



*Gerum betur!*

Hvernig bæta má vef stofnunar

## Lýðræðisvirkni á opinberum vefjum

Arnar Pálsson, ráðgjafi hjá capacent



*Gerum betur!*

Hvernig bæta má vef stofnunar

# Örstutt yfirlit

- Ný tækni - Breytt umhverfi
  - Alþjóðlegar mælingar á lýðræðisþátttöku á netinu
  - Aðferðir til að stuðla að lýðræðisþátttöku
- Samfélagsmiðlar
  - Að stíga skrefið eða ekki?
  - Mótun stefnu og markmiðasetning
  - Mælingar og þátttaka



# Lýðræðispátttaka – breytt umhverfi

- Ytri þrýstingur

- Mælingar sem varða

- „lýðræðispátttöku“ eru í deiglunni.

- Könnun Sameinuðu þjóðanna „eGovernment Survey“
- Kannanir innanlands og innan Evrópusambandsins.



- „Innri“ þrýstingur

- Krafa frá kjósendum um aukna þátttöku í mikilvægum ákvörðunum.



- Pólitíkin færast í áttina að „auknu“ lýðræði og gagnsæi.



Gerum betur!

Hvernig bæta má vef stofnunar

Follow @palsson

# Samráð

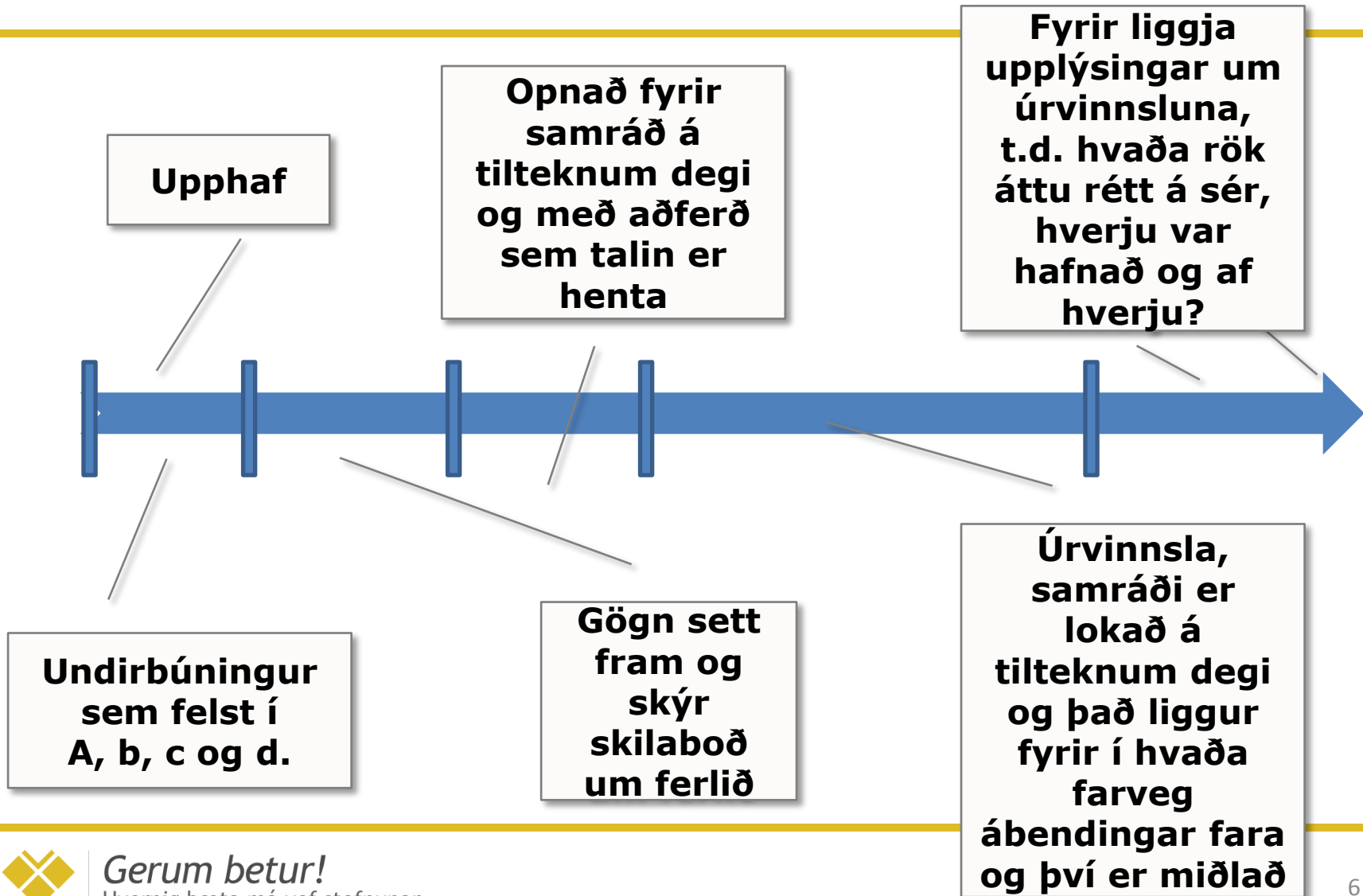
- Flókið hugtak því það nær yfir hugmyndafræði, ferli og aðferðir sem hefur það að markmiði að veita hagsmunaaðilum tækifæri á að koma að undirbúningi ákvörðunartöku.
- Af hverju er hugtakið flókið í þessu samhengi?
  - **Ferlin?** Eru þau gagnsæ? Eru þau þekkt?
  - **Aðferðirnar?** Eru þær skilvirkar? Heiðarlegar?



