända sker. Även om en standard torde kunna ha stort inflytande över ett land så kommer det inga representanter därifrån, eller så undandrar de sig omröstningen och lägger ned sin röst.

Det finns alltså både politiska och ekonomiska aktörer som är intressenter i standardiseringen och som använder de formella vägarna och verktygen likväl som mer informella vägar och metoder som inte är en del av den gängse processen. Följande avsnitt illustrerar några av de konfliktpunkter som dyker upp, påvisar hur de informella delarna av processen ibland kommer upp i ljuset och vilka standardiseringens formella eller informella intressenter kan vara.

### Nationella intressen i det internationella arbetet

Då arbetet i den internationella arbetsgruppen är färdigt och det finns ett klart förslag skickas detsamma ut för omröstning bland medlemsländerna för att avgöra om förslaget kan antas som en ny standard. Figur 5.1 visar representanternas intryck av huruvida länder deltar i de omröstningar som angår standarder där länderna berörs. Intrycket är att så inte alltid är fallet, eller kanske ens är särskilt vanligt.

**Figur 5.1 Uppfattning om huruvida berörda länder har deltagit i omröstningar**



Not: Frågan löd: ”De flesta nationer som kommer att beröras av standarden deltog i omröstningen?”.  
1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

Detta kan ha många orsaker. Att sätta sig in i vad antagandet av en standard innebär betyder i sig mycket arbete, vilket kanske inte alla länder är beredda att lägga. Om inte tillräckligt med länder deltar för att få en giltig omröstning till stånd kan ordföranden på EU-nivå gå in och ta beslutet i den frånvarande majoritetens namn.

När andra länder inte är med inom standardisering så är frågan inte helt bekant för dem, då är det en längre startsträcka att de skall förstå sig på det hela innan de vågar göra ett ställningstagande. Då lyssnar de kanske hellre på kommissionen än på ett enskilt medlemsland, eftersom kommissionen ju ändå skall representera någon slags medellinje. (Man, 30-49, Konsumentverket)

Det är ett dilemma... får man inte med sig tillräckligt många medlemsstater så tar kommissionen majoriteten bakom ryggen, kan man säga, och inte lyfter frågan eller tar ställning. Det är först när det börjar närma sig att det kan bli ett dilemma för kommissionen, att ingen konsensus eller stark majoritet kommer att nås... då måste ju kommissionen engagera sig. (Man, 30-49, Konsumentverket)

Det finns här flera vägar på vilka beslutet kan färdas och förankras utanför de strikt formella som regleras av mötesformen och cirkulerandet av text, även efter processens slut och att förslaget slutliga utformning bestämts. En sådan möjlighet att så att säga spela runt den formella gången är att ett fåtal länder går samman och genom majoritet får igenom en standard som ligger i deras intresse, eller i intresset hos en industri som är en viktig ekonomisk kraft i ett eller flera av dessa länder.

Det är ofta det landet där näringslivet är starkt som driver frågan. (Man, 65-, Sveriges Konsumenter)

Hon som är handläggare för kommissionen nu ställer sig ofta på näringslivets sida och det beror på att hon har fått direktiv att göra det från EU kommissionen som vill värna om industriintressen. (Kvinna, 65-, Sveriges Konsumenter)

Ett land kan även ha egna särintressen och skaffa sig särskilt inflytande redan på arbetsgruppnivån, och på så vis skaffa sig ett inflytande över den arbetsprocess som skall styras av konsensus:

Det är mycket fransmän på detta möte och på de andra inom området. De får man ha koll på... Jag tror aldrig att jag varit med om en fransk konsumentrepresentant, utan det är tillverkare och ett labb. Och de kör stenhårt. När man kommer på kommittémöten sen så har varje labb sin rösträtt, så viktas man ju rösterna sen på kommissionsnivå och sånt. Men om man sitter i de här tekniska kommittéerna, eller i de här arbetsgrupperna, då är det konsensus på mötet som gäller. Och skickar då fransmännen tio representanter och övriga europa fem representanter... då kan du ju ana vems linje det oftast faller på. (Kvinna, 30-49, Konsumentverket)

Du kan ju utöva makt genom att skicka många representanter på de här arbetsgrupperna, vilket jag inte tycker är helt lyckat, men varje land har ju rätt att skicka hur många som helst. (Kvinna, 30-49, Konsumentverket)

Denna respondent menar att demokratin försvinner då den konsensusform som används i beslutstaganden på mötena manövreras ut. Ett land har möjlighet att mer eller mindre köpa sig ett ordförandeskap i en arbetsgrupp, och givet ekonomiska förutsättningar alltså även en indirekt kontroll på gruppnivå.

## Europa kontra Världen

En annan sådan möjlighet för aktörerna inom standardiseringsarbetet är att laborera med de två internationella nivåerna, CEN (Europa) och ISO (det globala samhället) utifrån vilka man tror kan ge mest fördelar för det egna intresset – detta behöver nämligen inte vara samma för båda nivåerna. Att på global nivå få igenom en standard anpassad för det egna landet kan nämligen innebära både fördelar och nackdelar.

Sedan beror det ju på hur stora länderna är och vi är ju så små på marknaden i förhållande till USA och Tyskland. Vi har inte riktigt bestämt oss om vi skall försöka få den europeiska eller den globala standarden först, eller om vi skall köra samtidigt...så det är mycket lobbying och vissa säger bara "ja visst, good luck!". Här gäller det att få med sig professionerna som jobbar



med laboratoriemedicin mot producenten då, kan man säga. Och i denna strävan kan det vara enklare att få med sig USA och de som jobbar med laboratoriemedicin i USA i kampen mot Sarstedt i den globala standarden snarare än att få med sig Tyskland som står bakom Sarstedt i den Europeiska standarden. (Kvinna, 50-64, representant för arbetstagarna)

I detta exempel rör det sig om att vända sig till ISO snarare än till CEN, då chansen att få igenom standarden på den globala nivån är större. Men förhållandet kan även vara omvänt:

Europa har en konkurrensfördel: Men om man då har den här konspirationsteorin som jag tror stämmer, så var det ingen fördel för dom europeiska att få en internationell standard för de kände att det är bra om amerikanare och resenärer från resten av världen kan förvänta sig då de kommer till Europa. Men det finns ingen anledning för branschen att ställa upp på att europeiska konsumenter skall tappa sin skeptism mot afrikanska etablissemang inom branschen. (Man, 65-, Sveriges Konsumenter)

Här handlar strategin om att försöka hålla standarden hög endast inom Europa för att inte behöva sänka de egna kraven då den högre inre standarden innebär en konkurrensfördel mot övriga världen.

Ytterligare en orsak till att slutanvändare försöka hålla standarden inom CEN kan beröra en nationellt etablerad säkerhetsnivå på vilken man inte vill ge avkall, men där man upplever sig sakna valida argument för att samma säkerhetsnivå skall gälla globalt:

Ibland ser vi en risk men saknar ett statistiskt underlag, men att samtidigt har vi en tillräckligt bra säkerhetsnivå så får vi ingen statistik på att det sker någonting [olycksfall]. Så man har lite moment 22 där. Och är industrin intresserad av att det harmoniseras med övriga världen, och då är det ju ISO-arbetet. Och även EU-kommissionen har ju uttalat att det skall ske en globalisering inom standardiseringen. (Man, 30-49, Konsumentverket)

Industrin kan alltså ha intressen av att harmonisera den högre europeiska standarden mot den lägre som på många håll råder internationellt, vilket underlättas av att den högre inre nationella eller europeiska säkerhetsnivån redan gjort att det just inte finns så många olycksfall som slutanvändarrepresentanter kan använda som statistiskt underlag i en förhandlingssituation.

## Konsulter med expertkunskap inom standardiseringsområdet

Under flera av de utförda intervjuerna dyker referenser upp till en särskild grupp experter som tar konsultuppdrag och ofta närvarar vid flera olika standardiseringskommittéer på konsultbasis från myndigheter, företag eller organisationer.

*Intervjuare:* Vilka var det på mötet?

*Respondent:* Det var jag och så var det ett par konsulter, som tar uppdrag av den som har lust att köpa deras tjänster. Stora industrier eller så. Och så var det representanter från företag.

*Intervjuare:* Konsulter? Vilken kompetens har dessa konsulter? Eller, i vilket ärende är de där?

*Respondent:* Dels för att de tycker att det är roligt. Det är, vad skall man säga, ett litet samhälle, de här ISO-mötena. Man åker dit och träffas igen. Och ISO bjuder på lyxiga middagar och sightseeing-grejer, och man får diskutera... de åker dit med sådana ämnen som de tycker är roliga, liksom. Det är ju liksom ett fack, så. Och så finns det lite olika sådana här fack beroende på vilka standarder det handlar om... man är ju expert, liksom. Och får prata med andra experter och utbyta tankar, det är ju jättetrevligt. (Kvinna 30-49, representant för hållbarhetsintresset)

Konsulterna i ett givet fält känner ofta varandra personligen och verkar ta uppdrag som det passar dem; ofta rör det sig om mindre, nischade firmor som gjort expertisen i standardiseringsfrågor till affärsidé.

Experterna kan få betalt av myndigheter och näringsliv: Jag har upplevt att det är många personer som livnär sig på att vara experter inom standardisering. De driver ofta sina egna små konsultfirmor och de blir ju störda av att andra kommer in och stör processen. (Man, 65-, representant för funktionshinderintresset)

Även dessa konsulter är förstas marknadsaktörer, men aktörer som agerar på den marknad som utgörs av standardiseringsprocessernas egna finansörer. Man kan se en problematik i att inte bara företagen utan även svenska myndigheter och ideella organisationer anlitar dessa experter, som agerar inom standardiseringen som om densamma i sig vore en marknad. Även konsultfirmor kan ju vara ekonomiska intressenter, med intressen och allianser som inte är synliga för varje klient. Det går att ifrågasätta hur stor tryggheten är då man anlitar en byrå som själv kan vara en ekonomisk intressent på det fält frågan gäller.

Ett annat problem öppnas i det fall standardiseringsprocessen *enkom* skulle skötas av anlidade experter, vars uppgift är att antingen driva igenom eller stoppa en process.

Det är omöjligt för ideella som inte har det som jobb att sätta sig in i det lika mycket som företagsrepresentanter och andra som jobbar med det. För att hänga med blir det nödvändigt att ställa frågor, och ställer man frågor så uppfattas man som dum: Träffar man personer som är inne i processen så får man ofta den där känslan att dom undrar ”Vad fan gör ni här, ni kan väl inte tillföra någonting? Vi har ett jobb att sköta, ni är snarare ett hinder för det jobbet.” (Man, 65-, representant för funktionshinderintresset)

En aktör anlitas för att utföra en uppgift vill ha denna uppgift färdig med största möjliga effektivitet. Ju mer insatt i frågan aktören är, desto snabbare går det att driva frågan – så länge övriga inblandade är lika insatta. Annars fördröjs mötena och således även processen, då detaljer måste förklaras för de mindre tekniskt insatta. I ett sådant scenario är det oftast slutanvändarnas representanter som är de som fördröjer processen, för att deras primära kompetens eller intressen sällan inbegriper eller utgörs av den tekniska kunskapen om detaljer. Även om processen kunde gå både snabbare och smidigare om alla dess aktörer anlitar externa konsultfirmor så kan även slutanvändarnas intressen bli lidande.

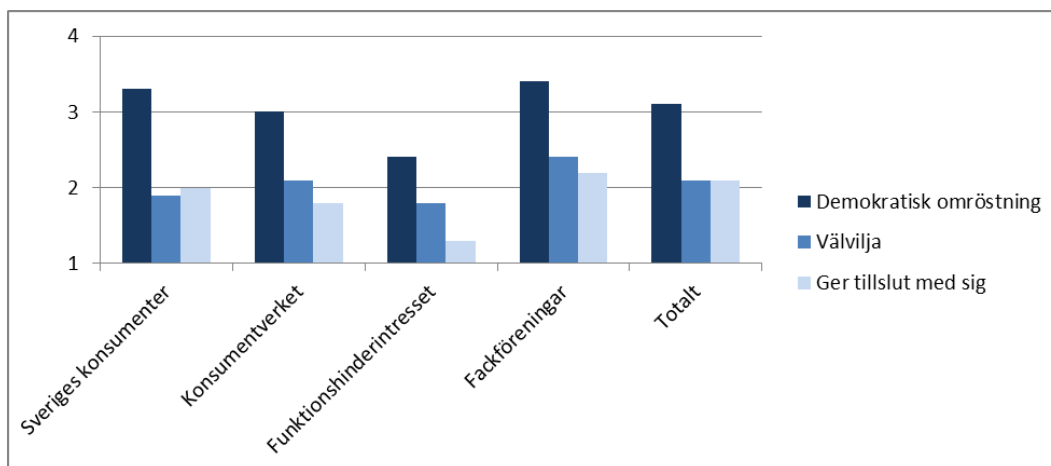
## The Big Players

Enkäten visar att respondenterna upplevde standardiseringsprocessen som i huvudsak avgjord av demokratisk omröstning, men representanter från funktionshinderintresset i mindre grad än övriga (figur 5.2). Denna grupp var även den som hade lägst grad av förtroende för industrins tendens till välvilja gentemot konsumenter, arbetstagare samt mänskligheten i stort och till att ge med sig när de presenterades med faktaunderlag. Den grupp som däremot hade störst förtroende för industrin i alla tre frågor var arbetstagarrepresentanter från fackföreningar.

På vissa marknader där det finns vissa tekniska lösningar kan det finnas enstaka företagsintressen; att det är så kostsamt att lägga om produktionen att vissa grejer som inte är bra för konsumenterna blir kvar ändå. Så i enskilda fall kan det finnas motsättningar. Men jag brukar säga att det inte behövs överdrivna åtgärder för att skydda konsumenter eftersom företagets intressen att ha ihjäl sina konsumenter är väldigt litet eftersom det är på dom de lever. (Man, 65-, Sveriges Konsumenter)

Vi som myndighet skall ju alltid hålla oss 'on the safe side', alltså alltid ha säkerhetsmarginal, och industrin vill ju ligga så nära säkerhetsgränsen, eller så anser de att vi har en för låg säkerhetsnivå. Och de vill ju tumma lite på den, för att de anser att istället för hårda krav, "så farligt är det inte" utan att "vi kan öka på lite utan att det innebär en risk". (Man, 30-49, Konsumentverket)

Figur 5.2 Olika representanters förtroende för the Big players



Not: Diagrammet sammanställer svaren på tre frågor. Den första frågan löd: ”Omröstningen på de internationella mötena var demokratisk?” (mörkblå stapel i diagrammet). Den andra frågan löd: ”Företagen använde sina expertkunskaper för att förbättra för konsumenter, arbetstagare och mänskligheten i stort?” (mellanblå stapel i diagrammet). Den tredje frågan löd: ”Industrin ville inte tappa ansiktet och gav med sig då representanterna för konsumenter och/eller arbetstagare hade goda kunskaper (ljusblå stapel i diagrammet)?”. 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

Citaten ovan illustrerar den grundläggande antagonism som många av representanterna för myndigheter, konsumenter och hållbarhetsintressen upplever finnas inbyggd i mötessituationen och i processen som helhet. Producenter står mot slutanvändare, producenterna försöker pressa ned säkerhetsnivåer (och därmed också produktionskostnader) och slutanvändarrepresentanter försöker pressa upp dem. En vanlig uppfattning är dock att industrin har en ”ansändighetsgräns”, att det med hjälp av goda argument, väl underbyggda med forskning och statistik, går att få företagsrepresentanterna att backa i vissa frågor:

Om du verkligen kommer med solida kunskaper så ger sig industrin, för de vill ju inte tappa ansiktet (Kvinna, 65-, Sveriges Konsumenter)

Samma informant, som talar med många års erfarenheter av kontakter med stora industrikoncerner i standardiserings-sammanhang, menar dock att situationen ändå är ojämn. Hon talar om en förhandling som handlar om varningstecken och -symboler, som till exempel ”utropstecknet”:

Det är bara frågan om pengar. De vill inte översätta till 27 språk. Jag kan tycka att det kan vara berättigat – ibland ställer man sig på andra sidan scenen och tittar. Men jag vill faktiskt ha säkerställt att folk kommer att förstå den här symbolen. Sedan kan jag inte låta bli att titta i den amerikanska standarden när vi pratar om det här. Och då har de både utropstecknet och det skrivna ordet varning och en mening. (Kvinna, 65-, Sveriges Konsumenter)

Det råder knappast full symmetri i situationen; där myndigheten eller slutanvändarrepresentanten förväntas visa upp ett underlag som bevisar nödvändigheten av till exempel en varningssymbol för att bli hörd, behövs ändå inget annat än handelsintresset som motargument om inte antagonists underlag kan anses hålla. Företagen behöver inte backa upp sin egen argumentering på samma sätt som användarrepresentanterna. (Delvis är förstås situationen asymmetrisk från början; det är producenterna som skall betala kostnaderna för en höjd säkerhetsstandard. Dock är det konsumenterna som skall köpa varan, således är även konsumenterna med och betalar.)

