

29. ágúst 2006

## Notkun upplýsingatækni til að auka samráð og samskipti milli opinberra aðila og almennings

Í stefnunni um upplýsingasamfélagið, *Auðlindir í allra þágu*, er fjallað um hvernig styrkja megi lýðræðislega stjórnarhætti með þeim möguleikum sem ný tækni býður upp á og stuðla að auknum gæðum í stjórnsýslunni.

Í stefnunni er tilgreint verkefni sem felur í sér að kannað verði hvernig og á hvaða sviðum auka megi samráð og samskipti milli almennings og opinberra aðila. Þar segir enn fremur að hvetja eigi sveitarfélög, ráðuneyti og ríkisstofnanir til að koma upp umræðutorgum þar sem fram fari skoðanaskipti um afmörkuð málefni.

Tilgangur þess að taka saman eftirfarandi ábendingar er að auðvelda stofnunum, ráðuneytum og sveitarfélögum að auka samráð og samskipti við almenning. Hér er átt við samráð varðandi stefnumótun eða gerð lagafrumvarpa, opna umræðu um afmörkuð málefni, rauntímaþjónustu stofnana á vef, rafrænar kannanir eða bein rauntímasamskipti almennings við kjörna fulltrúa, svo dæmi séu tekin.

Ábendingarnar eru að mestu byggðar á niðurstöðum tilrauna sem sveitarfélagið Garðabær og félagsmálaráðuneyti gerðu í samráði við Verkefnisstjórn um upplýsingasamfélagið sem starfar á vegum forsætisráðuneytis. Reynsla þessara aðila gefur fullt tilefni til þess að sveitarfélög, ríkisstofnanir og ráðuneyti séu hvött til að nýta upplýsingatæknina til þess að auka samráð og samskipti við almenning. Skýrslur sem þessir aðilar hafa skrifað um tilraunir sínar er að finna á ut-vefnum, sjá <http://ut.is/fraedsla/samrad-samskipti/>.

## Ábendingar

### Almennt

- Byrjið á að skilgreina nákvæmlega markmið, markhóp, þáttökureglur og tímamörk (t.d. þjónustutíma netspjalls eða hversu lengi halda á úti umræðu eða samráði í ákveðnu máli).
- Hægt er að nota mismunandi tæknilegar lausnir til að ná settum markmiðum. Skoðið mismunandi valkosti og forðist að láta sérsníða lausnir því það er yfirleitt dýrara.
- Mikilvægt er að umræðuvettvangi sé sinnt reglulega og skipulega af viðkomandi stofnun
- Skilgreinið nýja verkferla þar sem þess er þörf.
- Góð kynning er nauðsynleg. Hægt er að nýta forsíður viðkomandi vefja en ef ætlunin er að ná til stærri hóps eða annars hóps en alla jafna skoðar viðkomandi vef þarf að beita öðrum aðferðum. Í mörgum tilfellum er nauðsynlegt að auglýsa og kynna málið rækilega í fjölmiðlum og hafa þá í huga hver markhópurinn er.
- Ekki gefast upp þó einstakar tilraunir gangi ekki sem skyldi eða lítil þátttaka verði í þeim. Landsmenn þurfa tíma til að læra að nota þetta samskiptaform og stjórnsýslan einnig.

### Umræðuvettvangur

Hægt er að halda úti umræðu eða formlegu samráði með mörgum mismunandi aðferðum en hér verður fjallað um tvær þeirra, umræðutorg og tölvupóst.

#### A. Umræðutorg

Umræðutorg (*e. Discussion Forum*) er hægt að nota til að halda úti lýðræðislegu samráði við almenning eða tiltekna markhópa. Frumkvæði að því að ákveðið málefni er tekið á dagskrá getur ýmist komið frá almenningi eða stjórnsýslunni. Þetta form virðist henta ágætlega fyrir sveitarfélög og getur einnig nýst vel fyrir stofnanir og ráðuneyti t.d. til að gefa kost á umsögnum um lagafrumvörp sem eru í mótun eða til að fá fram innlegg í stefnu sem er í þróun.

