



FORSLAG TIL E-HØRING I SANDEFJORD KOMMUNE

DRI3001 BACHELOROPPGAVE VÅR 2008

DEMOKRATI OG RETTIGHETER I INFORMASJONSSAMFUNNET

AVDELING FOR FORVALTNINGSINFORMATIKK

UNIVERSITETET I OSLO

UTARBEIDET AV:

MARTE MARIE RIISE BÅRDSSEN – CHRISTER JOHANNESSEN –

CATHRINE LID – TINA MARIA OLSEN

Innholdsfortegnelse:

1 Innledning.....	3
1.1 Om oppdraget.....	3
1.2 Sandefjord kommune	3
1.3 Nå-situasjonen for kommunens nettjenester	4
1.4 Politisk og teoretisk bakgrunn for høringssystemet	7
2 Rapportens hoveddel	9
2.1 Forslag til løsning.....	9
2.2 Kommunens forpliktelser.....	9
2.3 Bruk av høringsrutine for lover og forskrifter som modell og utgangspunkt	12
2.4 Miljøsak brukt med utgangspunkt i prototypen for å finne ulike løsningsforslag	13
2.5 Konkrete forslag	16
2.5.1 Brukervennlighet	18
2.5.2 Funksjoner for brukerne	19
2.5.2.1 Registrering og innlogging.....	19
2.5.2.2 Registrere innlegg	22
2.5.2.3 Lese andres kommentarer.....	24
2.5.2.4 Tilgang til saksdokumenter	25
2.5.2.5 Arkiv over egne innlegg.....	25
2.5.2.6 Redigering av innlegg i aktive saker	27
2.5.2.7 Tilbakemelding fra kommunen	27
2.5.2.8 Positiv/negativ- funksjon.....	28
2.5.2.9 Nyhetsbrev	30
2.5.2.10 Tips en venn	30
2.5.3 Funksjoner for kommunen	31
2.5.3.1 Lese innlegg	31
2.5.3.2 Statistikk.....	31
2.5.3.3 Tilbakemelding til brukerne	33
2.5.3.4 Administrator	34
2.5.3.5 Registrere nye saker	34
2.5.3.6 Administrasjon av innlegg	35
2.5.3.7 Administrasjon av brukerprofiler	35
3 Avslutning	36
3.1 Samlet vurdering og diskusjon.....	36
3.2 Om arbeidet med oppgaven.....	37
4 Litteraturliste:	39
Tekst hentet fra World Wide Web	39
Muntlige kilder.....	41

1 Innledning

1.1 Om oppdraget

Oppdraget er å lage et forslag til et Internett-basert høringssystem tilpasset lokaldemokratiet. Sandefjord kommune har som oppdragsgiver kommet med et ønske om et system som lar borgeren gå inn på nettsidene til kommunen for å kommentere aktuelle politiske saker som er til behandling. Oppdraget er gitt og skal løses i forbindelse med en avsluttende prosjektoppgave i bachelorstudiet Demokrati og rettigheter i informasjonssamfunnet. Oppgaven skal resultere i en rapport. Meningen med systemet er å lette tilgjengeligheten til politiske prosesser for kommunens befolkning. Høringssystemet skal være en enkel og tilgjengelig måte for borgerne å komme med synspunkter og argumenter i aktuelle saker. I tillegg til å gjøre deltakelse lettere for borgerne, ønsker vi å tilrettelegge for at de politiske organene også kan ha nytte av systemet. Hvordan systemet vil fungere og hvilke funksjoner de forskjellige brukertypene vil ha vil bli nærmere omtalt under punkt 2.4 i rapporten.

Prosjektet gjennomføres som et gruppearbeid. I forslaget til høringssystemet kommer vi til å legge vekt på funksjonsbeskrivelse. Dette skal vi gjøre ved å lage skjermbilder med tekstlig forklaring. Det vil ikke bli lagt noe funksjonalitet til skjermbildene, de er kun ment som illustrasjoner.

Problemstillingen vår er valgt ut i fra vårt synspunkt om at Internett kan være med på å fremme demokrati og vi vil i rapporten se nærmere på hvordan dette kan oppnås med et høringssystem, heretter kalt eHøringssystem, på nettsiden til Sandefjord kommune.

1.2 Sandefjord kommune

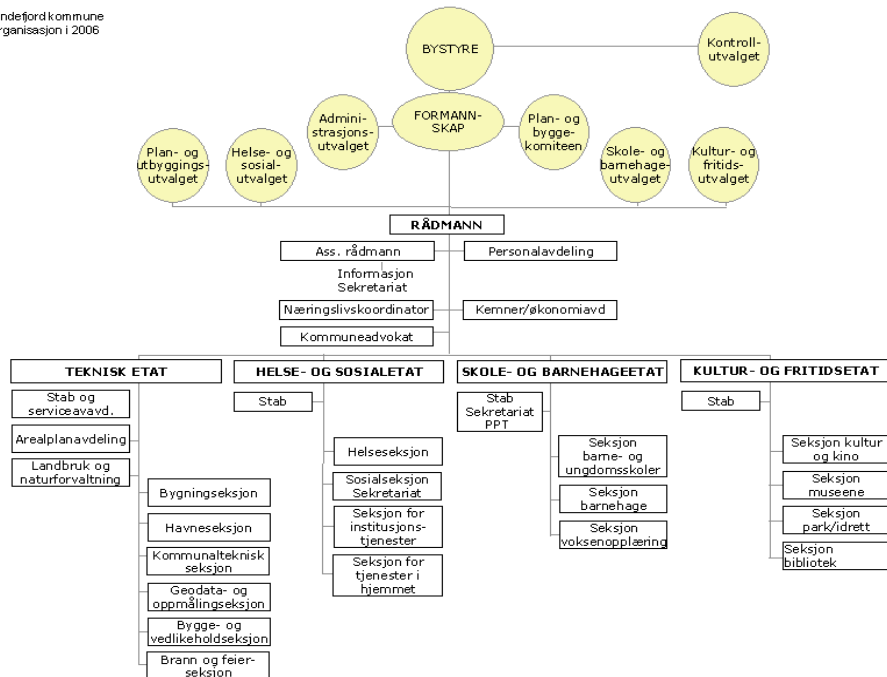
Sandefjord er en kommune i Vestfold fylke med 42 333 innbyggere per 01.01.2008¹ (URL SSB). eHøringssystemet vil ha sin funksjon i prosessen mellom en utredning og en politisk avgjørelse i bystyret.

¹ <http://www.ssb.no/kommuner/cache/0706.html>, 23.04.08

Sandefjord er organisert etter den samme modellen som mange andre kommuner i Norge. Man har et formannskap, en administrasjonssjef, en ledelse og et bystyre. Formannskapet har ansvaret for saksforberedelser. Bystyret/kommunestyret har i hovedsak den bestemmende myndighet, dette kan i mange tilfeller delegeres til utvalg for det aktuelle fagområdet. Utarbeidelse av forslag og utredning av problemstillinger foregår i de aller fleste tilfeller ute i de aktuelle etatene. Systemet vårt vil i hovedsak ha sin rolle mellom saksforberedelsene og vedtaket.



Sandefjord kommune
Organisasjon i 2006



1.3 Nå-situasjonen for kommunens netjtjenester

For å kunne utarbeide en ny nettløsning er det viktig å ta utgangspunkt i den alt eksisterende nettsiden til Sandefjord kommune. Kommunen har pr. dags dato en noe enkel og begrenset nettside og den fremstår som noe utdatert i sin design og funksjonalitet.

Under følger et skjermbilde av dette;

Skjerm bilde av www.Sandefjord.kommune.no, 14.04.08

Hovedsiden domineres av ”Nyheter” (1) som består av reguleringsplaner, vedtak og informasjon til innbyggerne. Dette presenteres gjennom en liste korte overskifter som sorteres etter publiseringsdato. Resten av siden er delt i to; en vertikal meny (2) til venstre og en horisontal meny(3) øverst på siden. Den vertikale menyen inneholder linker til mer informasjon om kommunens forskjellige arbeidsområder. Den horisontale menyen inneholder flere lenker med kontaktinformasjon, kort om kommunene, postliste, en ”ris og ros” - funksjon og skjemaer. I tillegg finner en her informasjon om ledige stillinger i kommunen.

På nettsidene er det lite å finne av ”demokratiserende tjenester”. Vi har ”nyheter” som kan omtales som en informasjonstjeneste. Det informeres om de seneste sakene som er i det politiske systemet. Reguleringsplaner som er ute til høring og reguleringsplaner som er vedtatt er her typiske saker. I tillegg brukes ”nyheter” som en informasjonskanal for praktisk informasjon til borgeren, for eksempel om svømmehallen er stengt en periode og 17. maiprogrammet. Innbyggerne kan se hva som skjer, og deretter på eget initiativ ta kontakt via telefon, e-post/post eller personlig oppmøte, for eventuelt komme med sine meninger og

argumenter i en sak. Under fanen ”Politisk virksomhet” i meny 2 finner vi det som er av ”demokratiserende tjenester”.

Eksempler på tjenester og informasjon man finner er; møteplan, saker og protokoller, spørsmål til bystyret, innbyggerinitiativ² og kamera i bystyresalen. Møteplan gir innbyggerne mulighet til å møte opp på politiske møter, og kan oppdateres om aktuelle saker og protokoller på forhånd. Under linken ”Spørsmål til bystyret” gis det informasjon om hvordan innbyggerne kan stille et spørsmål på et bystyremøte. Samtidig blir det også lenket til en e-post om innbyggerne ønsker å stille spørsmål til bystyret via denne. Et innbyggerinitiativ gir innbyggerne i kommunen mulighet til å fremme forslag som gjelder lokalkommunale eller fylkeskommunale saker. På Sandefjords nettside får en generell informasjon om det nevnte innbyggerinitiativ, samt annen informasjon om hva som skal til for å fremme et slikt initiativ. Hvis man bestemmer seg for å fremme et forslag så gjør man dette direkte på nettsiden til Sandefjord kommune. I tillegg til de nevnte tjenestene finner vi en ”ris og ros” funksjon, generell kontaktinformasjon og en ”postliste” i meny 3. Under ”postliste” har en mulighet til å søke etter saker innen Sandefjord kommune og finne journalopplysningene som tilhører disse. En finner også en kalenderfunksjon hvor en lettere kan skaffe seg oversikt over saker som postes inn/ut av kommunen. Kommunen er pr. dags dato ikke lovforpliktet til å legge ut postlister på nettet. At en finner en slik funksjon på nettsiden synes dermed særlig positivt. Postlisten bidrar til å oppfylle kommunens rettslige forpliktelser i henhold til offentlighetsloven, herunder offentlighetsprinsippet. Dette innebærer at forvaltningens dokumenter, i utgangspunktet, skal være åpne for innsyn for berørte parter og offentligheten.

Med bakgrunn i gjennomgang av de ”demokratiserende tjenestene” som eksisterer på nettsidene til Sandefjord kommune, konkluderer vi med at disse tjenestene ikke er tilstrekkelige. Nettsiden har bare fått tre av seks stjerner av Norge.no sin kvalitetsvurdering av offentlige nettsider for 2007. Og den scorer lavt på både brukertilpasning og tilgjengelighet. Siden målgruppen til Sandefjord kommune er relativt bred vil dette kunne medføre at deler av befolkningen ikke kan benytte seg av nettsiden og dens tjenester, på en tilfredsstillende måte. av ulike grunner ikke kan benytte seg av nettsiden og dens tjenester på tilfredsstillende måte. Gjennom postliste og nyheter blir borgeren informert, men som demokratiserende tjeneste legges det ikke til rette for noe form for interaktivitet. Dette kan oppfattes negativt da

² <http://www.lovdata.no/all/tl-19920925-107-007.html#39a>, 14.04.08.

interaktivitet kan medføre økt demokratisk deltakelse, samt større engasjement blant borgerne.

Internett er i dag en svært viktig informasjonskilde. Det synes dermed lite heldig at nettsiden til Sandefjord kommune i dag fremstår som lite tilgjengelig med hensyn til elektroniske tjenester og elektronisk kommunikasjon.

1.4 Politisk og teoretisk bakgrunn for høringssystemet

Kommunen, og vi som oppdragstakere, har et overordnet mål med prosjektet omkring et eHøringssystem. Vi ønsker å bidra til å fremme demokratiet, fortrinnsvis lokaldemokratiet. I Norge har vi i dag hovedsaklig et representativt demokrati. Representativt demokrati kjennetegnes ved at folket velger sine representanter, eksempelvis til kommunestyre og andre politiske verv. Politikere og politiske partier setter sammen et politisk program og argumenterer videre for sine standpunkter. Velgerne går så til valg, ved å stemme på det partiet som gir uttrykk for å representere dem på best mulig måte.

