

Samráð og samskipti milli almennings og opinberra aðila

— samantekt um tilraunaverkefni á vegum félagsmálaráðuneytisins.



Félagsmálaráðuneytið

ágúst 2006

Efnisyfirlit

Efnisyfirlit	3
1. Inngangur	4
2. Rafrænt lýðræði.....	5
3. Rauntímaspjall: Afgreiðsla.....	6
4. Rafrænt umræðutorg: Efling sveitarstjórnarstigsins	10
5. Ráðherraspjall.....	12
6. Samantekt	14
Heimildaskrá	15

1. Inngangur

Markmið með þessari skýrslu er að leggja mat á tilraunaverkefnið „Samráð og samskipti milli almennings og opinberra aðila“ sem félagsmálaráðuneytið tók að sér að framkvæma árið 2005. Samkvæmt samningi við forsætisráðuneytið tók ráðuneytið að sér að gera tilraunir með umræðutorg í anda stefnu ríkisstjórnarinnar um upplýsingasamfélagið, *Auðlindir í allra þágu*, þar sem segir um tilgang og framkvæmd verkefnisins:

Kannað verði hvernig og á hvaða sviðum auka megi samráð og samskipti milli almennings og opinberra aðila. Gerðar verði m.a. tilraunir með uppsetningu umræðutorga þar sem fram fari skoðanaskipti um afmörkuð málefni. Slík umræðutorg falla vel að hugmyndum um íbúalýðræði og aukna þátttöku almennings í að móta sitt nánasta umhverfi. Sveitarfélög, ráðuneyti og ríkisstofnanir verði hvött til að koma upp slíkum umræðutorgum.

(Forsætisráðuneytið 2004:10)

Verkefnið var skilgreint á ábyrgð forsætisráðuneytis og félagsmálaráðuneytis í samstarfi við sveitarfélög, en hvað varðar framkvæmd þess skilaði félagsmálaráðuneytið tillögum um tilraunaverkefni til verkefnisstjórnar um upplýsingasamfélagið. Þessum tilraunaverkefnum var ætlað að kanna, með mismunandi aðferðum, hvernig auka mætti samráð og samskipti milli almennings og opinberra aðila. Verkefnin voru öll til þess fallin að einfalda aðgengi að ráðuneytinu og auka umræðu um þá málaflokka sem ráðuneytið ber ábyrgð á. Byggt var að einhverju leyti á reynslu annarra af umræðutorgum og spjallrásum, en lagt þó sérstaklega upp með að prófa lausnirnar við íslenskar aðstæður og reyna að meta framtíðarmöguleika fyrir opinbera aðila á Íslandi.

Verkefnin sem framkvæmd voru árið 2005 eru eftirfarandi:

1. Rauntímaspjall: Afgreiðsla félagsmálaráðuneytisins.
2. Rafrænt umræðutorg: Efling sveitarstjórnarstigsins.
3. Ráðherraspjall: Spjalltorg félagsmálaráðherra.

Nokkrar tilraunir hafa verið gerðar með rafræn umræðutorg í opinberri stjórnsýslu en ekki hefur árangur þeirra verkefna verið kortlagður sérstaklega eða reynt að meta hvað þurfi til að þátttaka almennings verði góð. Í þessari skýrslu verður leitast við að leggja mat á ofangreindar tilraunir með eftirfarandi atriði að leiðarljósi:

- Lýsing á hverri tilraun fyrir sig.
- Mat á árangri miðað við markmið.
- Umfjöllun um lærdóm sem má draga af niðurstöðunum.

Á grundvelli mats á ofangreindum þáttum verða síðan settar fram ábendingar til opinberra aðila um hvernig best verði staðið að umræðutorgum í framtíðinni — auk þess verður unnin greining á kostum og göllum hvers verkefnis fyrir sig.

2. Rafrænt lýðræði

Með tilkomu rafrænnar stjórnsýslu skapast svigrúm fyrir „rafrænt lýðræði“ en undir hugtakið má skilgreina öll form rafrænna samskipta milli hins opinbera og borgaranna og milli kjósenda og þjóðkjörinna fulltrúa. Það liggur fyrir að forsenda þess konar lýðræðis sé aðgangur almennings að netinu, þ.e. að tölva og nettenging sé til staðar ásamt tölvulæsi. Að þeim skilyrðum uppfylltum opnast frekari möguleikar á að hafa áhrif á þróun stjórnmalanna og ákvarðanatöku kjörinna fulltrúa.