1. Umræða sem sett er af stað ætti að vera skýrt afmörkuð við málefni sem eru í deiglu hverju sinni.
2. Óskið eftir að notendur skrifi undir nafni. Þetta ætti að vera almenna reglan. Í einhverjum tilfellum væri hægt að leyfa birtingu undir dulnefni sem væri þá rekjanlegt.
3. Almennt er ekki þörf á því að úthluta aðgangsorðum. (Reynslan sýnir að innlegg eru yfirleitt málefnaleg).
4. Daglega þarf að fylgjast með efni sem sett er inn og taka út innlegg sem eru ósiðleg eða óviðeigandi.
5. Tryggið að einhver einn eða fleiri starfsmenn fylgist með og taki þátt í umræðunni, t.d. með því að setja inn nýjar upplýsingar eða svara strax þeim spurningum sem upp koma. Ef starfsmenn eða kjörnir fulltrúar taka ekki þátt í umræðunni minnka líkur á því að hún nái flugi.
6. Varhugavert er að reyna að stýra umræðunni eða taka út innlegg sem ekki beint falla inn í umræðuna.

7. Á áberandi stað ætti að setja leiðbeiningar um umræðutorgið, útskýra þær leikreglur sem gilda og segja frá því hvernig farið er með það efni sem notendur setja inn. T.d. þarf að koma fram að innlegg á umræðutorgið verði ekki sjálfkrafa upphaf stjórnsýslumáls. Sjá hvernig Danir hafa sett fram leiðbeiningar og leikreglur fyrir danmarkdebatten.dk: <http://www.danmarksdebatten.dk/sitemod/design/layouts/default/index.asp?pid=5000&ContentArea=1>,
8. Hafið eldri umræðuefni aðgengileg (t.d. í eitt ár) þó búið sé að loka fyrir ný innlegg.
9. Ákveðið og kynnið hversu lengi viðkomandi umræða eða samráð á að standa.
10. Mælt er með að efni umræðutorga sé varðveitt eins og önnur gögn stjórnsýslunnar.

## B. Tölvupóstur

Hægt er að nota einfalda tækni eins og tölvupóst til að halda úti samráði eða umræðu. Það er t.d. hægt að framkvæma þannig að þátttakendur senda efni á tiltekið tölvupóstfang og það er síðan fært inn á viðkomandi vefsíðu. Einnig má hugsa sér að senda tölvupóst á tiltekna markhópa og óska eftir svari. Kosturinn við þessa aðferð er sá að notendur eru vanir tölvupóstformsforminu og margir eru fljótir að svara fyrirspurnum sem berast þessa leið. Gallinn er hins vegar einkum sá að innlegg frá notendum birtast ekki strax á vefnum.

Að mestu leyti eiga framangreindar ábendingar um umræðutorg einnig við þó tölvupóstur sé notaður til að senda efnið inn.

## Rafrænar kannanir

Rafrænar kannanir hafa gefið góða raun og hægt er að mæla með því að opinberir aðilar kanni hug tiltekinna markhópa á þennan hátt á vef eða í tölvupósti. Umfram margar aðrar aðferðir má gera ráð fyrir að rafrænar kannanir gefi betri mynd af skoðunum stærri hópa s.s. íbúa sveitarfélaga eða viðskiptavina stofnana þar sem fleiri svari könnunum en taka þátt í umræðutorgum eða tjá skoðanir sínar með öðru móti. Vakin er athygli á umfjöllun um rafrænar kannanir í skýrslu Garðabæjar á ut-vefnum, sjá <http://ut.is/fraedsla/samrad-samskipti/>