I tillegg til det representative demokrati vil deltakerdemokrati være et viktig moment for prosjektet. Deltakerdemokrati er en tilleggsmodell til modellen for det representative demokrati. Modellen for deltakerdemokratiet ønsker å legge til rette for større deltakelse og medbestemmelse blant borgerne. I deltakerdemokratiet er idealet at alle skal ha mulighet til å delta i beslutningsprosesser som angår samfunnet og alle ytringer skal bli hørt.

Deltakerdemokratiet forutsetter at det er lett å skaffe seg innblikk og oversikt over problemstillinger og saker.

I tråd med de nevnte demokratiidealer har Kommunenes Sentral forbund (KS) i sin lokaldemokratiplattform fastslått en del forutsetninger for et godt og aktivt lokaldemokrati. Blant disse forutsetningene finner en to punkter som vårt prosjekt særlig kan være med på å støtte oppunder. Det første punktet er at innbyggerne skal delta utenom valg³. I det legger KS at innbyggerne skal kunne engasjere seg når de selv vil og i de saker de selv ønsker. Gjennom dette håper KS på å legge til rette for økt deltakelse, samt opprette et nærmere og bedre tillitsforhold mellom borgerne og politikerne. Dette skaper et godt utgangspunkt for vårt

³ <http://www.ks.no/upload/99404/LokaldemWeb.pdf>, 14.04.08

prosjekt. eHøringssystemet vil kunne bidra til å gi innbyggerne muligheter til å komme med synspunkter på de sakene de selv ønsker, når de selv ønsker.

Det andre punktet i lokaldemokratiplattformen er åpen offentlig debatt. I dette punktet sier KS at en åpen og tilgjengelig debatt vil være positivt for demokratiet. Åpen debatt vil kunne gi alle en mulighet til å påvirke, ikke bare dem med størst ressurser. Dette kan man si er deltakerdemokrati i praksis. Innbyggerne blir aktive deltakere med muligheter til å bidra til beslutninger, samt til å ytre meninger rundt saker som står på den politiske agendaen.

Ved kommunestyre – og fylkestingvalget i 2007 opplevde Vestfold og Oslo, som eneste fylker, en tilbakegang i valgdeltakelsen i forhold til valget i 2003⁴. Behovet for å styrke deltakelse og engasjementet blant borgerne i disse fylkene er tydelig tilstede. Internett kan være en kanal for å nå ut til borgerne og styrke deres politiske deltakelse. Særlig siden de aller fleste borgerne i dagens norske samfunn har tilgang til Internett. Et nettbasert høringssystem vil derfor kunne gjøre en offentlig debatt tilgjengelig for en stor del av befolkningen. I følge Statistisk Sentralbyrå hadde 79 % av befolkningen mellom 9-79 år Internett tilgang i hjemmet i 2006.⁵ I 2007 brukte 66 % av den norske befolkningen Internett daglig.⁶ Mange har også tilgang til Internett via arbeidsplass og skole. I tillegg finnes det en rekke andre steder hvor befolkningen kan benytte Internett. Bibliotek, kafeer og andre næringsvirksomheter tilbyr Internett-tilgang, enten gratis eller mot betaling. Internett fremstår dermed som en svært viktig politisk kanal siden stadig større grupper av befolkningen får tilgang til denne, i tillegg generell kjennskap og kunnskap om Internett-bruk. Internett er dessuten i stor grad tilgjengelig hele døgnet.

eHøringssystemet vil også kunne bidra til å slutte oppunder KS sin lokaldemokratiplattform, som blant annet ønsker bedre informasjon til innbyggerne, og høyere innbyggerdeltakelse utenom valg. På denne måten vil avstanden mellom velgere og representanter ikke synes like stor. Nettjenester som eksempelvis eHøringssystemet vil altså kunne være med på å tilrettelegge for et økt engasjement og til et mer tilgjengelig lokaldemokrati. Dette fordi den økte bruken av Internett kan føre med seg økt bruk av offentlige tjenester på nett. Og dette er videre helt i tråd med Sandefjord kommunes ønsker og visjoner omkring sine nettsjenester.

⁴ <http://www.ssb.no/kommvalg/>, 25.04.08

⁵ <http://www.ssb.no/aarbok/tab/tab-232.html>, 25.04.08

⁶ <http://www.ssb.no/medie/>, 25.04.08

2 Rapportens hoveddel

2.1 Forslag til løsning

Gruppen skal lage et forslag til et system for eHøring for Sandefjord kommune.

Vi vil her illustrere og kommentere løsningsforslaget.

Vi tar utgangspunkt i en prototype⁷ for eHøring utviklet av professor dr. juris Dag Wiese Schartum, Avdeling for forvaltningsinformatikk ved Universitet i Oslo, i samarbeid med vitenskapelig assistent stud. jur Odd Kleiva.

Prototypen illustrerer hvordan en høringsrutine for lover og forskrifter m.m. på nett kan foregå, og viser de ulike funksjonene som synes nødvendig for gjennomføring av en høring. Videre skal vi diskutere ulike løsningsmuligheter som vi kommer frem til, og skal se på disse i sammenheng med en fiktiv sak for å vise fremgangsmåten ved bruk av systemet. Hovedmomentet vil bli å legge fram det konkrete løsningsforslaget, med forklaring av funksjoner og bruk av systemet, både for bruker/innbygger og kommune. Det konkrete løsningsforslaget vil i tillegg bli illustrert ved hjelp av skjermbilder, for å få best mulig oversikt over systemets virkemåte og utseende.

2.2 Kommunens forpliktelser

Offentlige forvaltningsorganer defineres i offentlighetslovens § 1. Forvaltningsorgan defineres som ethvert organ for stat eller kommune. Forvaltningsorganene har ulike funksjoner, men regulerer blant annet borgernes rettigheter, samt utøver myndighet. Sandefjord kommunene er som all annen forvaltning, underlagt en rekke lover, regler og bestemmelser. Forvaltningsloven stiller krav til forvaltningen, som eksempelvis skal være med på å sikre en korrekt og ensartet myndighetsutøvelse. Offentlighetsloven stiller blant annet krav om innsynsrett i forvaltningen, og underbygger dermed kommuneloven. I vår rapport ønsker vi å utarbeide en nettløsning for Sandefjord kommune som tar særlig utgangspunkt i miljøinformasjonsloven (mlinfl.) Vi har tatt utgangspunkt i dette lovverket, da det særlig tar sikte på å sikre allmennhetens tilgang til miljøinformasjon. Loven innebærer

⁷ <http://folk.uio.no/oddrk/eHoering/Forside.html>

blant annet forpliktelser for offentlige forvaltningsorganer vedrørende å gjøre gitt informasjon tilgjengelig for allmennheten. Dette utdypes videre ned i avsnittet.

Loven er vedtatt for å gjøre det lettere for den enkelte borger å bidra til vern av miljøet, samt å verne seg selv mot helse- og miljøskader. I tillegg kan lovverket bidra til å fremme allmennhetens muligheter til å delta i beslutninger i miljø saker og/eller miljø spørsmål, både i det offentlig og det private. Miljøinformasjonsloven kan derfor sies å være et godt redskap for å fremme demokrati. Formålet med miljøinformasjonsloven kommer særlig frem i forarbeidene, samt lovens § 1.

Miljøinformasjonsloven vil delvis overlape annet lovverk, eksempelvis gjelder dette deler av kommuneloven, forvaltningsloven, plan- og bygningsloven, samt offentlighetsloven. Derfor er det et viktig moment ved miljøinformasjonsloven at den ikke innskrenker retten til miljøinformasjon gitt av annet lovverk. Dette kommer eksplisitt frem av mlinfl.§3.

Miljøinformasjonsloven kan sies å inneholde fire ”sett” med informasjonsplikter og rettigheter.⁸ Disse presenteres i boken ”Miljøinformasjonslova – overblikk og kommentarer”. Lovverket angir plikter for offentlige forvaltningsorgan til å ha miljøinformasjon relevant for eget ansvarsområde og funksjoner på et overordnet nivå. Denne informasjonen skal også være allment tilgjengelig. Dette kommer særlig frem i lovens kapittel 2. Videre gir loven rett til å delta i offentlige avgjørelser knyttet til utformingen av regelverk, planer og programmer. Kapittel 5 i loven omhandler dette. Miljøinformasjonsloven gir rett til å kreve miljøinformasjon hos offentlige organ, samt rett til å kreve informasjon om forhold ved virksomheter som kan medføre en betydelig påvirkning på miljøet. Dette gjelder både hos offentlige og private virksomheter og omtales henholdsvis i kapittel 3 og 4. For vår rapport er det bestemmelsene som omtaler de offentlige virksomheter, herunder Sandefjord kommune, som primært vil være relevant.

Miljøinformasjonsloven kan sies å innebære både aktiv og passiv informasjonsplikt. Dette er plikter en også finner i annet lovverk, eksempelvis i kommunelovens § 4. Men i miljøinformasjonsloven er det særlig detaljerte og konkrete krav til dem som skal gi ut miljøinformasjon, hva som er omfattet, unntaksregler og saksbehandling. Dette gir hver og en

⁸ Cabot (2005)

av borgerne initiativrett, og dermed kan disse selv avgjøre hva en ønsker informasjon om. I tillegg er det viktig å være obs på forskjellen mellom for eksempel dokumentinnsyn og miljøinformasjon. Eksempelvis legger offentlighetsloven opp til at informasjonssøkeren selv må angi hvilke dokumenter det ønskes innsyn i, mens i miljøinformasjonsloven er det nok å angi *hva* en ønsker informasjon om.⁹ I forhold til rapporten, vil det da være opp til Sandefjord kommune å finne ut om den aktuelle informasjonen eksisterer, samt finne den frem og gi den videre til søkeren.

Som nevnt, er et av hovedformålene med miljøinformasjonsloven å sikre allmennhetens tilgang til miljøinformasjon. Ved å sikre innsynsrett og informasjonsplikter i lovverket, ønsker en å medvirke til demokratisk deltakelse. Krav om, eksempelvis innsynsrett og informasjon, kan fremmes med grunnlag i flere lovverk. Og da må kravet vurderes ut i fra alle de aktuelle lovverkene. I praksis gir miljøinformasjonsloven alle rett til å kreve miljøinformasjon, og de fleste plikt til å gi denne. Dette er da plikter en kan finne i annet lovverk i tillegg, men mlinfl. stiller til en viss grad strengere krav omkring dette, samt omfatter flere organer og virksomheter.

For at retten til å kreve miljøinformasjon skal ha en reell funksjon, er det en forutsetning at virksomheten hvor en søker informasjon innehar denne. Miljøinformasjonslovens §§8 og 9, sikrer at forvaltningsorganer på et overordnet nivå skal ha miljøinformasjon som er relevant i forhold til sine egne ansvarsområder og funksjoner. Denne informasjonen skal i tillegg gjøres allment tilgjengelig. Vi ønsker i vår rapport å vise at slik informasjon kan gjøres tilgjengelig ved bruk av kommunens nettsider. Informasjon kan da legges ut til allmenn beskuelse, samt med mulighet for borgerne å gi tilbakemelding/kommentere denne informasjonen. Dette bygger da oppunder lovens formål å fremme allmennhetens muligheter til å delta i beslutninger og miljøspørsmål. Det finnes informasjon som er unntatt kravet om å være allment tilgjengelig, hvilken informasjon dette gjelder omtales særlig i miljøinformasjonslovens § 11, og det henvises i stor grad til offentlighetsloven. På dette området overlapper da til dels offentlighetsloven og miljøinformasjonsloven hverandre. Offentlighetslovens §§5 og 6 omtaler informasjon som er unntatt fra offentlighetsprinsippet.