Á Íslandi er gott tölvulæsi og netið er mjög útbreitt. Í október 2004 kom út skýrsla um rafræn umræðutorg. Höfundur skýrslunnar telur að með upplýsingatækni sé gott tækifæri að skapast til að efla lýðræðisvitund fólks og að netið gæti jafnvel rutt úr vegi þeirri hindrun sem það er fyrir marga að tjá sig í margmenni (sbr. Halla Björg Baldursdóttir 2004:2).¹ Hugmyndina um rafrænt lýðræði má útfæra á marga mismunandi vegu, sérstaklega á tilraunastigi eins og hér um ræðir, ekki er þó víst að einhver ein tiltekin lausn verði nokkurn tímann ofan á og líklegt þykir að mismunandi form henti ólíkum markmiðum fyrir mismunandi þjóðfélagshópa.

Í bókinni *Digital Government: Principles and best Practices* telja Alexei Pavlichev og David Garson að ákveðnir grunnþættir verði að vera til staðar til að það myndist einhvers konar vísir að „rafrænu lýðræði“ (sbr. Pavlichev 2004:119). Fyrst og fremst þarf að tryggja aðgang allra borgara að margs konar upplýsingum, þjónustu, stofnunum, starfsfólki og kjörnum fulltrúum og ólíkum hagsmunaeiningum. Veita þarf einnig aðgengi að pólitískum verkferlum kjörinna fulltrúa og gefa íbúum kost á að koma athugasemdum á framfæri um mál sem snerta almenning.

Það er ljóst að það þarf að vera til staðar vettvangur fyrir almenning til þess að koma athugasemdum á framfæri til stjórnsýslunnar, leita að upplýsingum og til að geta haft áhrif á

¹ Skýrslan var unnin sem verkefni í MBA-námi við Háskólann í Reykjavík.

stefnumótunarferli. Sami vettvangur myndi nýtast kjörnum fulltrúum til að eiga samskipti við almenning í landinu um málefni sem eru til umræðu hverju sinni — um þetta snerist tilraunaverkefni félagsmálaráðuneytisins meðal annars og til þessa var stofnaður nýr efnisflokkur á vef félagsmálaráðuneytisins, svokallað „samskiptatorg“, þann 16. september 2005. Samskiptatorgið var skilgreint sem vettvangur fyrir þau þrjú tilraunaverkefni sem framkvæmd voru árið 2005. Efnisflokkurinn átti fyrst og fremst að vera lifandi vettvangur skoðanaskipta, veita upplýsingar um pólitíska stefnumótun, til dæmis í tengslum við kosningar um sameiningar sveitarfélaga, og ekki síst að tryggja góð samskipti ráðuneytisins út á við og fá skoðanir almennings upp á borðið.

3. Rauntímaspjall: Afgreiðsla

Eitt meginmarkmið rauntímaspjallkerfis í afgreiðslu ráðuneytisins var fyrst og fremst að auðvelda aðgengi almennings/fyrirtækja að afgreiðslu og sérfræðingum ráðuneytisins. Spjallkerfið hefur verið nefnt netspjall, en lausnin byggir á íslenskum hugbúnaði frá Modernus ehf., sem kallast Svarbox og gefur möguleika á beinu sambandi milli þjónustufulltrúa og viðskiptavina með það helst að leiðarljósi að auka gildi stofnana- og fyrirtækjavefja, bæði í þjónustu og kynningu.

Netspjall er í raun lítið forrit sem uppsett er á vélum starfsmanna. Á heimasíðu ráðuneytisins var hannað sérstakt viðmót sem gerir netverjum kleift að senda inn fyrirspurn til afgreiðslufulltrúa og þannig mátti svara fyrirspurnum beint í gegnum vefinn. Í gegnum kerfið geta starfsmenn enn fremur haft samband innbyrðis og þannig má sjá að hægt er að nýta kerfið á ýmsa vegu.

Það þykir sérlega áhugavert við þetta verkefni að hér er á ferðinni ný þjónusta sem nýtist heyrnarlausum notendum. Einnig þótti netspjallið tilvalin viðbót við heimasíðuna þar sem það virkar vel til að leiðbeina fólki um vef ráðuneytisins, margir einstaklingar leita eftir húsaleigusamningum eða upplýsingum um húsaleigubætur á heimasíðu ráðuneytisins og hefur netspjallið reynst mjög vel í að leiðbeina netverjum um heimasíðuna.

Innskráningarferlið fyrir notendur er mjög einfalt, smellt er á viðeigandi hnapp á forsíðu ráðuneytisins á vefnum og þá opnast viðmót viðskiptavinarins þar sem óskað er eftir nafni eða netfangi. Þá birtist tilkynning í tölvu afgreiðslufulltrúa ráðuneytisins sem getur annaðhvort svarað fyrirspurninni beint eða vísað samtalinu áfram til sérfræðinga ráðuneytisins. Þrír afgreiðslufulltrúar eru tengdir netspjallinu á opnunartíma ráðuneytisins og í þessu tilraunaverkefni lýstu fimm sérfræðingar yfir áhuga á að taka þátt.

