



Brug af internettet i det kommunale demokrati – Søllerød Kommune som case

af

Leif Olsen
Stine Christensen
Olaf Rieper

AKF Forlaget
Maj 2004

Forord

Internettet er så småt ved at indtage en plads i det kommunale demokrati. Kommuner gør i stigende omfang dokumenter og oplysninger tilgængelige via internettet, hvoraf meget handler om service, og noget handler om demokrati, indflydelse og inddragelse. Enkelte foregangskommuner gør plads for politisk debat og dialog via deres hjemmesider, og flere vil antagelig følge efter. Det er spørgsmålene om, hvordan kommunerne bruger internettet demokratisk, og hvordan borgerne tager i mod og udnytter denne nye kanal til politisk kommunikation, der er i fokus i denne undersøgelse.

Søllerød Kommune er en af foregangskommunerne og blev derfor udvalgt til at indgå som case i denne undersøgelse. Knap 1500 borgere har besvaret spørgeskemaer, og få udvalgte har desuden deltaget i interview, politikere fra kommunalbestyrelsen har deltaget i fokusgruppeinterview, ledere i forvaltningen har stillet sig til rådighed for interview og IT-afdelingen har været til stor hjælp med oplysninger, praktisk hjælp mv. Vi vil gerne sige tak for den store imødekommenhed og hjælpsomhed vi har mødt fra alle involverede parter i undersøgelsen.

Denne rapport henvender sig til alle, der er interesseret i internettets betydning for det lokale demokrati, både forskere og dem, der i politik og praksis arbejder med at udforme kommunernes hjemmesider.

Undersøgelsen er en del af AKF's projekt om digitalt demokrati i kommuner, som finansieres af det tværgående forskningsprojekt, Medier og Demokrati i Netværkssamfundet (MODINET), og af AKF.

Rapporten er udarbejdet af docent Olaf Rieper (projektansvarlig), forsker Leif Olsen og studentermedarbejder Stine Christensen.

Olaf Rieper
Maj 2004

Indhold

1 Sammenfatning og konklusion.....	7
2 Baggrund, formål, hovedspørgsmål og metode	12
2.1 Baggrund.....	12
2.2 Formål.....	15
2.3 Hovedspørgsmål.....	16
2.4 Metode og databeskrivelse	17
3 Forudsætninger for brug af internettet i det kommunale demokrati.....	20
3.1 Kommunens forudsætninger.....	20
3.1.1 Søllerød Kommune vil være blandt de bedste på nettet	20
3.1.2 Digitalisering af forvaltningsarbejdet.....	22
3.1.3 Opbygningen af en solid teknisk infrastruktur	22
3.1.4 Sags- og dokumenthåndteringen gøres digital	23
3.1.5 Kommunens institutioner på internettet.....	26
3.1.6 Kompetencer blandt politikere og ansatte i forvaltningen.....	27
3.1.7 Politikernes kompetencer.....	27
3.1.8 Kompetencer i forvaltningen	27
3.1.9 Tilpasningen af det administrative og politiske arbejde til det digitale medium	32
3.1.10 Målsætninger og gevinster ved anvendelse af internet i Søllerød Kommune.....	39
3.2 Borgernes forudsætninger	47

3.2.1 Tekniske forudsætninger og it-færdigheder	47
3.2.2 Politiske kapabiliteter.....	55
3.2.3 Borgernes brug af internettets muligheder for dialog	58
3.2.4 Demokratisk identitet.....	61
3.3 Sammenfatning.....	68
 4 Demokratisk brug af internettet i Søllerød Kommune	71
4.1 Fire modeller for netkommunikation mellem borgere og kommune ..	71
4.2 Nemmere adgang til politisk information.....	77
4.3 Dialog mellem borgere, politikere, forvaltning og institutioner	89
4.4 Høring af borgernes synspunkter	104
4.5 Sammenfatning.....	106
 5 Nyeste udvikling i Søllerøds erfaringer med internet og demokrati	109
 Bilag	
1 Guide til interview med udvalgte borgere.....	112
2 Guide til interview med områdechefer.....	117
3 Spørgeskema til kommunalbestyrelsens medlemmer: svarfordelinger	119
4 Guide til fokusgruppeinterview med kommunalbestyrelsens medlemmer.....	125
 Litteratur	128
 English Summary	129
 Noter.....	132

1 Sammenfatning og konklusion

Datagrundlag

Data om Søllerød Kommunes brug af internettet i det kommunale demokrati er indsamlet over perioden fra marts 2003 til december 2003. Data-kilderne omfatter survey til en tilfældig stikprøve af borgere i Søllerød Kommune, interview med kommunalbestyrelsesmedlemmer, områdechefer og institutionsledere, samt interview med udvalgte borgere.

Søllerød Kommunes forudsætninger for udvikling af netdemokrati

Søllerød Kommune har gode forudsætninger for at udvikle netdemokratiet. Kommunen har gennem de seneste år udviklet en solid infrastruktur, hvor samtlige forvaltningsområder og institutioner er koblet op på et netværk med lyslederkabel. Alle ledere og medarbejdere i forvaltningen samt alle institutionsledere har e-mail-adresse, og mange medarbejdere i institutionerne har også fået egen e-mail. Næsten al sagsbehandling håndteres i dag elektronisk, og der arbejdes med en udvidelse af den elektroniske dokumenthåndtering, således at borgerne i fremtiden vil kunne få adgang til egne sager.

Igennem de seneste 2-3 år har man arbejdet intensivt med kommunens hjemmeside, sollerod.dk, hvor der både findes generel information om lokalområdet, serviceinformation og selvbetjeningsmuligheder samt information om det politiske liv og debatmuligheder. Hjemmesiden har i dag i størrelsesordenen 18.000 besøg om måneden. Af demokratisk relevans kan borgerne på hjemmesiden finde e-mail-adresser på kommunens politikere og forvaltningsledere, ligesom det er muligt at deltage i debatter og udvalg-

te høringer. Politikerne er også repræsenteret med hver deres hjemmeside. Søllerød Kommune ligger i toppen blandt danske kommuner med hensyn til demokratisk anvendelse af internettet.

Nettets anvendelse i demokratisk øjemed er et led i kommunens politik, men uden at kommunen har en nedskreven strategi på området. Der er tale om, at demokrativinklen på nettet folder sig ud i praksis. Målsætningen med digitaliseringen som sådan er at effektivisere forvaltningens arbejde og flytte den »upersonlige« kommunikation mellem borgere og kommune over på nettet.

Borgernes forudsætninger for at deltage i netdemokratiet

Borgerne i Søllerød har gode forudsætninger for at kunne deltage i det kommunale demokrati på internettet.

Borgernes adgang til internettet hjemme og på arbejdet er højere end den gennemsnitlige danskers internetadgang (tre fjerdedele af borgerne i Søllerød har internetadgang), og generelt vurderer borgerne i Søllerød, at deres kompetencer til at anvende en computer er gode.

Borgernes interesse for kommunalpolitik er lav sammenlignet med interessen for national- og international politik, men syv ud af ti udtrykker dog en interesse for kommunalpolitik. Borgernes demokratiopfattelse synes generelt at afspejle et repræsentativt demokratisyn. Alligevel giver en overvejende andel af borgerne udtryk for, at det er vigtigt for det lokale demokrati, at borgerne deltager aktivt i løsningen af problemer i kommunen, samt at de engagerer sig i den offentlige debat. Flere end hver anden borger vurderer, at de ville have let ved at ytre sig offentligt både skriftligt og mundtligt eller ved at rette skriftlig henvendelse til kommunen, hvis de følte behov for det.

Brug af www.sollerod.dk i demokratisk øjemed

Der kan generelt identificeres fire måder for anvendelse af internettet til at styrke det lokale demokrati: a) kommunen stiller information af relevans for demokratiet til rådighed, b) der foretages høringer og afstemninger via nettet, c) dialog mellem kommune og borgere om politiske forhold muliggøres, og d) kommunen stiller elektroniske rammer til rådighed for, at bor-

gerne kan kommunikere indbyrdes. Den sidste måde er dog ikke anvendt i Søllerød Kommune.

Information

Borgerne bruger serviceinformation fra kommunens eller institutionernes hjemmeside langt mere end politisk information (fx adgangen til at abonnere på mødereferater, mulighed for at sætte sig ind i lokalplanforslag), ligesom borgerne generelt anvender de traditionelle medier langt mere hyppigt end internettet til politisk orientering. De yngre bruger dog nettet langt hyppigere end de ældre (blandt de 18-30-årige bruger 30% nettet mindst en gang om ugen til politisk orientering generelt), det gælder både generelt og specifikt i forhold til kommunens hjemmeside. Såfremt der er tale om en generationseffekt, må der forventes en stærkt stigende brug af netmediet fremover til politisk orientering i forhold til de traditionelle medier. Borgerne ønsker dog især, at kommunen udbygger sin hjemmeside med hensyn til e-selvbetjening og adgang til egne sager. Information om kommunalbestyrelsens arbejde og adgang til netdebatter kommer længere nede på listen, men der er dog knap 40% af borgerne i Søllerød, der ønsker, at adgangen til netdebatter udbygges i høj eller nogen grad.

Det repræsentative lokale demokrati må antages at blive styrket af den politiske informations større tilgængelighed, idet borgerne får lettere adgang til mere information. Borgernes interesse er dog primært i serviceinformation og i at få information om egne sager.

Høringer og afstemninger

Søllerød Kommune har afholdt e-høring om lokalplanforslag, men har ikke afholdt e-afstemninger.

Der har kun været beskeden respons fra borgerne på de foretagne høringer om fx idræts- og trafikpolitik samt af lokalplanforslag (hvor man har en lovbunden høring), men både forvaltning og politikere vurderer, at de bør kunne anvendes som kilde til viden om borgernes ønsker og som inspirator for politikere og forvaltning. Med hensyn til at påvirke politiske beslutninger i kommunen kommer e-høringer langt nede på borgernes liste, mens personlig kontakt og brevkontakt rangerer højest.

E-høringer og e-afstemninger har således indtil nu ikke haft konsekvenser for det lokale, repræsentative demokrati. Men forventninger i kommunen tyder på, at man er beredt til at lytte til borgerne gennem disse kanaler.

Dialog mellem borgere og politikere

Den elektroniske dialog muliggøres via e-mail og debatfora på kommunens hjemmeside.

Debatter og chats er generelt benyttet blandt de yngre aldersgrupper (fx har 23% af de 18-30-årige fulgt debatter og chats på nettet om politik og samfundsforhold de seneste 12 måneder).

I kommunen foregår en stadig stigende del af kommunikationen mellem politikere og borgere via e-mail, delvis som erstatning for breve og telefonisk og personlig henvendelse, men der åbnes også nye kanaler, fx anvender en udvalgsformand e-mailen til direkte kommunikation med brugerbestyrelser på institutionerne. Og politikerne er via e-mail mere tilgængelige for borgerne. Områdecheferne får endvidere via e-mail fra borgerne et bedre indtryk af, hvad der rører sig blandt borgerne, idet områdechefens e-mail adresse findes på hjemmesiden. Halvdelen af kommunalbestyrelsen kommunikerer ofte med borgerne via e-mail. Det er dog stadig en beskedent andel af borgerne, der henvender sig via e-mail til politikerne.

Debatterne på nettet har indtil nu været kendetegnet ved få borgerindlæg. Det vurderes som skuffende af både forvaltning og politikere. Syv medlemmer af kommunalbestyrelsen har skrevet indlæg til netdebatten, men alle interviewede kommunalbestyrelsesmedlemmer vurderer, at det vil de komme til fremover. Blandt borgerne med internetadgang og kendskab til hjemmesiden er der 1%, der har skrevet indlæg. Denne andel må ses i forhold til, at der er få indlæg fra borgerne i den lokale presse. Men 40% af borgerne tilkendegiver, at de vil være interesseret i at komme med ideer i en tidlig fase af planlægning af aktiviteter i kommunen, så der er antagelig et betragteligt potentiale for deltagelse i netdebat i kommunen. Der er dog kun 9%, der er helt enig i, at internettet er velegnet til debat af politiske spørgsmål. Indikatorerne for potentialet for netdebat er således noget usikre. En vurdering blandt politikere og forvaltning er, at debatemetoden bør være relevant for borgerne i den betydning, at de må kunne se, at deres indlæg

ville kunne gøre en forskel, samt at der bør være kvalificerede indlæg fra nøglepersoner i kommunen.

E-mail-kommunikation mellem borgere og politikere giver såvel den enkelte borger som interessegrupper (fx brugerbestyrelser, foreningsbestyrelser) lettere adgang til politikerne, og nogle politikere udnytter mediet aktivt til kommunikation med grupper af borgere. Det tyder på, at nettet giver mulighed for, at borgerne inddrages i og kan påvirke beslutninger om egne forhold.

E-debatten synes kun i beskeden grad at repræsentere et nyt offentligt rum, idet borgernes aktivitet i debatterne er beskeden, men det gælder også for borgernes aktivitet i de traditionelle lokale medier. For nyligt gav en e-debat på kommunens hjemmeside om den kommunale strukturreform imidlertid anledning til betydelig aktivitet fra borgernes side.

2 Baggrund, formål, hovedspørgsmål og metode

2.1 Baggrund

I lyset af den stigende digitalisering af kommunerne og digitaliseringens forventede, men ikke kendte, påvirkninger af forholdet mellem kommuner og borgere undersøger dette projekt Søllerød Kommunes og borgernes anvendelse af internettet til demokratiske formål. Der sættes fokus på tre aspekter af det kommunale demokrati: 1) det repræsentative demokrati, 2) demokratiet i forhold til særlige interessegrupper og 3) den enkelte borgers demokratiske indflydelse på egne sagsforløb.

Projektet er et delprojekt i en Tværgående Forskergruppe om emnet: *Medier og demokrati i Netværkssamfundet* (se www.modinet.dk). I det samlede projekt undersøger man den betydning, som globaliseringen og den nye digitale mediekultur har for politik og demokrati, for de etablerede kultur- og medieinstitutioner og for hverdagslivet i fremtidens informations- og netværkssamfund.

Udbredelsen af internettet via pc'er og adgang til internettet i hjemmene, i skolerne, på arbejdspladserne, offentlige biblioteker mv. har skabt det tekniske grundlag for, at internettet kan indgå som et aktivt virkemiddel i udviklingen af demokratiske processer og valghandlinger på såvel lokalt, nationalt som globalt niveau. Disse forudsætninger var ikke til stede for blot 10 år siden (Jæger og Rieper 1991). Internettets demokratiske muligheder knytter sig bl.a. til, at der, uafhængigt af tid og rum, kan skabes grundlag for offentlige politiske dialoger, hurtig adgang til relevant information og kommunikation mellem borgere, politikere og relevante embedsmænd.

Anvendelsen af internettet som del af *det repræsentative demokrati* er i sin spæde start og udvikles ud fra kommunernes selvstændige initiativer, som fx udmønter sig i, at kommunerne formidler information og tilbyder debat og dialog via hjemmesider. Politiske informationer gøres tilgængelige, så borgerne selv kan klikke sig ind og hente fx dagsordener, referater, planer mv. Borgerne tilbydes at deltage i politiske debatter eller selv starte dem. Der er endvidere i enkelte tilfælde gennemført eksperimenter med transmissioner i lyd og billeder fra byrådsmøder og direkte adgang til at stille spørgsmål under byrådsmøder via mail. Udviklingen i de digitale medier og deres anvendelse har også givet borgerne adgang til at henvende sig til kommunalpolitikere via e-mail. De nævnte anvendelser af internettet vedrører forhold, vi traditionelt forbinder med processer i det repræsentative demokrati, hvor grundprincipperne bl.a. er, at borgerne har et højt informationsniveau og kan deltage på lige vilkår i de offentlige, politiske debatter og beslutninger. På disse områder har internettet langt flere potentialer end de nævnte, der kan udnyttes i det kommunale demokrati, hvor borgerne ikke længere behøver være til stede ved mødet i forsamlingshuset eller andre steder, hvor de politiske diskussioner traditionelt har fundet sted. Den enkelte borger kan sætte sig til rette ved en pc og via internettet læse, hvad der er foregået i en konkret debat og derudfra levere sine bidrag til debatten på sin egen måde, i eget tempo og på et hvilket som helst tidspunkt af dagen. Internettet kan på denne måde være et virkemiddel, der inddrager borgerne i den politiske debat. Udnyttelsen af disse demokratiske muligheder er dog ikke uden problemer, idet kommunikation via internettet primært er skriftlig. Kravet om at kunne kommunikere skriftligt kan være en barriere for, at en betydelig andel af borgerne kan og vil deltage i de politiske processer via internettet, idet de fx har vanskeligheder med at læse, har vanskeligheder med at skrive eller har et handicap, der forhindrer deltagelse mv. Det er derfor væsentligt at undersøge såvel muligheder og begrænsninger i forhold til, hvor og hvordan internettet kan udnyttes som et kommunalt demokratisk virkemiddel. Det er væsentligt at finde frem til de områder, hvor internettet kan bruges til at supplere de etablerede møde- og diskussionsformer i den etablerede politiske kultur. Det er samtidig vigtigt at være opmærksom på de områder, hvor anvendelsen af internettet i det kommunale demokrati eventuelt har negative konsekvenser og måske lige-

frem »spænder ben« for det kommunale demokrati, fx ved den tekniske afhængighed af computer og internet samt ved evt. reduceret samtale ansigt til ansigt.

Ud over den klassiske del af det repræsentative demokrati, hvor emner af fælles interesse og betydning for alle borgere diskuteres, så inddrages internettets demokratiske muligheder i forhold til særlige interessegrupper og den enkelte borger også i denne undersøgelse.

Særlige interessegrupper, som fx ældreråd, skolebestyrelser og bestyrelser i børneinstitutioner, har gennem decentralisering og lovgivning fået tillagt kompetencer på en række områder. Disse grupper er kendetegnet ved at være i et vedvarende afhængighedsforhold i forhold til kommunens tildeling af ressourcer, og bestyrelserne har derfor behov for en kontinuerlig dialog med forvaltningen, politikere, andre forældrebestyrelser mv. I forhold til særlige interessegrupper kan der fx via internettet etableres såvel åbne som lukkede diskussioner mellem brugere, institutioner og politikere. Internettet kan bruges til øget og mere gennemsænkkelig dialog mellem fx skolebestyrelser, den kommunale administration og de lokale politikere, samt mellem medlemmerne af skolebestyrelsen på den enkelte skole og på tværs af kommunens skoler. Blandt andre grupper, der kan vise sig at få glæde af kommunernes brug af internettet, er foreninger og grupper af borgere, der har problemer til fælles fx misbrug, handicap eller ensomhed. Ud over disse eksempler fra uddannelsesområdet og socialområdet vil der også være forbedrede muligheder for at inddrage borgerne og særlige interessegrupper i politiske beslutninger om fx miljøforanstaltninger, lokalplaner mv.