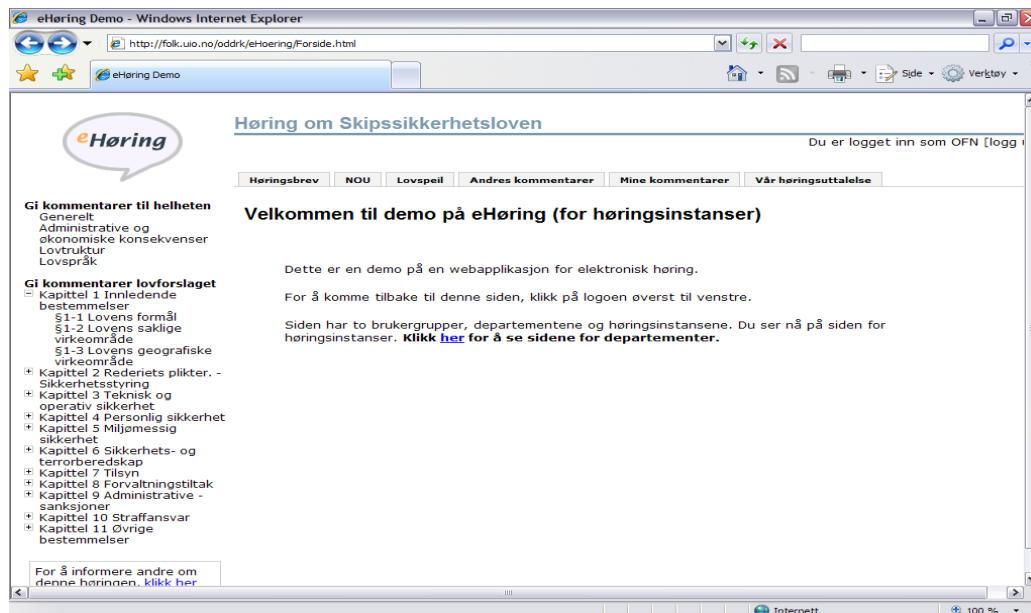
⁹ Cabot (2005)

Miljøinformasjonslovens § 20 er den som i særlig stor grad underbygger lovens formål om allmennhetens mulighet til å delta i beslutningsprosesser. Milinfl. § 20 stiller krav om å sikre befolkningens mulighet til å komme med innspill i saker som kan ha betydning for miljøet. Det skal gis nødvendig informasjon og tidsrammer som åpner for reell mulighet til å påvirke beslutningene. Videre krever § 20 at det gjennomføres en offentlig høring før beslutninger tas. Det er særlig § 20 vi legger til grunn for vår rapport og vårt forslag til et eHøringssystem i Sandefjord kommune.

2.3 Bruk av høringsrutine for lover og forskrifter som modell og utgangspunkt

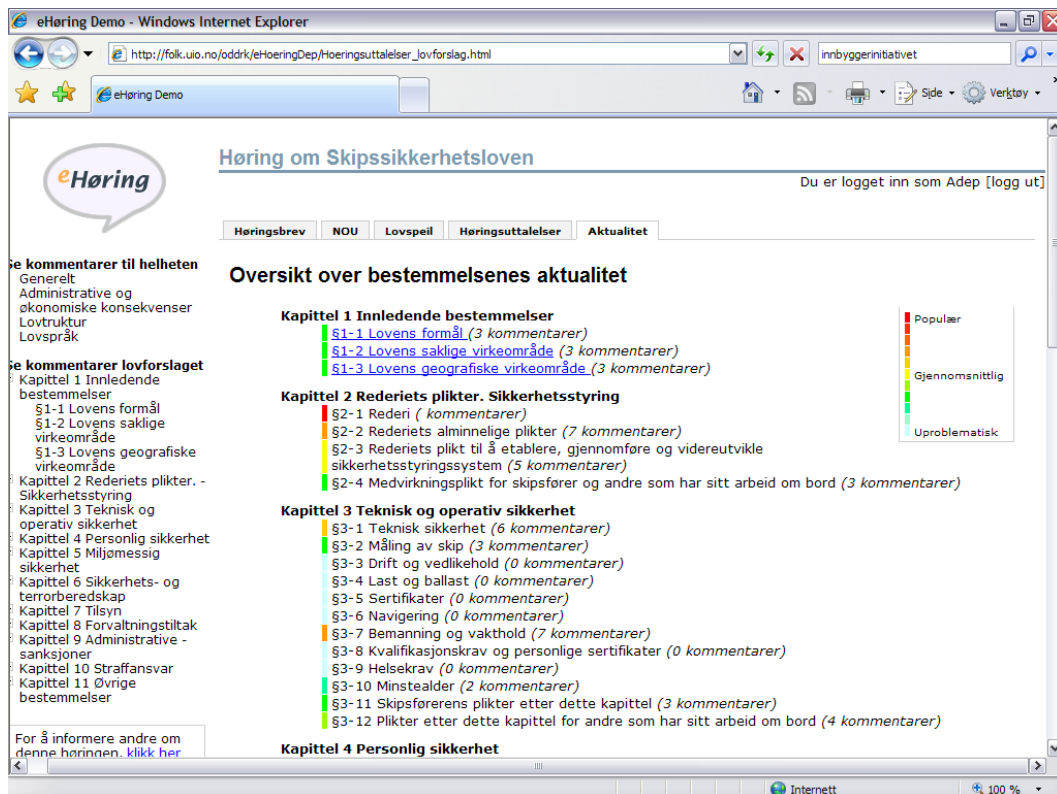
Vi vil som tidligere nevnt, ta utgangspunkt i en gitt prototype under utarbeidelsen av eHøringssystemet for Sandefjord kommune.

Under følger et skjermbilde av denne prototypen:



Prototypen har to brukergrupper, disse omfatter høringsinstanser og departementer. Skjermbildet over illustrerer forsiden til høringsinstansenes prototype for eHøring. Det finnes i tillegg en egen demonstrasjon med skjermbilder som omfatter departementene. Ved bruk av eHøringssystemet prototypen presenterer, kan departementene legge ut lovforslag til høring. Prototypen legger så til rette for at høringsinstansene kan gi strukturerte tilbakemeldinger på lovforslagene. Det er mulig å kommentere forslaget i sin helhet, særlige avsnitt eller gitte problemstillinger. Det forutsettes at det er ønskelig med tilbakemelding vedrørende generelle spørsmål, som eksempelvis administrative og økonomiske konsekvenser, lovstruktur og lovspråk. Om det ønskes å sende inn kommentar til en bestemt

del av den aktuelle saken, vil en bli presentert for den gjeldende lovbestemmelsen, samt det nye lovforslaget. Dette gir mulighet for mer spesifikke innspill, som videre kan være nyttig ved høringsinstansens utarbeidelse av et hørings svar/tilbakemelding. Departementet gis dermed også mulighet til å sortere uttalelsene, dette kan gi gode indikasjoner på hvilke deler av høringsforslaget som får mest oppmerksomhet, både positivt og negativt. Det brukes i prototypen en fargeskala for å illustrere dette (se skjermbildet under):



For at flest mulig skal kunne få beskjed om at en bestemt sak er lagt ut til høring, er det opprettet en funksjon som gjør at brukerne kan varsle andre via en e-post. Denne er ferdig utfylt med standard tekst om at høring av lovforslaget skjer. (URL Schartum).

2.4 Miljøsak brukt med utgangspunkt i prototypen for å finne ulike løsningsforslag

For å komme frem til den beste løsningen for eHøringssystemet anvendt på høring av miljøinformasjon i Sandefjord kommune, vil vi i denne rapporten ta utgangspunkt i en fiktiv sak. Forankringen vil videre knyttes til den eksisterende prototypen. På denne måten er det lettere å få oversikt over hvilke muligheter og problemer som kan oppstå i forbindelse med et

eHøringssystem. Prototypen vil fungere som en veiledning i utarbeidelsen av vårt forslag for et eHøringssystem for Sandefjord kommune. Ved å benytte en fiktiv sak, er det lettere å få oversikt over hva som synes nødvendig av funksjoner og løsninger for å oppnå best mulig løsning. Den fiktive saken vil også benyttes for å illustrere det endelige løsningsforslaget.

Med utgangspunkt i miljøinformasjonsloven planla vi å benytte oss av en fiktiv *arealplansak* for å illustrere eHøringssystemet vårt. Det viste seg imidlertid at Sandefjord kommune ikke ønsket å inkludere arealplansaker i vårt prosjekt, da de alt hadde inngått et samarbeid med tolv andre kommuner omkring slike saker. Dette prosjektet kalles Digital plandialog¹⁰. Dermed har vi i stedet valgt en fiktiv sak som omhandler endringer av rutiner omkring avfallssortering i Sandefjord kommune. Til forskjell fra eksempelvis en arealplansak, er dette ikke en lovfestet sak. Men på denne måten får vi vist at eHøringssystemet kan benyttes til ulike typer saker som angår kommunen.

Den fiktive saken vi benytter oss av forutsetter at kommunen har bestemt seg for å endre sine rutiner for avfallssortering. Det ønskes å informere kommunens innbyggere om dette. Hvordan kan dette gjøres på best mulig måte?

Kommunen kan anvende ulike kanaler for å informere innbyggerne om saker. Den tradisjonelle kanalen er å arrangere åpne møter/høringer. Informasjon om slike møter blir gjerne gitt gjennom lokalavis/media og eventuelt invitasjoner til beboere som antas å kunne ha en særlig interesse i den aktuelle saken. Innen kommunal politikk er det generelt en utfordring å nå ut til flest mulig av borgerne og samt å oppfordre/inspirere til demokratisk deltakelse. Tilgjengelighet kan synes som et av de viktigste forutsetningene for folks politiske engasjement. Utstrakt bruk av Internettjenester øker tilgang på informasjon for en stor del av befolkningen en har ikke lenger de samme begrensningene som tidligere.

For Sandefjord kommune kan dagens digitale løsninger bidra til nye muligheter innen deltakerdemokratiet. Eksempelvis kan kommunen velge blant flere ulike digitale informasjonskilder som elektronisk nyhetsbrev/post og utstrakt bruk av nettsider. I denne rapporten vil vi vise at det kan utvikles et eHøringssystem som også kan bidra til å øke den demokratiske deltakelsen. eHøring synes som et godt middel til å fremme folk sin

¹⁰ <http://www.12k.no/documents/DIGITALPLANDIALOGvedleggB.pdf> , 25.04.08.

bevissthet omkring lokaldemokratiet. Økt tilgjengelighet kan være et av hovedargumentene ved bruk av et eHøringssystem. Et slikt system kan føre til at større deler av befolkningen får mulighet til å delta i diskusjoner og påvirke beslutninger omkring gitte saker. Eksempelvis vil en ikke være avhengig av kommunens fastsatte åpningstider, samt eventuelle møtetidspunkter. Folk kan selv velge når de ønsker sette seg inn i saker, kommentere og/eller diskutere politiske forslag. Dette forutsetter selvsagt at kommunen må bidra aktivt til å legge ut informasjon.

Sandefjord kommune ville pr. dags dato vært avhengig av å arrangere et åpent møte for å opplyse om avfallssorteringssaken. Møtet ville også gitt muligheter for å innhente tilbakemeldinger/innspill fra innbyggerne. Ved bruk av et eHøringssystem ville det vært mulig å få informasjon om innholdet i møter og saker på forhånd. Om en ikke kan delta på møte kan en likevel delta i den politiske debatten via nettløsningen. I fremtiden ser vi for oss at eHøring gjerne kan bidra til å redusere behovet for fysisk møtevirksomhet, så fremt systemet brukes aktivt av både kommune og borgere. I systemet ville sakene innen en gitt periode vært åpne for kommentarer. Nærmere ville det blitt lagt ut informasjon som omhandlet dagens rutiner for avfallssortering sammen med det nye forslaget til endringer. Innbyggerne kunne da ha valgt å kommentere forslaget via nettløsningen og/eller kommet med innspill på møtet som skulle finne sted. I starten ville dette vært et supplement til dagens løsning, hvor man kan sende en vanlig e-post, brev eller levere forslaget sitt i skranken på biblioteket i Sandefjord. I fremtiden kan det være hensiktsmessig å kun benytte eHøringssystemet, så fremt forutsetningene for dette er til stede.

eHøringssystemet vil kunne gi positive gevinster, både for innbyggerne og kommunen. Systemet kan som alt nevnt, for innbyggerne bidra til økt demokratisk deltakelse. For kommunen kan systemet medvirke noe til ressursbesparelse, ved at det kan kommuniseres med borgerne elektronisk. Det kan eksempelvis støtte oppunder rutiner omkring behandling av innspill, kommentarer, forslag og lignende fra borgerne. Vi ser også for oss at systemet åpner for toveiskommunikasjon ved at kommunen kan gi tilbakemeldinger til borgerne angående deres innspill. Dette kan som tidligere bemerket, bidra til å redusere avstanden mellom innbyggere og administrerende myndighet, i dette tilfellet Sandefjord kommune. Videre kan kommunen benytte systemet for å få et inntrykk av hvilke saker, og eventuelt hvilke deler av disse, som engasjerer befolkningen mest. Kommunen kan dermed få et innblikk i hva som gjerne bør være det kommunepolitiske satsningsfeltet i perioden fremover.