Öll samskipti sem eiga sér stað í gegnum netspjallið eru vistuð í gagnagrunni og eru aðgengileg stjórnendum fljótlega eftir að samtali er lokið. Gagnasendingar fara fram á 128 bita lykli frá VeriSign – samskiptin eru því dulkóðuð og afar örugg. Fjöldi notenda á vef ráðuneytisins sem nýtti sér spjallkerfið hefur farið vaxandi með hverjum mánuði. Spjallið var opnað formlega 1. júlí 2005 og notendur þess hafa farið frá því að vera enginn á mánuði og upp í fimm, yfir í einn til tvo notendur á dag að meðaltali.

Það kom fljótlega í ljós að netspjallið nýttist ekki til fullnustu þar sem netverjar kusu að nota það nær eingöngu þegar þá vantaði efni á heimasíðu ráðuneytisins, eða afar einfaldar fyrirspurnir, til dæmis hvort ákveðinn starfsmaður væri í frí eða hvert væri netfang starfsmanna ráðuneytisins. Örfáar fyrirspurnir bárust í gegnum kerfið sem vísa þurfti til einhverja af þeim fimm sérfræðingum sem tóku þátt í verkefninu, fyrst og fremst var talin líklegust sú ástæða að notendur kusu að hringja og fá beint samband frekar en að leita úrlausna sinna mála í gegnum netspjallið.

Til að fá reynslu af efnislegum fyrirspurnum var ákveðið að fara í sérstaka „markaðssetningu“ í tengslum við fyrirspurnir er varðaði fjöleignarhúsamál. Sérstakur hnappur var birtur á viðeigandi upplýsingasíðum ráðuneytisins sem gaf þetta til kynna og fljótlega fór að bera á efnislegum fyrirspurnum til sérfræðings í fjöleignarhúsamálum. Það kom á daginn að niðurstaða þeirrar tilraunar væri ekki eins og best verður á kosið. Þegar fyrirspurn barst í gegnum netspjallið sá sérfræðingur í fjöleignarhúsamálum fram á ráðuneytið myndi veita deiluaðila í einkaréttarlegu máli ókeypis lögfræðiaðstoð sem bryti þá gegn jafnræði deiluaðila og hlutleysis ráðuneytisins sem úrskurðaraðili í sama máli, þegar það bærst inn á borð ráðuneytisins. Það er mun erfiðara að eiga við þetta þegar fyrirspurnir berast um netið frekar en símleiðis. Einstaklingar sem eiga samskipti við ráðuneytið vegna deilu um fjöleignarhúsamál senda erindi til kærunefndar fjöleignarhúsamála og eru því aðilar að deilumáli, skriflegum svörum úr netspjalli ráðuneytisins geta þessir aðilar beitt í deilu sem opinberu plaggi.



FÉLAGSMÁLARÁÐUNEYTIÐ

Velkomin í netspjall félagsmálaráðuneytisins.

Hér getið þér komist í beint samband við starfsmenn ráðuneytisins á Netinu.

Netspjall félagsmálaráðuneytisins er tilraunaverkefni sem ætlað er að auka og einfalda aðgengi og bæta með því þjónustu við almenning um land allt. Í stefnu ríkisstjórnarinnar um upplýsingasamfélagið 2004-2007 kemur fram að kanna skuli "hvornig og á hvaða sviðum auka megi samráð og samskipti milli almennings og opinberra aðila".

Athugið að samskiptin eru vistuð í gagnagrunni.

Notkunarleiðbeiningar:

- Sláið inn nafn í gluggann hér fyrir neðan
- Smellið síðan á hnappinn "tengjast"
- Blíðið eftir að starfsmaður svari yður

Nafn:

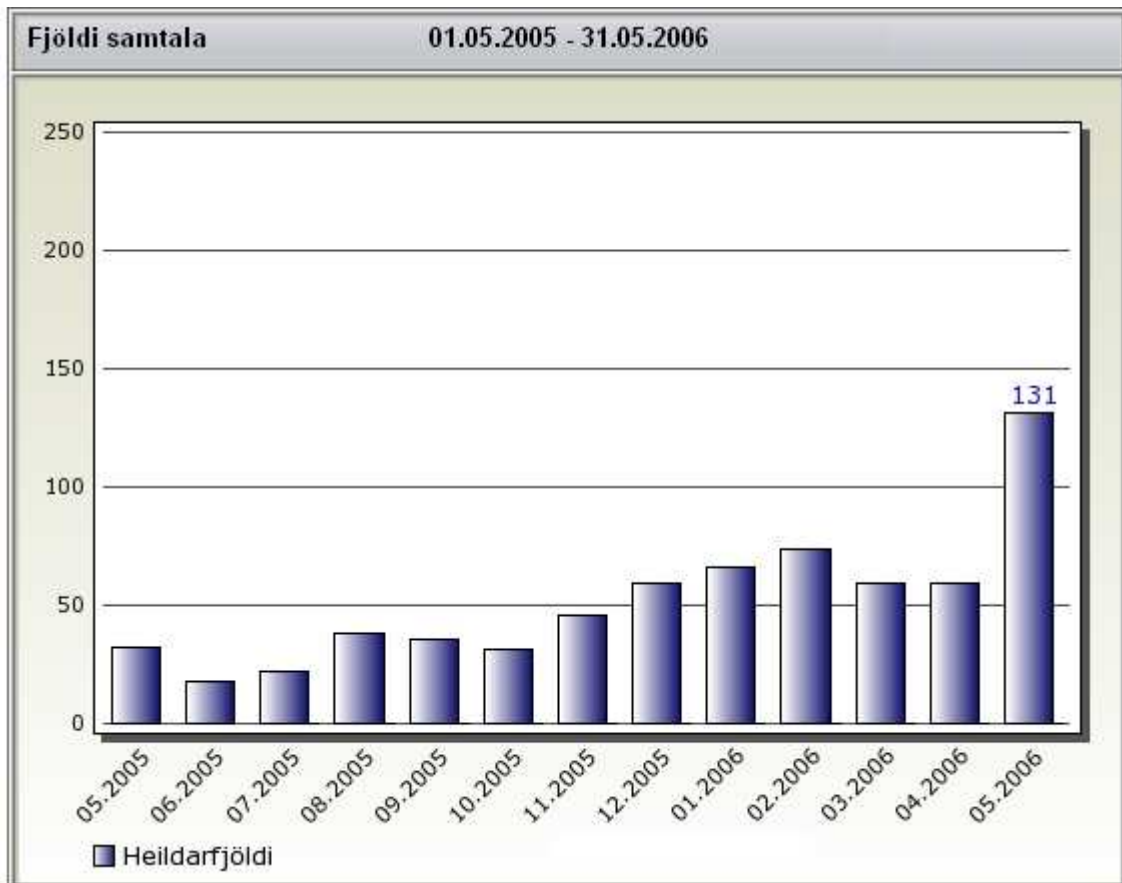
Það má því líta á það þannig að ráðuneytið geti ekki boðið upp á ókeypis lögfræðiaðstoð fyrir annan aðila máls. Með slíkri „aðstoð“ væri verið að brjóta gegn jafnræði aðila og hlutleysis er ekki gætt. Ráðuneytið verður að gæta full jafnræðis og hlutleysis í slíkum málum enda er um að ræða deilu á einkaréttargrundvelli þar sem aðilar máls eru einstaklingar. Hins vegar væri leiðbeiningar-

skylda og upplýsingagjöf stjórnvalda mun ríkari ef um væri að ræða til dæmis stjórnslumál. Þegar litið er til fyrirspurna sem bárust ráðuneytinu vegna fjöleignarhúsamála er litið á það þannig að munnleg erindi sem berast símleiðis hafa þann kost að líkur á að svör misskilist minnka til muna. Það að svara skriflega hefur ávallt í för með þá hættu að erindi sem og svar kunni að misskiljast, með því að veita munnleg svör er hægt að leiðrétta allan misskilning samtímis. Af þessum sökum eru ýmsir annmarkar á notkun kerfisins þegar kemur að efnislegum fyrirspurnum.

Efnislegar fyrirspurnir geta þó verið með öðrum hætti og aðkoma ráðuneytisins að þeim er ekki á þann hátt að þar sé úrskurðaraðili á ferð, til dæmis var netspjallið notað í nokkrum mæli í tengslum við sveitarstjórnarkosningar og reyndist mjög vel.



Spjallgluggi sem sýnir hvernig samræður eiga sér stað frá sjónarhóli netverja en samsvarandi gluggi afgreiðslufulltrúa er öðruvísi og flóknari.



Myndin sýnir mikla aukningu á notkun netspjallsins í maí 2006 en þá fóru fram sveitarstjórnarkosningar í landinu .

Notkunin yfir heildina hefur ekki mælst mikil þó aukning sé vel greinanleg. Svarhlutfall hjá ráðuneytinu er um 70% en lág tíðni samkvæmt mælingu má að einhverju leyti rekja til þess að spjallkerfið gaf í einhverjum tilfellum fólki kost á að senda inn beiðni um samtal fyrir utan opnunartíma. Þörfin fyrir verklagsreglur er mikil, ákveða þarf hvaða einstaklingar taka á móti samtölum og skilgreina ferlið rækilega.