Enkelte kommuner overvejer at tilbyde grupper af borgere hjælp til at danne lukkede netværk via internettet, hvor kommunen ikke deltager ud over at tilbyde sig i rollen som igangsætter og driftsansvarlig i forhold til de tekniske forudsætninger for borgergruppernes egne netværk. Det demokratiske potentiale i sådanne netværk er indirekte, idet den interne kommunikation i grupperne vil kunne danne grundlag for, at fx svage grupper får styrke til at skabe sig indflydelse på egne forhold og dernæst kan begynde at deltage i de åbne og fælles demokratiske processer, som de tidligere har stået udenfor.

Den enkelte borger har i varierende grad kontakt med sin kommune i forbindelse med fx sociale problemer, tekniske spørgsmål og levering af ydelser såsom el, vand eller skatteligning. I forhold til de individuelle kontakter mellem borger og kommune er der også demokratiske aspekter, der eventuelt kan fremmes gennem anvendelsen af internettet. Internettet kan bl.a. levere oplysninger om, hvilke tilbud der eksisterer i kommunen i forhold til de konkrete problemer, som borgeren står med. Gennem information om muligheder får borgerne bedre grundlag for at vælge og påvirke de ydelser, der tildeles vedkommende i form af hjælp og service. Borgeren kan via oplysninger fra internettet blive klædt bedre på til en debat med fx sin sagsbehandler i kommunen om tildeling af relevante ydelser, ligesom internettet kan give mulighed for dialog med sagsbehandleren. Internettet kan desuden bidrage til at forbedre mulighederne for, at borgere med fælles problemer kan finde hinanden og hjælpe hinanden gennem dialog mv. I nogle kommuner arbejder man med en vision om at give den enkelte borger adgang til alle personlige sagsakter i kommunen. Denne adgang til viden om egne sager vil betyde, at beslutninger, aftaler mv. bliver fastholdt og gjort mere gennemskuelige, hvilket forbedrer mulighederne for, at borgeren kan få indflydelse på aktiviteterne i sine sagsforløb.

2.2 **Formål**

Det primære formål med undersøgelsen er at afdække muligheder og barrierer for at styrke det lokale demokrati via internettet. Det undersøges, hvordan kommuner og borgere benytter internettet i det kommunale demokrati for så vidt angår: 1) det repræsentative demokrati i kommuner, 2) særlige interessegrupper og 3) den enkelte borgers demokratiske inddragelse og indflydelse på konkrete velfærdsydelser.

Resultater fra projektet forventes at kunne give empirisk funderet viden om den aktuelle anvendelse af internettet i relation til udviklingen af det kommunale demokrati. Dette kan være nyttigt på et område, hvor de store visioner om internettets muligheder udvikles hurtigere end praksis og måske bevirker, at væsentlige problemer overses. Resultaterne vil i bedste fald kunne bidrage til balancerede svar i forhold til henholdsvis de ekstremt optimistiske hypoteser på området, der ser internettet som demokratiets

redning, og de ekstremt pessimistiske hypoteser, der ser internettet som elittens værktøj, der undergraver demokratiet.

2.3 Hovedspørgsmål

Der stilles følgende hovedspørgsmål i forhold til de tre aspekter, som undersøgelsen fokuserer på i forhold til Søllerød Kommunes anvendelse af internettet til demokratiske formål: 1) Det repræsentative demokrati, 2) særlige interessegrupper og 3) den enkelte borger. Der er imidlertid en række grundlæggende forudsætninger, der skal være til stede, for at såvel kommunen som borgerne kan benytte internettet til demokratiske formål. Før de nævnte hovedspørgsmål fokuserer vi derfor på henholdsvis kommunens og borgernes forudsætninger for at benytte internettet som en del af det kommunale demokrati.

Kommunens og borgernes forudsætninger

- Hvilke forudsætninger har Søllerød Kommune for at bruge internettet til demokratiske formål?
- Hvilke forudsætninger har borgerne i Søllerød Kommune for at bruge internettet til demokratiske formål?

Det repræsentative demokrati

- Hvilke muligheder har borgerne i Søllerød for at følge med i det kommunale demokrati via internettet, og i hvilket omfang gør borgerne brug af disse muligheder?
- Hvilke muligheder har borgerne i Søllerød for at deltage i det kommunale demokrati via internettet, og i hvilket omfang gør borgerne brug af disse muligheder?
- Har Søllerød Kommunes brug af internettet givet anledning til nye former for dialog mellem borgere, politikere, forvaltning og institutioner?
- Har Søllerød Kommunes brug af internettet medført ændringer i det politiske arbejde?

Demokratiet i forhold til særlige interessegrupper

- Giver Søllerød Kommunes brug af internettet særlige interessegrupper bedre grundlag for, at de kan deltage aktivt i det kommunale demokrati?

Den enkelte borgers demokratiske indflydelse på sine egne sager

- Giver Søllerød Kommunes brug af internettet mulighed for, at borgerne i større udstrækning inddrages i behandling af sager og beslutninger om egne forhold?

2.4 Metode og databeskrivelse

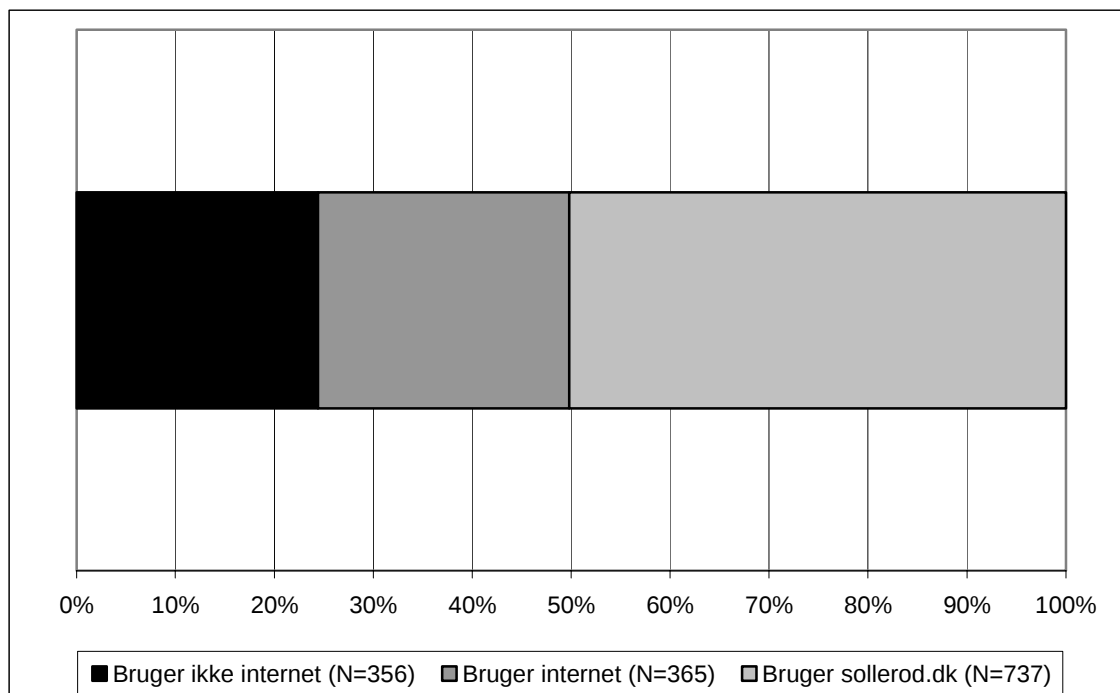
Metodisk er undersøgelsen bygget op som et casestudie af Søllerød Kommune, hvor der sættes fokus på kommunens brug af internettet til demokratiske formål ud fra tre perspektiver: 1) Borgernes, 2) forvaltningsledernes og 3) politikernes.

Borgerperspektivet undersøges gennem en spørgeskemaundersøgelse blandt 2500 tilfældigt udvalgte borgere i Søllerød Kommune over 17 år, suppleret med et mindre antal kvalitative interview med udvalgte borgere. Forvaltningsperspektivet undersøges gennem kvalitative interview med udvalgte ledere i den kommunale forvaltning samt i kommunens institutioner. Endelig undersøges politikerperspektivet gennem spørgeskema samt et fokusgruppeinterview med politikerne i kommunalbestyrelsen.

Herudover har vi ved flere lejligheder besøgt kommunen og holdt møder med Informationskontoret og fulgt med i udviklingen på kommunens hjemmeside www.sollerod.dk.

Spørgeskemaundersøgelsen blandt borgerne blev gennemført i marts måned 2003 med en svarprocent på 58. I et dokumentationsnotat over undersøgelsen kan findes en mere detaljeret beskrivelse af dataindsamling og bortfald (Olsen et al. 2004). Svarpopulationen fordeler sig i henhold til spørgeskemaets struktur i tre borgergrupper: 1) Borgere, der ikke bruger internettet, 2) borgere, der bruger internettet og 3) borgere, der bruger kommunens hjemmeside. Fordelingen fremgår af figur 2.1.

Figur 2.1 Svarpopulationen inddelt efter internetbrug. Samtlige borgere (N=1458)



Når resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen blandt borgerne beskrives i rapporten, vil det fremgå af N, hvilken svarpopulation resultaterne refererer til. Nogle steder refereres der til samtlige borgere, N=1458, nogle steder til samtlige internetbrugere, N=1102, og endelig refereres der til brugerne af sollerod.dk, N=737. For en detaljeret gennemgang af spørgeskemaundersøgelsens metoder henvises til et separat notat (Olsen, Christensen og Rieper 2004).

Vi gennemførte kvalitative interview med seks områdechefer og fire institutionsledere i oktober 2003. Områdecheferne blev udvalgt til interview ud fra overvejelser om, hvilken form for borgerkontakt områderne har eller deres indblik i den digitale udvikling i kommunen. Områder som fx personaleområdet, sekretariatsfunktionen og borgerservice blev fravalgt, idet de enten har meget lidt eller meget generel kontakt med borgerne. Borgerservice er fx typisk et sted, hvor borgerne henvender sig med specifikke sagsrelaterede spørgsmål eller spørgsmål om kommunens servicetilbud, og ikke et sted, hvor borgerne henvender sig, hvis de ønsker at påvirke forskellige politiske spørgsmål. Kultur- og Fritidsområdet og Byplan er derimod områder, hvor borgerne kan påvirke politikker og forskellig

kommunal planlægning, hvorfor disse områder er blandt de udvalgte. Den anvendte interviewguide fremgår af bilag 1.

I november-december måned 2003 gennemførte vi kvalitative interview med seks borgere, hvilket udgjorde den sidste del af dataindsamlingen. Borgerne blev udvalgt ud fra en inddeling af brugerne af kommunens hjemmeside i fire kategorier:

1. Hyppig internetbruger, der bruger eller udtrykker ønske om at bruge sollerod.dk til demokratiske formål,
2. Hyppig internetbruger, der ikke bruger og ikke ønsker at bruge sollerod.dk til demokratiske formål,
3. Ikke-hyppig internetbruger, der bruger eller udtrykker ønske om at bruge sollerod.dk til demokratiske formål og
4. Ikke-hyppig internetbruger, der ikke bruger og ikke ønsker at bruge sollerod.dk til demokratiske formål.

Den anvendte interviewguide fremgår af bilag 2.

Jf. endvidere kapitlet *Demokratisk brug af internettet i Søllerød Kommune* for nærmere beskrivelse af inddelingen i brugertyper.

Kommunalbestyrelsens medlemmer modtog juni 2003 et spørgeske-
ma, som 11 ud af 17 medlemmer besvarede. Resultatet herfra (se bilag 3) blev præsenteret for kommunalbestyrelsen august 2003 som indledning til et fokusgruppeinterview (interviewguide fremgår af bilag 4).

3 **Forudsætninger for brug af internettet i det kommunale demokrati**

I dette kapitel sætter vi fokus på kommunens og borgernes forudsætninger for at bruge internettet som en del af det kommunale demokrati. Kommunens forudsætninger beskrives med henblik på den udvikling, der har været i digitaliseringen af de kommunale opgaver, både internt i kommunen og i forhold til kontakten med borgerne. Beskrivelsen af borgernes forudsætninger fokuserer dels på borgernes it-kompetencer og adgang til internettet samt på deres demokratiske identitet.

3.1 **Kommunens forudsætninger**

Forudsætningerne for, at Søllerød Kommune kan bruge internettet til demokratiske formål, knytter sig såvel til den generelle udvikling i digitaliseringen af samfundet og den offentlige sektor som til de faglige kompetencer og politiske prioriteringer, der gøres i kommunen. I det følgende ser vi på kommunens: Visioner med brugen af internettet, de tekniske forudsætninger, de nødvendige kompetencer og integrationen af de digitale medier i det forvaltningsmæssige og det politiske arbejde. Endelig ser vi på de målsætninger, som kommunen arbejder med i forhold til at udnytte og udvikle digitaliseringen af såvel det forvaltningsmæssige og det politiske arbejde.

3.1.1 **Søllerød Kommune vil være blandt de bedste på nettet**

Søllerød Kommune er udvalgt til undersøgelsen, idet kommunen kan siges at være »på forkant« med at bruge internettet i demokratisk øjemed og dermed lever op til et kriterium om demokratisk anvendelse af den kom-

munale hjemmeside. Dernæst lever kommunen op til at være markant forskellig fra sammenligningskommunen Hals Kommune i Nordjylland, i forhold til en række centrale socioøkonomiske og geografiske faktorer. Søllerød Kommune og Hals Kommune lever dermed op til kravet om mellemkommunal variation i forhold til kriterierne om borgernes uddannelses- og indkomstniveau samt kommunernes geografiske beliggenhed.

Hals Kommune indgår i udvælgelseskriterierne, fordi forskere fra Aalborg Universitet følger udviklingen i Hals Kommunes brug af internettet til demokratiske formål. Der er således skabt muligheder for at sammenligne udviklingen i de to kommuner. Spørgsmålet, der søges besvaret gennem sammenligninger mellem de to kommuner, er, om kommunernes forskelligheder har afgørende betydninger for kommunernes brug af internettet til demokratiske formål og resultaterne heraf. Sammenligningen mellem Hals og Søllerød Kommuner vil dog først blive foretaget i en senere publikation. Denne rapport har udelukkende fokus på Søllerød Kommune som case, hvor kommunen i en vis udstrækning sammenlignes med en landsundersøgelse.

Borgmesteren i Søllerød Kommune lancerede i 1999 målsætningen om, at »Søllerød Kommune skulle være bedst på internettet«. Det betød, at området blev prioriteret, og der kom gang i den praktiske udvikling af kommunens hjemmeside. Kommunen implementerede i 2001 en ny version af hjemmesiden, der bl.a. indeholdt et debatmodul. Debatmodulet blev søsat med et debatoplæg under temaet »Søllerød Kommune – et godt sted at bo og leve«. Oplægget blev husstandsomdelt, og kommunen tilbød nu borgerne den mulighed at bidrage til debatten via internettet som et offentligt forum for debat på lige fod med bl.a. læserbrevssiden i den lokale avis. Under oplæggets hovedtema blev der formuleret fire særdebatter i forbindelse med diverse politiske forslag, der bl.a. blev sat til høring via hjemmesiden.

Der blev endvidere igangsat et institutionsprojekt, der er udmøntet i at kommunens institutioner tilbydes at købe deres egen hjemmeside af kommunen til en billig pris (startpakke for 1000 kr. og derefter 500 kr. pr. år) og med støtte til oprettelse, vedligeholdelse osv. Ideen er at fremskynde processen med at få institutionerne på internettet og hjælpe dem hurtigt i gang, idet de køber en færdig teknisk løsning og således kun skal koncen-

trere sig om indholdet og »driften« af siden, dvs. opdateringer mv. Søllerød Kommunes position som en kommune, der prioriterer og arbejder konkret med at udvikle det kommunale demokrati via kommunale hjemmesider, bestyrkes desuden af, at kommunes hjemmeside vurderes til at ligge i toppen af feltet af danske kommuner, når det gælder demokratisk udformning og anvendelse af internettet, jf. Torpe og Nielsen (2002), der i 2002 gennemgik alle danske kommunernes hjemmesider og udviklede et kvantitativt overblik over danske kommuners demokratiske anvendelse af internettet med fokus på bl.a. åbenhed og dialog.

Udviklingen i Søllerød Kommunes brug af internettet og hjemmesider sker gennem en udviklingsdynamik, der bl.a. udspringer af et godt samarbejde mellem borgmesteren, kommunens ledelse og lederen af informationskontoret. De deler holdningen, at »der skal ske noget« også med hensyn til demokrati på kommunens hjemmeside. De demokratiske tiltag på kommunens hjemmeside er styret af en grundtankegang om, at borgerne skal inddrages, og internettet skal anvendes som et understøttende værktøj i de politiske processer, når der er behov for det. Parolen er stadig, at man vil være »bedst på nettet«, hvilket i praksis implementeres »skridt for skridt«.

3.1.2 Digitalisering af forvaltningsarbejdet

Digitalisering af forvaltningsarbejdet i de danske offentlige myndigheder har været under udvikling længe og er senest blevet stadfæstet med projekt eDag under Projekt Digital Forvaltning (www.e.gov.dk). Fra den 1. september 2003 er det offentlige forpligtiget til at kunne håndtere elektronisk kommunikation. Alle offentlige myndigheder har nu ret til at sende breve og dokumenter digitalt til andre myndigheder og kan kræve, at andre myndigheder sender digitalt til dem. Aftalen om eDag er indgået mellem regeringen, KL, Amtsrådsforeningen, Københavns Kommune og Frederiksberg Kommune, og omfatter således både stat, amt og kommune.