Skulle diskussionen ändå luta mot att företaget behöver böja sig finns det sätt att spela runt även detta hinder vid nästa möte:

Helt plötsligt sitter massa representanter vid ett möte, som aldrig träffats förut. Standarden gällde cigarettändare, barnsäkra cigarettändare. Och plötsligt sitter de tio representanter från olika länder som alla representerar BIC. Som har betalat avgiften – varsågod ni är välkomna. Och ni är experter i denna grupp. Och då har man ju plötsligt en överväldigande majoritet där”. (Kvinna, 65-, Sveriges Konsumenter)

Här ser vi samma strategi som vi tidigare såg i avsnittet *Nationella intressen i det internationella arbetet*; man använder deltagarkvantitet för att utnyttja konsensusformens potential att bli övertagen då väldigt många deltagare delar en stark riktning. Även de andra strategier som förekommer i avsnittet *Europa kontra Världen* är förstås tillgängliga för företag, liksom för nationella intressen eller slutanvändarrepresentanter. Ofta flyter nationella intressen och rena handelsintressen samman, vilket nationellt inflytelserika aktörer på viktiga internationella marknader kan utnyttja.

Jag visste från början att branschorganisationen egentligen bara var med för att försöka stoppa hela projektet. Det kan man diskutera. Och det var jag varnad för att det kunde bli så. För den europeiska branschorganisationen och även byråerna inom branschen motsatte sig det här standardiseringsarbetet. Det kan man ha diskussioner om varför, men det var väl ett taktiskt drag. De var inte intresserade av internationell standardisering. De hade kommit rätt långt i europeisk standardisering. Utan att bli för konspiratorisk så ville de inte att europeiska konsumenter skall känna trygghet med vad som erbjuds på andra håll. (Man, 65-, Sveriges Konsumenter)

Spelet är alltså ständigt större än att gälla enskilda standarder. Ibland kan en hel produktionslinje planeras av ett företag samtidigt som de deltar aktivt i standardiseringsarbetet:

När vi höll på med bildkvalitet på bildskärmar internationellt var [företag X] ju väldigt aktiva under en lång period och de fördröjde ett dokument i säkert två år på olika sätt. Och plötsligt när standarden blev klar, så tog det två veckor, nej jag kommer inte ihåg hur lång tid det var, men kort därefter lanserade de sin nya bildskärmsserie som uppfyllde varenda krav. Och det är ju smart, det är ju deras affärsidé. De begär ju tjänstefel om de inte gör det, boktafligt talat. (Man, 65-, representant för funktionshindersintresset)

Ibland kan en tung marknadsaktör i stället agera i motsatt riktning och försöka hålla tillbaka genomförandet av en standard som hotar dess produktionslinje:

Men det finns alltid någon teknisk förklaring, det finns någon stor tung tysk leverantör som får ställa om hela sin produktion eller vars teknik för en viss sak inte fungerar. (Man, 65-, Sveriges Konsumenter)

I vissa fall kan marknadsaktörerna också helt sonika spela runt hela processen och lösa saken på annat håll.

Jag vet ju att ISO har fått jättemycket kritik [mot att representanter från tredje världen har mindre möjligheter att delta] och att de försöker hantera det. Och liksom vid öppningen av mötena att ”Det här är ju så fantastiskt”, och internationellt och hållbarhetsrörelse och konsumentrörelse och alla är välkomna och så där. Men själva grundsystemet när det kommer till, det handlar ju om *pengar!* Och det handlar om konkurrens mellan olika bolag också. Det är inte så att bara för att det är ett företag så har de en ond agenda på något sätt. Det är ju inte det, men det finns olika intressen. (Kvinna, 30-49, representant för hållbarhetsintresset)

Och olika företag är olika också beroende på vilka marknader de agerar och hur de ser ut, liksom; om det är en kartell med några få, fyra bolag som finns över hela världen... de gör ju *upp*, liksom. Antingen explicit eller implicit, genom sitt agerande; delar upp marknader, låter bli att lämna anbud och sådana grejer. (Kvinna, 30-49, representant för hållbarhetsintresset)

I detta fall framstår det att standardiseringen blott är *en* av de många arenor på vilka företag sköter förhandling.

I sin extrem framstår den demokratiska komponenten av standardiseringsprocessen – konsensus på arbetsgruppsnivå, majoritetsbeslut på internationell nivå – som mer eller mindre symbolisk, ett ’moraliskt korrekt’ alibi för stora multinationella företag att driva igenom sådant som kunde ha drivits igenom ändå.

Standardisering är en förbannat odemokratisk process. Det är inte den bästa som vinner och det är inte någon demokrati utan det är den starkaste. Det vill säga att standardiseringens väsen är att starka företag får som dom vill. (Man, 65-, representant för funktionshinderintresset)

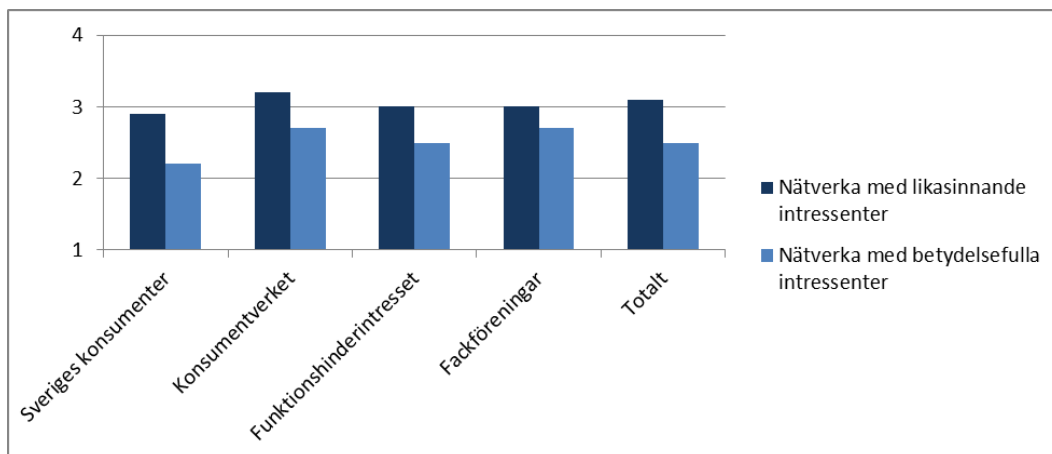
Funktionshinderintresset drivs i regel av rörelser som inte har mycket eget kapital, och i egenskap av mindre bemedlade och således också mindre representerade ofta ser sig överkörda av mer kapitalstarka intressen. Denna grupps intressen är inte heller alltid synonyma med den breda allmänhetens; det är en ständigt numerärt underrepresenterad grupp, som ofta har problem med att hävda sin sak i ett samhälle där minoriteter ofta får ge avkall på sina krav på bekostnad av den normativa majoritetens behov.

Nästan än mer problematiskt framstår det för rörelser vars ”slutanvändare” är alla och ingen; rörelser som verkar för ”värden” och för ”intressen”, såsom social eller ekologisk hållbarhet. Här finns det inte någon prislapp på konsekvenserna av exempelvis en dålig solidaritetsmärkning eller ett generöst koldioxidutsläpp, åtminstone ingen som kommer att tilldelas ett speciellt företag. I och med det saknas också vad som för andra intressegrupper kan fungera som en effektiv hävstång mot rena handelsintressen.

## Den informella gången

Egentligen är vare sig standardiseringsprocessens formella gång, med möten och revideringar av dokument, eller den informella processen, där privata och nationella intressen agerar i standardiseringen såsom på en marknad, några offentliga processer. Mötena är slutna och det finns inga krav på offentlig insyn under processens gång. Ändå kan man tala om en informell process jämte den formella, eftersom många intressenter agerar utanför textbehandling och möten, och denna gång kan ha betydligt mycket större bäring på utfallet än den belagda, formella gången. Av figur 5.3 framgår det att representanter för arbetstagare och företrädare från Konsumentverket anser sig vara bättre på att nätverka än representanter för funktionshinderintresset och Sveriges Konsumenter.

Figur 5.3. Olika representanters erfarenhet av nätverkande



Not: Frågorna löd; ”Jag lyckades nätverka med personer med samma intressen” och ”Jag lyckades nätverka med betydelsefulla myndigheter och lagstiftare uppåt i hierarkin”. 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

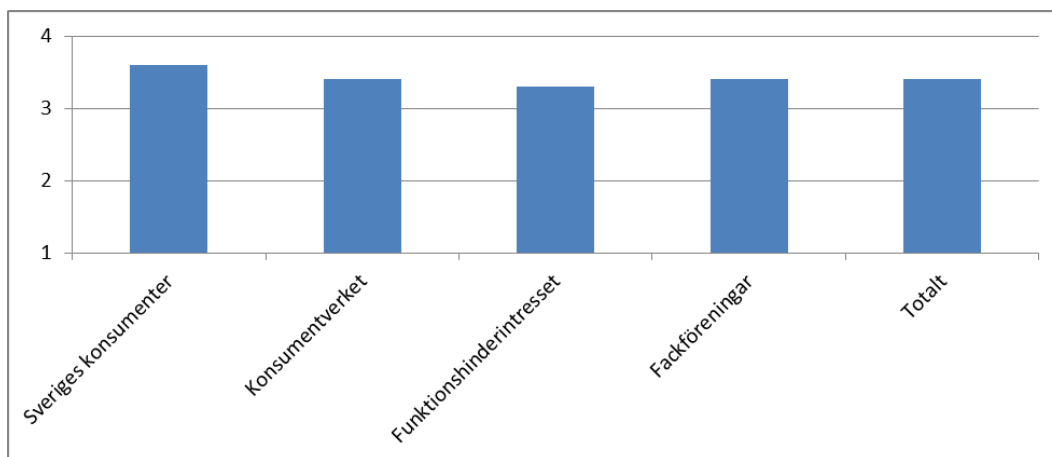


## 6. En komparativ analys av svenska och internationella erfarenheter

### Beaktande av slutanvändare

I standardiseringsarbetet inom Sverige diskuteras frågor som är relevanta för slutanvändarna i högre utsträckning än i det internationella standardiseringsarbetet. Oavsett om representanterna företrädde konsumenter, arbetstagare eller människor med funktionsnedsättning så tycks de vara överens om att det som diskuteras under de svenska standardiseringsmötena är relevant för dem de representerar (figur 6.1).

Figur 6.1 Svenska mötenas relevans för slutanvändarna



Not: Frågan löd; ”Det som diskuterades under de svenska mötena var relevant för dem jag representerade.” 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

På de internationella mötena däremot verkar det många gånger vara svårt för företrädarna att se en koppling till de intressen de representerar (figur 6.2). Många gånger upplever de att

diskussionen kretsar kring någonting tekniskt eller affärsmässigt som är mindre relevant för slutanvändarna:

Det var svårt att se ett konsumentperspektiv i de här processerna. Det är inte alltid självklart. Det blir lätt på en väldigt teknisk nivå att det är svårt att säga om det är bra eller inte bra för konsumenten. Det var inte alltid självklart hur en konsument skulle drabbas eller involveras i det vi diskuterade. (Kvinna, 30 – 49, Sveriges Konsumenter)

Jämfört med andra slutanvändarrepresentanter tycker representanter för arbetstagare i större utsträckning att diskussionerna vid de internationella standardiseringsmötena fokuserar på slutanvändarna (figur 6.2.). Följande citat belyser att det verkar föreligger ett större intresse, på den internationella arenan, att diskutera och förhandla om arbetstagares villkor än villkor för konsumenter och människor med funktionsnedsättning:

Gruppen som helhet var faktiskt väldigt trevlig. Även om vi var oense ibland så var det ändå på en väldigt civiliserad och artig nivå som allting skedde. Tillverkarsidan försöker ju många gånger vara väldigt trevliga mot oss från vården, för man vill ju gärna att vi skall hålla med om att de gör det rätta och det som är bra. (Man, 65-, representant för arbetstagarna).

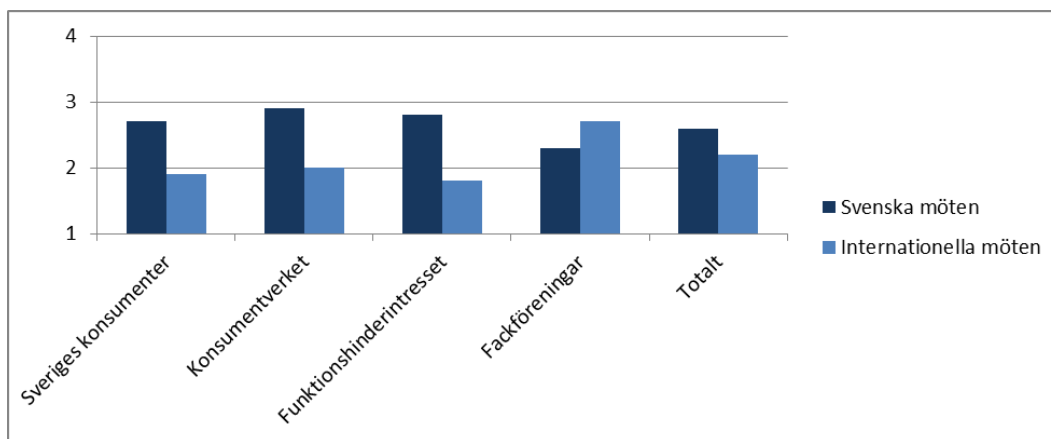
Ibland har jag känt att det gör ingen skillnad om jag är på ett möte eller inte, för det är ett sådant kompakt motstånd från näringslivet och de lyssnar överhuvudtaget inte på vad du tycker och det finns inga utgångar. Det gör ingen skillnad, det finns inget intresse att åka på de mötena. Man bara sitter där, det går inte att påverka, kompakt motstånd. (Kvinna, 65-, Sveriges Konsumenter).