# Samráðsferli hér áður fyrr?



# Nútímalegt samráðsferli

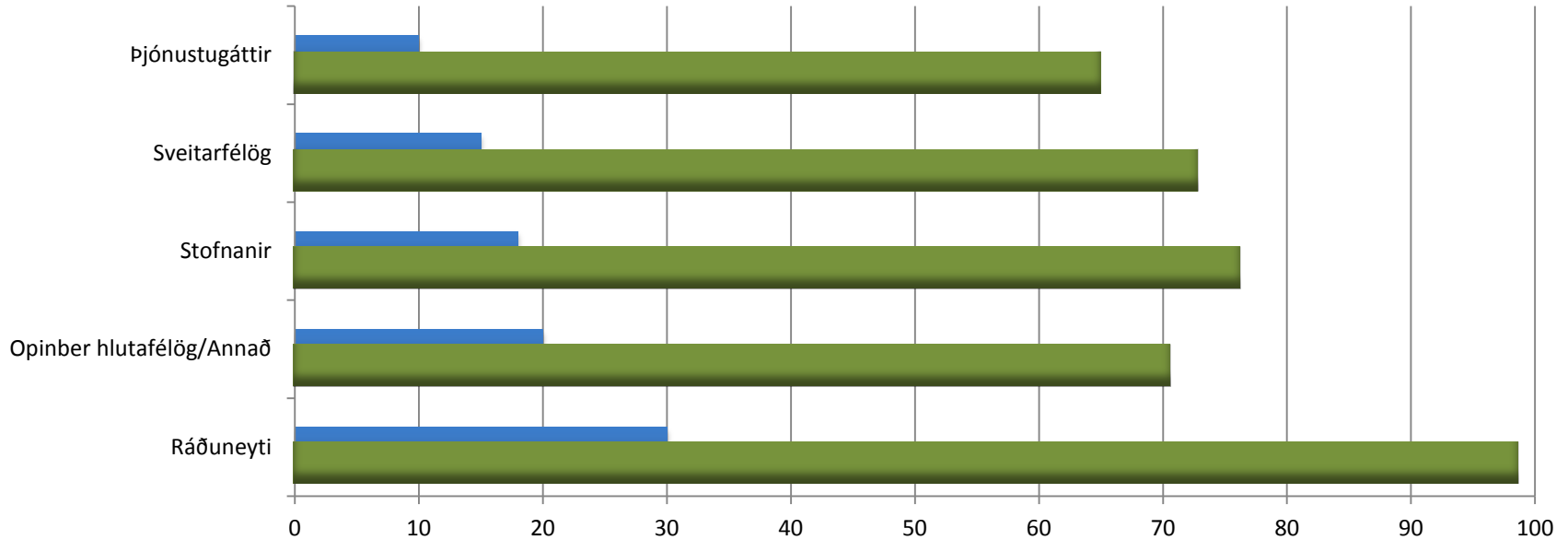


# Árangur samráðsferla er nú mældur

- Ekki er lengur leitað eftir upplýsingum um stefnu, áætlanir og lög sem sett eru í umsagnarferli.
- Litið er beint til þess hvort tekið sé mið af sjónarmiðum borgara í ákvarðatökuferlum.
- **Eina leiðin til þess er að hafa skýr og gagnsæ ferli og fylgja þeim.**
- Í síðustu könnun Sameinuðu þjóðanna er Ísland í 84. sæti af 193. Á svipuðum stað eru Burkina Faso, Paraguay, Suður Afríku, Úkraínu og Andorra.
- Fimm efstu eru Holland, Lýðveldið Kórea, Kazakhstan, Singapore og Bretland.



# Rafrænt lýðræði á Íslandi 2011




**Hvar stefnum við að vera samkvæmt Ísland 2020?**



*Gerum betur!*

Hvernig bæta má vef stofnunar

 Follow @palsson



# Ólíkar mælingaaðferðir í könnunum?

## Sameinuðu þjóðirnar

- Virkar ferlið?
- Er ferlið gegnsætt?
- Er hægt að sjá og skilja ferlið?