3.1.3 Opbygningen af en solid teknisk infrastruktur

Også i Søllerød har man i de senere år arbejdet intenst med digitaliseringen af kommunens arbejdsgange. Ifølge it-chefen i Søllerød Kommune har opbygningen af en teknisk infrastruktur med lysledernet været en grundlæggende forudsætning for digitaliseringsprocessen. De har derfor arbejdet

med at få kommunens decentrale institutioner koblet sammen med de forskellige forvaltningsområder og derved få bredt netværket ud til de yderste led og så tæt på de kommunale medarbejdere som muligt. Netværket, som institutioner og forvaltninger er koblet på, er et administrativt netværk, der særligt er rettet mod institutionsledere og souschefer. Det spreder sig dog også til medarbejderne, der efterspørger adgang til nettet. En områdechef udtrykker, hvordan denne efterspørgsel mærkes, og at det er en prioritet at få skabt adgang til netværket for medarbejderne:

»I vores institutioner har vi mange medarbejdere, der ikke har adgang til it, men gerne vil have åbnet nye døre ad den vej. Vi arbejder faktisk meget med at få skabt de muligheder, uanset om det er relevant i forhold til den enkeltes opgaveløsning eller ej. Det udvider kompetencen på en eller anden måde. Det kan netop være at orientere sig om sin egen arbejdsplads, Søllerød Kommune. Vi passer meget på ikke at få udelukket vores medarbejdere, fordi vi er bevidste om, at ikke alle har it-adgang.«

Arbejdet med at udvikle den tekniske infrastruktur er stadig et væsentligt element i digitaliseringen og forbedringen af kommunikationen både internt mellem kommunens forvaltninger samt mellem forvaltninger og institutioner i kommunen. Hensigten har været, at også de yderste led i organisationen skulle have samme digitale muligheder og funktioner, som man har på rådhuset. En væsentlig prioritet har været at give institutionerne en hurtig opkobling, og i dag er institutioner i kommunen koblet op med mindst en 2-megabit-forbindelse, hvilket giver en god hastighed ved brug af internet og mailsystemer.

3.1.4 **Sags- og dokumenthåndteringen gøres digital**

Siden 2002 har kommunen arbejdet med at implementere et elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem (ESDH), og processen løber frem til 2005. Tanken med ESDH er, at det skal fungere som et fælles samlende værktøj for administrationen i sagsbehandlingen, sagsarbejdet, dagsordener osv. I øjeblikket er der omkring 100 brugere, og efter planen er det ude hos de første 400-500 brugere i kommunen medio 2005. Implementeringen foregår efter forvaltningsområder, og i sidste led skal dokumenthåndterings-

systemet implementeres i de kommunale institutioner. Det er dog endnu ikke afklaret, hvordan systemet skal fungere mellem institutionerne og resten af forvaltningen. Digitaliseringen af sagsarbejdet er således stadig i proces i kommunen.

En områdechef beskriver, hvordan implementeringen af ESDH har medført en ændring fra, at den enkelte medarbejder sad med sine egne sager til, at der nu er langt nemmere åben tilgang mellem kommunens forvaltninger til samtlige sager. Systemet går på tværs således, at områdecheferne vil kunne gå i personaleafdelingen og finde personalesagerne på deres medarbejdere, eller de vil kunne gå i socialforvaltningen og finde journaler på relevante sager. Der vil dog være nogle grænseflader i forhold til institutionsniveauet, når det kommer med til, hvilke sager der overhovedet er interesse i og lovhjemmel for at kunne se. Forvaltningens mulighed for at arbejde mere tværgående er ligeledes en målsætning, som informationschefen i Søllerød fremhæver:

»Målet med det er også at gøre ting tilgængelige på tværs. Når der sidder nogle i Vej og Park og arbejder med et eller andet projekt, og der så er andre, der går i gang med noget, der ligner, så kan de lave en søgning ned i systemet og se, hvad der er på det emne i forvejen. Sådan et system synliggør, hvem der sidder med den konkrete sag, eller hvad der er sendt ud tidligere. I det hele taget hjælper det til at kunne få fleksible sagsgange, hvor man kan overtage en anden sag og gå ind og se, hvad der allerede foreligger.«

Forventningen til digitaliseringen er, som det fremgår af udsagnet, at sagsgangene bliver mere sammenhængende, at der bliver en højere grad af videndeling og overlevering af sager til behandling.

Digitaliseringens betydning i et forvaltningsområde

Gennem interview med områdechefen for Børn & Unge har vi fået indblik i, hvordan et forvaltningsområde konkret arbejder digitalt, samt hvordan de forsøger at påvirke digitaliseringsprocessen. Området har ansat en informationsmedarbejder, der arbejder med at opbygge områdets egen interne hjemmeside, idet muligheden for intranet for området ikke er til stede i

kommunens netværksløsning. Hjemmesiden linker dog til det administrative niveau og har til formål at give lederne i daginstitutioner og folkeskoler et samlet sted med samtlige relevante informationer omkring ledelse af en institution i Søllerød Kommune. Samtlige ledere på det decentrale niveau har derfor adgang til denne hjemmeside, og institutionslederne blev inddraget i forbindelse med udviklingen af hjemmesiden, idet de kunne give udtryk for, hvilke informationer de oplever at have brug for i deres arbejde.

Hjemmesiden er i høj grad bygget op omkring links videre til overenskomster på eksempelvis Undervisningsministeriets og Socialministeriets hjemmesider. Det giver lederne nem adgang til opdateret information, uden at forvaltningen har redigeringsarbejde. Tidligere sendte området informationerne ud i papirudgaver, som de brugte mange ressourcer på at kopiere. Skolerne og daginstitutionerne skulle arkivere informationerne i ringbind, hvilket der ikke var nogen garanti for, at alle fik gjort. Derfor kunne man i forvaltningsområdet ikke altid vide sig helt sikker på, om skolerne havde den seneste udgave af de relevante vedtægter. Lederne ved nu, at de skal slå op på internettet, hvor de nye opdateringer ligger. Når der laves ændringer på siden, sender forvaltningen en mail ud.

Børn og unge-området har endvidere satset meget på at få skabt en digital kommunikation mellem området og institutionerne samt institutionerne imellem. De anvender i den forbindelse kommunikationsværktøjet »Group Wise«, som de bruger flittigt som både mailsystem og gruppekommunikationsværktøj. Områdechefens indtryk er, at den digitale kommunikation har bevirket en langt bredere kontakt, end der tidligere var institutionerne og skolerne imellem. Blandt skoleledere er det blevet mere brugt, at man »spørger ud i kredsen«, hvis man sidder med et bestemt problem og ad den vej henter idéer og erfaringer fra andre skoler. Tidligere var det mere omstændeligt, da det ofte krævede telefonopkald, hvorfor man altid ringede til de ledere, man kendte i forvejen. Der sker en lang række af problemløsninger ad den vej, som de på forvaltningen slet ikke bliver bedt om at forholde sig til.

Digitaliseringen har også bredt sig ud til Søllerøds folkeskoler i den forstand, at samtlige lærere har deres egen e-mail-adresse. Forvaltningen har dermed mulighed for at sende e-mails eller spørgeskemaundersøgelser direkte ud til. Kommunens politikere har også mulighed for at bruge Group

Wise som kommunikationsredskab i forhold til kommunens medarbejdere. Tidligere har det været et problem, at politikernes informationer skulle gennem mange filtre og fortolkninger. Muligheden for at sende mail direkte til samtlige medarbejdere bevirker nu, at der i kommunikationen nu kan springes nogle led over, idet forvaltningsledelsen nu fx kan informere medarbejderne direkte og ikke igennem institutionslederne.

3.1.5 **Kommunens institutioner på internettet**

Kommunens arbejde med en hjemmesideløsning for de kommunale institutioner har det sigte at gøre det lettere for institutionerne at tage digitaliseringen til sig på deres egne præmisser. Løsningen har således ændret institutionernes tilgang til digitaliseringen, idet kompetencer til eksempelvis programmering ikke længere er en forudsætning for at kunne oprette en hjemmeside for institutionen. Interessen blandt institutionerne for at være tilgængelige på internettet har vist sig at være stor. Alene i efteråret 2003 har informationskontoret holdt kurser for elleve af kommunens institutioner. Det bliver opfattet som et stort forandringsprojekt, idet institutionerne altid har været længst væk fra digitaliseringen. Nu viser mange af institutionerne, at de også er i stand til at arbejde digitalt og ad den vej kan give borgerne nogle gode tilbud, som supplerer de kerneydelser de ellers tilbyder borgerne. Informationschefen siger:

»Vi oplever simpelthen, at det smitter. Vi har valgt en strategi, hvor vi ikke vil komme og tvinge det her ned over hovedet på nogen. Vi vil gerne have, at alle institutionerne kommer på nettet, men vi vil ikke sige til en eneste af dem, at de skal. Vi har så håbet på, at det spredte sig som ringe i vandet – at når nogle er på, så er der andre, der siger, »så må vi også på«. Og sådan har det faktisk været. Vi kan se, at der bliver flere og flere, der siger: »Jeg har hørt...«, og »kunne vi ikke også få sådan én?«, og »hvad skal der til?«.

Selv om det endnu ikke er samtlige af kommunens medarbejdere, der har adgang til computer og e-mail på deres arbejdsplads, fx arbejdsgrupper som plejepersonale, gartnere, rengøringspersonale, så er der områder, der digitalt sender målrettet information ud til deres institutioner. Eksempelvis

har ældreområdet et nyhedsbrev til deres hjemmepleje og plejehjem, der omhandler emner, der er særligt relevante for dem. Denne information går da igennem ledere og souschefer, der alle har e-mail, og indtil videre sendes den videre fra institutionsledelse til medarbejdere i papirform.

3.1.6 **Kompetencer blandt politikere og ansatte i forvaltningen**

Inddragelse af internettet i det lokale demokrati kræver foruden opbygningen af en teknisk infrastruktur også, at der opbygges og udbredes kompetencer i kommunen til at udnytte de tekniske muligheder. Kompetenceudviklingen kan både foregå i forhold til, hvordan det kommunalpolitiske arbejde udføres, samt i forhold til den kommunale administration.

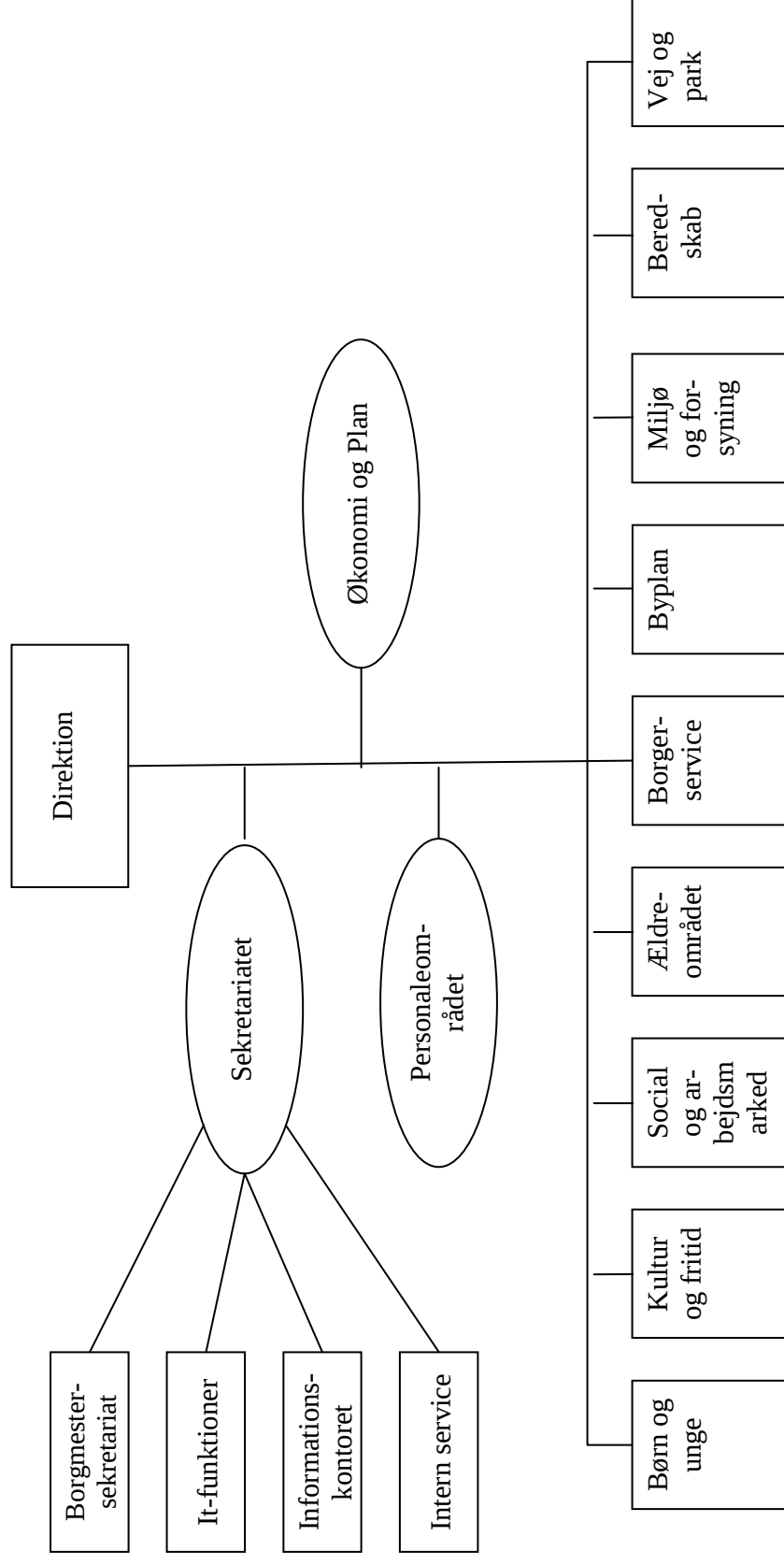
3.1.7 **Politikernes kompetencer**

Gennem spørgeskemaundersøgelsen blandt kommunalpolitikere omhandlende deres brug af internettet i det politiske arbejde har vi fået et billede af, hvilke erfaringer politikerne i Søllerød Kommune har gjort med brug af computer og internet. Det viser sig, at samtlige af de elleve politikere, der besvarede spørgeskemaet, har computer i hjemmet og har været brugere af internettet i mindst fire år. Fire vurderer deres it-færdigheder som værende ret gode eller meget gode, fire mener, at deres færdigheder er middelhøje, og to vurderer, at de har ret dårlige færdigheder. Til trods for de forskellige vurderinger af it-færdigheder anvender kommunalpolitikere dagligt eller næsten dagligt internet og e-mail i forbindelse med deres politiske arbejde.

3.1.8 **Kompetencer i forvaltningen**

Kompetencerne i forvaltningen er opdelt i flere led. Som beskrevet ligger arbejdet med den tekniske infrastruktur i Søllerød Kommunes it-kontor, mens den mere anvendelsesorienterede del af den digitale udviklingsproces ligger i Informationskontoret. Informationskontoret står blandt andet for udviklingen af kommunens hjemmeside samt for at facilitere udvikling af hjemmesider for de decentrale institutioner i form af en hjemmesideskabelon, opstartskurser, rådgivning og vejledning.

Figur 3.1 Forvaltningsstrukturen i Søllerød Kommune



Ifølge informationschefen har Søllerød Kommune, som så mange andre steder, taget et voldsomt spring frem med udviklingen af den digitale kommunikation inden for de seneste fem år. For omkring fem år tilbage fyldte arbejdet med kommunens hjemmeside en formiddag om ugen for en enkelt medarbejder, og nu fylder det halvanden medarbejders tid fuldt ud inklusive arbejdet med at støtte op om udviklingen af de kommunale institutioners hjemmesider. Informationschefen fortæller, hvordan holdningen til hjemmesiden også er undergået en stor forandring:

»Det er sket meget med vores holdning til hjemmesidens rolle. Da vi startede for 6-7 år siden, havde vi nok det udgangspunkt, at den kommunale information skulle være til rådighed på nettet, men at vi ikke som kommune havde noget selvstændigt behov for at få meget trafik på hjemmesiden. Men her er sket et klart skift, hvor vi i de senere år har betragtet trafik på siden som en vigtig indikator for succesen. Når vi skal flytte folks kommunikation over på nettet, er vi nødt til at vænne dem til at komme der. Vi skal skabe et forhold mellem borgeren og netstedet, og der er vi nødt til at kunne tilbyde mere end at løse de problemer, som borgerne har en gang om året. Det betyder i virkeligheden, at vi har udvidet aktiviteterne ret kraftigt på hele kultur- og fritidsområdet: beskrivelser af naturen i Søllerød Kommune, aktivitetskalender, fritidstilbud, foreninger, klubber og sådan nogle bløde ting. Og i den forstand bliver trafik på hjemmesiden et middel til at nå målet om, at borgerne vænner sig så meget til at bruge hjemmesiden, at de tænker på den, før de tænker på at tage telefonen eller møde op på rådhuset.«

Der er altså sket en udvikling mod, at hjemmesiden er blevet en primær kilde for bestemte typer af kommunikation mellem kommunen og de borgere i kommunen, der har adgang til og anvender internettet. Samtidig med denne holdningsændring i kommunen er der også sket en udvikling i borgernes brug af hjemmesiden:

»Dengang lavede vi hjemmesider, fordi det skulle man selvfølgelig have, men det var jo ikke sådan, at hjemmesiden blev bestormet af brugere. Hvor man nu kan se, at i løbet af i år, hvor vi også har lavet en hel del kampag-

neaktivitet for at øge brugen af den, der er vi oppe på 17-18.000 besøg om måneden.«

Vi har berørt spørgsmålet om, hvilke kompetencer der ligger i Søllerød Kommunes forvaltning i forhold til at anvende og udvikle kommunens digitale løsninger, når vi har spurgt til den måde, hvorpå forvaltningen anvender internettet. En områdechef gav i den forbindelse udtryk for, at der både i det specifikke forvaltningsområde og i kommunen mere generelt er en forventning om, at medarbejderne udvikler deres kompetencer i forhold til at anvende internettet:

»Jeg må sige, at jeg har været lidt barsk i forhold til mine ledere, fordi jeg har lagt op til, at man udvider sin kompetence på det område og trækker med. Det er også en forventning, der er i kommunen som helhed, så det er ikke kun en fiks idé, jeg har.«

Samtidig udtrykker områdechefen en bevidsthed om, at udviklingen af kompetencer på området er en fortløbende proces, der også handler om tilvænning til brugen af mediet:

»Det er lidt en ny proces, og vi skal jo også lære at bruge internettet på en anden måde, fordi det også handler om, at vi får indarbejdet tanken i vores proces.«

En anden områdechef udtrykker samme opfattelse af, at brugen af de digitale muligheder ikke udelukkende knytter sig til færdigheder i forhold til at anvende computer og internet. Kompetenceudviklingen hænger også sammen med, hvordan arbejdsgangene tilpasses de digitale muligheder:

»Det bliver i det hele taget, tror jeg, en af de store øvelser også fremover at kunne tænke tingene om, så man ikke gør de ting, man plejer, digitalt, men gør tingene digitalt for at nå det, man egentlig skal nå.«

En stor del af forandringsprocessen er således, at de kommunale medarbejdere, ledere og politikere skal tilpasse deres arbejdsgange til de digitale

muligheder og ikke omvendt. I det følgende vil vi tegne et billede af, hvordan man indtil videre arbejder med at tilpasse brugen af de digitale muligheder i det kommunale arbejde.