Träffar man personer som är inne i processen så får man ofta den där känslan, att dom undrar vad fan man gör ni här? Ni kan väl inte tillföra någonting, vi har ett jobb att sköta, ni är snarare ett hinder för det jobbet. (Man, 65 -, representant för funktionshinderintresset)

Representanter från funktionshinderintresset vill att användarna kommer in mer i standardiseringsprocessen, dels genom deltagande i möten och dels genom att validera om en standard fungerar. En intervjuperson berättar om ett föredömligt men sällsynt tillfälle, då deltagarna fick i uppgift att testa standarden (ett dokument) gentemot slutanvändarna:

Vi fick i uppgift att ta dokumentet och prata med dem [slutanvändarna], lägga det i deras händer och fråga fungerar det här, kan vi jobba med det här? Enligt mitt synsätt så skall man inte göra en standard av en metod som inte är beprövad - testad mot användarna. (Man, 65-, representant för funktionshindersintresset)

Figur 6.2 Fokus på slutanvändare vid svenska och internationella möten.



Not: Frågorna löd; ”På de svenska mötena var det fokus på konsumentfrågor och arbetstagarfrågor” respektive ”På de internationella mötena var det fokus på konsumentfrågor och arbetstagarfrågor”. 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

### Engagemang från slutanvändare i Sverige och internationellt

Med undantag av representanter för funktionshinderintresset och representanter från Konsumentverket på svenska möten, är slutanvändarrepresentanterna i undersökningen eniga om att det är få representanter för slutanvändarna både på svenska och internationella möten (figur 6.3), vilket också belyses av följande intervjuutdrag:

När jag var på mitt andra möte i Spanien så var jag den enda konsumentföreträdaren. Det fanns kanske en person till, som var från någon myndighet, men i övrigt var jag den enda. Det är ett konsumentintresse, det är konsumentinformation i centrum. Därför är det ju lite lustigt att man är en udda fågel på de där mötena (Man, 65-, Sveriges Konsumenter)

Konsumentrepresentanter från Konsumentverket och Sveriges Konsumenter som deltog i intervjuerna var överens om att det är bra att ha flera nationella och internationella företrädare för konsumenterna vid ett och samma möte. Konsumentrepresentanterna verkar ha ambitionen att finnas med i så många kommittéer som möjligt och, på de områden möjligheterna och specialkompetenserna finnes, närvara på så många möten som möjligt. I dessa fall delar Konsumentverket och Sveriges Konsumenter upp kommittéerna mellan sig:

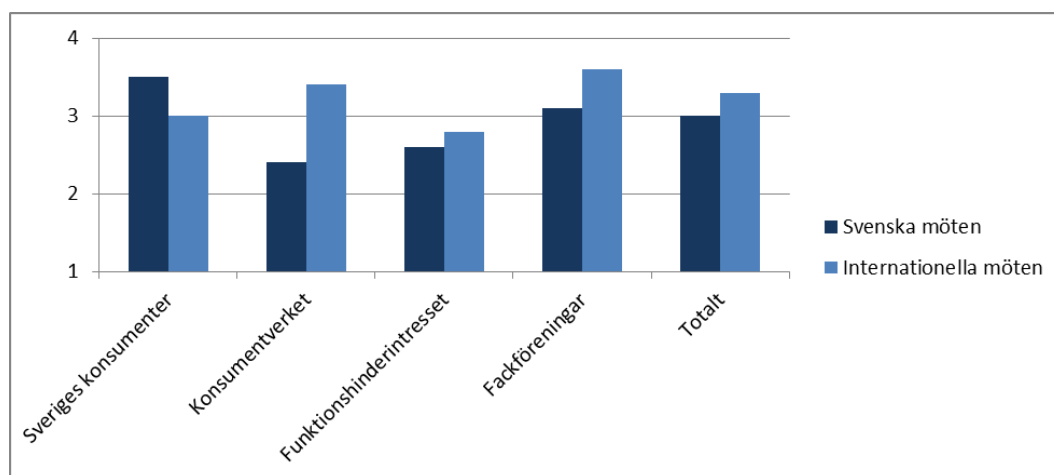
Sveriges Konsumenter gör normalt inte sådant som myndigheter gör. För det tycker de att myndigheterna får sköta själva. Om myndigheten får pengar för att vara med i

standardiseringen så är inte Sveriges Konsumenter med. Normalt går vi ju inte in när myndigheter håller på. Normalt sett går vi inte in på områden där Konsumentverket är aktiva. (Kvinna, 65-, Sveriges Konsumenter)

Denna uppdelning kan måhända kasta visst ljus över varför representanter för Sveriges Konsumenter anser att det ofta saknas representanter vid de svenska möten där de är mest aktiva, medan representanter för Konsumentverket framförallt tycker att det saknas konsumentrepresentanter vid de internationella mötena (figur 6.3). Sverige tycks också ha mer resurser än många andra länder för att investera i myndigheters standardiseringsarbete.

Jag kan tycka det är bra att Konsumentverket har en budget. Men jag tror inte att de har det så i många andra länder. Det är i Sverige och Danmark. Holland kom ibland, men sedan fick vi höra att de inte kunde längre. (Kvinna, 30-49, Sveriges Konsumenter)

**Figur 6.3 Frånvaro av representanter för slutanvändare på svenska och internationella möten.**



Not: Frågorna löd; ”Få representanter som mig fanns närvarande på de svenska mötena” och ”Få representanter som mig fanns närvarande på de internationella mötena”. 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

Att det är få konsumentrepresentanter på de internationella mötena bekräftas också i intervjuerna med representanter från Konsumentverket. Enligt en intervjuperson engagerar sig ofta Sveriges Konsumenter och Konsumentverket i samma områden, även om de deltar i

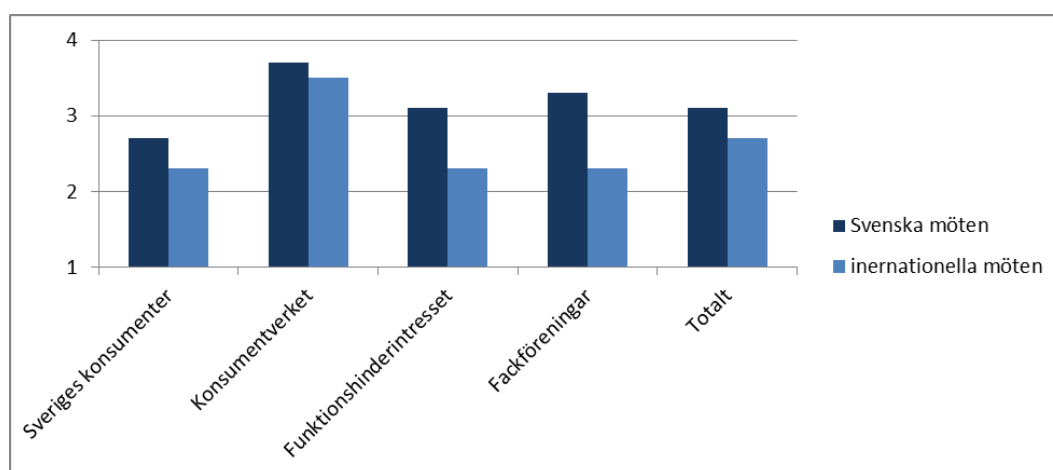
olika kommittéer. Vikten av att vara flera konsumentrepresentanter på ett internationellt möte framgår dock av följande citat:

Ganska ofta är man ensam konsumentrepresentant. Men det är en dansk tjej som åker på många möten som jag åker på. Det är bara slumpen, det är inte så att vi samordnar oss. Hon jobbar på motsvarande Sveriges Konsumenter, fast i [annat Nordiskt land] då. Det råkar slumpa sig så att vi har samma områden. Hon och jag mejlar varandra, vi lägger ofta upp strategier tillsammans mellan mötena. Så när vi kommer på mötena har vi en gemensam position, vilket jag tror kan vara lite förvirrande för andra européer. (Kvinna, 30-49, Konsumentverket)

### Engagemang från (svenska) myndigheter i Sverige och internationellt

Representanter från Konsumentverket tycker att svenska myndigheter är engagerade i standardiseringsarbete både nationellt och internationellt (figur 6.4). Att de anser att det är för få konsumentrepresentanter på de internationella mötena kan förklaras av att utländska myndigheter och konsumentorganisationer lyser med sin frånvaro.

**Figur 6.4 Svenska myndigheters engagemang på svenska och internationella möten**



Not: Frågorna löd; ”På de svenska mötena var svenska myndigheter engagerade” och ”På de internationella mötena var svenska myndigheter engagerade”. 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

Av figur 6.4 framgår också att övriga slutanvändarrepresentanter inte tycker att svenska myndigheter varit särskilt engagerade på de internationella mötena:

Konsumentverket kunde gärna vara mer aktiva då det gäller standardiseringsarbetet. Jag ser gärna att Handisam, Hjälpmedelinsitutet och Konsumentverket blir mer engagerade i standardiseringsarbetet (Man, 65-, representanter för funktionshindersintresset)

Trots att många representanter för svenska slutanvändare tycker att svenska myndigheter inte engagerar sig särskilt mycket i de internationella mötena så anser de att svenska och skandinaviska myndigheter är mer engagerade än myndigheter från övriga delar av världen:

Förra veckan var jag i Stockholm på Europakommittémöte och där var en dansk myndighet med och möjligtvis ett land till. Så det är väldigt få länder vars myndigheter är med i standardiseringen, utan det är i princip enbart industriella representanter och kommissionen. (Man, 30-49, Konsumentverket )

Myndigheterna är mycket frånvarande, det är bara svenska och danska myndigheter som kommer. De andra kommer inte. Fastän Kommissionen säger att ni måste engagera er mer i standardiseringen och svara på förslag och åka på möten. Det gör de inte. De är frånvarande. För att det är jobbigt och det är mycket diskussioner och det är väldigt resurskrävande. (Kvinna, 65-, Sveriges Konsumenter)

## Engagemang från svenskt näringsliv i Sverige och internationellt

Slutanvändarrepresentanterna tycker överlag att svenska näringsidkare är engagerade i standardiseringsarbetet (figur 6.5). Undantaget är representanter för funktionshinderintresset:

Det är svårt att få med stora svenska företag, varför är de inte involverade? Vi har ju som tradition i Sverige att samarbeta mellan parterna, då skulle vi kunna samarbeta mellan konsument och producent för att få fram bättre produkter. Om vi tittar på hur befolkningspyramiden ser ut så kommer vi att vara tvungna att se till att produkter och tjänster får högre tillgänglighet och bättre användbarhet framöver, om vi överhuvudtaget skall kunna snurra det här samhället. (Man, 65-, representant för funktionshindersintresset)

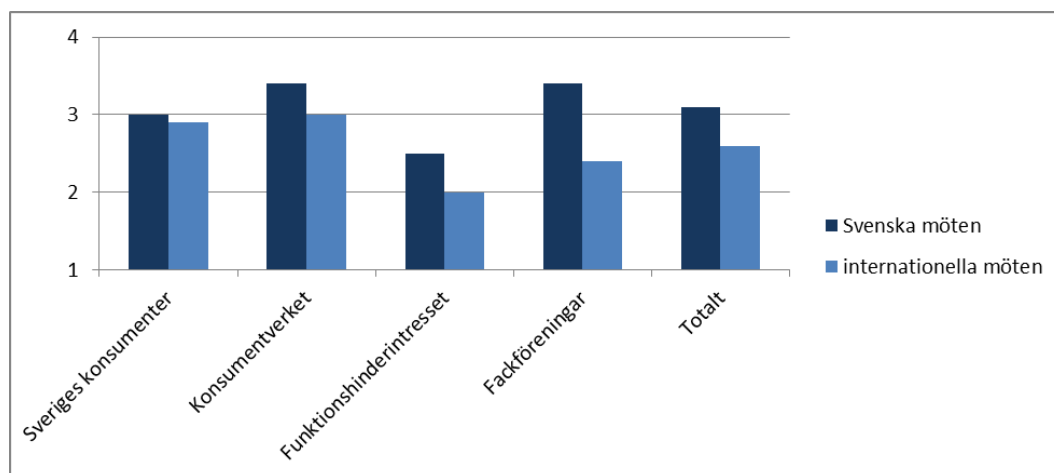
Denna representant ser gärna ett större engagemang från svenska näringsidkare. Han anser att de har erfarenhet och kompetens. Samtidigt ser han en risk i att näringsidkarna i första hand kommer att beakta sina affärsintressen och att det därför är nödvändigt att bryta deras påverkan med insatta representanter som inte är kopplade till företagen, som exempelvis forskare vid universitet och högskolor. Den allmänna uppfattningen tycks dock vara att

svenska näringsidkare engagerar sig i standardiseringen på ett bra sätt och att det sällan uppstår motsättningar mellan svenska näringsidkare och användarrepresentanterna:

Jag upplever inte att det finns några motsättningar i Sverige direkt. Globalt har vi märkt att det finns affärsintressen som styr. Men bara det att vi har fått med alla de rörfabrikanter i Sverige att ställa upp på det här tyder ju ändå på att de tar sitt ansvar för patientsäkerheten (Kvinna, 50-64, representant för arbetstagarna)

Samma person förklarar samstämmigheten med att de svenska näringsidkarna i dag har utvecklat ett etiskt tänkande kring standardisering och vad som är bra för slutanvändare, samtidigt som det i Sverige finns en mängd regleringar på området. Enligt henne har det dock inte alltid varit så i Sverige.