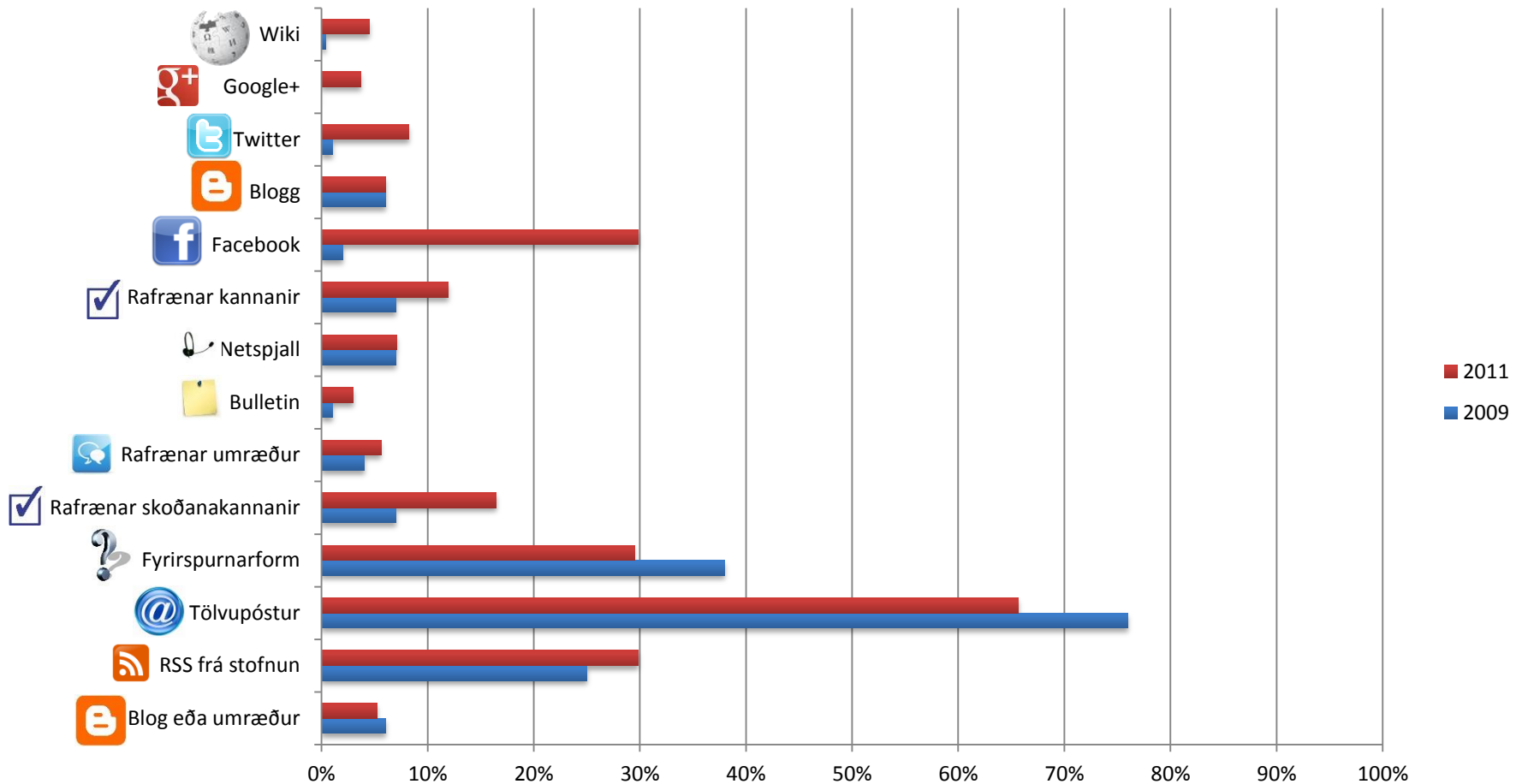
## Íslenska könnunin

- Hvaða ferli er notað?
- Hvernig er ferlið notað?
- Hvernig er ferlið notað?
- Hvernig er ferlið notað?

**Skiptir ekki öllu máli hvaða aðferð er valin svo lengi sem hún sé skiljanleg, gagnsæ og skili árangri**



# Rafrænt lýðræði – hvað er notað?



# Samfélagsmiðlar

- Fólk leitar nú eftir efni í sínum „straumum“ sem það ritstýrir sjálft.
- Það er ekki hvort heldur hvenær stofnanir og sveitarfélög ákveða að nýta sér nýja miðla.
- En það þarf að vanda vel til verka, hægt að byrja smátt og prófa sig áfram en fljótlega er mikilvægt að móta stefnu sem tekur m.a. á
  - leikreglum fyrir þátttakendur innan stofnana.
  - miðlar hvað sé að gerast til annarra innanhúss.



# Hverju á að ná fram?

- Til að byrja móta stefnu og markmið er gott að spyrja sig að eftirfarandi:
  - **Hvaða árangur höfum við sýnt eftir 1 ár?**
- Án þess að vita hvernig raunverulegur árangur lítur út **fyrirfram** mun það ekki liggja fyrir hvort að það sé þess virði að verja tíma og fjármunum samfélagsmiðlun.