Mikil aukning í maímánuði 2006 má rekja beint til sveitarstjórnarkosninganna sem fram fóru 27. maí. Mikið af fyrirspurnum barst í gegnum kerfið og má helst nefna fólk erlendis sem sendi inn fyrirspurnir um utankjörfundaratkvæðagreiðslur og kjörstjórnarfólk að leita eftir upplýsingum. Það má því sjá að þegar upplýsingastreymið frá ráðuneytinu er mikið þá eykst notkun netspjallsins. Þjónustuhlutverk ráðuneytisins vegna leiðbeininga um framkvæmd kosninga er þó nokkuð og því má álykta að netspjallið henti þjónustustofnunum betur því einstaklingar hafa oft og tíðum ekki beint samband við ráðuneytin. Af þessum sökum var sú ákvörðun tekin að víkka verkefnið út fá frekari reynslu á kerfið og tók Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna nýverið að sér að prófa kerfið. Þjónusta Ráðgjafarstofu er einkum fólgin í

ráðgjöf til einstaklinga og fjölskyldna sem eiga í greiðsluerfiðleikum. Oft eru fyrstu skrefin til að leita sér aðstoðar erfið og þótti netspjallið því áhugaverð viðbót við þjónustu stofnunarinnar.

Miklar vonir eru bundnar við þessa auknu þjónustu Ráðgjafarstofunnar, sérstaklega við einstaklinga og fjölskyldur á landsbyggðinni. Þetta eykur verulega möguleika þeirra sem eiga erfitt með að tala í síma, til dæmis heyrnarlausra, til beinna samskipta við starfsmenn Ráðgjafarstofu. Að lokum skal þess getið að þjónustan hefur mælst afar vel fyrir hjá þeim sem notað hafa kerfið og þjónustufulltrúar ráðuneytisins hafa margoft fengið hrós frá notendum sem hafa þakkað sérstaklega fyrir aukna þjónustu og bættan aðgang að afgreiðslu ráðuneytisins.

4. Rafrænt umræðutorg: Efling sveitarstjórnarstigsins

Eitt helsta markmið umræðutorgsins var að efla umræðu um eflingu sveitarstjórnarstigsins til framtíðar og hugsanlega nýta þau sjónarmið sem þar myndu koma fram við stefnumótun í málaflokknum. Atkvæðagreiðslur um sameiningu sveitarfélaga þann 8. október 2005 þóttu kjörið tækifæri til að gefa almenningi kost á að skiptast á skoðunum og vonir stóðu til þess að sem flestir létu í sér heyra í uppbyggilegri umræðu á vef félagsmálaráðuneytisins.



Kynningarhappur fyrir umræðutorg um sameiningu sveitarfélaga.

Netverjar höfðu aðgang að miklu magni upplýsinga um sveitarfélög og kosningarnar á vef félagsmálaráðuneytisins. Auk þess höfðu félagsmálaráðherra og formaður Sambands íslenskra sveitarfélaga hljóðritað inngangsorð að torginu þar sem netverjar gátu kynnt sér sjónarmið þeirra hvað varðar sameiningu sveitarfélaga. Sautján málefni voru fyrirfram skilgreind til umræðu sem tengdust kosningunum, þar undir stofnuðu gestir á vefnum samtals 79 þræði og undir slíkum þráðum voru innsend skeyti samtals í kringum 160. Umræðutorgið fékk samtals um 2.000 heimsóknir í septembermánuði og samtals voru um 6.000 flettingar á spjallþræði.

Að stærstum hluta var umræðan á torginu neikvæð, þrátt fyrir að niðurstöður skoðanakannana hafi bent til þess að um 70% landsmanna væru hlynnt sameiningu sveitarfélaga. Vettvangurinn var meira nýttur til að koma á framfæri sjónarmiðum og kvörtunum frekar en að taka þátt í umræðum. Í tengslum við þetta voru mörg innlegg í greinaformi, en ekki í ákjósanlegu samræðuformi.

Umræðutorgið var alfarið opið og menn gátu tekið þátt undir nafnleynd. Þrátt fyrir það var mjög lítið um það sem kallast getur ómálefnaleg umræða en fyrirfram voru töluverðar

áhyggjur af því í ljósi reynslu annarra.² Hugsanlega skiptir máli í þessu sambandi að um vef Stjórnarráðs Íslands var að ræða og notendahópur vefsins gæti verið nokkuð einsleitur.