2.5 Konkrete forslag

Vi skal nå illustrere og kommentere det endelige løsningsforslaget. Først vil vi gi en forklaring på selve løsningen, for deretter følge opp med en mer detaljert beskrivelse av de ulike funksjonene i eHøringssystemet. Det vil bli presisert hvilke komponenter som synes nødvendig for å ta i bruk nettløsningen, og hvilke betydning den kan ha for Sandefjord kommune.

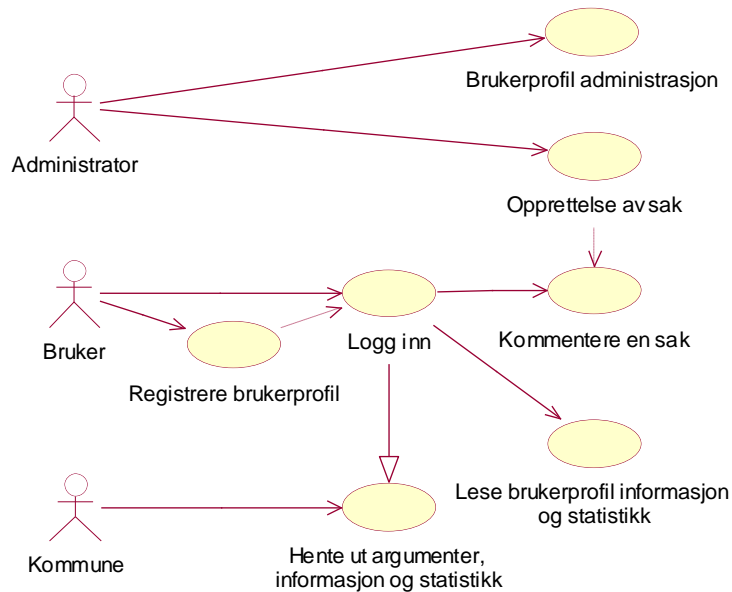
Ideelt vil eHøringssystemet være et rom for demokratisk deltakelse hvor innbyggerne i Sandefjord kommune kan få sagt sin mening, synspunkter, samt komme med innspill i aktuelle saker. Via eHøringssystemet kan kommunen legge ut saker som skal til høring, eller saker som vil angå innbyggerne på andre plan. Det vil først kreves at brukerne (borgerne, organisasjoner/lag/foreninger) må foreta en registrering for å kunne anvende nettløsningen. Borgerne vil bli bedt om å oppgi navn, brukernavn, passord og e-post. Av organisasjoner/lag/foreninger vil det også kreves et organisasjonsnummer. Dette for å bekrefte sin tilknytning til organisasjonen. I forbindelse med registreringsrutinen vil brukerne bli bedt om å gi sitt samtykke for å bekrefte at de er kjent med de gjeldene vilkår ved bruk av nettsystemet. I det brukerprofilen er opprettet, får brukeren tilgang til saker som er lagt ut i systemet. Det vil bli mulighet for å kommentere helheten og/eller mindre deler av dokumentet. Brukeren vil ha mulighet til å endre på sine kommentarer innen en gitt frist. Samtidig er det mulig å se hva andre brukere har kommentert angående sakene som er lagt ut. Via brukerprofilen kan brukeren få oversikt over hvilke saker en har kommentert. En kan også lese eventuelle tilbakemeldinger på egne kommentarer gjort av kommunen. Har brukeren bestemte interesseområder, kan en velge å få tilsendt e-post når saker med tilknytning til dette blir lagt ut i eHøringssystemet.

Det er flere fordeler for Sandefjord kommune ved å benytte et eHøringssystem. Elektronisk saksbehandling kan bli mindre ressurskrevende for kommunen, enn mer tradisjonell saksbehandling. Saksmaterialet vil være lettere tilgjengelig og det vil gå fortere å finne frem til en bestemt sak ved bruk av et elektronisk system. Ved å motta borgernes innspill og kommentarer elektronisk, kan kommunen lettere skaffe seg oversikt over innleggene. Dette vil kunne føre til at det blir enklere å benytte seg av borgernes argumentasjon vedrørende en sak. En statistisk funksjon, kan være et godt utgangspunkt for kommunen for å se trender i saker som ligger ute til eHøring. Kommunen vil få en oversikt over antall innlegg i en sak, og

mulighet til å se hvilke saker og eventuelt deler av disse som skaper mest engasjement. Kommunen kan bruke en ”klipp og lim” funksjon for å ta i bruk kommentarer fra innbyggerne i det endelige saks/hørings- dokumentet som videre skal inn til behandling. Det vil være muligheter for å gi brukerne tilbakemelding til om at kommentaren er lest og eventuelt tatt opp til vurdering. Om et innspill benyttes i det endelige saksdokumentet, kan brukeren bak dette, få spesifikk tilbakemelding. Slik toveiskommunikasjon er viktig for demokratisk deltakelse i kommunen.

Ved utstrakt bruk av nettløsninger er det viktig at kommunen har kompetent personale til å vedlikeholde disse. En egen stilling med ansvar for vedlikehold av nettløsningen bør gjerne opprettes. En administrator vil ha hovedansvaret for å legge ut saker til riktig tid, samt tilhørende dokumenter/lovverk knyttet til disse. Administratoren vil også ha det overordnede ansvaret vedrørende filtrering av innlegg som kan oppfattes useriøst, eventuelt sjikanerende. Innleggene vil bli lagt automatisk ut på nettsiden, deretter bli filtrert i ettertid. Det samme gjelder ved misbruk av brukerprofiler. Ved gjentatt misbruk vil profilen kunne bli sperret. Det bør opprettes retningslinjer innad i kommunen omkring hva og hvilke innlegg som kan oppfattes som misbruk, og dermed føre til refusering eller sletting av profil. Dette er retningslinjer også brukerne bør opplyses om. Retningslinjene vil ha forankring i norsk lov. eHøringssystemet er ønsket å være en demokratisk nettløsning som i utgangspunktet skal være åpen for alle. Kommunen må likevel ha mulighet til å fjerne innlegg eller brukerprofiler ved gjentatte brudd på de gitte retningslinjer.

eHøringssystemet vil i utgangspunktet åpne for å kommentere saker via nettsiden til Sandefjord kommune. Videre i rapporten vil det presenteres funksjoner for brukerne og funksjoner for kommunen. Det vil være ulike brukergrupper i systemet. Som figuren under viser, er ikke de ulike funksjonene nødvendigvis forbeholdt en brukergruppe. Funksjonene kan benyttes på tvers av brukergruppene, men formålet med bruken vil variere ut i fra hvilken brukergruppe en er tilknyttet.



2.5.1 Brukervennlighet

Det er essensielt at en nettjeneste som eHøring er tilgjengelig for alle potensielle brukere. Dermed er brukervennlighet et viktig moment å ta hensyn til. Derfor vil vi her kort nevne noen sentrale punkter for brukervennlighet. Det vil være viktig å velge farger og bakgrunn som er i skarp kontrast til hverandre. Dette vil gjøre det lettere å lese nettsidene, særlig for personer med redusert syn. Begrenset bruk av grafikk og forstyrrende farger er et annet stikkord. Dette er faktorer som kan medvirke til innskrenket tilgang for dem som har datautstyr eller programvare med begrensede funksjoner og/ eller Internettlinje med redusert kapasitet. Begrenset bruk av grafikk og farger kan også bidra til økt oversiktighet. Fokuset mht. eHøringssystemet vil holdes på nettjenestens innhold. Vi ønsker å oppnå en tilgjengelig og enkel tjeneste med bredest mulig brukergruppe. Dermed er det viktig at alle elementer i det endelige løsningsforslaget er et resultat av veloverveide vurderinger og beslutninger.

Navigasjonen både på Sandefjord kommunes nettside, samt på den tenkte løsningen for eHøring, vil også være viktig i utformingen av systemet. Den bør være enkel og forståelig for å opprettholde brukervennligheten. Det vil være gunstig å ha en tydelig link til eHøringssystemet alt på Sandefjord kommunes hovedside. Det bør være få tastetrykk fra hovedsiden til eHøringstjenesten, både for at borgerne skal ta seg tid til å legge til innspill, samt for forståelsen av hvordan tjenesten fungerer. Det bør i tillegg være muligheter for å enkelt å navigere seg tilbake til tidligere nettsider, eksempelvis hovedsiden. Det er i tillegg til brukervennlig utforming og navigasjon, viktig at eHøringssystemet tilpasses slik at den

fungerer i nettleserne som er mest utbredt. Da det er stadig flere som benytter seg av andre nettlesere enn standardnettleseren til operativsystemet, er dette et viktig punkt i utviklingen av en brukervennlig nettjeneste. Eksempelvis benyttes det nettlesere som Opera, Firefox og Internet Explorer.

Punktene vi nå har nevnt, i tillegg til en rekke andre, finner en også igjen på nettstedet Norge.no. Denne nettsiden har utarbeidet en god og oversiktlig liste over kvalitetskriterier som brukes for å kontrollere en rekke statlige og offentlige nettsider, som da også inkluderer nettsiden til Sandefjord kommune. Med utgangspunkt i kvalitetskriteriene vurderes blant annet brukervennlighetene til nettsider. Nettsidene tildeles poeng, som så resulterer i en utdeling av stjerner for å illustrere nettsidenes utfall i kvalitetskontrollen. De angitte kvalitetskriteriene bør oppfylles så godt det lar seg gjøre, da brukervennlighet synes som et svært viktig kriterium når folk benytter seg av nettsider og deres tjenester.

2.5.2 Funksjoner for brukerne

2.5.2.1 Registrering og innlogging

For at eHøringssystemet ikke skal bli misbrukt, ønsker vi å ta i bruk en registrering av hver enkelt bruker, for dermed kunne luke ut useriøse brukere. Sandefjord kommune ytret tidlig et ønske om at det ikke skulle være mulighet til å opptre totalt anonymt i det planlagte systemet. Dette innspillet fra kommunen vil vi ta hensyn til. Det er likevel viktig at en registreringsrutine mht. eHøringssystemet ikke skremmer potensielle brukere, særlig siden overordnede målet ved systemet er å bidra til å øke innbyggernes engasjement og demokratiske deltakelse. Derfor har vi valgt å ta utgangspunkt i en kompromissløsning ang. registrering. Det vil kreves at brukeren registrerer seg med et brukernavn som vil vises for allmennheten, samtidig som en må oppgi mer utfyllende opplysninger. Dette er da opplysninger som kun vil være tilgjengelig/synlig for dem med administratortilgang. Andre brukere, herunder også kommunens politikere og ansatte, vil kun ha mulighet til å se brukernavnene. De supplerende opplysningene skal være navn og e-postadresse. Grunnen til at det vi, i samråd med Sandefjord kommune, velger å utelukke registreringsfrie og total-anonymitet er at erfaringer fra andre ”nettforum” og lignede systemer ofte viser til en høy grad av useriøse innlegg.

Vi mener at registreringsrutinen etter all sannsynlighet kan fungere preventivt, da det ikke vil være like ukomplisert å legge ut anonyme kommentarer. Samtidig kan muligheten til å benytte et brukernavn/pseudonym bidra til at brukeren ikke vil være fullstendig blottlagt for andre brukere eller besøkende mht. innlegg som blir lagt ut. Ved førstegangsregistrering vil brukeren få tildelt en unik sikkerhetskode. Denne skal være med på å forhindre spam. Ved førstegangsregistrering vil bruker også motta en e-post til den registrerte e-postadressen. Dette vil bidra til at det ikke benyttes e-post adresser som ikke er i bruk.

Ved å innlemme en registreringsrutine kan en oppleve at noen potensielle brukere ikke ønsker å benytte systemet. Likevel synes det å gjelde et mindretall av brukere. De fleste seriøse brukere vil nok være inneforstått med fordelene ved en registreringsrutine. I tillegg ønsker vi en flerfunksjonell rutine. Dette omfatter funksjoner for tilbakemelding, redigering, samt sitering av innlegg. Dette er funksjoner som vil kreve en form for registrering. Antall krav til registreringsopplysninger vil likevel holdes på et minimum. Vi har valgt bort registreringsrutiner som kunne omfattet fødselsnummer og lignende, da dette ville medført mer utstrakte personvern hensyn og dets følgende lovverk, personopplysningsloven.¹¹ Dette ville også kunne medføre mer arbeid for kommunen, ved eksempelvis større krav til personopplysningsrutiner. Det vil som nevnt kun kreves navn, brukernavn og e-postadresse.