# Ekki bara skrifa – hlusta og taka þátt

- Munum að við erum að þessu til að auka lýðræðisvirkni. Ekki safna áhangendum heldur stuðla að samræðum.
- Ef efni er eingöngu deilt og ekki hlustað
  - Mögulega missið þið af tækifæri til að vekja athygli á þjónustu sem einhverjir vita ekki af.
  - Getið gripið inn í og leyst úr kvörtunarefnum og bætt þar með ímynd stofnunar og veitt aukna þjónustu.



# Stýrum væntingum, lágmörkum áhættu

- Viðvera í samfélagsmiðlum skapar væntingar. Mikilvægt er að útskýra fyrir fólki hverju stofnunin ætlar að ná fram.
  - Veitið upplýsingar um svartíma.
  - Hvers konar svári notendur megi búast við.
  - Að opinber stofnun geti ekki tekið mál til meðferðar eða umræðu í samfélagsmiðli.
  - Að notendur þurfi ekki að deila persónulegum upplýsingum.
  - Hvaða upplýsingum verður eytt eða ekki svarað.



# Mælingar

- Hvaða upplýsingum ætlum við að safna og fylgjast með.
- Hvernig ætlum við að safna þessum upplýsingum?
- Hvernig ætlum við að greina og mæla árangur?
- Hvernig ætlum við að miðla þessum upplýsingum innanhúss?