Árni Magnússon, félagsmálaráðgjafi

Inngangsorð (mp3-snið, 500 KB)



Vilhjálmur Þ. Vilhjálmsson, form. Sambands íslenskra sveitarfélaga

Inngangsorð (mp3-snið, 500 KB)

Nýtt	Málefni	Þræðir/Skeyti	Lýsing	Síðast uppfært
	Eyjafjörður	10 / 18		Þri., 11. okt. kl. 12:21
	Dalasýsla og Reykhólahreppur	2 / 3		Þri., 11. okt. kl. 12:21
	Strandasýsla	3 / 6		fim., 6. okt. kl. 14:43
	Vestur Barðastrandarsýsla	4 / 11		fim., 6. okt. kl. 14:44
	Suðurnes	4 / 8		fim., 6. okt. kl. 14:44
	Suður og Norður Þingeyjarsýsla	2 / 2		fim., 6. okt. kl. 14:46
	Uppsveitir Árnassýslu	2 / 2		fim., 6. okt. kl. 14:47

Á myndinni hér á undan má sjá umræðuflokkana eins og þeir voru skilgreindir í upphafi, þ.e. hvert landsvæði fyrir sig. Undir þessum flokkum var notendum frjálst að stofna þræði um málefni sem þeir töldu að erindi ætti inn á torgið.

Nýtt	Málefni	Þræðir/Skeyti	Lýsing	Síðast uppfært
	Eyjafjörður	10 / 18		Þri., 11. okt. kl. 12:21
	Dalasýsla og Reykhólahreppur	2 / 3		Þri., 11. okt. kl. 12:21
	Strandasýsla	3 / 6		fim., 6. okt. kl. 14:43
	Vestur Barðastrandarsýsla	4 / 11		fim., 6. okt. kl. 14:44
	Suðurnes	Svæðið í eina heild innsent af: Dalvíkingur		<input type="button" value="Svara"/> Þri., 9 ágú. klukkan 04:30:47
	Suður og Norður Þingeyjarsýsla	Ég tel ótvíráða hagsmuni svæðisins að það sameinist í eina heild. Þetta yrði stærsta sveitarfélag landsbyggðarinnar, ótvíráður höfuðstaður hennar og mótvægi við Reykjavíkurborg. Möguleikar til atvinnuuppbyggingar, ekki síst í ferðaþjónustu, kalla ennfremur á að við skipuleggjum okkur sem eina heild. Fyrirtækjum og ferðamönnum er alveg sama hvort þau eru í Arnarneshreppi eða á Akureyri, þau eru í Eyjafirði. Ég legg til að allir þeir sem eru smeykir við ægivald Akureyrarbæjar ræði við Hríseyinga og spyrji hvort óttinn sé á rökum reistur. Ég held að flestir Hríseyingar séu hæstánægðir með sameininguna við Akureyri.		
	Uppsveitir Árnassýslu	Re: Svæðið í eina heild Ólafsfirðingur625		<input type="button" value="Svara"/> mið., 7 sep. klukkan 10:12:33
		Kæri Dalvíkingur. Ég veit ekki betur en Akureyri sé stærsta sveitarfélag landsbyggðarinnar og það hvort sem Eyjafjörður sameinast allur eða ekki. Svo varðandi Hrísey þá ætti nú Dalvíkingur að þekkja neikvæðu hlíðina á sameiningu ef horft er á Dalvíkurbyggð þar eru Svartdælingar ekki í hamingjusömu hjónabandi! Svo langar mig að kanna hér hvaða hagur er fyrir Akureyringa að sameinast Ólafsfirði, einu skuldsettasta sveitarfélagi landsins?		

² Reynslan af því að hafa umræðuvettvanginn alfarið opinn verður að teljast góð þar sem ekki reyndist þörf á ritskoðun af neinu tagi eða einhvers konar takmörkun á aðgengi að umræðunni. Í einu tilviki þurfti að loka á ákveðna IP-tölu sem stundaði svokallað „spam“ eða fjöldadreifingu þar sem sama innleggið birtist með einhvers konar erlendri auglýsingu, það hefur verið sjálfvirk því eftir að lokað var á IP-töluna var vandamálið úr sögunni.

Undir hverjum þræði var hægt að senda inn skeyti og ná þannig að skapa umræðu. Verkefnið um umræðutorg vegna sameiningarkosninga stóð yfir frá 1. ágúst til 1. nóvember. Torgið var því opið í rúmlega þrjár vikur eftir að kosningarnar fóru fram en umræðan á því tímabili datt niður og varð því sem næst engin.

Í skýrslu forsætisráðuneytis um rafrænt umræðutorg sem áður var vísað til er fjallað um hina ýmsu veikleika netsins til lýðræðislegra samskipta:

[Þ]ar eru engir múrar, hvorki í tíma né rúmi [...] [þ]egar líkamleg tjáning fylgir ekki lengur því sem sagt er, er hætt á að mikilvæg skilaboð glatist og jafnframt aukast líkur á því að fólk misskilji hvert annað. Því ber að umgangast þennan nýja miðil með vissri varúð“ (Halla Björg Baldursdóttir 2004:7).