Det er dog viktig å være oppmerksom på at systemet fortsatt kan oppleve å bli utsatt for misbruk og useriøsitet, eksempelvis ved registreringer under falsk navn o.l., men terskelen for dette synes likevel noe høyere ved å benytte en registreringsrutine. Administratorene vil i dessuten inneha et overordnet ansvar ved filtrering av innlegg. Dette vil kunne bidra til å holde systemet fritt for useriøse innspill så godt som dette lar seg gjøre. Det er likevel svært viktig at filtreringsrutiner ikke hindrer den demokratiske utfoldelsen blant brukerne.

Vi ønsker også at systemet skal kunne benyttes av organisasjoner. For å ivareta denne muligheten vil det opprettes en egen registrering for organisasjoner/lag/foreninger. Ved registrering av denne type brukere, vil det stilles krav om en kontaktperson. Denne kontaktpersonen registreres ved å fylle ut feltene under ”opplysninger om privatperson”. Det vil også stilles krav om å oppgi organisasjonsnummer, navn på organisasjonen og e-postadresse for organisasjonen. Det vil ved denne registreringsrutinen være

¹¹ http://www.lovdatab.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/usr/www/lovdata/all/nl-20000414-031.html&emne=personopplysning*&&, personopplysningsloven

organisasjonsnummeret og e-postadressen som bekrefter brukeren, på samme måte som e-postadresse brukes ved registrering av en privat bruker. Organisasjonsnummeret kan sjekkes opp mot Brønnøysund-registeret. Ved en privat brukerkonto vil et selvvalgt brukernavn benyttes, mens det vil være organisasjonsnavnet som benyttes som brukernavn ved en organisasjonsbruker.

Et eksempel på hvordan registreringssiden kan se ut:

Sandefjord kommune *MinSide - Logg inn*

Registrering

Kryss av for privatperson eller organisasjon/lag/forening:

Privatperson

Organisasjon/lag/forening

Opplysninger om privatperson:

Fornavn

Etternavn

Visningsnavn

E-postadresse Bekreft E-postadresse

Passord Bekreft Passord

Opplysninger om organisasjon/lag/forening:

Organisasjonsnummer

Organisasjon/lag/forening

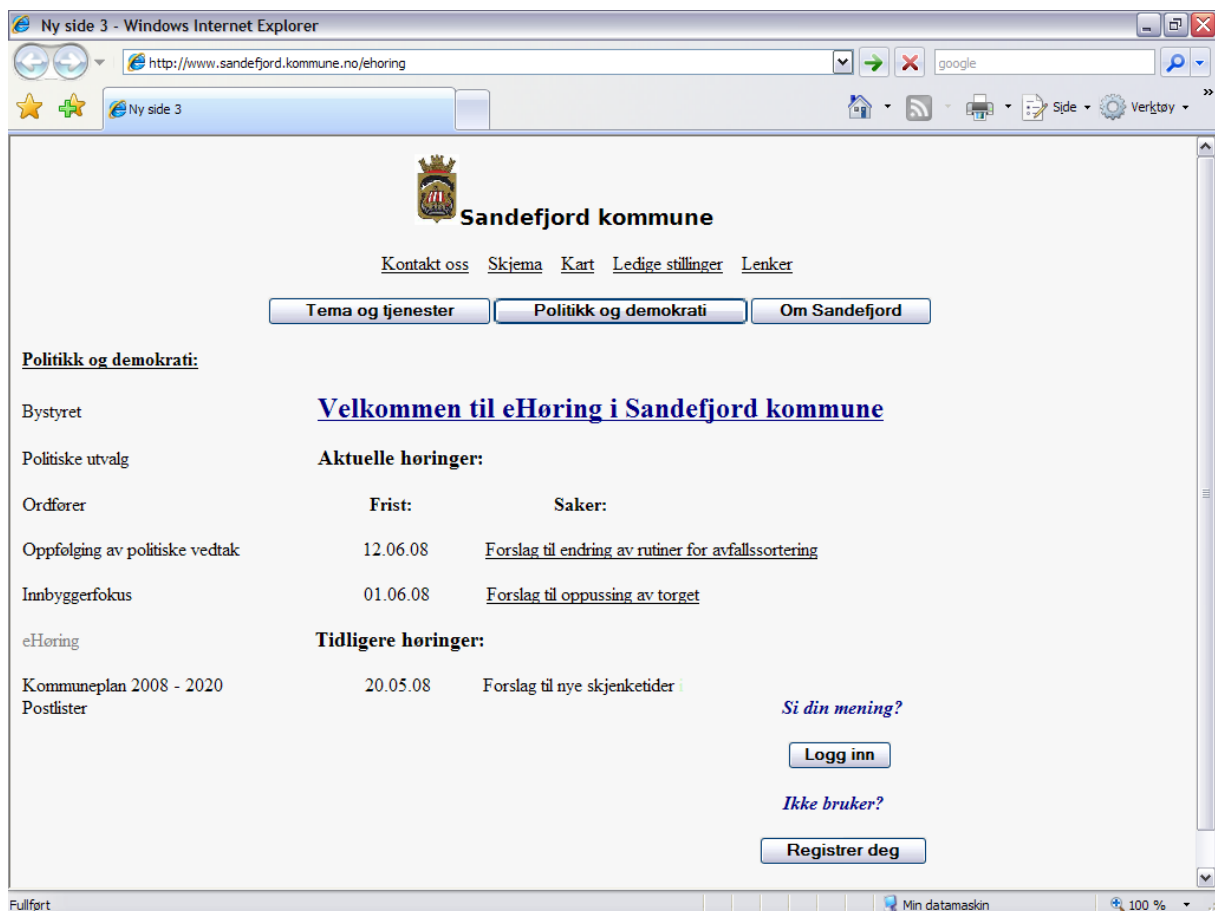
E-postadresse

Bekreft E-postadresse

2.5.2.2 Registrere innlegg

Dette er hjertet i hele systemet. Registrerte brukere skal kunne komme med innspill og innlegg til den aktuelle saken.

Et eksempel på hvordan man finner frem til eHøring på kommunesidene. Her kan man også se de aktuelle sakene før man er logget inn, men man må registrere seg, samt logge på for å legge til innspill:



Ettersom administratoren legger ut sakene med flere nivåer, vil det for registrerte brukere være muligheter for å velge hvilke deler av sakene en ønsker å kommentere. Som skjermbildet under vil vise, deles sakene inn i helhet, kapitel og punkter. Gjennom å velge det aktuelle stedet i saken i menyen til venstre i skjermbildet, velger brukeren det området i saken kommentaren blir sortert under. Når man velger hvilket område man ønsker å kommentere vil en få opp et skjermbilde tilsvarende det under. Brukeren skriver innspillet sitt i

kommentarfeltet og lagrer den. Ved å dele sakene opp slik synes det enklere for brukerne å konsentrere seg om områdene i sakene som engasjerer dem mest.

Et eksempel på hvordan en bruker som er innlogget kan kommentere en sak:

The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window displaying the Sandefjord kommune website. The address bar shows the URL <http://www.sandefjord.kommune.no/ehoring/minside/kommenter>. The page header includes the Sandefjord kommune logo and navigation links: [Kontakt oss](#), [Skjema](#), [Kart](#), [Ledige stillinger](#), and [Lenker](#). Below this are three buttons: **Tema og tjenester**, **Politikk og demokrati**, and **Om Sandefjord**. The user is logged in as **Søppelmannen** with a [\[Logg ut\]](#) link. A secondary navigation bar contains [Saker](#), [Lover](#), [Mine kommentarer](#), [Andres kommentarer](#), [Nyhetsbrev](#), and [Min profil](#). The main content area is titled **Kommenter hele saken** and **Generelt**. Under **Kommenter kapitler**, there are links for **Kap 1- Generelt om avfall**, **Kap 2- Henting av avfall**, and **Kap 3- Kildesortering**. The **Kommenter avsnitt** section shows a tree view with **Kap 1- Generelt om avfall** expanded, containing **1. avsnitt: Målsetninger** and **2. avsnitt: Kildesortering**. The **Kap 2- Henting av avfall** and **Kap 3- Kildesortering** sections are collapsed. The **Gjeldene sak:** is **Forslag til endring av rutiner for avfallssortering**. The **Kommentar til hele saken:** section contains a text input field with the text: "Vår viktigste utfordring på avfallsområdet er å redusere avfallsmengdene ved å produsere mindre avfall.... (...)". Below the input field are buttons for **Tøm skjema**, **Lagre**, and **Avbryt**. The sidebar on the left includes **Aktuelt lovverk** and **Aktuelle saksdokumenter**. At the bottom left, there is a **Tips en venn** section. The browser's status bar at the bottom shows "Min datamaskin" and "100 %".

Brukeren kan eksempelvis være en innbygger som jobber mye sene kvelder. Denne brukeren, Søppelmannen, ergrer seg over å bli vekket på morgenene av søppelinnsamling. Ved at saken er inndelt, og muligheten til å kommentere disse enkeltemnene, kan Søppelmannen registrere sitt innlegg under kapitelet "Henting av avfall" og underpunktet "Tidspunkter". Dermed unngår Søppelmannen å måtte ta standpunkt til saksdokumentet i sin helhet.

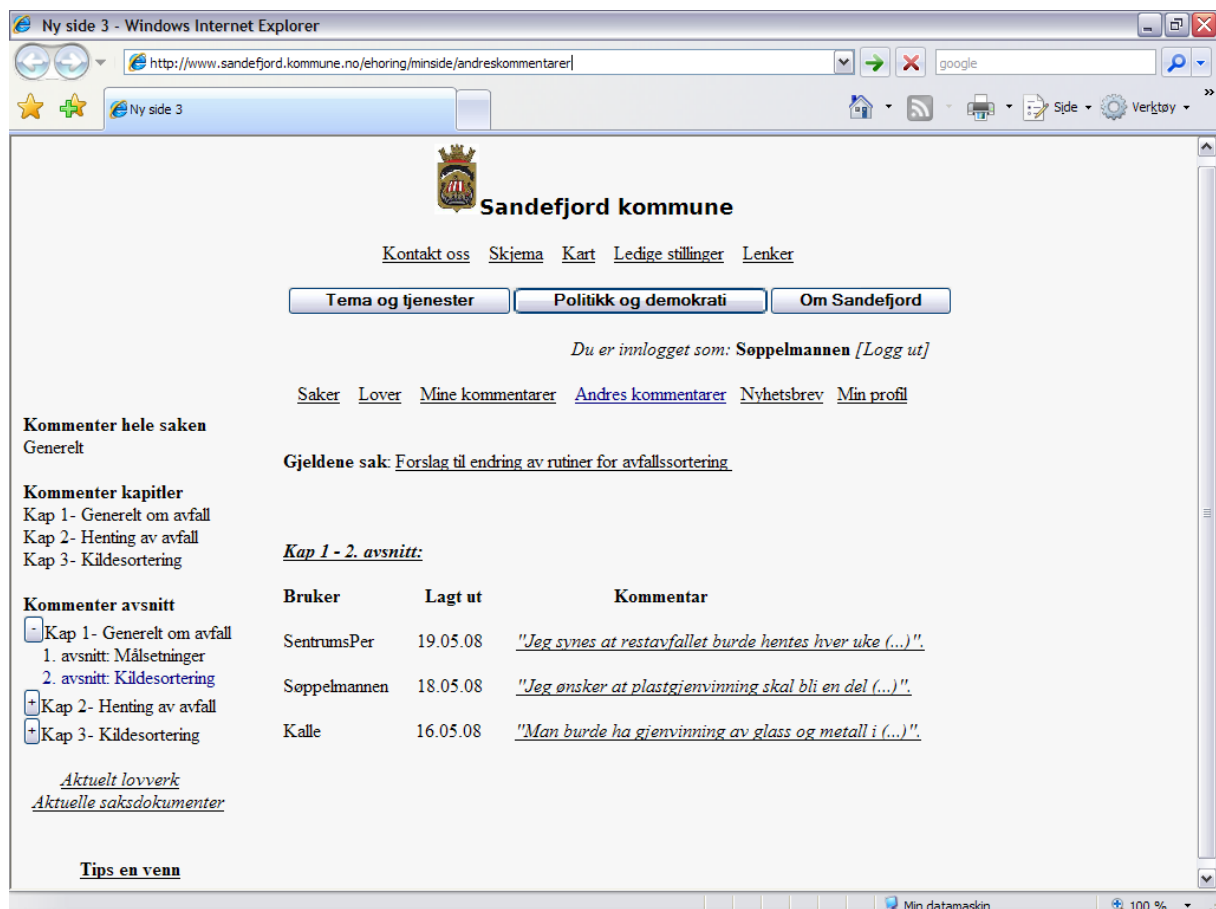
En bruker vil gjerne særlig engasjere seg i miljøet. Denne brukeren ønsker å komme med et generelt innspill om avfallshåndteringen i kommunen og kildesortering i det offentlige rom. Denne brukeren kan da velge å registrere innspillet sitt til saken i sin helhet, samt en kommentar under kapittelet ”Kildesortering” og punktet ”Tilrettelegging i det offentlige rom”.