**Figur 6.5** Svenskt näringslivs engagemang på svenska och internationella möten



Not: Frågorna löd; ”På de svenska mötena var svenska näringsidkare engagerade” och ”På de internationella mötena var svenska näringsidkare engagerade”. 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

Av figur 6.5 framgår det att de tillfrågade anser att svenska näringsidkarens engagemang ligger mer vid de svenska mötena än de internationella mötena. Engagemanget från näringsidkarna verkar läggas på hemmaplan i första hand för att uppnå en gemensam standpunkt, som de svenska representanterna sedan kan ta med sig på de internationella

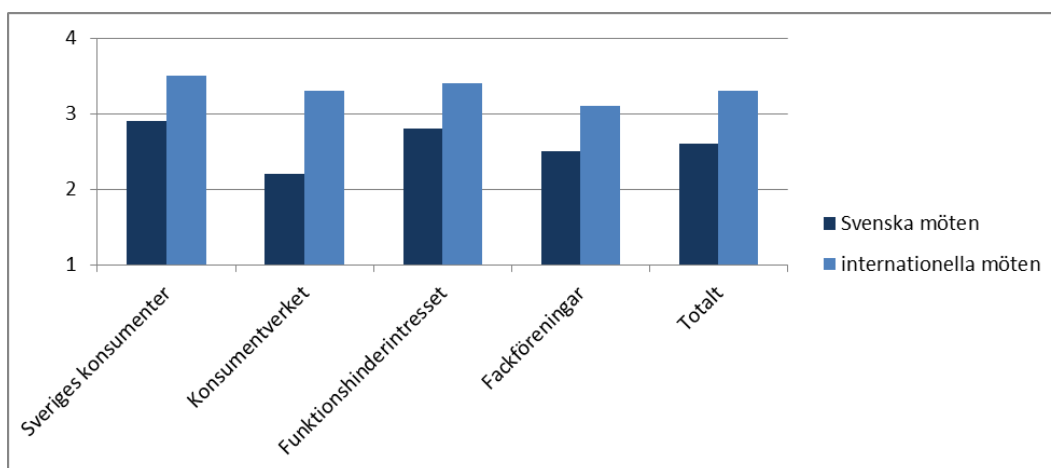
mötena. Från våra intervjuer har det dock framkommit att svenska näringsidkare på de internationella mötena ibland kan låta affärsintressen gå före den svenska ståndpunkten:

Det var någonting vi hade kommit överens om. Vi står för det här och vi tänker argumentera för det här. Vi hade lämnat kommentarer innan mötena och gett kommentarer på andras kommentarer och enats om en viss ståndpunkt. Så kommer vi till den diskussionen i mötet och så tänker jag här har vi enad front och vi är flera representanter från Sverige. Så bryts det här samarbetet ned och personerna argumenterar för en annan hållning som jag misstänker är grundad med den representantens företag snarare än vad vi kommit överens om vid bordet. (Kvinna, 30-49, Sveriges Konsumenter)

### Lobbying i Sverige och internationellt

I samtliga intervjuer kom intervjupersonerna in på begreppet *lobbying* på ett eller annat sätt. Överlag anser svenska användarrepresentanter att lobbying pågår i större utsträckning vid sidan av de internationella mötena, än vid sidan av de svenska mötena (figur 6.6).

Figur 6.6 Lobbying på svenska och internationella möten



Not: Frågorna löd; ”Vid sidan av de formella mötena i Sverige så pågick det mycket lobbying” och ”Vid sidan av de formella mötena internationellt så pågick det mycket lobbying”. Lobbying definierades i respektive fråga som ”bearbetning av beslutsfattare för att åstadkomma beslut i en viss riktning”. 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.



I vår webbenkät valde vi att definiera lobbying som ”bearbetning av beslutfattare för att åstadkomma beslut i en viss riktning”. Representanter för Sveriges Konsumenter upplever i högre utsträckning än andra representanter att det förekommer lobbying i Sverige. Sveriges Konsumenter är en ideell organisation som enligt dem själva är beroende av att få med sig starkare representanter i Sverige för att kunna påverka standarden. En representant för Sveriges Konsumenter berättar om hur hon försökt engagera läkare och olika myndigheter beträffande en produkt som berör barns hälsa:

Som ideell konsumentrepresentant har man ingen som helst makt annat än lobbying och att därigenom påverka myndigheterna. För myndigheterna har lite mer makt. Konsumentverket har pengar, de kan köpa in expertkunskap från professorer och andra och kan på så vis påverka. (Kvinna, 65-, Sveriges Konsumenter)

Även representanter för funktionshinderintresset anser att det förekommer en del lobbying i Sverige (figur 6.6.). Också denna grupp arbetar ideellt och är som tidigare nämnts beroende av att få med sig myndigheter och experter för att kunna påverka och göra skillnad:

Om jag snackar med dig, förklarar min bakgrund, min ståndpunkt, och du till en viss gräns köper det så kommer vi vidare. Du kanske inte köper alla mina argument, men vi kommer vidare i processen. Det är ju en rullande process allt det här. Så du kan ju inte bara säga att så här skall det vara, punkt. Utan det är ju i mångt och mycket en förhandling. Så det är ju förhandlingsteknik väldigt mycket, hur du lägger upp snacket. Det är lobbying. Du måste ju prata med dem som sitter med röstmandat. Om jag vill få dig att rösta för min sak så måste jag ju snacka med dig. Det kanske jag måste göra vid sidan av – det kallar jag lobbying. (Man, 65-, representant för funktionshinderintresset)

Ett liknande perspektiv har intervjupersonerna från Konsumentverket. Dessa personer talar också om lobbying i relation till röstmandat men till skillnad från representanterna för funktionshinderintresset pratar de mer om att ”lobba” för andra nationer och få med sig dem på de internationella mötena. Att få andra nationer att först och främst uppmärksamma och intressera sig för frågan och därefter delta i omröstningen.

Vi nådde ingen bredare förankring helt enkelt, vi hade ju Danmark definitivt med oss, men inte de andra medlemsländerna. Och det är ju det, lobbyarbetet, som tar tid. När andra länder inte är med inom standardisering så är frågan inte helt bekant för dem, då är det en längre startsträcka - att de skall förstå sig på det hela innan de vågar göra ett ställningstagande. Då lyssnar de kanske hellre på kommissionen än på ett enskilt medlemsland, eftersom kommissionen ju ändå skall representera någon slags medellinje. (Man, 30-49, Konsumentverket)

Då representanter för arbetstagarna pratar om lobbying verkar de inte förhålla sig till myndigheter på samma sätt som representanter för funktionshinderintresset och ideella konsumentrepresentanter. De anser snarare att myndigheters intressen inte är så mycket att diskutera kring utan snarare att om en myndighet har sagt någonting ”då är det mer så här är det” (Kvinna, 50-64, representant för arbetstagarna). Då de pratar om lobbying så är det dels i termer av att få med sig andra länder och dels i termer av att samarbeta med industrin och att firmarepresentanter lobbar för dem. Sådan lobbying tycks inte förekomma lika mycket i Sverige som utomlands. En arbetstagarrepresentant tror att detta beror på regleringar och svensk företagsetik. Enligt henne har det inte alltid varit så i Sverige, utan på 80-talet bjöds det på dryck och mat, så som det enligt en annan representant fortfarande går till på den internationella arenan:

När jag börja jobba på laboratorium 1980 så kom firmorna in på laboratoriet och sade ”kolla vi har gjort den här apparaten, den är jättebra, köp den” och så fick man åka till Åre eller något liknande. Det är en helt annan moral hos firmorna nu. Det finns ju givetvis mer regleringar och så men... De där firmarepresentanterna var ju de där gubbarna i rutig kavaj som köpte mycket vin till en om man var på någon kongress. (Kvinna, 50-64, representant för arbetstagarna)

Det är liksom lobbyverksamhet som pågår. Man träffas och det är liksom middagar på kvällen, och det är alltid någon som är generös och bjuder hela gänget. (Kvinna, 30-49, representant för arbetstagarna)

En vanlig uppfattning, oavsett vilken slutanvändare som representeras, är att representanter från näringslivet förfogar över ekonomiska resurser till en helt annan nivå av lobbying än de själva har. I materialet finns historier om hur företagen ”lobbar” på EU-nivå och exempelvis tar med sig kommissionens ordförande ner till Kina för att demonstrera sina produktionsanläggningar.

## Konsensus i Sverige och internationellt

I Sverige håller representanterna i allmänhet med om att det råder konsensus på mötena (figur 6.7). Följande citat illustrerar detta:

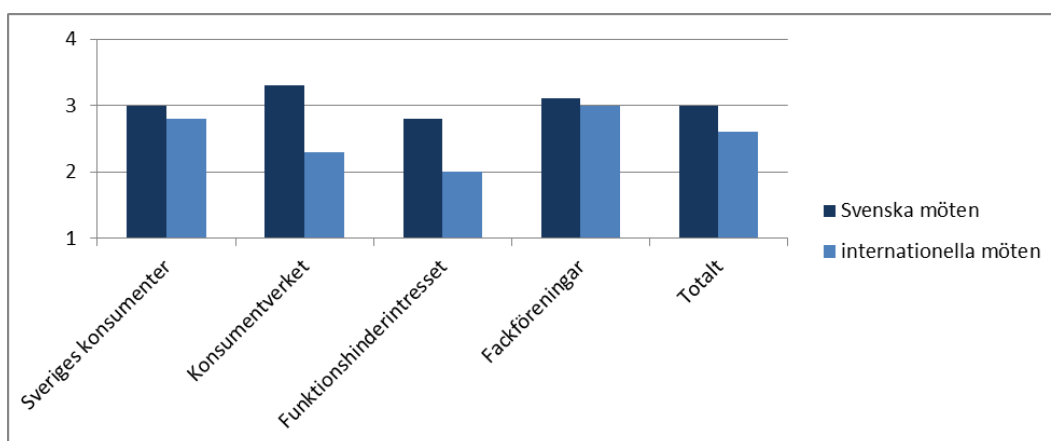
Det är väldigt bra samverkan, det är inte några ställningskrig utan mer att man diskuterar sig fram till en konsensus - vad vi tycker. (Kvinna, 50-64, representant för arbetstagarna)

Representanter för funktionshinderintresset håller minst med om att de olika representanterna eftersträvar konsensus - både nationellt och internationellt (figur 6.7). Det kan vara företag så väl som representanter för arbetstagare som motsätter sig deras intressen:

Han [en företags representant] motsatte sig mitt förslag totalt så att vi läste hela mötet med våra diskussioner så att ordföranden bad oss att lämna rummet och lösa det på något sätt. (Man, 65-, representanter för funktionshindersintresset)

Vi hade också folk från LO med på mötena och de argumenterade väldigt mycket för att det var arbetet som skapar välbefinnande och för tillväxt och sådana saker och att arbetet därför skall vara det viktigaste. Konsumentfrågor var för dem något vi kunde köra med vänster hand bakom ryggen, ungefär. De hade inte alls samma prioritering. (Man, 65-, representant för funktionshindersintresset)

**Figur 6.7 Konsensus på de Svenska mötena och på de internationella mötena**



Not: Frågorna löd; ”Under de formella mötena i Sverige så eftersträvade de olika representanterna samstämmighet – konsensus (snarare än att de stod på sig för att segra/vinna)” och ”Under de formella mötena internationellt så eftersträvade de olika representanterna samstämmighet – konsensus (snarare än att de stod på sig för att segra/vinna)”. 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

Överlag kan vi konstatera att de olika representanterna eftersträvade konsensus mer i Sverige än internationellt (figur 6.7). Denna skillnad illustreras av följande utdrag:

Hittills har jag upplevt att det är helt samma intressen från de svenska leverantörerna, alltså de om är inblandade här och konsumenterna. Vi har sådana säkerhetsnormer som de är vana att hantera och som de vill ha med i den europeiska standarden. Så hittills tycker jag att det verkar som om vi har total samstämmighet i gruppen, den svenska gruppen. Sedan bråkar vi väldigt mycket med bland annat tyskar. (Man, 65-, Sveriges Konsumenter)

I den svenska gruppen har det funkat ganska bra, man är ungefär på samma linje och vill att det skall vara ett hållbart produceringssätt. Men när man kommer i globala sammanhang så är det många som argumenterar för att man skall hålla en så låg standard som möjligt så att så många som möjligt kan möta den. (Kvinna, 30-49, Sveriges Konsumenter)

Sitter man i de här tekniska kommittéerna, eller i de här arbetsgrupperna, då är det konsensus på mötet som gäller. Skickar då fransmännen tio representanter och övriga Europa fem representanter... då kan du ju ana vems linje det oftast faller på." (Kvinna, 30-49, Konsumentverket)

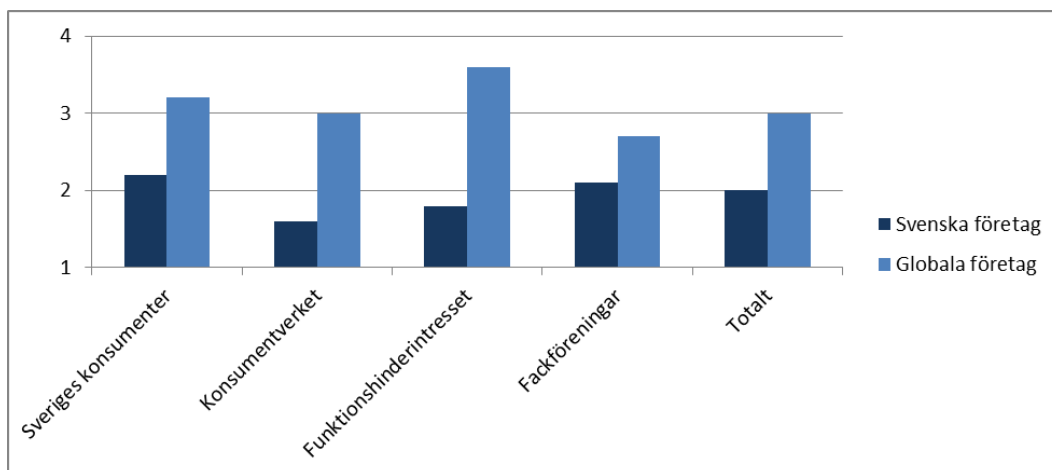
Representanter för arbetstagarna tycker att de olika representanterna eftersträvar konsensus nationellt så väl som internationellt. De gör ingen större skillnad i representanternas strävan efter samstämmighet (figur 6.7):

Nu skall man inte skryta över sitt eget arbete, men det är konsensus. Vi pratar tio länder, kanske ett trettiotal medlemmar i vår arbetsgrupp, som jobbar internationellt. Och alla kommer till bords och alla är överens. (Man, 50-65, representant för arbetstagarna)

Konsensus handlar alltså om att förhandla om samstämmighet, ett givande och ett tagande på många olika plan och mellan många olika intressenter. En vanlig uppfattning från våra intervjupersoner är dock att företagen inte är villiga att kompromissa utan att de vill ha igenom sin vilja till varje pris – oavsett konsekvenser för slutanvändarna. Därför valde vi att titta särskilt på denna del av konsensus i enkäten (figur 6.8).

Av figur 6.8 framgår att respondenterna menar att det är stor skillnad mellan svenska företags villighet att kompromissa och villigheten hos globala företag. Figuren visar att representanter för funktionshinderintresset tycker att de globala företagen är de minst benägna att kompromissa, och att representanter för arbetstagarna tycker att de globala företagen är de mest benägna. Vidare ser vi att glappet mellan det som händer i Sverige och det som händer på den globala arenan är mindre hos arbetstagarrepresentanterna än hos övriga slutanvändarrepresentanter. Mönstret känns igen från figur 6.7. Vår slutsats är därför att representanternas uppfattning om konsensus till stor del speglar sig i representanternas uppfattning om företagets vilja att kompromissa.