Umræðutorg félagsmálaráðuneytisins náði vissulega að komast á flug með nokkuð virkri umræðu, þátttakendur töluðu þó líklega meira hver til annars en ekki hver við annan. Þegar litið er til heimsókna á torgið má einnig greina að fjöldi einstaklinga fylgdist með umræðunum en tók ekki þátt.

5. Ráðherraspjall

Félagsmálaráðherra stóð fyrir svokölluðu ráðherraspjalli á Akureyri þann 3. október 2005. Markmiðið með ráðherraspjallinu var að gefa almenningi kost á því að komast í beint samband við ráðherra í gegnum heimasíðu

ráðuneytisins. Ráðherra sótti á þessum tíma íbúafundi á svæðinu og þótti tilvalið að standa fyrir spjallinu í Háskólanum á Akureyri en spjallið fór þannig fram að almenningi gafst kostur á að ræða fyrirfram ákveðið málefni við félagsmálaráðherra á vefnum og að þessu sinni var boðið upp á umræðu um fyrirhugaðar atkvæðagreiðslur um sameiningu sveitarfélaga.

Dagana fyrir spjallið, sem auglýst var í Morgunblaðinu, á mbl.is og í Ríkisútvarpinu, höfðu netverjar kost á að kynna sér mikið magn upplýsinga um sveitarfélög og fyrirhugaðar sameiningarkosningar á vefnum. Ráðherraspjallið var öllum opið en nauðsynlegt var að skrá sig á vefsvæði ráðuneytisins til að taka þátt. Skráningarferlið tók þátttakendur einungis örfáar mínútur. Ráðherraspjallið var opið milli klukkan 14 og 15 þann 3. október.



Kynningarmynd af ráðherraspjalli sem birtist í fjölmiðlum sama dag og spjallið fór fram.

Um sexhundrað einstaklingar sóttu heim vef ráðuneytisins til að fylgjast með spjallinu. Sextán þessara 600 einstaklinga skráðu sig inn til þátttöku í spjallinu en átta sendu inn alls þrettán spurningar sem ráðherra svaraði á þeirri klukkustund sem ráðherraspjallið stóð yfir, þ.e. mun fleiri fylgjast með en taka þátt eins og varð raunin með umræðutorgið.

Á eftirfarandi mynd má sjá brot af umræðum sem áttu sér stað þann 3. október 2005:

Sunnlendingur:	14:34
Hvers vegna er það svona mikið kappsmál fyrir ríkið að sameina sveitarfélög? Verður það eitthvað ódýrara fyrir skattgreiðendur að sveitarfélögin taki að sér fleiri verkefni?	
#	
Félagsmálaráðherra:	14:41
Fyrst ber það að nefna að það verkefni sem við erum í er sameiginlegt viðfangsefni Samband. sveitarfélaga fyrir hönd sveitarstjórnarmanna um allt land annars vegar og Félagsmálaráðuneytisins fyrir ríkisins hönd hins vegar. Það er sameiginlegt mat þessara að stærri og öflugri sveitarfélög séu betur til þess bær að veita íbúunum þá þjónustu sem lög kveða á um og þeir gera kröfu um. Það er sömuleiðis álit þeirra að mörg þeirra verkefna sem ríkið nú sinnir séu betur komin í höndum sveitarfélaganna þar sem um nærþjónustu-verkefni sé að ræða. Þar má nefna verkefni eins og heilsugæslu, heimahjúkrun, smærri sjúkrahús, málefni fatlaðra ofl. Það er ekki lagt upp í þetta ferðalag með það að markmiði að spara fé en það má hiklaust gera ráð fyrir að ákveðin samlegð náist fram, t.d. í þeim verkefnum sem hér hafa verið nefnd sem dæmi. Það má sömuleiðis gera ráð fyrir að þjónustan verði betri og einstaklingsmiðaðri með því að ábyrgðin á þeim verði á hendi sveitarstjórnanna.	
Kv ÁM	
#	
Ásgeir:	14:41
Sæll	
Mín spurning er sú hefði ekki verið betra fyrir verkefnið að það láta það liggja fyrir hvaða verkefni ætti að flytja og í framhaldi verður ekki bara að láta slag stand og flytja verkefni til sveitarfélag þau minni verða þá bara þá að redda sér.	
#	

Reynslan af spjallinu þótti mjög góð. Þrátt fyrir að um nýtt verkefni hafi verið að ræða, sem hefur líklega aldrei verið reynt áður á Íslandi, var þátttaka nokkuð góð og netverjar fljótir að átta sig á því hvernig spjallið gekk fyrir sig.