Å åpne for muligheten til å kun kommentere delemner, samt øke tilgjengeligheten til folks personlige kjernepunkter i en sak, kan forhåpentligvis øke den allmenne deltagelse og engasjementet i lokaldemokratiet.

2.5.2.3 Lese andres kommentarer

I tillegg til å kunne legge til egne kommentarer, skal Sandefjords borgere ha mulighet til å lese andres kommentarer og innspill. Kommentarene kan i seg selv være interessante, samtidig som de kan gi informasjon og innspill som kan bidra til at en selv ønsker å legge til en kommentar.

Et eksempel på hvordan man kan se andres kommentarer i en bestemt sak:



The screenshot shows a web browser window displaying the Sandefjord kommune website. The page title is "Ny side 3 - Windows Internet Explorer". The address bar shows "http://www.sandefjord.kommune.no/ehoring/minside/andreskommentarer". The website header includes the Sandefjord kommune logo and navigation links: "Kontakt oss", "Skjema", "Kart", "Ledige stillinger", and "Lenker". Below the header are three buttons: "Tema og tjenester", "Politikk og demokrati", and "Om Sandefjord". The user is logged in as "Soppelmannen" with a "Logg ut" link. The main content area shows the case "Gjeldene sak: Forslag til endring av rutiner for avfallssortering" under the "Andres kommentarer" tab. A table lists the comments:

Bruker	Lagt ut	Kommentar
SentrumsPer	19.05.08	"Jeg synes at restavfallet burde hentes hver uke (...)"
Soppelmannen	18.05.08	"Jeg ønsker at plastgjenvinning skal bli en del (...)"
Kalle	16.05.08	"Man burde ha gjenvinning av glass og metall i (...)"

The left sidebar contains navigation links for "Kommentarer hele saken", "Kommentarer kapitler", and "Kommentarer avsnitt". The bottom of the page has a "Tips en venn" link.

I skjermbildet over ser man hvordan denne funksjonen kan se ut. En velger først hvilken sak en ønsker å se nærmere på, deretter får en opp skjermbildet med denne. Her legges det opp til en ryddig og enkel navigering for å finne kommentarene en ønsker å lese. Ved å velge det området i menyen til venstre en har interesse for, får en opp en liste over registrerte kommentarer under dette området av saken. Listen vil inneholde brukernavnet til den brukeren som har forfattet kommentaren, når den er lagt ut og link til selve kommentaren. I skjermbildet over er det valgt å se nærmere på kapittel 1, avsnitt 2: ”Kildesortering”. Som skjermbildet viser har SentrumsPer, Sjøppelmannen og Kalle registrert hver sin kommentar. Menyene til venstre vil stadig være synlig og tilgjengelig mens en leser kommentarene, dette gjør at det er lett å navigere seg til andre deler av saken.

2.5.2.4 Tilgang til saksdokumenter

I systemet skal brukerne ha tilgang til alle relevante saksdokumenter og annen relevant informasjon. Hva dette innebærer vil kunne variere stort fra sak til sak. Saken som er ute til høring må selvfølgelig presenteres i sin helhet. Andre aktuelle dokumenter kan være plantegninger, nåværende reguleringer og rutiner, aktuelle lovverk og forskrifter og relevante utredninger. Lovverk og utredninger trenger ikke å presenteres i selve systemet, men det bør linkes direkte til denne informasjonen, eksempelvis ved å linke til aktuelt lovverk i www.lovdato.no. Da det blant brukerne vil være ulik kjennskap til denne nettjenesten, synes det nyttig å presisere hvilke paragrafer og deler av loven som vil gjelde mht. den gitte saken

Ved vår fiktive sak om endringer i avfallsrutiner, må kommunen presentere saken i sin helhet, samt forslagene til endringer. Det må også legges ut et dokument som forteller hvordan rutinene er pr. dags dato. Dette gjør det enklere å få oversikt over hvilke endringer som ønskes å gjøre. Kommunens ansvar for avfallhåndtering er i tillegg juridisk regulert, så det bør linkes til det aktuelle lovverket rundt dette. Ved den fiktive saken vil dette blant annet omfatte en link til ”Lov om vern mot forurensninger og om avfall”, kap 5.

2.5.2.5 Arkiv over egne innlegg

Som bruker av systemet skal en ha tilgang til et arkiv over egne kommentarer og innspill. Navigeringen her vil være veldig lik den som ble beskrevet under funksjonen ”lese andres

kommentarer”. Det følgende skjermbildet viser hvordan denne funksjonen ville fremstå for brukeren ”Søppelmannen”.

Det vil vises to lister, en for ”aktive saker” og en for ”avsluttede saker”. Disse listene vil være tilpasset etter hvilke saker ”Søppelmannen” har registrert kommentarer under. I listen kan brukeren velge funksjonen ”se kommentar”, man manøvreres da til den kommentaren som er registrert først i saken. Samtidig vil menyen til venstre være lik som i forrige skjermbilde. Dette gjør navigering på nettløsningen lettere for brukeren. En kan da navigere seg gjennom de forskjellige delene av saken og lese sine egne kommentarer.

I skjermbildet under, er dette illustrert ved at ”Søppelmannen” har klikket seg inn på ”Mine kommentarer”, og dermed fått opp en liste over sine registrerte kommentarer. Behovet og betydningen ved å skille mellom ”aktive saker” og ”avsluttede saker” vil komme nærmere fram under avsnittet omkring funksjonen ”Redigering av kommentarer i aktive saker”.

Et eksempel på ”mine kommentarer”, samt eventuell tilbakemelding:

The screenshot shows a web browser window displaying the Sandefjord kommune website. The page is titled "Ny side 3" and shows the user is logged in as "Søppelmannen". The main content area is divided into two sections: "Aktive saker" and "Avsluttede saker".

Aktive saker		
Sak	Lagt ut	Kommentar
Rutiner ved avfallssortering	18.05.08	Se kommentar
Forslag til oppussing av torget	16.05.08	Se kommentar

Avsluttede saker			
Sak	Lagt ut	Kommentar	Tilbakemelding
Forslag til nye skjenketider	13.05.08	Se kommentar	Vis tilbakemelding

2.5.2.6 Redigering av innlegg i aktive saker

Det skal være mulig for brukerne av systemet å selv endre sine egne innlegg til aktive saker. Når Sandefjord kommune legger til en sak i eHøringssystemet, vil det også settes en tidsfrist for borgerne ang. å kommentere og komme med innspill til saken. Om en benytter eHøringssystemet for å komme med innspill, vil det være mulig å endre på disse under hele den gitte tidsfristen. Dette gir brukerne mulighet til å stadig engasjere seg, samt forandre mening. Det vil være mulig å tilegne seg kunnskap, informasjon og nye argumenter som en ønsker å benytte i høringsrutinen. Endringer på innlegg gjøres ved å gå inn i sitt arkiv over kommentarer. Muligheten til å endre sin kommentar, forutsetter dog at saken fortsatt er aktiv, altså tilgjengelig for innspill.

Eksempelvis den tidligere nevnte miljøbevisste brukeren. Denne brukeren registrerte et innlegg med argumentasjon for sine syn på saken, alt den første dagen avfallsrutine-saken ble lagt ut til høring. Siden den gang har brukeren sett et Tv-program som omhandlet avfallsproblemer og miljøspørsmål. Dette motiverte ham videre til å sette seg enda mer inn i problemstillingen. Med den nye kunnskapen føler han at han har enda flere og faglig tyngre argumenter. Redigeringsfunksjonen gjør da at han kan gå inn i sitt registrerte innlegg og endre dette.

2.5.2.7 Tilbakemelding fra kommunen

Kommunen, herunder politikerne, skal kunne gi tilbakemelding på registrerte kommentarer og innlegg. Om en politiker, under forberedelsene til en saks endelige behandling og vedtak, leser gjennom borgernes innspill i den aktuelle saken, kan det dukke opp gode argumenter som politikeren selv ønsker å benytte. Dette kan innebære både positive og negative synspunkter til saken. For politikeren skal det også være mulig å direkte sitere kommentarer i det endelige saksdokumentet. Dem med ansvar for å forberede vedtak ang. den gitte avfallssaken, vil også kunne dra nytta av å lese borgernes innspill.

Om kommentarer og innlegg brukes av politikere, eller andre med tilknytning til saken, bør forfatterne av disse bli opplyst om dette. Dette gjøres ved at å opprette en kolonne kalt ”Tilbakemelding” innenfor sin egen arkivliste. (Jf. skjermbildet under punkt 2.5.2.5) I denne kolonnen vil det stå ”vis tilbakemelding” hvis man har mottatt en tilbakemelding på kommentaren sin. I en sak hvor en ikke har mottatt tilbakemelding, vil denne kolonnen være

tom. Altså vil ”vis tilbakemelding” også fungere som en varslingsfunksjon for brukerne om at de har mottatt en tilbakemelding. Dette gjelder kun avsluttede saker. Om en ønsker å se den gitte tilbakemeldingen blir brukeren sendt til et skjermbilde som viser denne. Hvilke type tilbakemelding man kan få, utdypes nærmere under punkt 2.5.3.3

Det skal som nevnt være mulig for politikere å direkte sitere kommentarer i et endelig saksdokument. Om en kommentar benyttes på denne måten skal dette være synlig for brukeren bak kommentaren. Dette kan bidra til et positivt inntrykk av lokalpolitikken.

Ved å oppleve at innspill og kommentarer faktisk blir brukt og tatt til etterretning, kan dette gi brukeren lyst og engasjement til å fortsette med å benytte eHøringssystemet. At en får tilbakemelding på at en faktisk blir hørt kan bidra til å minske avstanden mellom velgere og politikere. Men dette forutsetter at kommunen, og herunder politikerne, er flinke til å ta seg tid til å forfatte en kort tilbakemelding til brukerne.

2.5.2.8 Positiv/negativ- funksjon

Dette vil være en relativt enkel funksjon som kan benyttes som en tilleggsfunksjon under eHøringssystemet. Funksjonen gjør det mulig å krysse av om en stiller seg negativ eller positiv i en gitt sak. Dette illustreres i det følgende skjermbilde. Dette skjermbildet er det samme som det under ”registrerte innlegg”, men det er lagt til to felter for avkrysning over kommentarfeltet. På samme måte som ved kommentering velger brukeren hvilket nivå en ønsker å gjøre dette på. Synes forslaget i sin helhet positivt, men en er uenig i et av underpunktene, kan en krysse av for positiv under ”generelt fanen” og deretter negativ under det aktuelle underpunktet.

Et eksempel på skjermbilde med positiv/negativ funksjon:

Dette er en funksjon som kan sies å operere i gråsonen for hva en kan definere som et
 høringssystem. Likevel ønsker vi å inkludere en slik funksjon i eHøringssystemet. Målet ved å
 benytte et eHøringssystem, er å øke tilgjengeligheten til lokalpolitiske forhold, samt øke
 borgernes demokratiske deltakelse. En ”positiv/negativ” -funksjon synes et middel for å bidra
 til dette. Funksjonen vil være en enkel funksjon for å gi innbyggerne muligheten til å
 kommentere saker, også ned på et visst detaljnivå gjennom struktureringen med flere nivåer.
 Dette vil kunne fremstå som et godt alternativ til kommenteringsfunksjonen, eksempelvis om
 en bruker ikke har tid til å forfatte et lengre innspill. Et viktig virkemiddel for å øke
 tilgjengelighet o.l kan være å utforme mindre tidkrevende løsninger.