Kompetencer i de kommunale institutioner

I forbindelse med udviklingen af institutionernes hjemmesider har man i Søllerød Kommune valgt en strategi, hvor det er op til den enkelte institution at udvikle og vedligeholde hjemmesiden. Informationskontoret fungerer således primært som en ressource, som institutionerne kan trække på, hvis der opstår problemer, som de ikke selv er i stand til at løse, eller hvis de ønsker at udvikle kompetencer på forskellige områder. Tankegangen bag denne strategi er, at institutionsniveauet skal fremstå levende, hvilket det bedst gør, hvis de selv står for arbejdet med hjemmesiderne:

»På institutionsniveau skal det emme af liv. Hvis jeg går ind på en hjemmeside som kommende forælder, så vil jeg kunne mærke, hvad de er for nogen, og det kan jeg ikke, hvis alt er fastlagt fra centralt hold.«

Foruden at bidrage med kompetenceudvikling på det mere tekniske plan støtter informationskontoret endvidere udviklingen i form af at give institutionerne forslag til, hvilke informationer der kunne være interessante at have på deres hjemmeside. Informationskontoret udsender blandt andet et nyhedsbrev, der samler op på relevante emner og hjemmesider at linke til på institutionernes hjemmesider. Det er eksempelvis relevant for en daginstitution at linke til musikskolen, pladsanvisningen, reglerne for ventelister, og det er relevant for skolerne at linke til ungdomsskolen, musikskolen osv. Nyhedsbrevet er dog blot vejledende og ikke noget krav til, at institutionerne skal linke til de foreslåede emner. Institutionerne tager dog ofte informationerne til sig, hvilket også medvirker til, at der skabes forbindelse mellem de forskellige institutionshjemmesider i kommunen.

Institutionerne har taget udfordringen med det digitale medium op, og de har været meget kreative i arbejdet med hjemmesiderne. Et eksempel er en daginstitution, der har lagt optaget musik af børnenes sang ud på deres hjemmeside. Institutionerne udnytter dog hjemmesideløsningen meget forskelligt, hvor nogle blot ønsker en hjemmeside med de mest relevante in-

formationer. Systemet, som kommunen anvender til institutioner, er netop konstrueret således, at hjemmesiden til at begynde med kan være meget simpel, og siden er der mulighed for at udvide med eksempelvis debatter, interaktiv kalender og lignende. Det giver mulighed for, at institutionerne kan udbygge siden i deres eget tempo, når de har ressourcer og kompetencer til det.

Flere af institutionerne er dog stadig i deres spæde start med udviklingen af hjemmesiderne, og der er endnu ikke noget eksempel på, at de tænkes ind i forhold til det kommunalpolitiske niveau. Det er stadig de nære aktiviteter og informationer i institutionen, der er i fokus, selv om nogle institutioner fandt tanken interessant. Det er således muligt, at institutionerne i deres anvendelse af internettet i fremtiden vil udnytte mulighederne for at linke til forskellige politikker og politiske debatter.

3.1.9 Tilpasningen af det administrative og politiske arbejde til det digitale medium

Spørgeskemaundersøgelsen blandt politikerne i Søllerød Kommune viser, at de generelt vurderer, at internettet er et godt redskab i deres politiske arbejde, og størstedelen mener, at de i fremtiden kommer til at bruge internettet endnu mere, end de gør i dag. Endvidere fremgår det af besvarelsene, at kommunens hjemmeside er blevet en integreret del af kommunalpolitikernes dagligdag, idet knap halvdelen af de medvirkende politikere besøger siden en eller flere gange dagligt. De øvrige på nær én besøger siden en eller flere gange om ugen.

Vi har endvidere spurgt til, hvor vigtig kommunens hjemmeside er for politikernes arbejde sammenlignet med andre medier. Som det fremgår af tabel 3.1, er den lokale avis, Det Grønne Område, og landsdækkende aviser de informationskilder, som politikerne vurderer, har størst betydning. Søllerød.dk er dernæst den kilde, som spiller en væsentlig rolle i politikernes arbejde, mens kilder som partiorganisation, borgerkontakt, brugerbestyrelser, borgermøder og andre lokale medier kommer efter.

Tabel 3.1 Hvor stor en rolle spiller følgende kilder for dig i dag i dit politiske arbejde? N=11*

	Meget stor	Ret stor	Ret lille	Slet ingen
»Det Grønne Område« ¹	5	5	0	0
Landsdækkende aviser	5	4	0	1
www.sollerod.dk	3	6	1	0
Din partiorganisation	3	4	2	1
Tilfældig borgerkontakt	3	4	1	2
Brugerbestyrelser og -råd	2	6	2	0
Foreninger i kommunen	2	6	2	0
Borgermøder/vælgermøder	1	3	6	0
Københavns Radio	1	3	5	1
Direkte borgerhenvendelser	1	3	3	3
TV Lorry	1	2	5	2

Bem.: * Uoverensstemmelse mellem N og det samlede antal svar er udtryk for, at spørgsmålet er blevet sprunget over af en enkelt af de elleve svarpersoner.

1 »Det Grønne Område« er den lokale ugeavis.

For at få indblik i, hvilken udviklingstendens der er i Søllerød i forhold til at tilpasse det politiske arbejde, har vi endvidere spurgt politikerne om, hvilken betydning de tror, at de samme medier vil komme til at spille i fremtiden. Som det fremgår af tabel 3.2, har politikerne forventninger til, at hjemmesiden kommer til at spille en større rolle, mens forventningerne til lokalavisen generelt er, at den vil have samme betydning, som den har i dag. Resultatet afspejler således en forventning blandt kommunalpolitikere i Søllerød om, at kommunens hjemmeside i højere grad end den lokale avis bliver en informationskilde i deres arbejde med politik.

Tabel 3.2 Hvilken betydning tror du, at disse kilder får for dit politiske arbejde i fremtiden? N=11

	Større betydning	Samme betydning	Mindre betydning
www.sollerod.dk	7	3	0
Landsdækkende aviser	4	6	0
Din partiorganisation	3	7	0
Det Grønne Område	3	6	0
Brugerbestyrelser og -råd	2	8	0
Foreninger i kommunen	2	7	1
Borgermøder/vælgermøder	2	5	3
Tilfældig borgerkontakt	0	9	1
Direkte borgerhenvendelser	0	7	3
Københavns Radio	0	6	4
TV Lorry	0	6	4

Kilder som landsdækkende aviser og partiorganisation vil ifølge politikerne i Søllerød også i fremtiden stå stærkt som informationskilder. Enkelte politikere finder, at brugerbestyrelser og -råd samt foreninger i kommunen i fremtiden vil få større betydning. Endvidere mener nogle politikere, at den direkte borgerkontakt ved borgermøder og direkte henvendelser fra borgere vil få mindre betydning i fremtiden.

Både politikere og områdecheferne fremhæver e-mailen som det redskab, der særligt har ændret deres hverdag inden for en femårig periode. I den forbindelse hæfter de sig ved forskellige egenskaber ved e-mailen, der giver fordele i forhold til kommunikationen i kommunen.

Der er flere årsager til, at e-mailen er et godt kommunikationsredskab i det kommunale arbejde. En væsentlig grund er, at alle medarbejdere og politikere i kommunen efterhånden er blevet en del af det digitale netværk, og dermed tilgængelige for hinanden via e-mail. E-mailens egenskab som værktøj til multilateral kommunikation fremhæves som en yderligere årsag til, at e-mailen har fået stor betydning for kommunikationen i kommunen. Endvidere finder både cheferne i forvaltningen og politikere, at det er en stor fordel i deres kommunikation, at de nu ikke længere er afhængige af at kunne træffe hinanden. Kommunikation via e-mail er ikke bundet til tid og sted, hvilket gør hverdagen lettere for politikere og forvaltningsmedarbejderne. En politiker udtrykker det således:

»Man skal ikke tage hensyn til, om man kontakter dem i frokostpausen, eller hvornår det nu er. Det kommer bare glidende, og så kan man se, at de har fået den e-mail, man har sendt. De er faktisk også forpligtet til at give besked tilbage. Det har jeg meget glæde af, og det er hver dag.«

Kommunikationen er således blevet mere fleksibel, og hastigheden i kommunikationen er en yderligere egenskab ved e-mailen, der fremhæves som en fordel. For forvaltningsområderne er det blevet muligt med kort varsel at kommunikere ud til samtlige medarbejdere og institutionsledere i området. Tidligere var områdecheferne mere afhængige af at skulle kommunikere via institutionslederne, hvilket medførte, at informationerne tidligere var længere tid undervejs. At den digitale kommunikation har gjort det muligt at informere direkte, betyder også, at man undgår, at informationen skal igennem flere led. Det medførte tidligere, at nogle medarbejdere modtog informationerne i en »fjerde udgave« af den oprindelige information. Det generelle indtryk er nu, at alle niveauer i kommunen er bedre informerede end tiden før, man kunne sende e-mail til hinanden.

Det fremhæves endvidere som en fordel, at e-mail-kommunikationen har skabt en større kontakt og tættere dialog mellem ansatte i kommunen samt mellem forvaltning og politikere. En områdechef udtrykker det således:

»Jeg har arbejdet med det politiske niveau hele mit arbejdsliv og i flere forskellige kommuner, og det er vanskeligt at finde tid, hvis man skal sludre om nogle ting. Men jeg synes, e-mailen gør det nemmere. Jeg synes faktisk vi har lidt tættere kontakt, og det skulle da kun komme sagen til gode, vil jeg sige... Jeg tror, at det styrker både behandlingen af sagerne og mig som leder.«

En anden områdechef beskriver ligeledes, hvordan kommunikationen er blevet mere glidende og kontakten tættere mellem forvaltningen og politikerne. Som eksempel fremhæver han fordelene ved udarbejdelse af svar på borgerhenvendelser via e-mail. Når en henvendelse modtages som e-mail, er der en tendens til, at områdechefen og udvalgsformanden udveksler e-mails omkring svarets indhold, formuleringer osv. Udvalgsformanden sen-

der eventuelt selv svaret som e-mail, eller svaret printes som brev i forvaltningen og sendes. Det har skabt en større »trafik« af uformelle sonderinger end tidligere mellem politikere og forvaltning. Processen i forbindelse med henvendelser i brevform er mere langsommelig og upersonlig, idet forvaltningen uden videre udarbejder et svar herpå. Svaret læses igennem af udvalgsformanden, der enten kommenterer på skrift i selve brevet eller blot godkender og underskriver svaret. Denne procedure giver sjældent anledning til dialog forvaltningen og udvalgsformanden imellem.

E-mailens egenskab som et kontinuerligt dialogredskab giver endvidere fordele ved afholdelse af møder internt i forvaltningen eller mellem forvaltning og institutioner. Idet man via e-mailen løbende kan sende informationer ud til medarbejderne, bruges der ikke længere så meget tid på at orientere om diverse informationer under de møder, der afholdes. Det er nu primært væsentlige spørgsmål, der samles op på, hvilket åbner op for, at der kan bruges mere tid på andre emner, diskussioner mv. Foruden at fungere som dialogredskab anvendes e-mailen således også til formidling og opgaveløsninger i det daglige kommunale arbejde.

En områdechef siger:

»Jeg modtager informationer på en anden måde, end jeg ellers ville have gjort. Også meget hurtigere. Vi kan også have nogle projekter sammen. I øjeblikket sidder jeg med vores bibliotekschef, hvor vi er ved at formulere et oplæg til politisk behandling, hvor hun så laver et oplæg og siger: »Gider du lige og kigge på det«, og så kikker jeg lidt på det og kommenterer lidt og sender tilbage. Så ringer vi måske apropos, men det gør, at vi siger, »nu pudser vi det af, og så mødes vi først om det derefter«. Her har vi måske kunnet undgå et par møder, og det har vi brug for. Vi har masser af møder.«

I Søllerød Kommune har både medarbejdere, forvaltningsledere og politikerne således taget det digitale medium til sig i deres arbejdsprocesser. En områdechef giver udtryk for, at den digitale kommunikation nærmest har erstattet kommunikation via papir. Der er i dag kun få personer og typisk den ældre del af forvaltningsstaben, der sender breve rundt internt i forvaltningen. Den digitale kommunikations indtog har betydet, at man i

kommunen har taget arbejdsprocesserne op til overvejelse. Selv om både politikere og forvaltningsmedarbejdere har meget positivt at sige om e-mailen, giver de også udtryk for en forsigtighed, idet fordelene ved den hurtige kommunikation også kan give problemer. Nogle gange går det for hurtigt med at sende beskeder af sted, hvilket kan medføre forkert eller ufuldstændig information. Kommunikationen kan også nogle gange drukne, idet der sendes e-mail ud til personer, der ikke har interesse i den udsendte information. En områdechef giver udtryk for, hvordan afvejningen af, hvem der skal modtage bestemte informationer, kan udgøre et dilemma:

»Vi har meget dialog på e-mail. Og det er et godt redskab for mig som leder til de decentrale ledere. Et fantastisk redskab på mange måder. Vi har lige fået to nye ledere i vores system, og det er noget nyt for dem at komme til et område, hvor der bliver brugt e-mail på den måde, som jeg gør. Vi arbejder selvfølgelig hele tiden med at sige, hvornår er det nok information? Altså hvornår er det for lidt og for meget? Det er jo klart, at nogle gange er der nogle, der kan sidde og sige: »Det har jeg da ikke interesse i«. Det jeg ville sige med det, det var, at de to nye siger, at da de startede den første måned, tænkte de: »Hold da op, hun skriver til os hele tiden«, men de har fundet ud af, at deres informationsniveau er blevet højnet og ikke for meget.«

En politiker giver udtryk for, hvordan den digitale kommunikation kræver, at politikerne opretholder en disciplin i forhold til at holde områdecheferne orienterede. Det kan både være i forbindelse med henvendelser, som politikerne modtager og besvarer, eller hvis politikerne selv retter henvendelse til medarbejdere i forvaltningen omkring et bestemt spørgsmål. Politikerne kan sende e-mail til personer hvor som helst i kommunen via det interne adressekartotek, men ifølge politikerne er det ikke formålet med e-mailsystemet. Det sker dog, at der laves aftaler om direkte kommunikation mellem en politiker og andre ansatte i forvaltningen end områdechefen, men områdechefen holdes altid informeret herom.

Det drøftes endvidere stadig, hvordan procedurerne omkring håndteringen af e-mails skal være – spørgsmål som hvordan tingene skal arkiveres og journaliseres, samt hvor hurtigt og hvor omfattende besvarelser af e-

mails skal være. Som det fremgår, har der været en tilpasningsproces i gang over en længere periode i Søllerød Kommune, hvor e-mail-kommunikationen er blevet en integreret del af arbejdsprocesserne. Processen fortsætter, idet der stadig er diskussioner om anvendelsen af de digitale medier. Informationspolitisk er der sat en proces i gang, og en politiker beskriver processen på følgende måde:

»Der er da flere ting, der ændrer sig. Vores organisation indretter sig da også efter, at teknologien er tilgængelig. Altså, vi har en anden måde at lave budget på, som ikke bare er tal, men er en kommunikation af budget- og serviceinformation. Informationspolitikken indretter sig da også efter de værktøjer og den tilgængelighed, der er.«

Perspektiver på kommunernes tilpasning til internettet

En del af tilpasningsprocessen omhandler andet end de praktiske procedurer omkring, hvordan internettet anvendes. Tilpasningen omhandler også, i hvilken udstrækning og til hvilke formål kommunen ønsker at udnytte internettets muligheder for information og dialog. Der kan være flere formål med kommunernes anvendelse af internettet, og for manges vedkommende har det været en nødvendighed at effektivisere det administrative arbejde. Det kan spare administration i kommunerne, hvis borgerne i højere grad bliver selvhjulpne i forhold til at finde svar på deres spørgsmål via den kommunale hjemmeside samt i forhold til at betjene sig selv i mere simple sager. Et andet formål kan være, at kommunerne via internettet kan levere bedre service og opnå bedre kvalitet i sagsbehandlingen. Den øgede individualisering i samfundet betyder, at borgerne ønsker mere målrettet information og sagsbehandling, der møder netop deres krav. Internettet kan bruges til at imødekomme individuelle krav, idet borgerne selv har mulighed for at vælge mellem selvbetjeningsmuligheder og et væld af informationer. Endnu et formål kunne tænkes at være kommunernes kapløb om at være en moderne kommune på forkant med den teknologiske udvikling, hvilket tiltag som Bedst på Nettet kan være med til at understøtte. Som restauranter kan pryde sig med kokkehuer fra respekterede anmeldere, kan kommunerne pryde sig med »netkroner« uddelt af IT- og Telestyrelsen og måle sig i forhold til landets øvrige kommuner. Endelig viser der sig et spi-

rende ønske om at anvende internettet til at understøtte de demokratiske processer i kommunerne. Tiltag som E-demokratinetværket, ligeledes under IT- og Telestyrelsen, er et udtryk for denne interesse i at anvende internettet til demokratiske formål i offentlige danske myndigheder. Netværket består blandt andet af praktikere fra landets kommuner og amter, der arbejder med demokratiaspektet i relation til anvendelse af internettet, og formålet med netværket er at dele viden og erfaringer.

I det følgende ser vi på, hvilke målsætninger Søllerød Kommune har i forhold til at anvende internettet.