1. Hægt er senda upplýsingar um kannanir í tölvupósti þegar markhópur og tölvupóstfang hans eru þekkt. Notið þessa aðferð samt í hófi þar sem annars má búast við að litið verði á slíkan tölvupóst sem ruslpóst.
2. Kannanir sem eingöngu eru opnaðar frá vefsíðum þarf að kynna vel í fjölmiðlum því að ekki er hægt að reikna með að markhópurinn, hvort sem hann er allur almenningur eða tilteknir hópar, fari reglulega á viðkomandi vef.
3. Meta þarf í hvert skipti hvort þörf er á því að úthluta lykilorðum til að takmarka þann hóp sem getur svarað.
4. Opnar spurningar þar sem fólk fær tækifæri til að tjá sig með eigin orðum virðast koma vel út og með þeim koma fram nýjar hugmyndir og athugasemdir sem ekki fást fram með lokuðum spurningum.
5. Mikilvægt er að kynna niðurstöður kannana á sama vettvangi og þær eru gerðar, þ.e. á sama vef og könnunin var gerð eða í tölvupósti til viðkomandi markhóps – ásamt kynningu í fjölmiðlum eftir því sem ástæða er til.
6. Athugið að afla tölvupóstfanga með lögmætum hætti.

## **Netspjall (rauntímaspjall) eða bein þjónusta á vef**

Líta má á netspjall sem viðbótarþjónustu sem auðveldar aðgengi að starfsmönnum opinberra stofnana. Þessi þjónusta er auðveld í notkun og hentar sumum hópum s.s. heyrnarskertum eða málhömluðum einstaklingum sérstaklega vel. Benda má á netspjall á vef félagsmálaráðuneytis, Ráðgjafastofu heimilanna, Tollstjórans í Reykjavík og Íbúðarlánasjóðs.

1. Afar mikilvægt er að hugsa til enda hvar draga eigi mörkin milli þess sem fram fer í netspjalli, símtölum og formlegum bréfaskriftum/tölvupósti sbr. reynslu félagsmálaráðuneytis sjá skýrslu félagsmálaráðuneytis: <http://ut.is/fraedsla/samrad-samskipti/>. T.d. gæti verið skynsamlegt að setja reglur um að í netspjalli sé almennt ekki farið “djúpt” í efnisatriði enda er þetta samskiptaform ekki það heppilegasta til þess.
2. Áður en farið er af stað þarf að vera ljóst hvaða starfsmenn eiga að taka þátt í að svara og hvernig verkaskiptingu milli þeirra eigi að vera háttað.
3. Kynna þarf “opnunartíma” netspjalls á vefnum.
4. Á áberandi stað ætti að setja leiðbeiningar um netspjallið og segja frá því hvernig farið er með það efni sem þar er skráð.
5. Mælt er með að efni netspjalls sé varðveitt í einhvern tíma, t.d. ár eða eftir því hvert eðli starfseminnar er.

## **Rauntímasamskipti almennings við kjörna fulltrúa**

Félagsmálaráðuneyti hefur gert eina tilraun af þessu tagi (sjá <http://ut.is/fraedsla/samrad-samskipti/>) og þótti hún takast mjög vel. Þessi samskipti hafa ýmsa kosti, m.a. að hægt er að skoða þau á vef síðar og vafalaust hentar ýmsum betur að setja fram spurningar til kjörinna fulltrúa með þessari aðferð en öðrum.

1. Mikilvægt er að auglýsa viðburði af þessu tagi mjög vel í fjölmiðlum.
2. Afmarka þarf skýrt þann tíma sem viðburðurinn stendur, t.d. 1 klst.
3. Taka þarf afstöðu til þess hvort þátttakendur þurfti að skrá sig til þátttöku í spjallinu fyrirfram. Það fer e.t.v. eftir því hvert umræðuefnið er hvort talin er þörf á því.
4. Á áberandi stað ætti að setja leiðbeiningar og segja frá því hvernig farið er með það efni sem skráð er.
5. Mælt er með að efni sem til verður í slíkum samskiptum verði varðveitt eins og önnur gögn í stjórnsýslunni.