Vi kan benytte brukeren ”Søppelmannen” for å eksemplifisere dette. ”Søppelmannen” ønsker
 å komme med et innspill i den gitte avfallssaken i Sandefjord kommune. Han synes forslaget i
 sin helhet er bra, men synes tilbudet om spesielle dager for henting av hageavfall er
 unødvendig bruk av penger. Han mener dette er noe folk bør klare selv. ”Søppelmannen” har
 likevel ikke tid til å formulere en kommentar omkring dette og fristen før saken lukkes
 begynner å nærme seg. Han har da mulighet til å velge å krysse av for positivt under

”generelt” og negativt under det aktuelle underpunktet for henting av hageavfall. Selv om dette er en svært enkel måte å vise sin mening og sitt engasjement synes ”Søppelmannen” at dette er bedre enn ingenting.

2.5.2.9 Nyhetsbrev

Ved å åpne for en mulighet til å melde seg på et nyhetsbrev kan dette bidra til å lette informasjonsstrømmen fra kommunen. Nyhetsbrevene vil informere om når det blir lagt ut nye saker i eHøringssystemet, samt informasjon om hva saken omhandler og gjerne et kort sammendrag av denne. Det bør også opplyses om gjeldende tidsfrister. En tjeneste som ”Nyhetsbrev” kan være nok et bidrag til å øke tilgjengelighet for innbyggerne, samtidig som det kan ressursbesparende for kommunen. Ved utstrakt bruk i kommunen av eHøringssystemet, med hensyn til antall saker og mangfoldet av saker som legges ut, kan nyhetsbrev-funksjonen eventuelt etter hvert utvides. Det kan legges til funksjonalitet som gjør det mulig å velge hvilke saksområder en ønsker å motta informasjon om. En slik funksjonalitet vil derimot være lite hensiktsmessig om systemet ikke jevnlig oppdateres med ulike saker.

Eksempelvis er brukeren ”SentrumsPer” svært opptatt av miljø saker innen kommunen. Om nyhetsbrev-funksjonen i fremtiden blir utvidet kan ”SentrumsPer” velge å kun motta nyhetsbrev omkring saker som angår miljøet og reservere seg mot å motta annen saksinformasjon.

2.5.2.10 Tips en venn

Tradisjonelt har det vært opp til kommunen å invitere til høringer. Gjennom å inkludere en ”tips-en-venn”- funksjon, vil det være mulig for borgerne selv å invitere andre til en høring. Dette vil gi alle mulighet til å fortelle andre som er tilgjengelig pr. e-post om høringen, og oppfordre dem til å delta. Dette kan være med på å gjøre høringen tilgjengelig for flere og dermed kunne bidra til et større mangfold blant høringsuttalelsene.

Under følger en illustrasjon av ”tips en venn” – funksjonen.

Tips venn på e-post

Anbefal høringen via e-post

Sende til flere mottakere?
Separer adressene med komma.

Mottakers e-post

Din e-post

Melding til mottaker

Send tipset

2.5.3 Funksjoner for kommunen

I tillegg til å lette tilgjengeligheten for beboerne, vil kommunen selv kunne dra nytte av et eHøringssystem. Ved å kommunisere med innbyggerne elektronisk, kan dette bli mindre ressurskrevende, og det kan bli enklere å bruke eventuelle kommentarer fra borgerne i et forslag til en sak. Kommunen har mulighet til å se hvilke deler av en sak som engasjerer befolkningen mest, og dermed også se hvor det synes nødvendig å gjøre endringer. Eventuelt kan borgernes innlegg også bidra til hva som blir de ulike politiske satsningsområdene fremover, da kommunen får et innblikk i hvordan deler av velgerne tenker.

2.5.3.1 Lese innlegg

Politikerne skal ha samme muligheten til å lese innleggene som borgerne. Dette gjøres på samme måte som beskrevet under ”Lese andres kommentarer” under punkt 2.5.2.3. Målet er at politikerne skal kunne bruke innleggene konstruktivt i den videre saksprosessen og det videre politiske arbeid.

2.5.3.2 Statistikk

Dette kan bli en viktig funksjon for politikerne som ønsker å dra nytte av eHøringssystemet. Denne tjenesten vil presentere statistikk ut i fra en gjennomført og avsluttet høring. Det vil bli presentert enkelt tallmateriale og noe fargekoding som vil beskrives nærmere senere i rapporten.

For å illustrere hvordan funksjonen vil fungere i praksis benyttes en politiker som forbereder seg til neste bystyremøte som eksempel. Han logger seg inn i eHøringssystemet som politiker. Han får da opp en saksliste og velger den saken han ønsker å forberede seg på. Tilknyttet den aktuelle saken vil det komme opp en oversikt over områder og punkter ved denne saken. Følgende vil det etter denne oversikten stå hvor mange som har kommentert de forskjellige saksområdene. Disse vil videre være markert med fargene grønn, oransje og rød, disse indikerer aktivitetsnivået i sakene. Rød markering vil markere en ”hot spot”, dette vil være en sak som vekker stort engasjement og hvor det er registrert mange innlegg. Et nøyaktig antall som skal til for å oppnå hvilken farge koding, vil være vanskelig å fastslå på en generell basis. Det må ses på ut i fra den generelle brukermassen og den generelle bruken av systemet i sin helhet.

Den nevnte politikeren kan altså ved bruk av eHøringssystemet se at kapittel 2, og særlig avsnitt 1 har høy grad av engasjement, og dermed velge å fokusere på denne delen av saken. Under illustreres dette i et skjermbilde.

Et eksempel på en statistisk funksjon for kommunen. Her kan man se hvilke deler av en sak som er kommentert og hvor mange kommentarer det er under hver del:

The screenshot shows the website for Sandefjord kommune. At the top, there is a navigation menu with links for 'Kontakt oss', 'Skjema', 'Kart', 'Ledige stillinger', and 'Lenker'. Below this are three buttons: 'Tema og tjenester', 'Politikk og demokrati', and 'Om Sandefjord'. A message indicates the user is logged in as 'Kommunen' with a 'Logg ut' link. There are also links for 'Høringer', 'Lover', 'NOU', 'Høringsuttalelser', and 'Statistikk'. The main content area is titled 'STATISTISK OVERBLIKK' and displays the following statistics:

- Antall registrerte brukere: 365
- Antall registrerte kommentarer: 449

On the right side, there are three radio buttons for 'Høy deltagelse', 'Middels deltagelse', and 'Lav deltagelse'. The main content is organized into chapters and sections:

- Kapittel 1 Generelt om avfall**
 - 1. avsnitt: Målsetninger (5 kommentarer)
 - 2. avsnitt: Kildesortering (20 kommentarer)
 - 3. avsnitt: Beholdere (13 kommentarer)
- Kapittel 2 Henting av avfall**
 - 1. avsnitt: Tidspunkter (39 kommentarer)
 - 2. avsnitt: Hyppighet (21 kommentarer)
- Kapittel 3 Kildesortering**

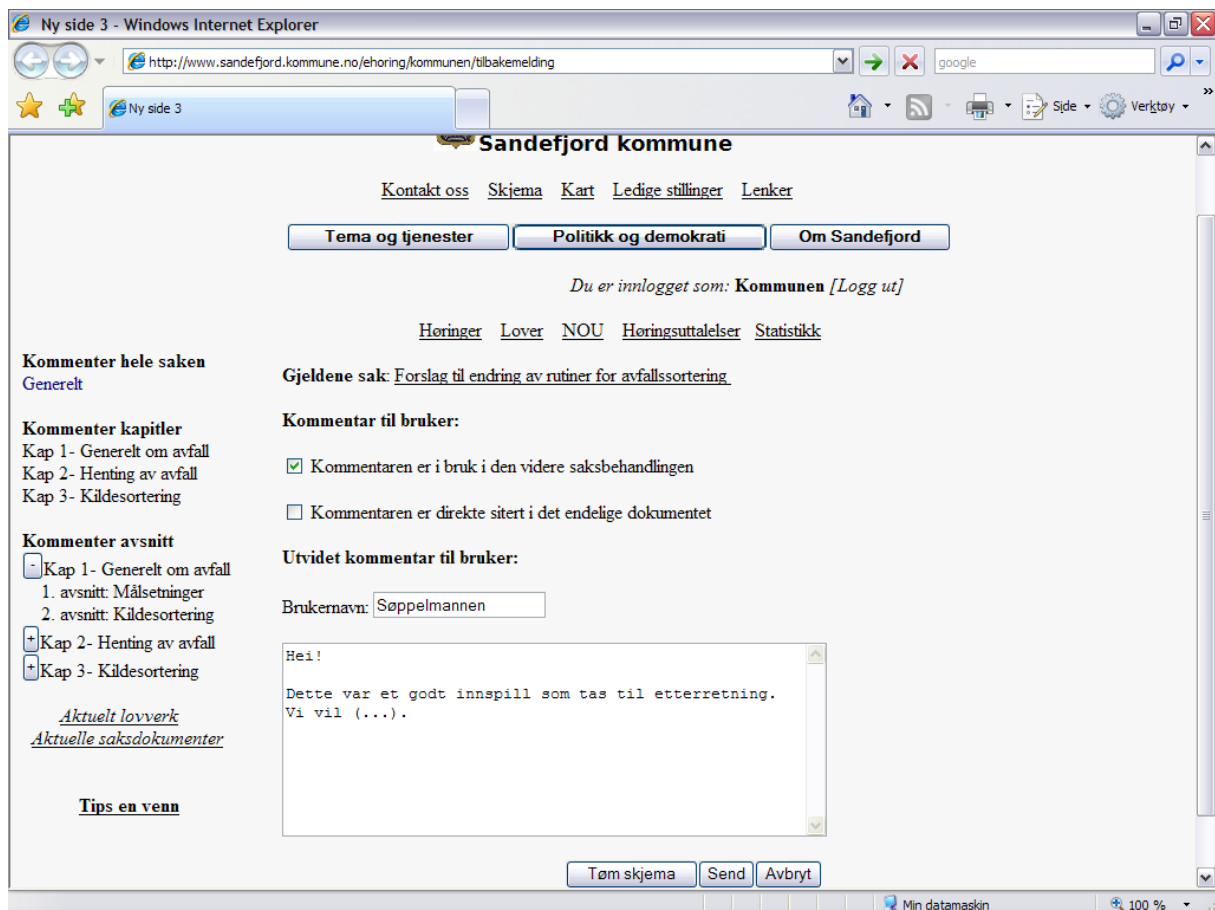
On the left side, there is a sidebar with 'Kommenter hele saken' (Generelt), 'Kommenter kapitler' (Kap 1- Generelt om avfall, Kap 2- Henting av avfall, Kap 3- Kildesortering), and 'Kommenter avsnitt' (Kap 1- Generelt om avfall, Kap 2- Henting av avfall, Kap 3- Kildesortering). There are also links for 'Aktuelt lovverk' and 'Aktuelle saksdokumenter', and a 'Tips en venn' button.

2.5.3.3 Tilbakemelding til brukerne

Som nevnt under avsnitt 2.5.2.7, vil borgerne ha mulighet til å motta tilbakemeldinger på kommentarene sine. Dette forutsetter at det eksisterer en funksjonalitet som gir politikerne tilgang til å gjøre dette. Når politikerne på vanlig måte navigerer seg gjennom kommentarene som er registrert, og leser disse, vil de få opp en funksjon som i skjermbildet under.

Politikeren kan her merke av for hvordan kommentaren er blitt benyttet og eventuelt gi en skriftlig tilbakemelding. Dette gir politikerne muligheten til å si "vi hører deg". Dette bidrar til øke tilliten mellom velger og politiker. Gjennom å øke denne tilliten kan man styrke lokaldemokratiet. Brukerne skal vite når de er blitt sitert, brukt eller på annen måte hørt. Det må vises at det nytter.

Et eksempel hvor kommunen gir tilbakemelding til en bruker angående en bestemt sak:



2.5.3.4 Administrator

Som nevnt vil systemet ha en/eller flere utnevnte administratorer. Dette vil typisk være en person fra kommunens it-avdeling, men it-kompetansekravet innen eHøringssystemet vil være relativt lavt, så denne rollen kan også fylles av andre utvalgte kommuneansatte.

Ansvarsområdene til en administrator vil eksempelvis være å legge ut saker til høring via systemet, samt følge med at systemet fungerer som ønsket. Innenfor ansvarsområdet ligger det også en type moderator -rolle som vil kontrollere misbruk og eventuelt opprydning i systemet.

2.5.3.5 Registrere nye saker

Den viktigste funksjonen som administratoren vil inneha er muligheten til å legge ut saker og strukturere disse. Administratoren har ansvaret for at hele saken blir lagt ut og strukturert, samt at alle aktuelle saksdokumenter (tegninger, lovverk mv) blir gjort tilgjengelig via systemet. Oppsettet av sakene vil foregå over tre nivåer. De tre nivåene starter med hele saken, disse blir etterfulgt av de to undernivåene kapitler og avsnitt. Dette ønsker vi å gjøre på

samme måte som benyttet i prototypen for eHøring. Under punkt 2.5.3.3 i rapporten finner en skjermbilde hvor dette vises.