Figur 6.8 Kompromisslöshet hos företag i Sverige och hos globala företag



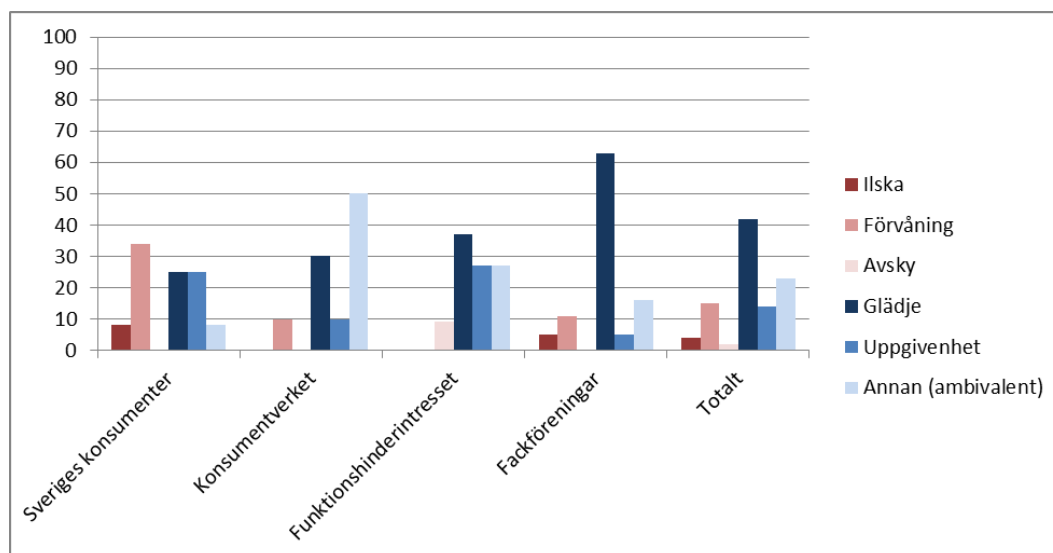
Not: Frågorna löd; ”Företagen i Sverige är inte så mycket för att kompromissa, de vill ha igenom sin vilja till varje pris?” och ”De globala företagen var inte så mycket för att kompromissa, de vill ha igenom sin vilja till varje pris?”. 1 = stämmer inte alls, 2 = stämmer inte särskilt bra, 3 = stämmer ganska bra, 4 = stämmer helt.

## 7. Hur känns det att företräda slutanvändarna?

### Olika känslor för olika representanter

Från våra intervjuer framgick det att rollen som företrädare för slutanvändare många gånger är förknippad med starka känslor och emotioner. Därför valde vi att i webbenkäten fråga respondenterna vilken känsla som bäst beskriver upplevelsena från arbetet i den kommitté där personen spenderat mest tid under de senaste fem åren. Förutom Ekmans (1972) grundläggande emotioner – *ilska, sorg, förvåning, avsky, rädsla* och *glädje* - hade vi även med *uppgivenhet* och *annan känsla*. *Uppgivenhet* togs med eftersom denna känsla var utmärkande från våra intervjuer. Av figur 7.1 framgår att *glädje* är den vanligaste känslan. På andra plats kom *annan känsla*. Av webbenkäten framgår de att denna känsla är ambivalent: både positiv och negativ. Det handlar ofta om engagemang, förändringsvilja, kämparglöd och envishet.

Figur 7.1 Övergripande känslor från standardiseringsarbete



Not: Frågan löd; ”Vilken känsla beskriver bäst dina upplevelser från den kommitté där du spenderat mest tid de senaste fem åren?” (Alternativen var ilska, sorg, förvåning, avsky, rädsla, glädje, uppgivenhet, annan känsla).

*Förvåning* är också vanligt förekommande och det tycks överlag vara negativ förvåning som representanterna upplevt; förvånade över oviljan att förstå, förvånade över hur långt ifrån varandra nationerna står etc.

Den näst vanligaste negativa känslan är uppgivenhet, följt av ilska och avsky. Sorg och rädsla var det ingen som nämnde och därför finns dessa känslor inte med i figur 7.1. Av figuren framgår det också att den övergripande känslan från kommittéerna varierar beroende på vem representanterna företrätt. Representanter för arbetstagare tycks uppleva mer *glädje* och mindre *uppgivenhet* i standardiseringsarbetet än övriga representanter.

## Glädje

För de flesta representanter beskrivs glädjen som en inre tillfredsställelse av deltagande; att göra nytta, sprida kunskap och påverka standarden då den sätts:

Jag kan ju tycka att det är en fantastisk upplevelse att vara med. För jag vet ju hur den här standarden kommer att förbättra arbetet i laboratoriet och så får jag vara med att förändra texten så att den blir ännu bättre för de som jobbar på laboratoriet. Och jag är med i processen och jag har mina idéer och jag får igenom dem. Så som individ kan jag känna att det är en himla tillfredsställande./.../Det ger så otroligt mycket. Att jag känner att jag gör någon form av skillnad ändå faktiskt (Kvinna, 50-64, representant för arbetstagarna)

De som representerar arbetstagarna associerar i större utsträckning glädjen till själva mötet och pratar om samarbeten, gemenskap och respekt. Sådana ordval är betydligt ovanligare hos de övriga slutanvändarrepresentanterna, vilket skulle kunna förklara att de i högre grad upplever andra känslor än glädje (figur 7.1).

## Ambivalens

Karaktäristiskt för de som har uppgivit alternativet ”annat” i webbenkäten är att känslan är svår att definiera som enskilt positiv eller enskilt negativ. Att slutanvändarrepresentanter har svårt att sammanfatta upplevelser med någon entydig positiv eller negativ känsla är också något som framkommit under våra intervjuer. ”Annat” har specificerats med engagemang, förändringsvilja, kämparglöd, angelägenhet, envishet, arbetsglädje och nyskapande. Dessa ordval vittnar om att de anser att det är positivt att vara med och påverka men samtidigt om en viss frustration över att de skall behöva kämpa och engagera sig för att vara med och påverka – så det är ingen ren glädje. En person sammanfattar känslan med ”nyfikenhet,

glädje och viss frustration” och en annan sammanfattar känslan med ”positiv, trots att konsumenternas intressen är klar minoritet”.

## Förvåning

Representanterna för slutanvändarna blir många gånger förvånade över det som sägs på mötena, över vissa deltagares oförmåga att försöka förstå och över hur långt länderna faktiskt står från varandra när det gäller kultur och regelverk. Vidare förvånas de över alla de konstiga intresseorganisationer som finns och hur enkelt det är för företag att köpa sig in där besluten tas. Det finns flera berättelser om oengagerade företag, som börjar lägga ned engagemang precis innan omröstning, om de bedömer att det föreligger en risk för en oönskad standard. Slutavändarrrepresentanterna kan då bli förvånade, när det plötsligt sitter en massa representanter för ett globalt företag och röstar bakom de olika nationernas flaggor. Slutavändarrrepresentanterna förvånas över att näringslivet argumenterar för sådant som bevisligen inte är bra för slutanvändare:

Då kan man ju tycka varför har man ett system där man kompromissar om sårbara gruppers säkerhet? Det är en sak om man håller på med containrar. Då kan man ju kompromissa. Men varför skall man kompromissa om säkerhet, varför skall det inte alltid vara det bästa? (Kvinna, 65-, Sveriges Konsumenter)

De förvånas också över hur bedrövtligt olika representanterna argumenterar för sina ståndpunkter:

För mig var det nästan plågsamt att vara med på dessa två möten. Den första gången var jag lite förvirrad för jag hade 40 graders feber och kunde höra deras [branschrepresentanternas] taskiga diskussioner. Den andra gången var jag frisk och då lät det ännu värre. (Man, 65-, Sveriges Konsumenter)

Helt plötsligt sitter det ett helt möte av personer där personangreppen haglar genom luften. ”Men snälla vuxna...” De flesta är gamla nog för att kunna vara min egen pappa! Och de beter sig som om de satt i sandlådan. Det var ganska intressant upplevelse faktiskt, för jag var inte med i skottlinjen, utan jag tänkte ”men, vad händer? Okej, det är så det går till på europainivå...” Och då blir man lite ställd och tappar sin egen agenda lite grann för man visste inte riktigt; ”Oj, skall jag ge mig in där? Nej, jag vill inte kasta sand!” (Kvinna, 30-49, Konsumentverket)

## Uppgivenhet, avsky och ilska

Uppgivenhet och avsky handlar framförallt om underläge, ensamhet, företagsmakt, mygel, kompakt motstånd från företagen och om att bli överkörd i argumentation och omröstning:



Det skulle ju vara flera konsumentrepresentanter. Det är oerhört jobbigt att sitta ensam eller bara två på ett möte. Jag har varit med om flera gånger att jag gått ut från ett möte och gråtit bara för att de varit otrevliga mot mig. Det är inte alltid så, men ibland.” (Kvinna, 65-, Sveriges Konsumenter)

Uppgivenhet handlar också om att standardiseringsprocessen är exkluderande för vissa människor. Enligt en representant från funktionshinderintresset är processen inte tillgänglig för dem som skulle behöva delta för att göra samhället mer tillgängligt:

Om vi skall kunna jobba med standardisering inom funktionshinderområdet och tillgänglighetsområdet så måste standardiseringsprocessen bli väldigt mycket mer tillgänglig i sig – för att personer med kompetens inom området mer egen funktionsnedsättning skall kunna vara delaktiga i processen. (Man, 65-, representant för funktionshinderintresset)

Ilkska skiljer sig från uppgivenhet och avsky och handlar om frustration över att den formella processen tar för lång tid.

## 8. Framtida önskade prioriteringar i standardiseringsarbetet

Vilka områden är det som framstår som speciellt viktiga för framtida framgångar för slutanvändarrepresentanterna i standardiseringsprocesser? Under våra intervjuer framstod fyra områden som speciellt prioriterade bland slutanvändarrepresentanterna: 1) att rekrytera *fler* användarrepresentanter för att vinna mer slagkraft i förhandlingssituationerna, 2) att med utbildningar och andra kompetenshöjande åtgärder *förbättra kvalitén* hos befintliga representanter, 3) att *köpa extern expertkunskap* i form av forskare (eller medel att bekosta forskning) eller sådana nischade konsultfirmor som omtalas i avsnittet *Small players*, samt 4) att *öka intresset och engagemanget för standardisering hos allmänheten* genom att t.ex. arbeta för att föra ut kunskap om området eller göra deltagandet mer meriterande i andra sammanhang. Dessa fyra områden fick således bli var sin fråga i enkätundersökningen (figur 8.1).

Av figur 8.1 framgår att det högst prioriterade bland slutanvändarna är att *rekrytera fler personer som kan företräda slutanvändarna*. Det näst högst prioriterade är att *förbättra kvaliteten hos befintliga representanter*. På tredje plats kommer att *öka intresset kring standardiseringsarbetet hos allmänheten* och på fjärde plats att *köpa in expertis från externa källor*. Det centrala tycks alltså vara att påverka genom att engagera så många som möjligt; slagkraft genom ökad kvantitet tycks mer prioriterat än slagkraft genom ökandet av kvaliteten hos befintliga användare, och att spridandet av intresse till samhället tycks mer prioriterat än anlita enskilda experter.

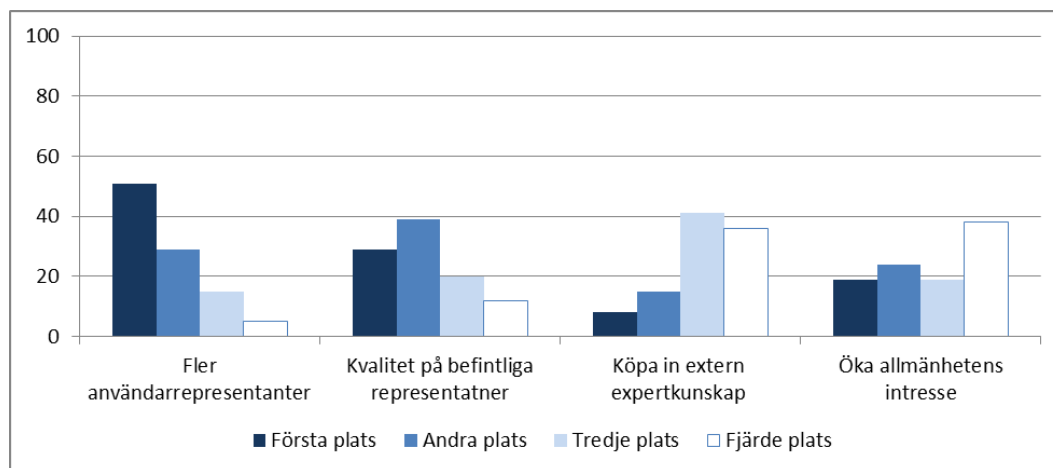
### Rekrytera fler användarrepresentanter

I samtliga fyra grupper är det fler användarrepresentanter som sätter alternativet ”rekrytera fler representanter” på första plats jämfört med andra, tredje och fjärde plats.

Det skulle ju vara fler konsumentrepresentanter. Det är oerhört jobbigt att sitta ensam eller bara två på ett möte. (kvinna, 65+, Sveriges Konsumenter).

Det är bra om det finns fler än en representant för konsumenterna i den svenska gruppen som trycker på. (man, 65-, Sveriges Konsumenter)

**Figur 8.1 Framtida prioriteringar enligt representanter för slutanvändare**



Not: Figuren visar hur svaren fördelar sig mellan alternativen hos gruppen som helhet, alltså för samtliga användarrepresentanter. Frågan löd; ”Om du tänker på standardiseringsarbete i allmänhet. Hur skulle du vilja prioritera fördelningen av resurser?” Rangordna följande alternativ; (1) använda resurserna till att rekrytera fler personer som representerar konsumenter och arbetstagare; (2) använda resurserna för att utbilda och förbättra villkoren (exempelvis mer tid för inläsning) hos befintliga personer som representerar konsumenter och arbetstagare; (3) använda resurserna för att köpa in expertkompetens från externa källor; (4) använda resurser för att öka intresset för standardiseringsarbete hos allmänheten så att samhället blir mer engagerat. Den vertikala axeln visar andelen (%) användarrepresentanter som valt respektive resursfördelningsalternativ i första, andra, tredje respektive fjärde hand.

Dessa respondenter uttrycker den i intervjuerna vanliga uppfattningen att blotta närvaron av aktiva representanter har viktig påverkan – både på varandra och på övriga gruppen. Ju fler, desto bättre.

Jag tror på team-arbete. Om vi hittar arbetsteam så att vi kompenserar varandra så vore ju det bra, men allt det här kostar pengar (65-, Representant för funktionshinderintresset)

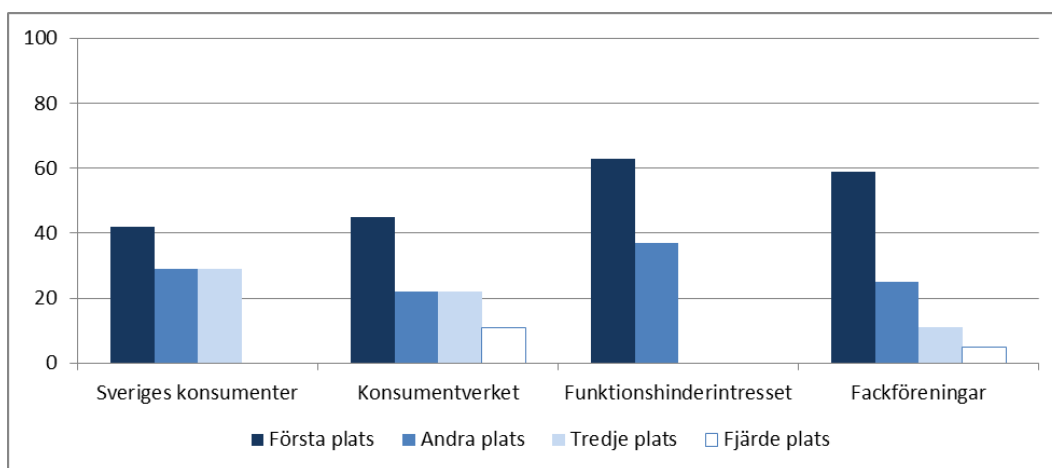
Respondenten ovan menar att fler representanter inte bara är positivt i egenskap av att vara fler, utan även att personers olika kompetenser kan komplettera varandra; någon kan vara duktig på nätverkande, någon annan på språk, ytterligare en på formalia och så vidare.