3.1.10 **Målsætninger og gevinster ved anvendelse af internet i Søllerød Kommune**

Effektivisering af forvaltningen

Som i andre kommuner gør man sig også i Søllerød overvejelser omkring mulige effektiviseringsgevinster ved at digitalisere kommunens arbejde. It-chefen giver udtryk for, at digitaliseringen af kommunens dokumenter og sagsbehandling primært er rettet mod en indre effektivisering. Målet er at gøre forvaltningen mere strømlinet og effektiv, hvilket kommer borgerne til gode i den forstand, at de vil få behandlet deres sager hurtigere. Endvidere vil det betyde, at sagsbehandlingen bliver mere kvalificeret grundet den nemme adgang til de relevante og nødvendige informationer på tværs i forvaltningen. En områdechef udtrykker det således:

»Vi bliver mere effektive, og borgerne får et bedre produkt ud af kommunen. Bedre svar, bedre sagsbehandling, mere korrekt behandling, bedre service til de samme skattekrone. Hvis vi er effektive her, så kan vi jo bedre sørge for at finde oplysninger til borgerne, som vi ellers ikke kunne finde. Hvor vi ikke ville have tid og mulighed for det, hvis ikke vi havde vores ting digitalt.«

Digitalisering har således ført til konkrete forandringer i kommunens sagsbehandling, og man oplever at kunne servicere borgerne på en måde, der ikke ville være mulig uden digitaliseringen. En politiker mener, at udviklingen i kommunen kan bidrage til at skabe et image af kommunen som en tidssvarende organisation:

»Men det er da også med til at fjerne det indtryk, borgerne får af, at en kommune er en støvet institution med ti lange og syv brede ... Så det bidrager også til den effektivitet, der skal være med til at skabe det image.«

Det forventes ligeledes, at digitaliseringen kan føre til yderligere effektivisering, når borgerne i fremtiden får adgang til egne sager. Dokumenthåndteringssystemet gør det muligt at give borgerne aktindsigt, hvilket kan betyde, at kommunen kan flytte mere af sagsbehandlingen ud til borgerne. Eksempelvis vil medarbejderne i forvaltningen ikke længere skulle bruge tid på at fremskaffe sagsakter, idet borgeren selv vil kunne finde dem via internettet. Ifølge it-chefen ligger denne udvikling inden for de næste 2-3 år.

Allerede i dag har internettet lettet forvaltningens arbejde i forhold til at skulle besvare borgerhenvendelser vedrørende praktiske forhold i kommunen. Mange borgere går i dag ind på kommunens hjemmeside og finder svar på praktiske spørgsmål, oplysninger om telefonnumre, adresser mv., som de tidligere ringede til kommunen om. På grund af den stigende udlicitering i kommunen vil det endvidere være andre instanser end kommunen, der skal modtage fejlmeldinger, klager o.l. Borgerne har dog ikke altid mulighed for på forhånd at vide, hvem de skal rette deres henvendelse til, men når de klikker ind på kommunens hjemmeside, vil de blive guidet til den rette instans, og de kan ligeledes sende en besked direkte fra hjemmesiden.

Ifølge lederen af informationskontoret er en målsætning med kommunens anvendelse af internettet at flytte al den praktiske kommunikation mellem borgerne og kommunen over til kommunens hjemmeside:

»Alt det, der ikke kræver menneskehænder og menneskehoveder. I den sammenhæng er vi blandt andet begyndt selv at udvikle små enkle selvbetjeningsløsninger, hvor borgeren kan ordne en masse små praktiske ting i forhold til kommunen via nettet. Det sparer telefonkontakten både for borgeren og for os i de sammenhænge, hvor der først og fremmest er tale om praktiske beskeder. Og det supplerer de »store« integrerede selvbetjeningsløsninger, som retter sig mod langt mere specifikke målgrupper.«

I Søllerød har man således et ønske om at effektivisere og opnå nogle gevinster ved at lade borgerne betjene sig selv via kommunens hjemmeside. Borgerne kan fx indberette vandforbrug, anmelde rotter eller en ikke afhentet affaldssæk via sollerod.dk.

Bedre servicering af borgerne

Som det fremgår af ovenstående udsagn, har digitaliseringen også bevirket, at kommunen udvider sin informationsindsats for at øge frekvensen for borgernes besøg på hjemmesiden. Rationalet er, at borgerne skal anvende kommunens hjemmeside relativt hyppigt for også at ville anvende den i forbindelse med løsning af praktiske problemer. Der er altså en forventning om en spilovereffekt mellem bredden i de informationer, der findes på kommunens hjemmeside, og borgernes løsning af praktiske problemer via hjemmesiden og anvendelse af de elektroniske selvbetjeningsløsninger. Lederen af informationskontoret udtrykker det således:

»Vi forsøger at give borgerne mere ved at gå på nettet, end de ville få, hvis de bare tog telefonen. Det er egentlig det, der er tankegangen bag. De skal opleve, at når de går ind på hjemmesiden, så får de ikke bare svar på det de spurgte om, men de skal møde nogle ting på vejen, som får dem til at sige: »Nå, det skal jeg da lige ind og kigge på det her«. Simpelthen ud fra tankegangen om, at vi skal have dem til at bruge det, fordi hvis ikke de bruger det sådan relativt jævnlige, så er det ikke den vej, de går ind, hvis de har det der spørgsmål en gang om året. Hvor vi tror på, at jo mere vi kan tilbyde den vej, jo mere bliver vi i stand til at høste frugten.«

Spektret i kommunens informationer har således udvidet sig kraftigt som led i digitaliseringsprocessen og har i den forstand højnet kommunens serviceniveau. Ifølge chefen for Informationskontoret er det samme tankegang, der ligger bag institutionshjemmesiderne, hvor man ønsker at give service til brugerne på internettet. Samtidig hermed ønsker man at vænne borgerne til, at kommunen eksisterer på internettet, og institutionerne er det niveau i kommunen, der er tættest på borgernes hverdag.

Generelt ønsker man i Søllerød Kommune at være borgernes primære indgang til det offentlige, uanset hvilken offentlig myndighed borgerne har

brug for. Denne formidling og skabelse af gennemsigtighed i de kommunale aktiviteter anses for at være en kommunal opgave og indgår således som en del af den grundlæggende kommunikationsstrategi på internettet. Lederen af informationskontoret siger videre:

»Det er også en del af vores grundlæggende strategi at kunne give svar, selv om det ikke er vores område. Vi har ambitionen om at være det sted, man går ind, og hvor man – om ikke andet – i hvert fald finder ud af, hvem der ved det, hvis det ikke er os, der ved det. Vi gør meget ud af at finde det rigtige sted på de andre hjemmesider og linke direkte hen til svaret i stedet for bare at lave et link til forsiden, for ellers kan borgeren jo bruge en halv time på at finde ud af, hvad det egentlig var, han skulle have ud af at komme videre til den side. På den måde synes jeg, vi kan være med til at løfte den opgave, det er at gøre systemet lidt mere gennemskueligt, for det er ikke logisk den måde, vi har indrettet det offentlige i Danmark.«

Effektivisering af det politiske arbejde

Også i forhold til det politiske arbejde bevirker digitaliseringen en effektivisering. Internettet anvendes blandt andet til at koordinere arbejdet og til clearing i forskellige arbejdssituationer, såsom at modtage respons fra kommunalbestyrelsens andre medlemmer på et indlæg til de lokale medier. Internettet anvendes også i forbindelse med udvalgenes møder, hvor det er muligt at sende e-mail medlemmerne imellem med spørgsmål til dagsordenen eller med forberedende informationer til de forskellige punkter til behandling. Internettet gør det derfor nemmere for nye politikere at træde ind i udvalgsarbejdet, idet de inden møderne kan spørge andre politikere, der har været med i længere tid, om baggrunden for de forskellige emner. Via internettet sker der således en afklaring af nogle tvivlsspørgsmål inden mødet. Det har medført en effektivitet i det politiske arbejde, der gør, at nogle emner ikke blot henlægges til næste møde, men håndteres med det samme. Eventuelle misere, regnefejl eller lignende bliver taget i opløbet, således at beslutningsgrundlaget er i orden, og flere af politikerne har en bedre forståelse af, hvad der ligger bag forskellige beslutninger, idet de har en nemmere tilgang til de relevante informationer. En politiker giver udtryk for, at det har medført et større engagement blandt politikerne:

»Der er da ingen tvivl om, at det her effektiviserer og kvalificerer vores politiske arbejde og beslutningerne, så flere af politikerne er engagerede end tidligere.«

En politiker fremhæver dog, at flere ting kunne afklares over internettet, hvis det blev inddraget mere i kontakten politikerne imellem, end det er tilfældet i dag.

Internettet har også givet politikerne bedre kontakt til deres politiske bagland – især de mindre partier, der relativt sjældent får omtale i den danske presse. De har nu mulighed for at modtage nyhedsbreve og anden relevant information fra partiet og Christiansborg og kan dermed være opdateret på, hvad partiet mener i forskellige spørgsmål. Endnu en mulighed internettet giver, er hurtig kommunikation af nye idéer på diverse politikområder. En politiker fortæller, hvordan internettet kan bruges som idéskabende, og idéerne kan med det samme blive sendt til områdechefen for det specifikke område med kopi til udvalgsformanden til orientering. Politikerne finder det tilfredsstillende at kunne kommunikere idéerne ud, når de opstår, og i nogle tilfælde kan det føre til efterfølgende behandling i det pågældende udvalg.

Understøttelse af demokratiet

Tanken om at anvende internettet til yderligere demokratisering af de lokalpolitiske processer samt af forvaltningsarbejdet er ikke den mest dominerende i Søllerød Kommune, men den er heller ikke fraværende. Flere af områdecheferne udtrykker et ønske om at anvende internettet til at inddrage borgerne yderligere, mens der synes at være en større skepsis blandt kommunalpolitikere. Inddragelse af borgerne kan dog foregå på flere niveauer, hvor åbenhed og muligheden for, at borgerne har mulighed for et bredt informationsgrundlag, synes at være den primære målsætning i Søllerød Kommune i forhold til borgerinddragelse. En områdechef fortæller, hvordan internettet i høj grad er med til at sikre et mere lige forhold mellem forvaltningens og borgernes viden:

»I aften kan jeg give eksemplet på vores åbne borgermøde, hvor vi skal debattere en politik, og hvor vi kan sige, »ønsker I arbejdspapiret, så kan vi

også sende det til jer elektronisk« for eksempel. Det gør det nemmere, fordi folk orker ikke alt det der, »hold da op, så kan vi ikke nå det«, og »så skal vi helt op og hente det«, og »nej, det gider vi altså ikke«, og så bliver det ikke rigtig til noget. Det kan vi også til vores politikere – sende en reminder i forvejen og sige, »det er jo på onsdag, og for god ordens skyld sender vi arbejdspapiret«. Altså, folk kommer ligesom ofte på det samme informationsniveau, hvor vi før oplevede, at det var få der vidste det, og mange sad og ikke vidste noget. Og det, tror jeg, er den digitale formidling.«

Borgerinddragelse kan dog også udmønte sig i etablering af en mere direkte dialog borgere og forvaltning eller borgere og politikere imellem samt som inddragelse i forskellige udviklingsprojekter eller i forhold til problemløsning i kommunen. En områdechef giver i den forbindelse et konkret eksempel på politikernes tilbageholdenhed over for sådanne tiltag:

»Problemet er jo også, hvad er det, politikerne så gerne vil give os lov til. Vi havde jo opstillet en meget forkromet proces med at få oprettet borgergrupper, der tog sig af noget historisk omkring byen og få inddraget alle mulige synsvinkler i byudviklingen. Det syntes de ikke, vi skulle.«

Der synes således at være en modsætning mellem, hvordan forvaltningen kunne tænke sig at eksperimentere med brug af de digitale medier i forhold til borgerinddragelse, og hvad politikerne mener, der kan åbnes op for. Områdechefen mener, at denne tilbageholdenhed kan hænge sammen med, at internettet stadig er et nyt medium i den mere politiske del af kommunens arbejde:

»Det er lige så meget at vænne sig til det medie og til, at åbenhed det skader bestemt ikke. Nu har vi selvfølgelig heller aldrig været så frygtelig bange for det, men jeg tror politikerne mere har tænkt på, at det koster mange ressourcer i forvaltningen, hvis vi skulle køre en stor proces, og de ressourcer går fra noget andet. Men også ved at lave for mange grupper og lave for stor offentlighed, så kunne man komme til at foregøgle borgerne, at de har en frygtelig masse indflydelse på noget, og at hvis bare de kommer med deres gode idéer, så bliver de selvfølgelig lavet. Og der er

trods alt nogle penge, der sætter nogle begrænsninger. Man er måske lidt bange for, at man lover for meget.«

En bekymring forbundet med at inddrage borgerne yderligere er, som det fremgår af udsagnet, at det vil være en omkostningsfuld affære, og at det kan skabe forventninger blandt de deltagende borgere, som kommunen i sidste ende ikke vil kunne indfri. Politikerne er således bange for, at borgerinddragelsen kan medvirke til, at der skabes en negativ stemning mellem borgerne og politikere/forvaltning. Man holder derfor fast i de velkendte politiske procedurer, hvor politikerne udarbejder et forslag, som borgerne har mulighed for at tilkendegive deres mening omkring:

»Der har været overvejelser om, hvorvidt man kunne gøre noget større i nogle af de store kommunale projekter, men der har ikke været gennemført nogen store ting endnu. Det er meget med at lægge planerne frem og sige: »Sådan og sådan forestiller vi os det skal være, og hvad synes I?««

I spørgeskemaundersøgelsen blandt politikerne spurgte vi om politikernes holdninger til forskellige måder at inddrage borgerne på i relation til internettet. Politikerne var dog ret positivt stemt over for de forskellige forslag, idet blot tre, én eller ingen politiker svarede, at de nævnte muligheder var »en dårlig idé« jf. tabel 3.3. I forhold til forslagene om at transmittere kommunalbestyrelsesmøder over internettet samt give borgerne mulighed for at stille spørgsmål via internettet eller telefon under mødet var politikerne dog overvejende skeptiske, idet flere end halvdelen mente, at en sådan løsning »må overvejes nærmere«. Størst tilslutning havde forslaget om at give borgerne mulighed for direkte chat med politikerne ved passende lejligheder og herefter syntes flere, at borgerne hvert år bør høres om prioriteringen af det kommunale budget samt synliggørelse af og debat omkring uenigheder partierne imellem.

Tabel 3.3 Hvordan forholder politikerne sig til forskellige forslag for brug af internettet i demokratisk øjemed? N=11

	En god idé	Må overvejes	En dårlig idé	Ved ikke
Ved passende lejligheder skal borgerne kunne chatte med ledende politikere på nettet	7	3	0	0
Borgerne bør hvert år høres om prioriteringen af det kommunale budget. Al relevant materiale i forbindelse med budgetbehandlingen lægges ud på www.sollerod.dk	4	6	0	0
I tilfælde af uenighed mellem partierne om større politiske spørgsmål bør disse lægges ud til debat i offentligheden, herunder sollerod.dk , inden kommunalbestyrelsen træffer beslutning	4	3	3	0
I forbindelse med web-transmission fra kommunalbestyrelsens møder skal borgerne have mulighed for at stille spørgsmål via nettet og telefon	2	7	1	0
Kommunalbestyrelsens møder skal web-transmitteres, når der behandles større sager	2	6	1	1

Det er allerede i dag muligt at deltage i politiske debatter på Søllerød Kommunes hjemmeside, men debataktiviteten har været beskeden. Vi spurgte i den forbindelse chefen for Informationskontoret om, hvilke forventninger der er til debatten i kommunen:

»Jeg tror ikke, vi har noget selvstændigt mål om at få debatten til at boome. Vi har et mål om, at det skal være let for folk at sige til, hvis der er noget, de er utilfredse med eller har en idé. Jeg ser det ikke som et selvstændigt mål at få 500 mennesker til at ytre sig hver uge, fordi hvis ikke de har et behov for det, så synes jeg ikke, det skal tvinges ned over hovedet på dem. Der synes jeg vores rolle er at stille os til rådighed på de medier, der nu engang er relevante i tiden ... Jeg synes, det er mere et spørgsmål om at holde forskellige muligheder åbne. Jeg skal ikke kunne sige, om politikerne har et ønske om, at det boomer, men det tror jeg egentlig ikke. Jeg tror det mere er et spørgsmål om at være tilgængelig, og at folk oplever, man er tilgængelig.«

Politisk debat mellem borgere og politikere er således ikke det eneste formål, som debatsiden på kommunens hjemmeside har. Debatter omhandlende politiske tiltag eller problematikker anses således som værende en dimension blandt mange andre, som debatterne kan indeholde. Det væsentlige er, at kommunen er tilgængelig for borgerne, hvis og når de skulle have behov for at udtrykke deres utilfredshed, idéer eller forslag.

3.2 **Borgernes forudsætninger**

Ud over retten til at stemme ved de kommunale valg så indeholder demokratibegrebet i dansk kontekst en norm om demokratisk dialog mellem politikere og borgere samt inddragelse af berørte parter forud for politiske beslutninger. For at offentlig dialog og debat mellem politikere og borgere kan udvikle sig, skal nogle andre grundlæggende forudsætninger være til stede. Blandt disse forudsætninger er *tekniske forudsætninger og it-færdigheder*, udviklingen af *politiske kapabiliteter* samt *demokratisk identitet* (Hoff et al. 1999; Torpe & Ulrich 2002). Tekniske forudsætninger og it-færdigheder beskriver adgang til og færdigheder til at anvende internettet, og begrebet politiske kapabiliteter beskriver kompetencer i forhold til at deltage i demokratiet. Demokratisk identitet er et udtryk for borgernes almene interesse i politik og demokrati samt deres demokratiske engagement. Demokratisk engagement forstås bl.a. som deltagelse i valghandlinger samt det at følge med i den politiske udvikling, politiske debatter og aktiv deltagelse heri.

3.2.1 **Tekniske forudsætninger og it-færdigheder**

For at deltage i det lokale demokrati via internettet er det en forudsætning, at borgerne har adgang til internettet og har de fornødne kompetencer til at anvende internettet. Derudover skal borgerne være i besiddelse af demokratiske kompetencer, der muliggør brug af internettet i demokratisk øjemed. I de følgende afsnit vil vi se på, hvilke politiske kapabiliteter borgerne i Søllerød besidder i forhold til at deltage i det kommunale demokrati på internettet.