Ved å bruke den fiktive saken om endringer i avfallsrutiner i Sandefjord kommune, kan hele forslaget med alt dets innhold legges inn under ”generelt”- fanen. Underområdet ”kapittel” vi ha en mer strukturert inndeling av saken. I den fiktive saken kan vi tenke oss at kapitlene er generelt om avfall, henting av avfall og kildesortering. Disse overskriftene vil deretter deles inn i mindre deler, kalt avsnitt. Disse vil tilsvare paragraffanene i den nevnte prototypen. ”Generelt” om avfall kan ha underpunkter som; *målsettinger, kildesortering og beholdere*. Henting av avfall kan ha underpunktene *tidspunkt og hyppighet*. Under kildesortering kan vi ha underpunkter som *organisering og nye avfallstyper*. Dette er kun eksempler. I mer komplekse saker vil det kunne være mange kapitler med mange underpunkter hver.

2.5.3.6 Administrasjon av innlegg

Brukere med administratortilgang skal ha muligheten til å slette innlegg. Dette er en teknisk enkel funksjon, men mer etisk utfordrende. Skal eHøringssystemet kunne bidra til å øke det lokaldemokratiske engasjementet, er man avhengig av å ha stor takhøyde for meninger. Dette er en absolutt forutsetning. Det skal være en plattform hvor brukerne skal få si sine meninger og ytringsfriheten skal gjelde. Innlegg skal kun slettes der disse strider mot systemets fastsatte retningslinjer. I tillegg vil innlegg som strider mot norsk lov, eksempelvis rasisme¹², bli fjernet.

2.5.3.7 Administrasjon av brukerprofiler

Dette handler om mye det samme som forrige funksjon. Administratorene skal kunne sperre brukerprofiler ved gjentatte brudd på de gitte retningslinjer til systemet. Hver brukerprofil er knyttet opp mot en e-postadresse som må bekreftes. Det er dermed ønskelig at administratorene også skal ha mulighet til å utestenge e-poster fra systemet. Det innebærer at det vil være umulig å benytte en utestengt e-postadresse til å opprette en ny bruker.

¹² Straffeloven § 135a, <http://www.lovdatab.no/all/tl-19020522-010-017.html#135a>

3 Avslutning

3.1 Samlet vurdering og diskusjon

Den digitale utviklingen i samfunnet er i stadig vekst. Dette byr på nye muligheter for kommunikasjon mellom kommune og innbygger. Vi har i denne rapporten sett på muligheten for å konstruere et elektronisk høringssystem på Sandefjord kommunes nettside som gjør det enklere for innbyggerne å si sin mening i politiske saker. Ved å benytte eHøring som et supplement til dagens løsninger kan dette være med på å nå ut til et bredere spekter av innbyggerne. Vi har sett på hvordan eHøringssystemet kan styrke demokratiet i praksis og trukket en konklusjon om at denne nettløsningen kan bidra til å øke det politiske engasjementet hos borgerne. Vi har videre sett på hvordan denne høringsprosedyren bør løses og kommet frem til en løsning som blant annet innebærer en innloggingsfunksjon for å ivareta seriøsiteten vedrørende kommentarene som borgerne legger ut.

I rapportens første punkt slår vi fast prosjektets målsetting; å øke tilgjeligheten til de politiske prosesser og øke folks deltakelse og engasjement i lokaldemokratiet. Som nevnt tidligere, opplevde Vestfold nedgang i lokalvalgsdeltakelsen ved kommunevalget i 2007, dette viser behov for å gå nye veier for å nå ut til befolkningen. Tradisjonelt har Norge hatt et sterkt representativt demokrati. Denne modellen involverer folk ved hvert valg, mens mellom valgene blir folk gjerne passive, de sitter på gjerdet til neste valg. Sandefjord kommune ønsket et system som gir innbyggerne muligheten til å delta i det politisk liv også mellom valgene. Slik deltakelse vil bidra til å utvide det representative demokratiet, en vil bevege seg nærmere deltakerdemokratiet. Mot å tradisjonelt begrense deltakelsen til valg, gis innbyggeren nå en effektiv kanal for å uttrykke sin mening. I deltakerdemokratiet legges det vekt på at alle skal delta hele tiden og at alle ytringer skal høres. Sandefjord sitt ønske om å invitere til større deltakelse, støttes kraftig opp under av Kommunenes sentralforbund sin lokaldemokratiplattform. Som vi nevner i punkt 1.4 slår lokaldemokratiplattformen fast at for et godt demokrati er man avhengig av åpne debatt og deltakelse utenom valg.

Deltakelse utenom valg og åpen debatt krever en effektiv kommunikasjon kanal mellom innbyggerne og de offentlige organer. Denne kommunikasjonen og tilrettelegging av denne er

kjernen i vårt prosjekt. Internett er og blir stadig viktigere i dagens samfunn, så det er et naturlig satsningsområde når en ønsker å nå ut til folk. Både kommunen og vi mener at et eHøringssystem kan være en god måte å løse dette på. Systemet vil gi folk en tilgjengelig og lite ressurskrevende kanal for å delta. Tall fra Statistisk Sentralbyrå viser at store deler av Norges befolkning har tilgang til, og benytter Internett. Det betyr at folk alt har stor tilgang til de tekniske ressursene som kreves for å bruke systemet. For at eHøringssystemet skal være tilgjengelig for alle som har Internett-tilgang, uansett kompetansenivå, har vi holdt oss til en enkel og brukervennlig linje.

Vi mener på dette grunnlaget at et nettbasert elektronisk høringssystem bidrar til å ivareta folkets demokratiske rettigheter samtidig som det styrker det politiske engasjementet hos befolkningen.

3.2 Om arbeidet med oppgaven

Vi startet arbeidet med et gruppemøte hvor vi diskuterte oss frem til et tema og en problemstilling. Den eneste forutsetningen vi stilte før dette møtet var at prosjektet skulle lokaliseres i Sandefjord. Begrunnelsen for dette var at tre av fire gruppe-medlemmer er tilhørende i Sandefjord kommune. Neste skritt var å avtale et møte med en potensiell oppdragsgiver, hvor valget falt på Sandefjord kommune. Det ble avholdt et innledende møte for å avklare deres og våre mål og forventninger. Vi opplevde at møtet var nyttig for begge parter. Videre har kommunikasjonen med oppdragsgiver dessverre vært svært begrenset. Den begrensede kommunikasjonen skyldes en treg oppstart fra vår side, og en påfølgende mangel på tid.

Noe vi oppdaget i startfasen av skrivearbeidet, var hvor viktig det er med en god og innarbeidet disposisjon. Vi brukte lang tid på dette og hadde flere diskusjoner på hvordan oppgaven skulle utformes, både innad i gruppen og med veileder.

Gruppens samarbeid og kommunikasjon har vært velfungerende. Kommunikasjonen har foregått mye gjennom vår felles e-post og jevnlig gruppemøter og over nettsamfunnet Facebook hvor vi har opprettet en egen gruppe til dette formålet.

Vår største utfordring gjennom hele prosjektet var å komme i gang. Vi brukte veldig lang tid i de innledende fasene av prosjektarbeidet. Dette tror vi skyldes et litt feil fokus i arbeidet, noe

vi igjen mener kan skyldes manglende erfaring i den typen arbeid. I motsetning til tidligere gruppearbeid som har inneholdt ferdig definerte arbeidsoppgave, måtte vi her definere veldig mye av arbeidet selv. Vårt fokus i den første tida var å begynne øverst på disposisjonen og jobbe oss nedover. Arbeidet satte først fart når vi flyttet fokus rett til kjernen av prosjektet, nemlig løsningsforslaget. Etter denne fokusendringen har prosessen vært preget av intensivt arbeid, uten de store problemene. Ved siden av dette har vi hatt kommunikasjon med veileder via e-post. Dette har fungert greit da vi har fått svar på spørsmål som har dukket opp underveis.

4 Litteraturliste:

Bull, Henrik (red.) og Flock, Hans (red.) Lassen Birger Stuevold (red.) (2007). – Oslo : Gyldendal.

Cabot, Sigrid Anderssen (2005). Miljøinformasjonslova – overblikk og kommentarer. – Oslo : Kommuneforlaget.

Fimreite, Anne Lise og Grindheim, Jan Erik (2004). Offentlig forvaltning. – Oslo : Universitetsforlaget.

Gurholt, Gunnar og Hasle Thor E. (2003). Grunnleggende systemutvikling – Oslo : Cappelen akademisk forlag.

Wiese, Dag og Bygrave, Lee A (2004). Personvern i informasjonssamfunnet. – Bergen : Fagbokforlaget.

Tekst hentet fra World Wide Web

Demo for eHøring [elektronisk ressurs]. – 2007. – URL:
<http://folk.uio.no/oddrk/eHoering/Forside.html> [lesedato 2008-04-02]

Schartum, Dag Wiese (2007). IT-støtte for arbeid med lovsaker (utkast) [elektronisk ressurs]. – URL: http://www.afin.uio.no/om_enheten/seminarer/2007/presentasjoner/LovIT-rapport_kap4.pdf [lesedato 2008-04-02]

Personvernerklæring ved bruk av elektroniske skjema [elektronisk ressurs]. – Oslo : Kommuneforlaget. - URL:
https://skjema.kf.no/more/wizard/personvern_skjema.jsp?languageid=1&orgunitid=1190
[lesedato 2008-05-12]

Høringsuttalelse [elektronisk ressurs]. – Drammen kommune. - URL:
<https://skjema.kf.no/more/wizard/wizard.jsp?wizardid=653&ouref=0602> [lesedato 2008-05-02]

Straffeloven § 135a [elektronisk ressurs]. – Lovdata. - URL: <http://www.lovdata.no/all/tl-19020522-010-017.html#135a> [lesedato 2008-04-02]

Lov om behandling av personopplysninger [elektronisk ressurs]. - Lovdata. – URL: http://www.lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/usr/www/lovdata/all/nl-20000414-031.html&emne=personopplysning*&& [lesedato 2008-04-02]

Digital plandialog [elektronisk ressurs]. Kommuneforlaget 2006,mars 10. – URL: <http://www.12k.no/documents/DIGITALPLANDIALOGvedleggB.pdf> [lesedato 2008-04-25]

Godt lokaldemokrati – ei plattform [elektronisk ressurs]. Kommuneforlaget. – URL: <http://www.ks.no/upload/99404/LokaldemWeb.pdf> [lesedato 2008-04-14]

Andel personer i alderen 9-79 år med tilgang til ulike medier og elektroniske tilbud i hjemmet. [elektronisk ressurs]. Statistisk sentralbyrå. – URL: <http://www.ssb.no/aarbok/tab/tab-232.html> [lesedato 2008-04-25]

Kommunestyre- og fylkestingsvalget 2007 [elektronisk ressurs]. Statistisk sentralbyrå. – URL: <http://www.ssb.no/kommvalg/> [lesedato 2008-04-02]
[elektronisk ressurs]. – URL: [lesedato 2008-04-25]

Norsk mediebarometer 2007 [elektronisk ressurs]. Statistisk sentralbyrå. – URL: <http://www.ssb.no/medie/> [lesedato 2008-04-25]

Lov om kommuner og fylkeskommuner [elektronisk ressurs]. Lovdata. – URL: <http://www.lovdata.no/all/tl-19920925-107-007.html#39a> [lesedato 2008-04-14]

Tall om Sandefjord kommune [elektronisk ressurs]. Statistisk sentralbyrå. – URL: <http://www.ssb.no/kommuner/cache/0706.html> [lesedato 2008-04-23]

Sandefjord kommune [elektronisk ressurs]. Sandefjord kommune – URL: <http://www.sandefjord.kommune.no/> [lesedato 2008-04-02]

Resultatliste kvalitetskriterier [elektronisk ressurs]. Norge.no – URL:

<http://www.norge.no/kvalitet/kvalitet2007/liste.asp?etat=0&fylke=700&stjerner=0&sortering=6&verksemdtype=9> [lesedato 2008-04-02]

Kvalitetsvurdering av offentlige nettsider [elektronisk ressurs]. Norge.no. – URL:

<http://www.norge.no/kvalitet/> [lesedato 2008-04-02]

Muntlige kilder

Merete Bugsett Lindahl, informasjonsrådgiver/webredaktør, Sandefjord kommune