Helsta markmiði verkefnisins var náð, þ.e. sjónarmið ráðherra í ákveðnum málaflokki komu skýrt fram og með beinum hætti. Fjölmiðlar fylgdust vel með og gátu nýttu sér umræðuna til fréttaflutnings um málaflokkinn. Í ráðherraspjalli gefst netverjum einstakt tækifæri til að spyrja ráðherra um stefnu í viðkomandi málaflokki og þannig koma þeir einnig sínum sjónarmiðum á framfæri.

Þetta verkefni var líklega kynnt hvað mest af þessum þremur með auglýsingum í fjölmiðlum. Ekki var einfalt að koma hugmyndinni á bak við spjallið á framfæri í

kynningarstarfinu, enda ráðherrasþjall í raun ný hugmynd. Fjölmíðlar höfðu fyrst um sinn lítinn áhuga á verkefningu, einfaldlega vegna þess ekki þótti nógu ljóst hvað það gekk út á.

6. Samantekt

Helsta markmið rauntímasþjallkerfis í afgreiðslu ráðuneytisins var fyrst og fremst að auðvelda aðgengi almennings/fyrirtækja að afgreiðslu og sérfræðingum ráðuneytisins. Aukning á fyrirspurnum er vel merkjanleg yfir sex mánaða tímabil og fór nokkuð eftir því hvaða málaflokkar voru í deigluinni hverju sinni. Tilraunin sýnir þó fyrst og fremst að mikil þörf er á verklagsreglum og það þarf ákveða hvaða einstaklingar taka á móti samtölum og skilgreina samskiptaferlið rækilega. Hvenær taka skrifleg erindi við af netsþjalli? Hvenær þarf að leiðbeina fólki í gegnum síma frekar en um netið? Það þurfa að vera til svör við þess konar spurningum áður en gripið er til þess að nota netsþjall í þjónustu við almenning í landinu.



Félagsmálaráðherra ræðir við netverja í ráðherrasþjalli 3. október 2005. Sjónarmið ráðherra komu skýrt fram og með beinum hætti.

Niðurstaða tilraunar um umræðuvettvang vegna sameiningar sveitarfélaga var fyrst fremst sá að vettvangurinn var meira nýttur til að koma á framfæri sjónarmiðum og kvörtunum frekar en að taka þátt í umræðum. Erfitt er að ná fram málefnalegri umræðu en reynslan af því að hafa umræðuvettvanginn alfarið opinn verður að teljast góð þar sem ekki reyndist þörf á ritskoðun af neinu tagi eða einhvers konar takmörkun á aðgengi að umræðunni. Það er þó vert að hafa í huga að í þessu tilviki var vettvangurinn rækilega merktur Stjórnarráði Íslands og vistaður á heimasíðu ráðuneytisins en notendahópur vefsins gæti verið nokkuð einsleitur og ekki til þess fallinn að almenningur í landinu heimsæki hann reglulega, áhugavert er að hugsa til þess hvaða árangur hefði orðið ef umræðuvettvangurinn hefði verið hannaður í óháðu og nýju útliti, vistaður undir sérstakri óháðri vefslóð.

Verkefnið sem helst stendur upp úr af tilraununum sem fjallað hefur verið um í þessari skýrslu er ráðherrasþjallkerfið, en óhætt er að segja að markmiðum hafi að öllu leyti verið náð og þá fyrst og fremst að sjónarmið ráðherra í ákveðnum málaflokki komu skýrt fram og með beinum hætti. Þátttaka var mjög góð og netverjar voru fljótir að átta sig á því hvernig spjallið gekk fyrir sig. Halda þarf áfram og hvetja almenning til að nýta sér bætt aðgengi að upplýsingum með nýjum samskiptaleiðum, opinni umræðu og markvissri kynningu á málefnum líðandi stunda.

Heimildaskrá

Forsætisráðuneytið 2004. *Auðlindir í allra þágu*. Stefna ríkisstjórnarinnar um upplýsingasamfélagið 2004–2007. Forsætisráðuneytið, Reykjavík.

<http://www.forsaetisraduneyti.is/upplýsingasamfelagid/Stefnaogframkvaemd/nr/1287>

Halla Björg Baldursdóttir. 2004. „Rafrænt umræðutorg“. Verkefni í e-Application. Kennari: Ingimar Þór Friðriksson. Háskólinn í Reykjavík.

http://www.forsaetisraduneyti.is/upplýsingasamfelagid/Utgefid_efni/nr/1799

Pavlichev, Alexei og David Garson. 2004. *Digital Government: Principles and best Practices* Idea Group, London.