Att vara fler handlar alltså om många saker; att slippa vara ensam, att chansen att kunna alliera sig med andra representanter blir ännu större, att flera har bättre minne och talar

högre än en. En grupp bestående av två personer är heller inte bara en person plus en person till; den innehåller även synergieffekter. I en väl komponerad grupp kan medlemmarna ta fram egenskaper ur varandra som inte varit lika åtkomliga i det fall att de två varit på var sitt håll.

Trots att flest representanter i samtliga grupper rangordnar detta alternativ på första plats så är det allra viktigast bland dem som representerar funktionshinderintresset och fackföreningar än de som representerar konsumenterna (figur 8.2).

**Figur 8.2 Hur olika användarrepresentanter rangordnar alternativet ”rekrytering av fler representanter”**



Not: Figuren visar hur prioriteringarna fördelar sig mellan grupper av användarrepresentanter för svarsalternativet ”använda resurserna till att rekrytera fler personer som representerar konsumenter och arbetstagare”. Den vertikala axeln visar andelen (%) användarrepresentanter.

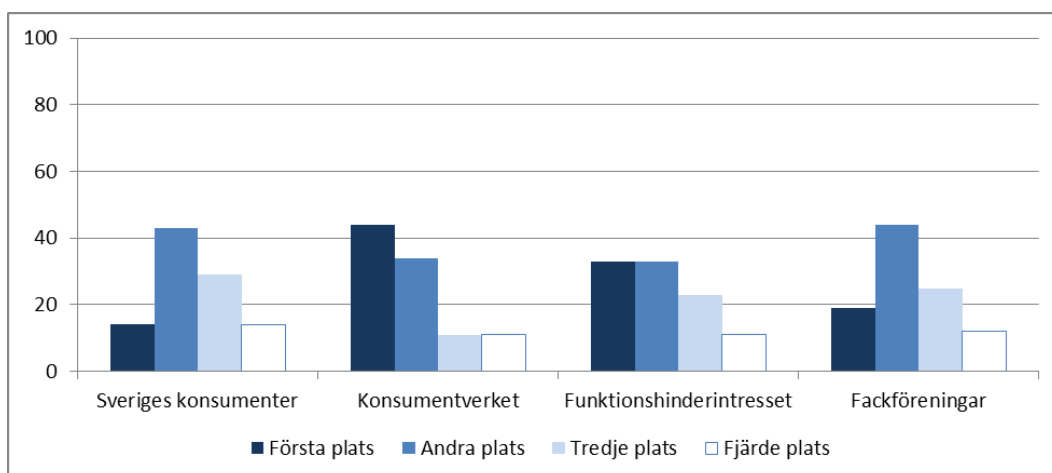
### Förbättra kvaliteten hos befintliga representanter

Om vi tar hela rangordningsskalan i beaktande så anser representanter från Konsumentverket att det är viktigare att förbättra kvaliteten hos befintliga representanter än att öka kvantiteten genom att rekrytera fler (jämför figur 8.2 och 8.3).

Flera informanter menar att representanterna idealt skall kunna matcha de representanter man träffar från industrin och de inhyrda konsulterna i mötessituationen. Då behövs egen expertkunskap i ämnet och förmåga att förhandla. Detta skulle man kunna uppnå genom att större resurser läggs på att utbilda och förbättra villkoren för de som redan är engagerade i standardiseringsarbete.

Genom att få fler representanter från konsumenthället i arbetsgrupperna, att de involverar sig mer överhuvudtaget. Och att de ser till att det finns resurser för att få med folk som har kompetens inom området, som kan representera dem. Det handlar inte bara om att konsumentrörelserna skall skicka dit folk som inte har någon kompetens. Så får det inte vara. De skall ha folk som representerar dem och som har kompetens och som har en dialog med dom på hemmaplan. (Man, 65-, representant för funktionshindersintresset)

**Figur 8.3 Hur olika användarrepresentanter rangordnar alternativet ”bättre kvalitet hos befintliga representanter”**



Not: Figuren visar hur prioriteringarna fördelar sig mellan grupper av användarrepresentanter för svarsalternativet ”använda resurserna för att utbilda och förbättra villkoren (exempelvis mer tid för inläsning) hos befintliga personer som representerar konsumenter och arbetstagare”. Den vertikala axeln visar andelen (%) användarrepresentanter.

## Köpa extern expertkunskap

Representanter för Sveriges Konsumenter svarar i högre utsträckning än övriga representanter att resurser bör prioriteras till extern expertkunskap (figur 8.4). Detta kan ses i ljuset av att de själva arbetar ideellt och att de många gånger anser sig sakna expertkunskap. Många representanter för Sveriges Konsumenter är också pensionärer som inte själva vill lägga ned för mycket tid på standardiseringsarbete:

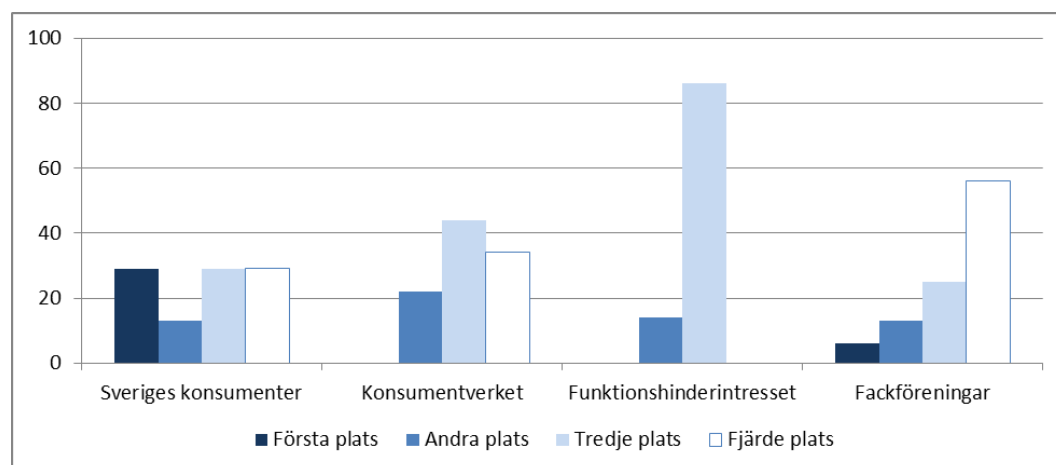
I underläge, i underläge, i underläge, inga pengar, inget folk. Och inga möjligheter, som näringslivet har, att anlita experter. Men Konsumentverket har anslag för experter. Men om du skall ha framgång inom standardisering så duger det inte med att du kommer med någonting som inte är belagt. I alla fall inte som konsumentrepresentant. (Kvinna, 65-, Sveriges Konsumenter)

Att alternativet rangordnas relativt lågt hos Konsumentverket och fackföreningarna (figur 8.4) beror säkerligen på att Konsumentverket primärt vill höja kompetensen hos befintlig intern personal samt att representanterna från fackföreningarna ofta själva har en väldigt handfast kontakt med och ibland teknisk kunskap om de föremål standarden gäller. I vissa lägen anser dock representanter även från dessa organisationer att det är nödvändigt att ta in en expert:

Vi har faktiskt anlitat en professor som stöttar oss i det här. Farbrorn är 76 år i år. Still going strong, sitter där som ordförande i en ISO-kommitté. Bland de främsta i världen, skulle jag vilja påstå. Vi har bollat en hel del material med honom, och hans stöd, alltså... Honom lyssnar dom på. Han har ju pondus, erfarenhet... Säger han att "Vi behöver nog ha den här nivån för att vara säkra", så tar arbetsgruppen det. Så honom har vi haft som företrädare för de flesta möten... *åt oss*, helt enkelt. /.../ Då börjar vi närma oss det så kallade politiska spelet, där industrin har... större intressen, då. Det där rent tekniskt fundamentala har de ju då lite svårare att ha argument mot, utan det är ju då... fysik och teknik. (Man, 30-49, Konsumentverket)

Utöver att experterna förmedlar kunskap har de en annan viktig funktion. I mötessituationen förkroppsligar experten kunskapen och skänker den legitimitet genom sin person, givet att experten för sig på rätt sätt. För Konsumentverkets del handlar det om en del i strategin att backa upp argumenten med en kunskap som presenteras i legitim form, vilket en i vetenskapssamhället liksom i standardiseringssammanhang väletablerad forskare kan göra. Inhyrda experter kan ofta bistå sin köpare med båda kompetenserna.

**Figur 8.4 Hur olika användarrepresentanter rangordnar alternativet ”köp av extern expertkompetens”**



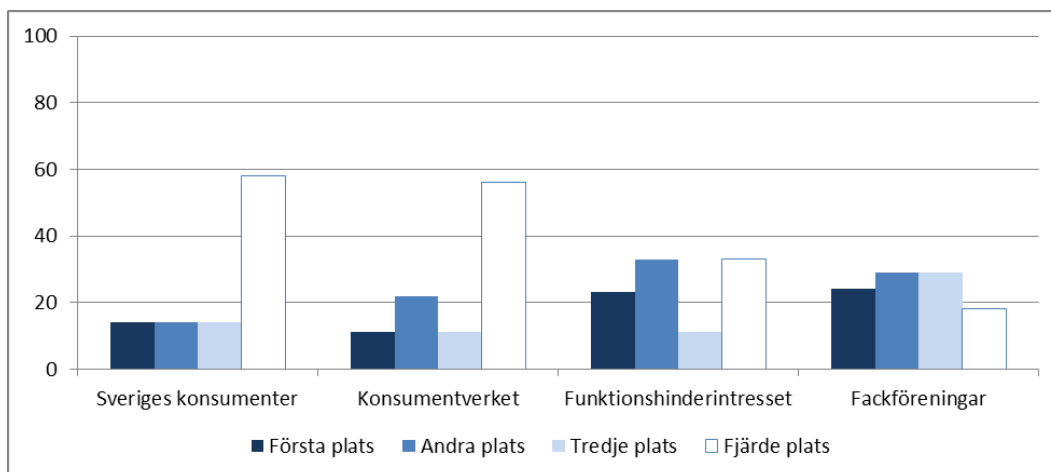
Not: Figuren visar hur prioriteringarna fördelar sig mellan grupper av användarrepresentanter för svarsalternativet ”använda resurserna för att köpa in expertkompetens från externa källor”. Den vertikala axeln visar andelen (%) användarrepresentanter.

### Öka intresset och engagemanget från samhället/allmänheten

Representanter för funktionshinderintresset och fackföreningar är mer intresserade än konsumentrepresentanter av att engagera samhället i standardiseringsarbetet (figur 8.5). Det handlar både om att höja representativiteten för samhället och att höja standardiseringens status som sådan, vilket skulle kunna dra fler personer till standardiseringsarbetet och därmed förbättra möjligheterna för slutanvändarna då man hypotetiskt skulle kunna höja både kvantiteten och kvaliteten på deltagandet i processerna.

Jag tycker att det vore bra att få in lite folk i 35-40 årsåldern. Som har lite erfarenhet. Att de börjar involvera sig i standardiseringen i stort. Jag har ju argumenterat på SIS fullmäktigemöten att de måste jobba för att standardiseringen skall ses som positivt för karriären. Både för företag och inom forskarvärlden, men det görs det ju inte i dagsläget. På så sätt skulle man kunna få fler folk involverade och engagerade. (Man, 65-, representant för funktionshindersintresset)

**Figur 8.5 Hur olika användarrepresentanter rangordnar alternativet ”öka intresset hos allmänheten”**



Not: Figuren visar hur prioriteringarna fördelar sig mellan grupper av användarrepresentanter för svarsalternativet ”använda resurser för att öka intresset för standardiseringsarbete hos allmänheten så att samhället blir mer engagerat”. Den vertikala axeln visar andelen (%) användarrepresentanter.

Att få till ett bredare engagemang skulle kunna vara till fördel i förhandlingssituationen som sådan; att personer med direkt erfarenhet av standarden uppmärksammar, intresserar sig för och slutligen engagerar sig i arbetet:

Jag tror att standardiseringsarbetet skulle behöva bli mer känt. Det är säkert resurser – pengar – som måste till någonstans ifrån. För som det är nu så är det vi, och så är det Sveriges Konsumenter i de områden som jag är inblandad i. Men jag tror att det skulle kunna finnas även privatpersoner! De borde man kunna engagera på olika sätt. Och ja, man skulle kunna vidga perspektivet lite, det finns ju många idrottsföreningar och sånt som skulle kunna vara konsumentrepresentanter! (Kvinna, 30-49, Konsumentverket)

Att öka intresset hos samhället kan på sikt leda till att fler representanter engagerar sig i standardiseringsarbete och att man kommer i kontakt med fler experter. De olika prioriteringsalternativen är inte uteslutande utifrån användarrepresentanternas perspektiv även om det i verkligheten handlar om fördelningen av knappa resurser. I slutet av en intervju med en representant för Sveriges Konsumenter framkom att han gärna ville se fler experter engagera sig. Förutom pengar till experter krävs då, dels, kännedom bland allmänheten var de kan komma till nytta och, dels, kännedom från representanter var de kan



finna den kunskap de behöver. Ett standardiseringsprojekt som han involverade sig i var relaterat till säkerhet. Efter långt funderande under intervjun kom han till insikt om att det vore bra att involvera ett givet säkerhetssällskap i standardiseringsarbetet:

Kanske skulle någon från Livräddningssällskapet kunna sätta av tid, men då skulle man ju få lov att finansiera dem. Det är ju många andra som har nytta av standarden utöver den egna organisationen. Utifrån detta tankeexperiment så skulle nog en person från sällskapet gå in i det här projektet på ett jäkligt bra sätt. Men då känns det nog inte tillräckligt prioriterat från den egna organisationen att avsätta den tid som skulle behövas, så då skulle man behöva stödja dem. Det här med standard blir någon kollektiv nytta, det som kommer ut får då alla glädje av. (Man, 65-, Sveriges Konsumenter)

Som synes placerade sig prioriteringsalternativen något olika beroende på respondenternas organisation, vilket kan antas beror på de olika organisationernas respektive intressen samt ingångar i standardiseringsarbetet (se metoddelen).

Tre av grupperna har svarat att det viktigaste är att *rekrytera och utbilda fler representanter*. Dessa grupper är Sveriges Konsumenter, funktionshinderintresset och fackföreningarna. I andra hand har alla dessa prioriterat vidare kompetensförbättring för de som redan finns. Konsumentverket prioriterade i första hand att *vidareutbilda de representanter som redan finns*, det vill säga dem själva (jämför samtliga staplar för Konsumentverket i figur 8.2. med figur 8.3). Hos användarrepresentanter från Konsumentverket kommer önskemålet om *utbildandet av fler representanter* på andra plats. I jämförelse med konsumentrepresentanter så tycks arbetstagarrepresentanter och representanter för funktionshinderintresset vara mer intresserade av att engagera samhället i standardiseringsverksamhet (figur 8.5).