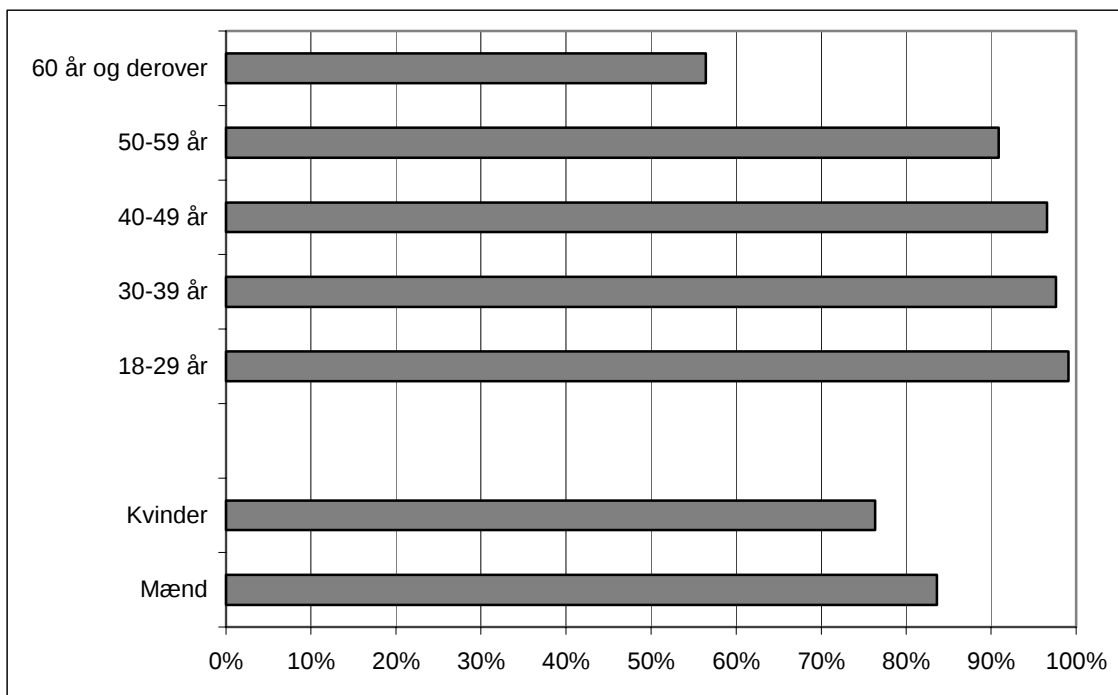
Kvinderne har næsten lige så gode erfaringer med brug af computer som mændene

En af forudsætningerne for, at man kan få adgang til og del i internettets mange muligheder er, at man har gjort sig nogle erfaringer med brug af computer. Vi har derfor spurgt borgerne i Søllerød Kommune, om de har erfaringer med brug af computer på arbejdet eller i fritiden. Det viser sig, at en stor andel af Søllerøds borgere, 80% i alt, mener at have de mest grundlæggende forudsætninger for at bruge internettet.

I MODINET-regi er der blevet foretaget en spørgeskemaundersøgelse i december 2003 på landsplan med fokus på flere af de samme områder som i borgerundersøgelsen i Søllerød. Blandt andet er der blevet fokuseret på borgernes erfaringer med brug af computer og internet, som vi vil drage paralleller til, hvor det kan sætte resultaterne fra Søllerød i perspektiv. Resultaterne fra landsundersøgelsen viser, at 72% af danskerne har gjort sig erfaringer med brug af computer på arbejde eller i fritiden. Som vi ville forvente, er erfaringsniveauet i Søllerød altså højere end landsgennemsnittet.

Sammenligner vi kønnene, har mændene i Søllerød i højere grad end kvinderne prøvet at bruge en computer, idet 84% af mændene har erfaringer med brug af computer mod 76% af kvinderne jf. figur 3.2. Denne forskel på syv procentpoint kan dog ikke siges at være stor, og kvinderne har dermed tilnærmelsesvis lige så gode forudsætninger for at kunne begå sig på internettet som mændene.

Figur 3.2 Borgernes erfaringer med computer på arbejdet eller i fritiden fordelt på alder og køn. Samtlige borgere (N=1458)



Næsten alle under 60 år har erfaringer med at bruge computer

Ser vi på borgernes erfaringer i forhold til forskellige aldersgrupper, tegner der sig et skel mellem generationerne. Som det fremgår af figur 3.2, har så godt som alle i den yngre aldersgruppe prøvet at bruge en computer og op til de 60 år følger de ældre aldersgrupper godt med. I gruppen af de 50-59-årige har hele 91% gjort sig computererfaringer. I gruppen af borgere på 60 år og derover har godt halvdelen prøvet at bruge en computer, hvilket er en væsentlig del færre end i de øvrige aldersgrupper.

Det er således den ældste del af borgerne i kommunen, der har de dårligste forudsætninger for at tage del i demokratiet på internettet, når det gælder erfaringer med brug af computer.

Vi har undersøgt sammenhængen mellem kønnene inden for de enkelte aldersgrupper. Det viser sig, at kvinderne følger med mændene i samtlige aldersgrupper på nær gruppen af borgere på 60 år eller derover. Kun for denne aldersgruppe kunne der konstateres en forskel mellem mændenes og kvindernes computererfaring. Forskellen mellem mænd og kvinder i denne aldersgruppe er større end forskellen, vi konstaterede mellem mænd og

kvinder generelt. 64% af mændene imod blot 48% af kvinderne på 60 år eller derover har erfaringer med brug af computer.

Det er primært blandt de ældre borgere, at en relativ stor andel ikke har prøvet at bruge en computer. Blandt de øvrige grupper har næsten alle erfaringer med at anvende computer. Der er kun nævneværdig forskel på kønnene blandt de ældre borgere, idet der i aldersgruppen 60 år og derover er 16% forskel på mændenes og kvindernes erfaringer. Blandt de yngre borgere er kvinderne næsten lige så erfarne som mændene.

Sammenlignet med landsundersøgelsen er erfaringsniveauet højere i samtlige aldersgrupper i Søllerød. Særlig stor forskel er der på de ældre aldersgrupper, idet blot 72% af de 50-59-årige i landsundersøgelsen har computererfaringer, hvor niveauet i Søllerød var 91%. Også flere af borgerne i Søllerød på 60 år og derover (56%) har erfaringer med brug af computer sammenlignet med borgere fra landsundersøgelsen i samme aldersgruppe (41%). Det vil sige, at selv om den ældre del af borgerne i Søllerød har mindre grad af erfaring med computerbrug end de øvrige aldersgrupper, så er deres erfaringsniveau relativt bedre set i forhold til et landsgennemsnit.

Tre ud af fire borgere i Søllerød har adgang til internettet

77% af borgerne i Søllerød har adgang til internettet, og 61% anvender internettet dagligt. Resultaterne fra landsundersøgelsen viser, at 48% af danskerne i gennemsnit anvender internettet dagligt, og således ligger også niveauet for internetbrug højere i Søllerød end landsgennemsnittet. Der viser sig at være en stærk sammenhæng mellem alder og internetadgang. Mens næsten alle borgere mellem 18 og 50 år har adgang til internettet, gør det samme sig gældende for 89% af borgerne mellem 50 og 60 år og kun hver anden af borgerne på 60 år og derover. I Søllerød har således en stor del af den ældre befolkning ikke de tekniske forudsætninger for at deltage i demokratiet på internettet.

Arbejdspladsen er det sted, hvor internetbrugerne hyppigst logger på internettet, idet 68% bruger internettet dagligt på arbejdet jf. tabel 3.4. Næsthyppest går internetbrugerne på internettet fra hjemmet, hvorfra 60% bruger internettet dagligt. Selv om det ikke er stedet, hvor borgerne hyp-

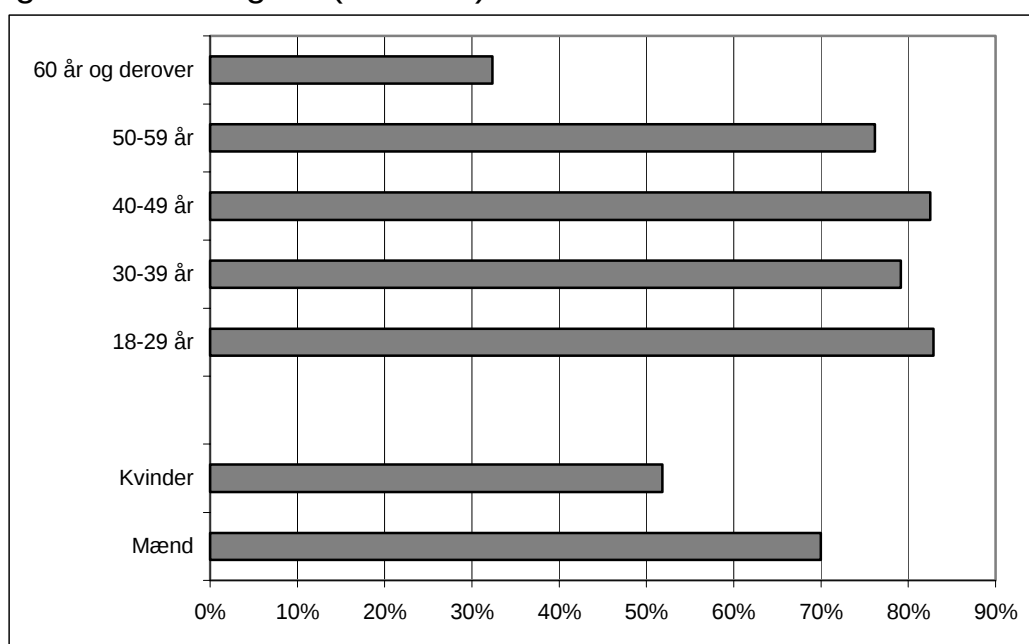
pigst bruger internettet, har flere end hver fjerde borger i Søllerød brugt internettet på biblioteket.

Tabel 3.4 Borgernes brug af internettet forskellige steder. Procent. Samtlige internetbrugere (N=1102)

	Dagligt	Ugentligt	Månedligt	Sjældnere	Aldrig
På arbejdet	68	10	2	3	18
Derhjemme	60	29	5	2	5
På skole eller uddannelsessted	7	6	2	4	81
På biblioteket	1	3	6	18	72

Selv om der er lige så mange kvinder som mænd, der er internetbrugere, så er der forskel på, hvor hyppigt de to køn bruger internettet, idet flere mænd (70%) end kvinder (52%) bruger internettet dagligt jf. figur 3.3. Der er ligeledes forskel mellem de forskellige aldersgruppers hyppighed i internetbrugen, hvor særligt gruppen af borgerne på 60 år og derover skiller sig ud. I denne aldersgruppe bruger knap hver tredje internettet dagligt, mens omkring 80% af borgerne i de øvrige aldergrupper dagligt er på internettet.

Figur 3.3 Borgere, der bruger internettet dagligt fordelt på køn og alder. Samtlige internetbrugere (N=1102)



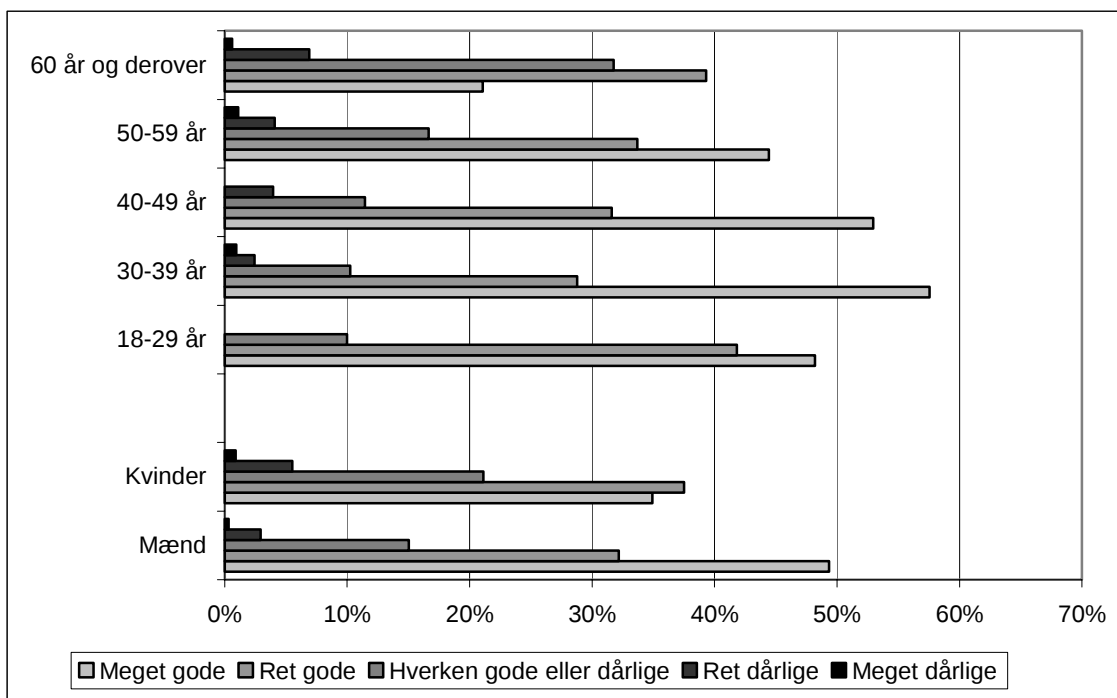
Mændene har større tillid til deres egne it-kompetencer

Overordnet vurderer 43% af borgerne i Søllerød, at de har meget gode færdigheder i forhold til at betjene en computer. Det samme gør sig gældende for 27% af danskerne på landsplan, hvilket betyder, at borgerne i Søllerød har større tillid til deres it-kompetencer end den danske befolkning i gennemsnit.

Hver anden af mændene i Søllerød Kommune mener selv, at de har meget gode færdigheder, når det drejer sig om at betjene en computer jf. figur 3.4. For kvinderne gør det samme sig gældende for godt hver tredje. En tredjedel af mændene mener, at deres it-kompetencer er ret gode, mens knap to ud af fem kvinder vurderer deres færdigheder til at betjene computeren som værende ret gode.

Kun 3% af mændene synes, at de er ret dårlige eller meget dårlige til at anvende en computer, hvor andelen af kvinderne er lidt højere, 6%. En mellemgruppe, der består af 14% af mændene og 21% af kvinderne, vurderer hverken deres evner til at betjene en computer som værende gode eller dårlige.

Figur 3.4 Borgernes vurdering af deres it-kompetencer fordelt på køn og alder. Samtlige internetbrugere (N=1102)



Størstedelen af borgerne i Søllerød Kommune, der har computererfaringer, vurderer deres evner til at betjene computeren som værende gode. For mænd og kvinder tilsammen gør det sig gældende for tre ud af fire. Men der er en gruppe, som udgør en fjerdedel af borgerne, der forholder sig tvivlende til deres evner på dette område.

Flere borgere på 60 år eller derover tvivler på deres it-kompetencer

Det fremgår endvidere af figur 3.4, at gruppen af borgere på 60 år eller derover tvivler mere på deres færdigheder til at betjene computeren end de øvrige aldersgrupper. Omkring hver tredje borger på 60 år eller derover vurderer egne færdigheder som værende hverken gode eller dårlige. Der er også flere i denne aldersgruppe, der vurderer egne færdigheder som værende dårlige sammenlignet med de øvrige grupper, selv om det kun er et mindretal på 8%.

Det er særligt de 30-49-årige, der synes, at de har meget gode it-kompetencer. 58% af de 30-39-årige vurderer deres færdigheder som meget gode, mens det samme gør sig gældende for 53% af de 40-49-årige. Borgerne mellem 18 og 29 år samt dem mellem 50 og 59 år følger efter, idet omkring 45% i disse to aldersgrupper synes, at deres færdigheder er meget gode. Blot en ud af fem i gruppen af borgere på 60 år eller derover vurderer deres færdigheder til at være meget gode.

Ser vi på den samlede andel af de borgere, der vurderer deres færdigheder positivt, hvilket vil sige meget gode eller ret gode, vurderer ni ud af ti af de 18-29-årige, at de har gode færdigheder. Det samme gør sig gældende for 86% af de borgere, der er i trediverne og 84% af dem i fyrrene. Borgerne i aldersgruppen 50-59 år har også gode it-kompetencer ud fra deres egen vurdering, idet 78% vurderer deres færdigheder positivt. Næsten 40% af borgerne på 60 år eller derover har vurderet deres it-kompetencer til at være ret gode, mens lidt mere end 20% vurderer deres it-kompetencer til at være meget gode. Det vil sige, at lige knap 40% i denne aldersgruppe enten synes, at de hverken har gode eller dårlige færdigheder i forhold til at betjene en computer, eller at de har ret dårlige eller meget dårlige kompetencer.

Generelt set har størstedelen af computerbrugerne i Søllerød ud fra deres egen vurdering gode færdigheder i forhold til at betjene en computer. Dermed skulle de også have gode forudsætninger for at kunne bruge de muligheder, internettet tilbyder, herunder de muligheder, kommunen stiller til rådighed for deltagelse i det lokale demokrati. Gruppen af borgere på 60 år eller derover vurderer dog deres forudsætninger lavere end de øvrige aldersgrupper.

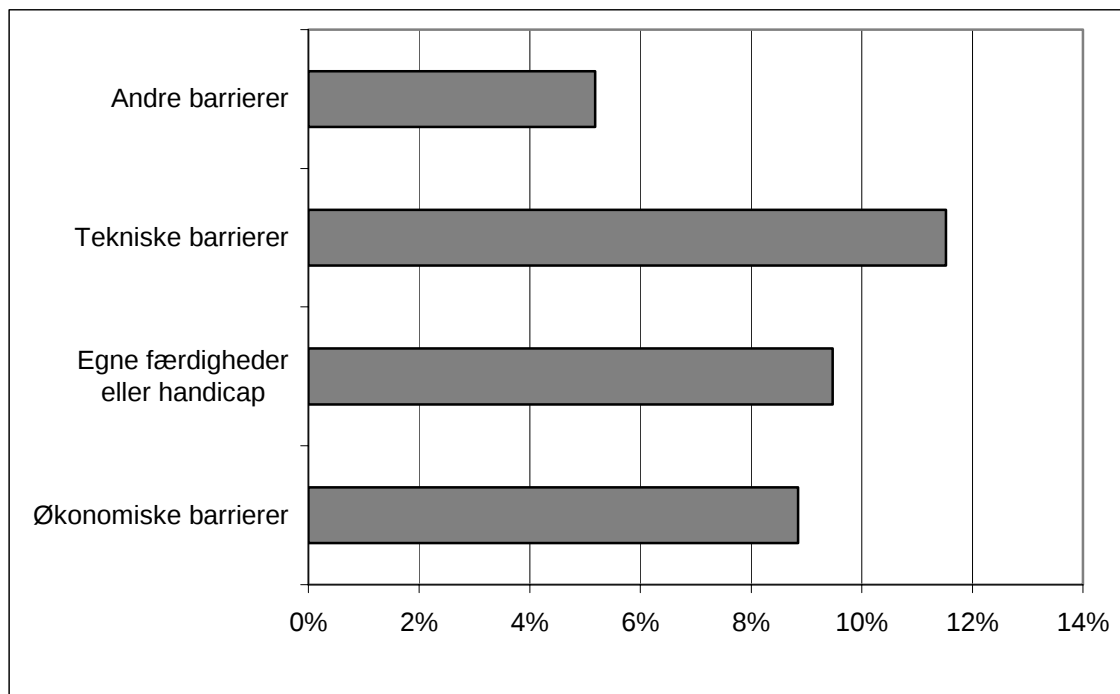
Barrierer ved brug af internettet

Vi har spurgt borgerne, hvorvidt de oplever barrierer i forbindelse med deres brug af internettet i al almindelighed. Vi har i spørgsmålsformuleringen skelnet mellem *økonomiske barrierer*, barrierer forbundet med *egne færdigheder eller handicap* og *tekniske barrierer*. Endelig har vi ladet det stå åbent for borgerne at definere *andre barrierer*. Borgerne er blevet bedt om at beskrive de barrierer, som de oplever, i et åbent tekstfelt. Svarene tegner et billede af, hvilke barrierer der hovedsageligt giver problemer for borgernes brug af internettet.

Overordnet oplever 24% af internetbrugerne i Søllerød Kommune en eller flere af de nævnte barrierer, hvilket må sige at være en betydelig andel. Langt de fleste (17%) oplever blot én barriere, og få oplever to (7%) eller tre (1%) barrierer. Det fremgår af figur 3.5, at omkring 9% af internetbrugerne oplever økonomiske barrierer. De økonomiske barrierer, der oftest nævnes, er priserne på bredbåndsløsninger og på internetabonnementer, hvor der betales minutpriser. 9% af internetbrugerne oplever egne færdigheder eller handicap som en barriere for deres brug af internettet. Det er særligt kvinder og borgere på 60 år og derover, der oplever denne barriere, hvilket er i overensstemmelse med resultaterne vedrørende borgernes it-færdigheder. Det er oftest færdigheder som manglende viden og erfaring med brug af internettet, der nævnes, men der er også borgere, der nævner handicap som ordblindhed, dårligt syn og gigt som en barriere. Omkring 12% af borgerne svarer, at de oplever tekniske barrierer, når de bruger internettet. De typiske barrierer af teknisk karakter er langsomme internetforbindelser, ældre it-udstyr, tekniske nedbrud og software-problemer. Flere nævner fx, at offentlige hjemmesider ikke altid understøtter gratis internet-browsere. Endelig nævner 5% andre barrierer,

der hovedsageligt består i sikkerhedsbekymringer samt manglende tid i dagligdagen.

Figur 3.5 Borgere, der oplever barrierer. Samtlige internetbrugere (N=1102)



3.2.2 Politiske kapabiliteter

Vi har spurgt borgerne om forskellige kompetencer, der kan have betydning for borgernes deltagelse i det kommunale demokrati såsom, hvorvidt det forekommer dem let eller svært at følge med i kommunalpolitik, udtrykke sig skriftligt eller tage ordet på et offentligt møde. Det fremgår af tabel 3.5, at størstedelen af borgerne i Søllerød vurderer deres skriftlige færdigheder positivt. Halvdelen af borgerne finder det meget let at formulere en klageskrivelse til kommunen, og 40% ville have meget let ved at skrive et læserbrev. 26% ville have meget let ved at tage ordet på et offentligt møde, mens blot 11% finder det meget let at følge med i, hvad der sker i kommunalpolitikken i Søllerød. En stor del (44%) synes dog, at de har ret let ved at følge med i kommunalpolitikken.

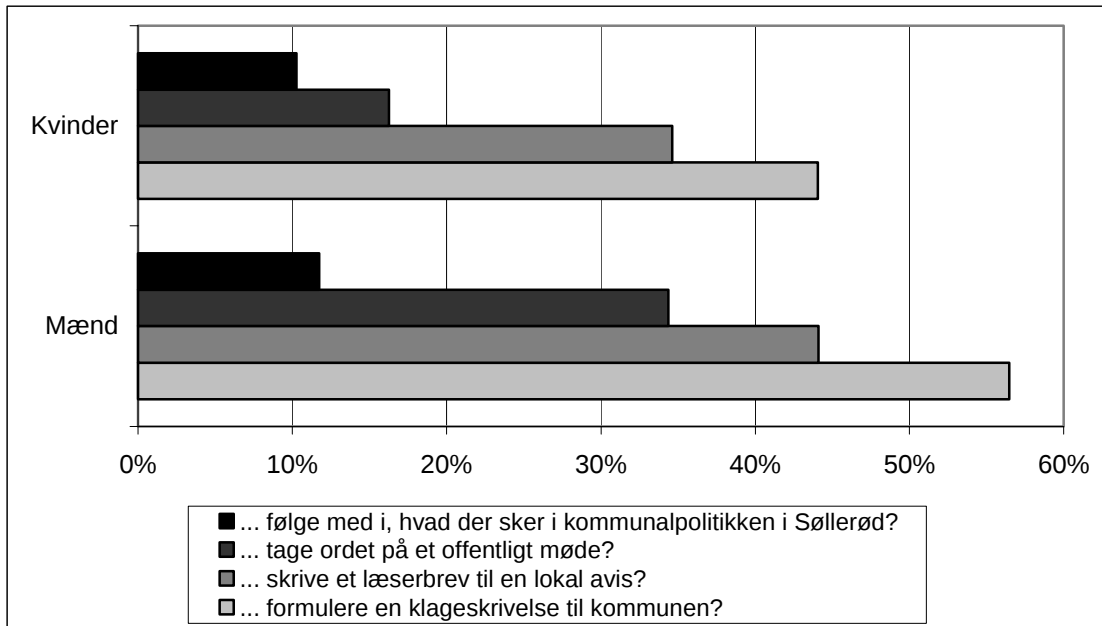
Tabel 3.5 Hvor let eller svært borgerne synes det er at... Procent. Samtlige internetbrugere (N=1102)

	Meget let	Ret let	Hverken let eller svært	Ret svært	Meget svært
... formulere en skrivelse til kommunen, hvis de ønskede at klage over kommunens behandling i en bestemt sag	51	34	11	4	1
... skrive et læserbrev til en lokal avis	40	34	19	6	1
... tage ordet på et offentligt møde	26	31	22	14	7
... følge med i, hvad der sker i kommunalpolitikken i Søllerød	11	44	35	9	1

Spørgsmålet er, hvorvidt svarfordelingen, i forhold til om borgerne har let eller svært ved at følge med i kommunalpolitikken, afspejler borgernes færdigheder i forhold til at kunne følge med i kommunalpolitik, eller om svarene er påvirket af borgernes interesse i kommunalpolitik. Som det tidligere fremgik, er kommunalpolitikken ikke borgernes største politiske interesseområde, hvorfor det kan tænkes, at de ikke i så høj grad forsøger at følge med i kommunalpolitiske emner. Vi har testet for denne sammenhæng, og det viser en stærk sammenhæng mellem borgernes interesse i kommunalpolitik og deres vurdering af, hvor nemt de har ved at følge med i, hvad der sker i kommunalpolitikken i Søllerød. En anden forklaring kunne også være, at borgerne ikke finder de tilgængelige informationskanaler tilstrækkelige til at kunne følge med i den kommunale politik, hvilket vi dog ikke har mulighed for at undersøge.

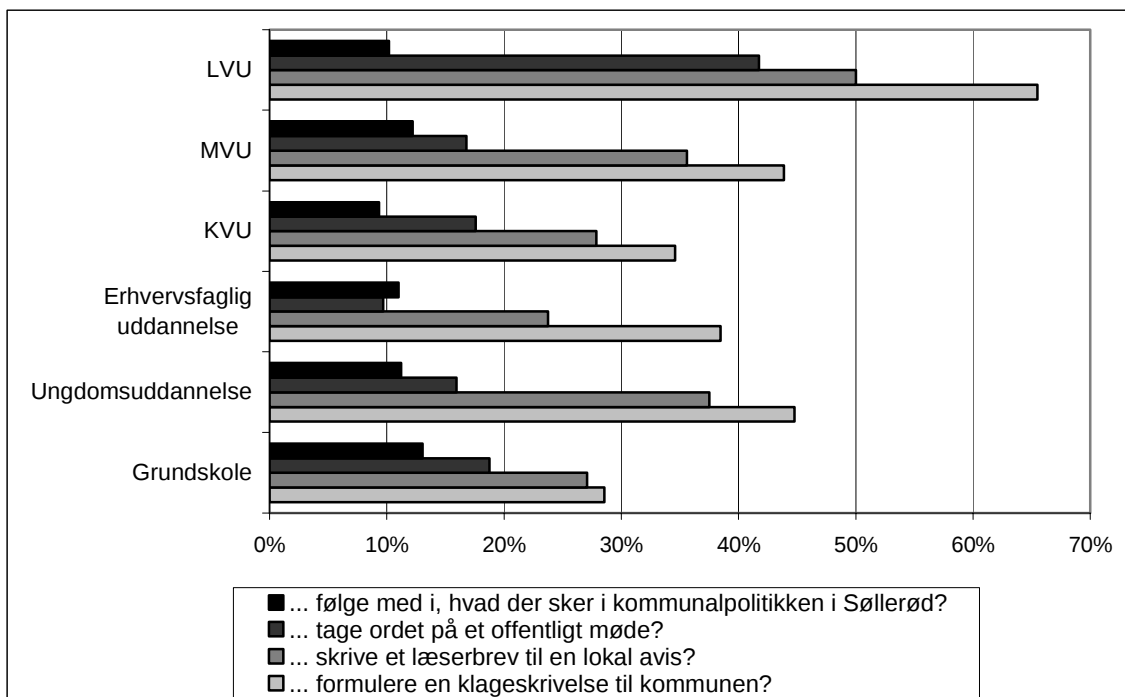
Der er forskel på mænds og kvinders vurdering af deres færdigheder i forhold til at skrive et brev til kommunen eller et læserbrev til en lokalavis samt i forhold til at blande sig i debatten på et offentligt møde eller følge med i kommunalpolitikken. På alle områder mener flere mænd end kvinder, at det vil være meget let for dem jf. figur 3.6.

Figur 3.6 Andel borgere fordelt efter køn, der finder det meget let at... Samtlige internetbrugere (N=1102)



Som det fremgår af figur 3.7, spiller borgernes uddannelsesgrad ligeledes en rolle i vurderingen af deres færdigheder i forhold til at formulere sig skriftligt, tage ordet på offentlige møder samt i forhold til at følge med i kommunalpolitikken. Borgere med højere uddannelsesgrad giver i højere grad udtryk for, at de har meget let ved de forskellige aktiviteter end dem med lavere uddannelsesgrad. Kun gruppen af borgere med ungdomsuddannelse skiller sig ud i vurderingen af deres færdigheder i forhold til at følge med i og deltage aktivt i det lokale demokrati. Det kunne til dels tænkes at hænge sammen med, at en stor del af denne gruppe udgøres af unge mellem 18 og 30 år (35%), der kan være i gang med at tage en videregående uddannelse. Gruppen af borgere på 60 år og derover udgør ligeledes en relativt stor del (20%) af borgerne med ungdomsuddannelse som højest afsluttede uddannelse. Denne borgergruppe vurderer deres færdigheder relativt højt, hvilket kunne hænge sammen med, at de har gjort sig flere erfaringer gennem tiden med de forskellige aktiviteter. I forhold til at kunne følge med i kommunalpolitikken fremgår det endvidere, at uddannelsesgraden spiller knap så stor en rolle.

Figur Andel borgere fordelt efter uddannelse, der finder det meget let at...
3.7 Samtlige internetbrugere (N=1102)



3.2.3 Borgernes brug af internettets muligheder for dialog

Vi har spurgt internetbrugerne i Søllerød om deres brug af internettet til forskellige dagligdags aktiviteter, herunder brugen af internettet i dialog med familie, venner, kolleger eller andre borgere. Det generelle forbrug af internettet giver et indtryk af, i hvor høj grad det er blevet en integreret del af borgernes hverdag. Dette aspekt kunne have betydning for brugen af internettet i politisk og demokratisk sammenhæng i den forstand, at jo mere »dagligdags« internettet er for borgerene, des mere tilbøjelige vil de være til at orientere sig om og deltage i det kommunale demokrati via internettet.

I spørgeskemaet har vi spurgt borgerne om forskellige aspekter af deres internetbrug: Den generelle brug af internettet i dagligdagen, brug af internettet i politisk sammenhæng generelt samt brug af internettet til orientering og deltagelse i det kommunale demokrati. Det følgende afsnit beskriver borgernes generelle internetbrug, mens deres kommunalpolitiske brug bliver belyst i kapitlet *Demokratisk brug af internettet i Søllerød Kommune*.

Internettet bruges hyppigst til at sende eller modtage e-mail

Tre ud af fire borgere bruger internettet dagligt til at sende eller modtage e-mail, og 16% e-mailer ugentligt jf. tabel 3.6. Den aktivitet, som internettet næsthøypigst bliver brugt til, er informationssøgning, idet hver anden dagligt søger information om forskellige emner. Det er også relativt udbredt at bruge internettet til at »gå i banken«. Flere end hver anden benytter sig af denne mulighed ugentligt eller oftere. Det er mindre udbredt at bruge internettet til underholdning, shopping og chat/debat. Det er dog mere udbredt at bruge internettet til chat end til at deltage i debatter, idet 6% chatter ugentlig eller oftere, og 3% deltager i debatter med samme frekvens.

Tabel 3.6 Borgernes brug af internettet til forskellige aktiviteter. Procent. Samtlige internetbrugere (N=1102)

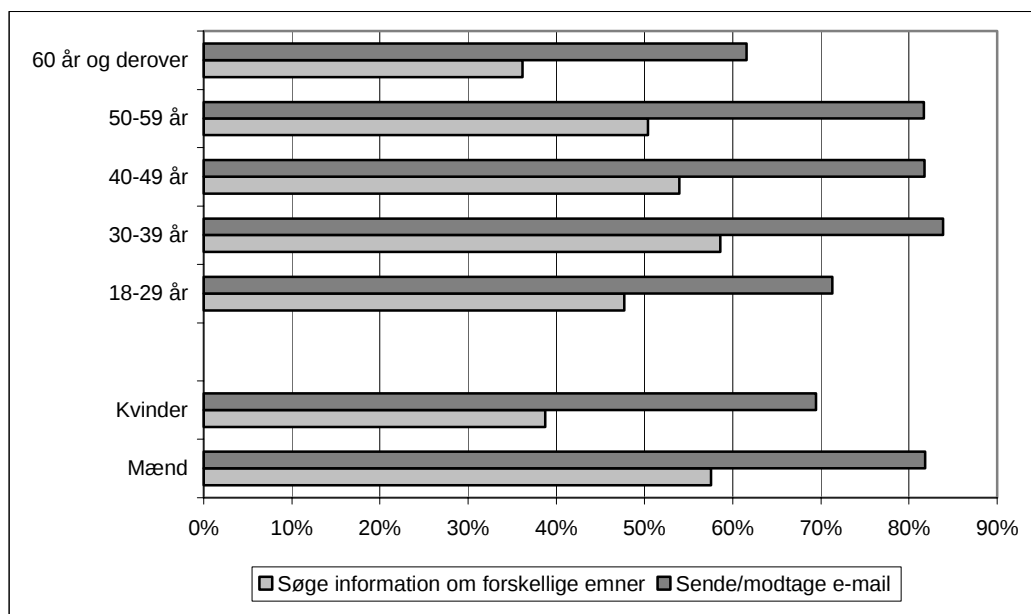
	Dagligt	Ugentligt	Månedligt	Sjældnere	Aldrig
Hvor ofte borgerne anvender internettet til at...					
Sende/modtage e-mail	76	16	2	3	2
Søge information om forskellige emner	49	37	10	4	1
»Gå i banken« (netbank)	15	42	11	4	28
Blive underholdt (fx lytte til netradio eller se film)	3	6	5	11	75
Chatte	3	3	1	8	85
Handle (tøj, musik, billetter osv.)	1	6	26	36	32
Spille spil med andre	1	3	2	6	88
Deltage i debatter/diskussionslister	1	2	2	10	85
<i>Borgerne sender e-mail til...</i>					
Kolleger	51	15	5	8	20
Venner, familie eller bekendte	28	46	14	7	4
Offentlige institutioner	1	3	11	31	53
Offentlig administration	1	1	6	37	55
Politikere eller politiske partier	0	1	2	10	87

Borgerne sender hyppigst e-mail til kolleger

Hver anden borger i Søllerød sender dagligt e-mail til kolleger, mens godt hver fjerde dagligt sender e-mail til familie, venner eller bekendte jf. tabel 3.6. Mere sjældent sender borgerne e-mail til offentlige institutioner, administration, politikere eller politiske partier, hvilket i høj grad kan forklares med, at behovet herfor er mindre end behovet for at være i kontakt med venner familie og kolleger. Omkring 45% af borgerne giver dog udtryk for, at de har været i kontakt med henholdsvis offentlige institutioner og offentlig administration via e-mail, og 13% har sendt en e-mail til en politiker eller politiske partier.

Mænd søger hyppigere information, sender e-mail og deltager i debatter via internettet (herunder brugere af chatmuligheder) end kvinder jf. figur 3.8 og 3.9. De yngre borgere bruger hyppigere internettet til at søge information og til at sende eller modtage e-mail. Særligt er aldersgrupperne mellem 30 og 60 år aktive på internettet i den henseende, hvilket kan tænkes at hænge sammen med, at særligt denne gruppe er aktive på arbejdsmarkedet, hvor informationssøgning og e-mail er blevet meget udbredte arbejdsredskaber.