## 9. Hinder och framgångsfaktorer i intervjumaterialet

Avslutningsvis tillfrågades intervjuundersökningens respondenter om deras syn på de hinder respektive framgångsfaktorer de stötte på under arbetets gång. Ofta fick svaren på denna fråga karaktären av summering av det respondenten upplevde som det viktigaste under intervjun, varför svaren skiftade mycket beroende på vad intervjuerna handlat om. Ett uttalande som förekom i den övervägande delen av intervjuerna var dock att ju mer ekonomiska resurser som lades på deltagandet i standardiseringen, desto större var chansen till inflytande för användarrepresentanterna.

Ofta blev även svaren på frågorna ”Vilkas hinder har du sett för inflytande för dig som representant för slutanvändarna i standardiseringsprocessen?” och ”Vilka är framgångsfaktorerna till inflytande för dig som representant för slutanvändarna?” speglar av varandra. Löd svaret på den första frågan att det saknades tid att läsa in och förstå materialet mellan mötena så blev ofta svaret på den andra att framgång nåddes då man haft tillräckligt med tid. Vad man kan finna i svaren är vissa tydliga teman som återkommer hos flera, antingen som positivt – att de har upplevt något som inneburit en fördel i arbetet – eller negativt – att de önskade att de hade givits möjlighet att uppleva det. På detta vis har svaren på frågorna ofta blandats samman i intervjuerna, vilket blir synligt i flera av citaten nedan.

En framgångsfaktor är att man lagt tillräckligt med tid på förberedelser så att man kunde prioritera rätt argument och föra fram dem på rätt sätt i diskussionerna under mötet.

Att man är förberedd. Och nånting som jag saknar är bra olycksstatistik! Så att man har bra argument när man kommer på mötet. Att: jag vill ha *den här* förbättringen. (Kvinna, 30-49 år, Konsumentverket)

Svaret gäller alltså att tillse att man själv är tillräckligt kompetent för situationen, så att man med självsäkerhet kan hävda sina argument på ett vis som vinner gehör.

Jag tror det är viktigt att man har någon att alliera sig med. Och att man är väl påläst. Och att man liksom har tänkt till för att komma med bra argument. Och sen tror jag att det är jättebra att man... jag brukar säga det att det är jag som kommer från verkligheten. Och det gör jag ju! För det är jag som skall använda deras grejer sen. (Kvinna, 50-64, representant för arbetstagarna)

För denna arbetstagarrepresentant blir hennes egen person ett fungerande underlag till argumenteringen; hon personifierar ”användaren”. Denna representant har genom en fack-

förening 40 % av sin tjänst för att arbeta med fackliga frågor, exempelvis standardisering, men arbetar också mycket för att föra ut kunskap om, testa och förankra de lärdomar hon gjort i standardiseringsarbetet på sin arbetsplats. Genom sitt fackliga och yrkesmässiga engagemang finns det hos henne en överlappningsyta som ger legitimitet i mötessituationen. Man kan säga att hon kan presentera sin egen person som ett underlag i en form som är relevant för mötessituationen; genom sin kontakt med ”golvet” ges hon legitimitet att tala för slutanvändarna.

På liknande vis förhåller det sig för flera av representanterna – deras personer i sig går att använda som adekvat underlag utifrån vilket man når viss grad av legitimitet i mötes-situationen.

Det vore bra med simultantolk. Jag kände att jag var respekterad för min kunskap i de arbetsgrupperna. Jag blev inte någon som var dålig på engelska som dom såg ner på, utan jag blev respekterad för att jag tillförde processen sakkunskap som också förde projektet framåt och det är ju det man vill. Jag tror att det här med språkbarriären är ett stort hinder. (Man, 65-, representant för funktionshinderintresset)

Här tangeras ett hinder för något som annars är en framgångsfaktor; förekomsten av det engelska språket som standardspråk vid de internationella mötena. Detta hinder är förstås svårt att undanröja, dock förtjänar det att omnämnas. Dyslexi eller liknande tillstånd hos representanten är även det hinder för att kunna delta i processen på samma villkor som övriga deltagare. Kanske kan detta komma att kunna åtgärdas från högre nivå framledes, men så länge hela kostnaden för standardiseringsgrupperna sköts av de tekniska standardernas egna intressenter kan en anpassning bli svår att implementera i standardiseringssystemet som helhet. Som framgår av metoddelen så tycks LO satsat mycket inom teknisk standardiseringsengelska som skulle kunna vara en förklaring till varför deras representanter har mer positiva upplevelser från internationellt standardiseringsarbete.

Processens utdragna längd anges ibland som ett problem; marknaden har redan hunnit ifrån den nivå standarden befinner sig på när den antas, gruppmedlemmar byts av olika anledningar ut, de ekonomiska resurserna räcker inte till att delta i hela processen eller annat. Men det finns även andra aspekter på hurvida det verkligen finns tillräckligt med tid. Vad det hela ofta i informanternas utsagor faller tillbaka på verkar vara på vilket vis man fördelar ekonomiska resurser.

Det [ekonomiska resurser] är vad som får fram mer underlag och mer tid att jobba med det, liksom. Både läsa och förstå förslaget, angripa det och sen sprida det vi kommit fram till emot andra parter. (Man, 30-49, Konsumentverket)

Konsumentverket prioriterar, som påvisades i kapitel 8, att höja den egna kompetensen framför att utbilda fler representanter. Deras metoder är också i sig tidskrävande, inte minst den citerade personens, som först och främst handlar om texten i sig.

En annan respondent påpekar att:

Det vill säga att kommer man in och är uthållig så påverkar man om man har bra argument. Men vem bestämmer vad som är bra argument? (Man, 65-, representant för funktionshinderintresset)

Även detta, förmågan att avgöra vad som i denna kontext fungerar som ett bra argument och även att kunna föra fram det på ett trovärdigt vis, är kunskaper som fungerar som framgångsfaktorer eller – vid deras frånvaro – hinder i arbetet med standardiseringen.

Vissa respondenter signalerar vid frågan om hinder och framgångsfaktorer att en annan modell för hur det svenska standardiseringsarbetet skall utföras kunde vara önskvärd. Det ges även exempel och förslag.

Kanske måste vi i Sverige få till en modell som inte är så beroende av svenska företag, att de skall vara med och finansiera en kommitté. Den franska modellen, SIS motsvarighet i Frankrike är mycket mer beroende av statliga bidrag. (Man, 65-, Sveriges Konsumenter)

I Frankrike kan myndigheterna gå emot företagen som drivs av ett ekonomiskt vinstintresse. (Kvinna, 65-, Sveriges Konsumenter)

Hinder att få med svenska företagsrepresentanter? Att processen tar tid. I början skulle ISO kunna tillsätta en expertkommitté som får en vecka på sig att skriva ihop det första underlaget. Eller får tid på sig, det behöver inte vara en vecka. Så att man får ett dokument som är mer färdigt, som folk kan börja titta på från början. Nu har vi att det kommer förslag om New work item proposal och så röstar man på det så bildas det en kommitté så blir det ett working draft och det tar viss tid att får fram så blir det ett commitment draft och det tar viss tid att vidareutveckla och så blir det en DIS (draft international standard) och så blir det kanske en andra DIS, och så kommer det in en massa synpunkter. Kanske skulle man kunna förenkla eller korta ner den här processen genom att dokumentet från början blir hyfsat stabilt. Då skulle man kunna korta processen en hel del. (Man, 65-, Representanter för funktionshindersintresset)

Dessa förslag är dock sådana som refererar till en strukturell nivå, knappast åtkomlig för de individuella representanterna. De förslag som rör den mer konkreta nivån – mötet i sig –

landar i svaren på dessa frågor, liksom i intervjuerna som helhet, ofta på två saker: att ha ett formrelevant underlag (statistik, argument, experter med mera) och att ”kunna spelet”:

Det är att kunna spelet – alltså att det inte räcker att vara duktig och ha bra argument, utan du måste vara i antal också. Så det räcker inte att vara själv. I ett svenskt sammanhang så kan det räcka om du är väl förberedd och har gjort hemläxan ordentligt. Man måste vara väldigt social också. På internationell nivå behöver man vara fler också. (Kvinna, 30-49, Sveriges Konsumenter)

## 10. Slutsatser – slutanvändares inflytande i standardiseringen

De viktigaste framgångsfaktorerna som vi funnit på individnivå är engagemang, expertkunskap, kommunikationsförmåga, goda kunskaper i teknisk standardiseringsengelska, långvarigt representerande och förmåga att med omsorg välja sina strider. Med tanke på att det är vanligare bland användarrepresentanterna enligt ett självskattat personlighetstest att komma med vassa kommentarer om någon argumenterar emot än i befolkningen i övrigt (figur 3.4), bör särskild fokus läggas på omsorg av att välja sina strider. Framgångsfaktorer som vi funnit på organisationsnivå bland de undersökta organisationerna är en öppen attityd till oliktankande beträffande representanter från företag och andra länder men samtidigt en tydlig fokusering beträffande resursprioritering. Påverkan kan ske dels genom väl underbyggda belägg eller genom support från fler representanter. Det är med andra ord bättre att vara med och verkligen kunna påverka i färre kommittéer än att finnas närvarande i många kommittéer utan att kunna påverka. Samtidigt har det framkommit att representanter ibland uppfattar blotta närvaron av företrädare från användarsidan som viktig, för att påminna övriga vad det egentligen handlar om. Detta tycks vara särskilt viktigt när det gäller breda områden som hållbarhet och tillgänglighet och mindre viktigt för konkreta frågor som produktattribut relaterade till barnsäkerhet och arbetsskydd. När det gäller de breda frågorna blir användarrepresentanter lätt överkörda då de har svårt att underbygga sina uttalanden med olycksstatistik eller empirisk data. Det tycks alltså krävas mer resurser för att påverka standarder beträffande hållbarhet och tillgänglighet. I dag jobbar dessa representanter framförallt på ideell basis medan det avlönade arbetet främst fokuserar på säkerhetsfrågor (figur 3.6 och 3.7).

Standardiseringens gång, såsom den gestaltar sig på nivåerna SIS (Sverige), CEN (Europa) och ISO (världen), är förvisso ett på ytan linjärt förlopp, där möten vid avgränsade punkter i tiden betecknar stegvisa framåtskridanden och där antagandet av den tekniska standarden betecknar slutförandet. Dock är det samtidigt en komplex process där mängder med relationer mellan olika aktörer och på olika nivåer aktualiseras vid mötestillfällena. Respondenterna vittnar om att mycket av det som sker under processens gång gör så i skymundan, utanför den formella processens gång, för att bara ibland komma till ytan och bli synlig. Alla sätt att framföra argument och uppbackande material är inte likvärdiga, och mötena i sig verkar ibland kräva en egen kompetens, speciell för standardiseringsmötena. Det kan röra sig om förmågan att hantera de olika nivåerna av juridisk och formell kunskap, som

i detta speciella sammanhang – med sin ardegnatid – på komplexa vis samverkar med social kompetens i interaktion med andra människor. Ofta står stora affärsintressen på spel, och många aktörer är inbegripna i marknader som är stadda i konstant förändring. Allt detta får återverkningar och kommer till uttryck på olika vis i standardiseringsprocessen.

I denna rapport har gjorts en uppdelning mellan ”processens formella gång” och ”den informella processen”. Det verkar finnas mening med att behålla dessa två nivåer till slutsatserna, då respondenternas historier ofta handlar om hur de upplever att dessa nivåer griper in i varandra och hur detta ställer till problem, men också hur dessa problem på olika vis kan hanteras.

Vissa av de hinder som uppstår finns utom räckhåll för respondenterna; den informella interaktionen mellan andra aktörer, världsekonominns fluktuationer, nationalekonomiska eller politiska allianser, men även sådant som finns inbyggt i själva standardiseringens olika former såsom konsensus som beslutsform. Dessa hinder tillhör främst den *informella processen*. Då de ofta är utom direkt påverkan för slutanvändarrepresentanterna kallas de här för hinder och framgångsstrategier som äger rum på en *strukturell* nivå.

Andra hinder – och strategier som ger framgång – uppträder vid mötena i sig, och i det konkreta arbetet kring dokument som finns däremellan. Dessa kan man påverka själv. Denna nivå tillhör den formella gången, och då de har karaktären av att vara mer direkt påverkbara kallas de här för en *konkret* nivå.

Många hinder på den strukturella nivån kan åtminstone delvis lösas på den konkreta nivån. Exempel på strukturella hinder som framkommit i studien är kortsiktig vinstmaximering hos företag snarare än ett hållbarhetsperspektiv samt ett allmänt ointresse för tillgänglighetsfrågor hos företag, myndigheter och nationalstater. På en konkret nivå skulle detta kunna förklaras med bristande kommunikation och förståelse. I syfte att bättre kunna argumentera för hållbarhet och tillgänglighet kan investeringar i förhandlingsteknik och teknisk standardiseringsengelska vara till stor hjälp.

Den universallösning som föreslås av samtliga respondenter är *mer resurser*, vilket vi förstår som ytterligare ekonomiska medel för deltagande i standardiseringsprocessens olika delar. Vad som skiljer de olika respondenterna åt är främst huruvida resurserna skall läggas på *tid* eller *människor*, vilket som föreslås är till viss del beroende av vilken organisation respondenten tillhör, men också på hur intervjun som helhet gestaltat sig och vilka ämnen som kommer upp. För brukarrepresentanter är det förstås oftast i ekonomisk resursstyrka som det brister, och tid och människor blir i detta sammanhang blott två sidor av samma mynt.

Den tydligaste skiljelinje som kommit fram i undersökningen går mellan upplevelserna hos, å ena sidan, de representanter som företräder arbetstagare och, å andra sidan, företrädare för andra intressen (konsumenter, hållbarhetsintressen). Där arbetstagarföreträdarna upplever ett samarbete mellan processens olika parter som det framträdande draget, upplever istället övriga representanter hela situationen som antagonistisk. Arbetstagarrepresentanterna har också närmare till att lämna färdig process med känslan av att aktivt ha medverkat i framtagandet av den nya standarden än de övriga företrädarna, varför de inte heller upplevt klyftan mellan konkret och strukturell nivå som särskilt besvärande. Lobbyarbetet förekommer i deras historier mest som berättelser om hur internationella aktörer på olika vis försökt få dem med sig; de har själva snarast dragits in i processens informella gång, och upplever inte i samma utsträckning som andra representanter att viktiga delar av processen förts på för dem oåtkomliga platser och tidpunkter.

Nedan följer en generaliserad genomgång av vad som i materialet framträtt som de tydligaste hindren respektive framgångsfaktorerna i arbetet med standardiseringen. Vi avser här att vara så generella som möjligt för att omfatta så stor del av standardiseringsarbetet som det går. Inget försök har gjorts av oss för att harmonisera de ibland motsägande slutsatserna.

## Hinder för inflytande: Den konkreta nivån

*Brist på slagkraft.* För att ha framgång i mötessituationen krävs det att man backar upp sin egen person på olika vis. I undersökningen framkommer främst tre viktiga kategorier som adderar slagkraft och vilka man upplever sig behöva mer av:

- *Folk.* Att vara fler ger förhandlingsfördelar. Två personer är fler än 1 + 1. Ofta upplever representanterna sig vara ensamma slutanvändarrepresentanter eller för få.
- *Underlag.* Forskning och data relevanta för ämnet är svåra för eventuella antagonister att säga emot. Ofta upplever man sig dock inte ha tillräckligt med underlag för att backa upp sina argument.
- *Förmågor.* Representanterna upplever ibland att deras språkfärdigheter, mötesvana, insikter i det aktuella fältet eller andra kunskaper brister och att detta försvårar deltagandet.

*Brist på uppbackning hemifrån.* Trots arbetet i svenska spegelgrupper känner representanterna att det inte finns ett tillräckligt brett stöd för dem från svenska aktörer bland producenter, slutanvändare och myndigheter.



*Brist på tid till förarbetet.* Vare sig man primärt ser de *språkliga* eller de *sociala* delarna av förarbetet som viktigast upplever man att det som saknats för ett framgångsrikt arbete är *tid*. Det är viktigt att vara med från början och lära känna övriga deltagare.

## Hinder för inflytande: Den strukturella nivån

*Processens utdragna längd.* Att processen sträcker sig mellan två och sex år upplevs som problematiskt på flera vis.

- *Ekonomi.* Ju längre processen sträcker sig, desto dyrare för den som betalar. Flera slutanvändarrepresentanter använder fritid och egna medel för att kunna delta.
- *Uthållighet.* Kontinuiteten brister då deltagare byts ut. Processen förlängs extra mycket av det. Situationen för ideella representanter är särskilt svår om processen förlängs - de kan då inte lägga ner den tid som krävs.
- *Branschrelevans.* Svenska företag håller sig utanför inblandning i processer som drar ut på tiden. Marknaden hinner också ofta ifrån en standard redan under arbetet med den.

*Andra nätverk.* Då mycket av vad som upplevs vara viktig i kommunikation sker utom synhåll blir det ibland svårt att begripa varför utländska aktörer (ibland även svenska som man tidigare upplevt som allierade) agerar som de gör.

*Bristande intresse för "särintressen".* Ibland är det inte förekomsten av något utan i stället bristen på förekomst som framstår som ett hinder. Om ingen av de resursstarka aktörerna som deltar i standardiseringsarbetet har någon ekonomisk vinst i till exempel social eller ekologisk hållbarhet kan det vara svårt att befästa och företräda dessa intressen i processerna.

## Framgångsfaktorer för inflytande: den konkreta nivån

*Att skapa allianser.* Trots eller tack vare konsensusformen ger allianser starkare argumentering och gör det lättare för en att bli hörd under mötena. Allianserna kan vara *interna* (i den svenska gruppen) eller *externa* (internationella).

- *Interna allianser.* Att komma som en grupp, inte som en ensam individ. Ju mer diversifierad (avseende bakgrund och representationskap) och enad (avseende samsyn i gruppen), desto bättre.
- *Externa allianser.* Att kunna urskilja möjliga allianser med utländska aktörer i gruppen, skapa nätverk och etablera en gemensam samsyn före mötena.

*Formrelevant underlag.* Att utbilda förmågan att se vilket typ av material som ger de egna argumenten legitimitet och retorisk slagkraft i den specifika grupp man hamnat, och att sedan ta med dessa till mötet. Detta kan vara konkreta eller abstrakta resurser såsom inlånade professorer, egen branschbakgrund, forskningsresultat eller exemplar av de konkreta föremål standarden gäller som kan demonstrera dess tillkortakommanden fysiskt. Det är också viktigt att representanterna har förstått underlaget från mötena i Sverige då de sitter på de internationella mötena

### Framgångsfaktorer för inflytande: den strukturella nivån

*Utbildning till representanterna.* Att höja representanternas kompetens beträffande mötesteknik, teknisk engelska, processens formella och informella gång samt ämnesspecifika områden.

*Skapa en medvetenhet att agera utifrån.* Att kunna orientera sig mot hur de olika nivåerna kan spela in i den aktuella processen; hur ISO förhåller sig till CEN och vice versa. Även att få en förståelse för hur de andra aktörerna och deras representanter relaterar till varandra (länder och företag, Europa och världen) och hur det är detta som kommer till uttryck i den aktuella processen.

*Processens längd.* Att processen ofta kan vara utdragen är inte bara av ondo utan kan även komma till nytta för representanter för mindre resursstarka intressen, till vilka man i sammanhanget får räkna konsumentrepresentanterna. Är processen på väg mot fel håll tar det tid att mobilisera krafter som verkar i den riktning man själv önskar. Liksom en lång process kan ligga det egna arbetet i fatet, kan dess längd också vändas till att arbeta mot de syften representanterna vill uppnå. En viktig egenskap hos en representant är således uthållighet.

I rapporten har även exempel givits på slutanvändarrepresentanters förslag till andra modeller för svenskt deltagande, hur standardiseringen idealt kunde organiserats på strukturell nivå, samt kritik mot den befintliga formen för demokrati och beslutstagande i standardiseringsprocessens högre nivåer.

### Begränsningar i studien och förslag på vidare forskning

Syftet med denna rapport har varit att redovisa och analysera hinder i och framgångsfaktorer för ett effektivt användarinflytande inom standardiseringen. Vad som fallit inom ramen för givna möjligheter har varit att undersöka individuella slutanvändarrepresentanter och deras

upplevelser av de hinder som funnits i deras väg samt vilka de strategier är som de upplevt ge framgång. Således har också dessa upplevelser, insamlade i form av ett antal djupintervjuer vilka analyserats kvalitativt och en något större kvantitativ enkät, varit den enda referensramen i analysen och mindre uppmärksamhet har ägnats åt att undersöka den gemensamma objektiva verklighet som ligger bakom.

Intervjustudien har bidragit med kunskap på djupet. Fokus har legat på hur olika typer av användarrepresentanter förstår sitt arbete. Det var således viktigare att intervjua personer med olika erfarenheter för att få en så mångfacetterad bild som möjligt än att välja ut personer som representerar någon slags genomsnittlig erfarenhet. Den kvantitativa enkäten kompletterar intervjustudiens resultat genom att ge en översikt över hur en större grupp användarrepresentanter ser på sitt deltagande i standardiseringsarbetet.

Den vidare forskning som vi har att föreslå är sådan som fungerar som utvidgande av ämnet för denna rapport.

En uppgift som skulle tjäna till att analysera hinder i arbetet skulle således kunna vara att underkasta de upplevelser som kommer fram i denna rapport jämförelser med makroanalyser av de upplevda strukturella hindren. I detta arbete förekommer sådana strukturer mestadels som något som från individers nivå upplevs som överordnat och svåråtkomligt. Individers uppfattning av strukturers förekomst behöver dock inte alltid överensstämma med dokumenterat belagda strukturer. Ett arbete med att spåra och belägga sådana sociala, ekonomiska eller politiska strukturers förekomst skulle kunna kasta ljus över hur de mer konkret skulle kunna bemötas med strategier och åtgärder.

Ett uppdrag inför framtiden kunde också vara att fördjupa studierna inom var och en av de grupper som utgjort studiens objekt. Syftet med en sådan studie skulle vara att ge respektive organisation en tydligare bild över de viktigaste hindren och framgångsfaktorerna bland representanterna i den egna organisationen och en handlingsplan för att öka deras inflytande i standardiseringsarbetet.

Intervjuer med företagsrepresentanter i syfte att på ett liknande vis få en bild av deras upplevelser av standardiseringsprocesserna skulle kunna berika bilden ytterligare och kanske utgöra ett grundmaterial för att utveckla samarbeten organisationer och näringsliv emellan i standardiseringsarbetet. Ett sådant arbete kunde dra nytta av det som kommer fram i denna rapport med hänsyftning på valda kategorier och funna resultat. Rapporten kunde användas som guide för hur intervjuerna bör struktureras inför framtida forskning.

## Referenser

Biemer, P. P. & Lyberg, L. (2003). *Introduction to survey quality*. New Jersey: John Wiley & Sons.

Ekman, P. (1972). *Emotion in the human face*. Oxford: Oxford university press.

Gustavsson, P., Eriksson, A-K., Hilding, A., Gunnarsson, M. & Östenson, C-G. (2008). Measurement invariance of personality traits from a five-factor model perspective: multi-group confirmatory factor analyses of the HP5 inventory. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 459-467.

Holmberg, S. & Weibull, L. (2010). *Människans fem personlighetsegenskaper* i Sören Holmberg & Lennart Weibull (red) Nordiskt ljus. Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.

Konsumentverket (2009). *Konsumentverket och standardisering - Dåtid, nutid och framtid*. Rapport 2009:14.

Mishler, E. G. (1986). *Research interviewing: Context and narrative*. Boston: Harvard university press.

TUTB (2002). *Svensk facklig medverkan i det europeiska standardiseringsarbetet inom området säkerhet och hälsa*. TUTB-SAL TSA.

## Tidigare CFK-rapporter

### 2011

2011:01 Barn som medforskare av matlandskap. Del 2: Meddesign, I.C. MariAnne Karlsson och Pontus Engelbrektsson

2011:02 Att skapa familj i en värld av pengar. Julklappsköp som överflödshantering. Helene Brembeck.

### 2010

2010:01 Barn som medforskare av matlandskap. Del 1: Medforskning, Helene Brembeck, Barbro Johansson, Kerstin Bergström, Lena Jonsson, Eva Ossiansson, Helena Shanahan och Sandra Hillén

2010:02 Den kvinnliga blicken möter "Undressmann": Manlig erotik i svensk feministisk kalender, Magdalena Petersson McIntyre och Magnus Mörck

2010:03 Eating out practices among Swedish youth. Gothenburg Area Foodscapes, Jakob Wenzer

### 2009

2009:01 Konsumentrörligheten på de finansiella marknaderna – en uppföljning åtta år senare, Merja Mankila och Amelie Gamble

2009:02 Bilens roll för människors subjektiva välbefinnande, Cecilia Jakobsson Bergstad, Amelie Gamble, Olle Hagman, Lars E. Olsson, Merritt Polk och Tommy Gärling

2009:03 E-bio och mobilkamera. Elefanter och myror i digital visuell kultur, Karin Wagner och Magnus Mörck

2009:04 User evaluation of the first prototype of the interactive web tool EcoRunner, Lars E. Olsson, Helena Shanahan och Héléne Wählander

### 2008

2008:01 Konsumtionsmakt 2.0, Lennart Hast och Eva Ossiansson

2008:02 Borås Fairtrade City – En stad som märks, Niklas Hansson

2008:03 "Den goda måltiden. Berättelser om mat och ätande i Vi föräldrar och Kamratposten 1969-2007", Barbro Johansson

### 2007

2007:01 Grönsaker eller godis? Kulturella perspektiv på nordiska barns kosthåll, Barbro Johansson (red)

2007:02 Marknadsföringsforskning om konsumenter och konsumtion, Karin M. Ekström, Ulrika Holmberg och Eva Ossiansson

2007:03 Mer ekomat i storköken? Utvärdering av 7-miljonersprojektet i Västra Götalandsregionens storkök, Hanna Heikkilä och Åsa Svensson  
2007:04 Konsumenters köp av ekologisk mat - En forskningsöversikt, Ulrika Holmberg, Hulda Steingrimsdottir och Åsa Svensson  
2007:05 Between research and politics - The concept of "sustainable consumption" in Scandinavian research, Oskar Broberg  
2007:06 Fika, fiske och föreningsliv, Helene Brembeck, MariAnne Karlsson, Eva Ossiansson, Helena Shanahan, Lena Jonsson, Kerstin Bergström och Pontus Engelbretsson.

## 2006

2006:01 Ung konsumentmakt i en varumärkt värld, Sandra Hillén  
2006:02 Unga konsumenter - en forskningsstudie av satsningen "Ungdomars arbete med konsumentfrågor. Kun(d)skap är makt, Barbro Johansson  
2006:03 Konsumtionsforskningens inriktningar och förutsättningar, Ulrika Holmberg, Carina Ejdeholm  
2006:04 Nordiska barn bilder av mat och ätande, Barbro Johansson (red)  
2006:05 Maten och det nya landet, Helene Brembeck, MariAnne Karlsson, Eva Ossiansson, Helena Shanahan, Lena Jonsson, Kerstin Bergström och Pontus Engelbretsson  
2006:06 Design med omtanke - ekonomisk konsekvensanalys av två förskolor, Peter Svahn

## 2005

2005:01 Elusive Consumption in retrospect. Report from the conference, Edited by Karin M. Ekström, Helene Brembeck  
Kortrapport 2005:01 Aktiemarknaden, premiepensionen och aktiefondsval, Henrik Svedsäter  
2005:01a Brokiga bilder av barns konsumtion. Hur barn och konsumtion framställs i några svenska medier, Barbro Johansson  
2005:02d Kristen konsument. En forskningsstudie om projektet Schysst konsument, Barbro Johansson  
2005:03 Maten och skolan - ett hållbar tänkande, Sandra Hillén  
2005:04 Vin, växthus och vänskap. Rapport 1 från projektet "Den mångdimensionella matkonsumenten. Värderingar och beteende hos konsumenter 55+", Helene Brembeck, MariAnne Karlsson, Eva Ossiansson, Helena Shanahan, Lena Jonsson och Kerstin Bergström  
2005:05e Att göra skillnad: en studie av projektet "Konsumentupplysning - rättvis handel", Eva-Karin Karlsson

2005:07 Guldkant och hälsofara. Om socker och barn i Vi föräldrar och Kamratposten 1969-2005, Barbro Johansson

## 2004

2004:01 Young consumer's credit related lifestyles and payment problems, den danske del av projektet, Jesper Olesen (på danska)

2004:02a Catwalk för direktörer. Bolagsstämman - en performativ performance av maskuliniteter, Magnus Mörck, Maria Tullberg

2004:02b Jag vill att det ska synas att jag bryr mig- unga män om sina klädstilar, Philip Warkander

2004:02c Det hänger på håret - maskulinitet, femininitet, makt, mode, konsumtion, Marie Nordberg

## 2003

2003:01 Alternative modeller for forbrugerbeskyttelse af børn, Jesper Olesen (på danska)

2003:01 (kortrapport) Kognitiva illusioner som lurar konsumenter, Tommy Gärling, Amelie Gamble

2003:02a Unga konsumenter på bostadsmarknaden, Niklas Hansson

2003:02b Man måste veta vad som händer! - En studie av ett konsumentupplysningsprojekt för unga bosnier i Sverige, Katarina Jonsson

2003:02c Att bli kritisk. En studie av informationsprojektet "Reklamen - påverkar den mig?", Jakob Wenzler

Centrum för konsumtionsvetenskap, CFK, bildades 2001 och är idag Sveriges största forskningscentrum inom konsumtionsområdet. CFK finns vid Handelshögskolan, Göteborgs universitet.

Vid CFK möts forskare från olika områden för att bedriva tvärvetenskaplig forskning om konsumtion och konsumtionsmönster. Forskningen bedrivs i tvärvetenskapliga forskningsgrupper, som också samarbetar med forskare vid andra universitet i Sverige och andra länder. Ett 30-tal forskare med bakgrund i olika vetenskapliga discipliner såsom design, etnologi, företagsekonomi, hushållsvetenskap, teknik och psykologi forskar om allt från mat och barn, mode, genus och design till heminredning och hållbar konsumtion.

CFK samarbetar med många olika aktörer på konsumentområdet exempelvis Konsumentverket, Konsument Göteborg, Västra Götalandsregionen och Sveriges konsumenter.

Adress: Centrum för konsumtionsvetenskap, Box 606, 405 30 Göteborg

[www.cfk.gu.se](http://www.cfk.gu.se)



**GÖTEBORGS UNIVERSITET**  
**HANDELSHÖGSKOLAN**