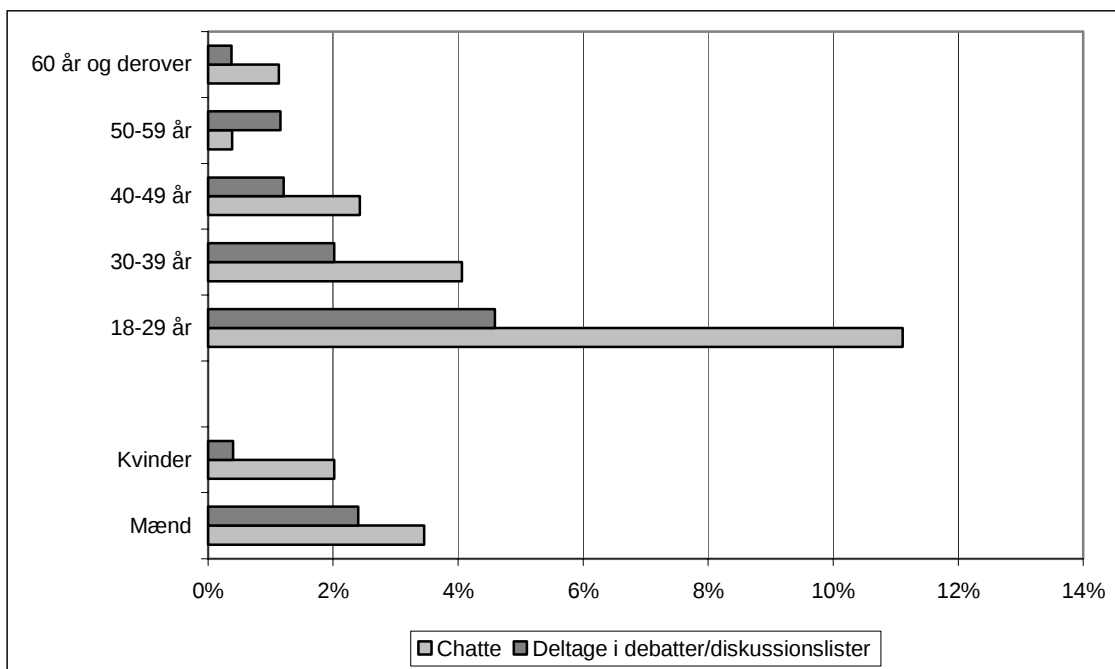
Figur 3.8 Borgere der dagligt bruger internettet til informationssøgning, og e-mail fordelt på køn og alder. Samtlige internetbrugere (N=1102)



Særligt de 18-29-årige bruger internettet til at chatte og debattere

Som det fremgår af figur 3.9, er det særligt den yngre del af den voksne befolkning, der er aktive i chats og debatter på internettet, idet: 11% af de 18-29-årige chatter dagligt, 5% debatterer dagligt og 16% debatterer månedligt eller oftere. For alle aldersgrupper på nær de 50-59-årige er chat den dialogform, som borgerne hyppigst benytter sig af. Hver femte 18-29-årige chatter månedligt eller oftere, mens det samme gør sig gældende for hver tiende af de 30-39-årige samt 7% eller færre af de øvrige aldersgrupper.

Figur 3.9 Borgere, der dagligt bruger internettet til chat og debat fordelt på køn og alder. Samtlige internetbrugere (N=1102)



3.2.4 Demokratisk identitet

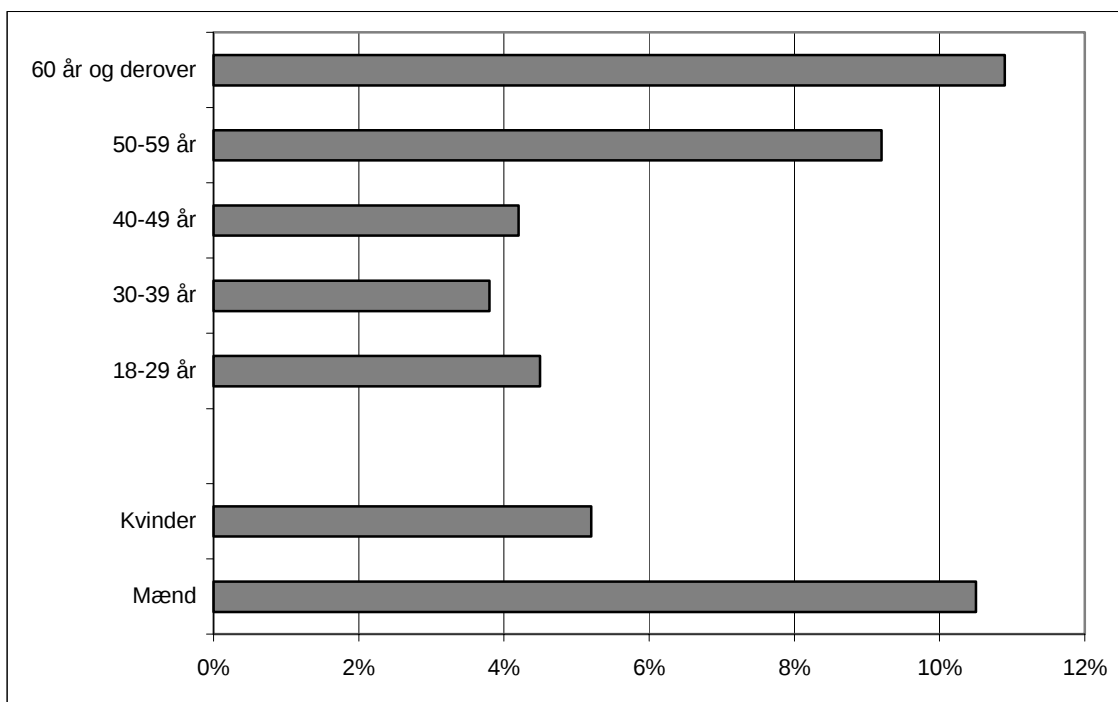
Vi har stillet borgerne en række spørgsmål vedrørende deres demokratiske identitet. Et af disse er spørgsmålet, om de er medlem af et politisk parti. Medlemskab af et politisk parti har traditionelt været et udgangspunkt for at holde sig politisk orienteret, engagere sig i politisk debat samt for at opnå politisk indflydelse. Medlemstallene i de politiske partiorganisationer har dog været faldende og ligger i dag på et historisk lavt niveau, der har

givet anledning til diskussioner om »demokratiets krise«. Siden midten af 1940'erne er der sket et fald i antallet af partimedlemmer fra 27% af vælgerkorpset til 5-6% i år 2000 (Arenbach Nielsen 2002).

Vores spørgeskemaundersøgelse blandt borgerne i Søllerød Kommune viser, at 8% er medlem af et politisk parti. Dette niveau er højere end de 5-6%, men svarer til niveauet for partimedlemskab i MODINET's landsundersøgelse, der også viser, at 8% af de borgere, der indgik i undersøgelsen, er medlem af et politisk parti. Undersøgelser af partimedlemskab viser, at der er en tendens til, at flere borgere erklærer sig medlemmer af politiske partier end den andel, der oplyses af partiorganisationerne (Houlberg 2003). Det kan forklare overrepræsentationen i både Søllerød- og landsundersøgelsen.

Partiorganisationerne synes at have en større tiltrækningskraft på mænd end på kvinder, idet 11% af mændene i Søllerød er medlem af et politisk parti, mens det samme gør sig gældende for 5% af kvinderne, jf. figur 10. Endvidere er der skel mellem generationer og partimedlemskab, hvor den ældre del af borgerne i Søllerød i højere grad er medlem af et politisk parti end de yngre.

Figur 3.10 Andel borgere i Søllerød, der er medlem af et politisk parti. Samtlige borgere (N=1458).



Den ældre del af borgerne er mest interesseret i kommunalpolitik

Et andet emne i borgernes demokratiske identitet er deres interesse i forskellige politikområder, hvor vi har spurgt om interessen for international, landsdækkende og lokal politik. Undersøgelsen viser, at borgerne i Søllerød er mere interessede i politik på EU- og landsplan end i kommunalpolitik, idet hver anden borger er meget interesseret i landspolitik og hver tredje i EU-politik, mens færre end hver sjette er meget interesseret i kommunalpolitik jf. tabel 3.7.

En politiker i Søllerøds kommunalbestyrelse underbygger billedet af, at borgernes interesse i kommunalpolitik er relativt lav, og at interessen er betinget af tilfredsheden med kommunalbestyrelsens samt forvaltningens drift af kommunen:

»Interessen for kommunalpolitik blandt borgerne i kommunen er mere eller mindre begrænset. Så længe det går godt, og politikerne ikke træder nogen over tærne, og der er nogenlunde skoler, veje, pasningsmuligheder osv., så er der ikke megen interesse, og sådan er hverdagen generelt.«

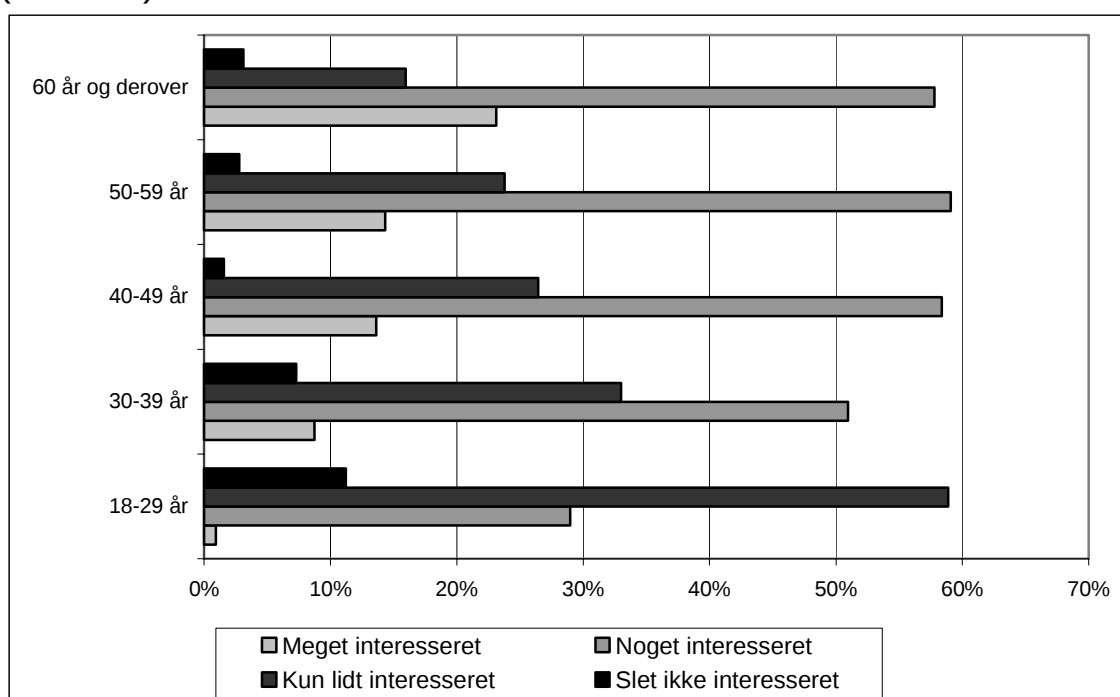
Hver anden borger svarer dog, at de er noget interesseret i kommunalpolitik, og hver fjerde er kun lidt interesseret. Blot 4% er slet ikke interesseret i kommunalpolitik. Borgernes politiske interesse hænger sammen med deres uddannelsesgrad, således at borgere med højere uddannelsesgrad har større interesse i EU- og landspolitik end de øvrige borgere.

Tabel 3.7 Borgernes interesse i forskellige politikområder. Procent. Samtlige borgere (N=1458)

	Meget interesseret	Noget interesseret	Kun lidt interesseret	Slet ikke interesseret
Politik på landsplan	52	41	6	2
Politik på EU-plan	32	50	15	3
Menneskerettigheder i andre lande	24	50	22	4
Kommunalpolitik	16	55	25	4
Amtspolitik	6	34	47	12

Mens der ingen forskel er mellem mænds og kvinders interesse i kommunalpolitik, er der en relativt stor forskel mellem aldersgrupper. Blot 1% af de 18-29-årige er meget interesserede i kommunalpolitik, mens det samme gælder for 23% af borgerne på 60 år og derover jf. figur 3.11. 59% af den yngste befolkningsgruppe giver udtryk for kun at være lidt interesserede i kommunalpolitik, og 11% er slet ikke interesserede. Til sammenligning er 16% af borgerne på 60 år og derover kun lidt interesserede, og 3% er slet ikke interesserede i kommunalpolitik.

Figur 3.11 Borgernes interesse i kommunalpolitik efter alder. Samtlige borgere (N=1458).



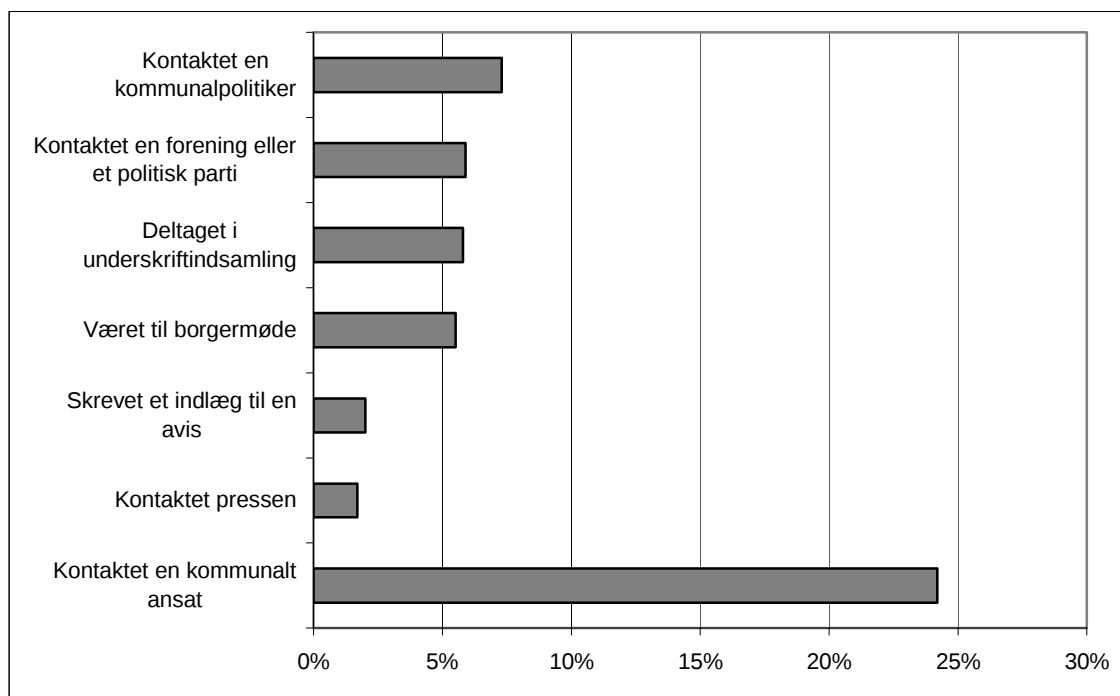
Hver tyvende borger i Søllerød har et lokalt, offentligt tillidserhverv

En måde at deltage aktivt i det kommunale demokrati på er gennem lokale, offentlige tillidserhverv, som eksempelvis medlemskab af en skolebestyrelse, ældrerådet, institutionsbestyrelse o.l. I Søllerød har hver tyvende borger sådanne tillidserhverv, og der er tilnærmelsesvist ingen forskel mellem køn og aldersgrupper. Den borgergruppe, der skiller sig ud ved i højere grad at have tillidserhverv, er gruppen af 30-39-årige, hvor næsten

hver tiende har en tillidspost. Det kan hænge sammen med, at borgerne i denne aldersgruppe ofte er engageret i børnenes daginstitutioner og skoler.

Borgerne har mulighed for at deltage i de lokale politiske processer på mange forskellige måder og give udtryk for deres synspunkter. Vi har i denne sammenhæng spurgt borgerne, om de inden for de seneste tolv måneder havde benyttet sig af en række traditionelle kanaler for politisk indflydelse. Svarene fremgår af figur 3.12 og viser, at godt hver tyvende borger inden for det seneste år havde været til et borgermøde, deltaget i underskriftindsamling, kontaktet et forening eller et politisk parti eller kontaktet en kommunalpolitiker om forhold i lokalområdet eller kommunen. Færre (2%) havde kontaktet pressen eller skrevet et indlæg til en avis om kommunale anliggender, mens omkring en fjerdedel havde været i kontakt med en kommunalt ansat. Det synes at være forholds- mæssigt mange, der har været i kontakt med ansatte i kommunen sam- menlignet med de andre aktiviteter. Selv om vi har spurgt direkte til kontakter vedrørende lokalforhold, kan der være en risiko for, at borgerne også har svaret bekræftende i tilfælde, hvor kontakten mere har haft en individuel end en politisk karakter.

Figur 3.12 Deltagelse i lokale politiske processer. Borgere, der har... Samtlige borgere (N=1458)



Når vi ser på, hvem der havde kontaktet en forening eller et politisk parti samt en kommunalpolitiker, finder vi en forskel mellem kønnene og de forskellige aldersgrupper. Der er en lille forskel (2-3%) mellem kønnene, idet mændene i højere grad end kvinderne har benyttet sig af disse kanaler. Denne forskel kan hænge sammen med, at mændene i højere grad er medlemmer af en politisk partiorganisation. Desuden spiller alderen en rolle i den forstand, at andelen af borgere, der har taget kontakt, stiger med alderen.

Borgerne har forskellige opfattelser af, hvad der er væsentligt i det lokale demokrati. Disse opfattelser afspejler forskellige syn på, hvad demokrati betyder for borgerne samt forskellige ønsker for deltagelse i demokratiet. Vi har spurgt borgerne i Søllerød, hvorvidt de finder forskellige former for deltagelse vigtige for lokaldemokratiet. Den aktivitet, som borgere finder mest vigtig, er borgernes deltagelse ved de kommunale valghandlinger, idet tre ud af fire mener, at det er meget vigtigt at stemme ved de kommunale valg jf. tabel 3.8. Dernæst mener borgerne, at det er vigtigt i et lokalt demokrati, at borgerne holder sig informeret om, hvad der sker i kommunen. Borgerne vurderer i mindre grad, at aktiv deltagelse i løsning af problemer i kommunen samt i den offentlige debat er vigtigt i det lokale demokrati. Omkring hver tiende borger i Søllerød finder disse aktiviteter meget vigtige, men seks ud af ti finder dem ret vigtige.

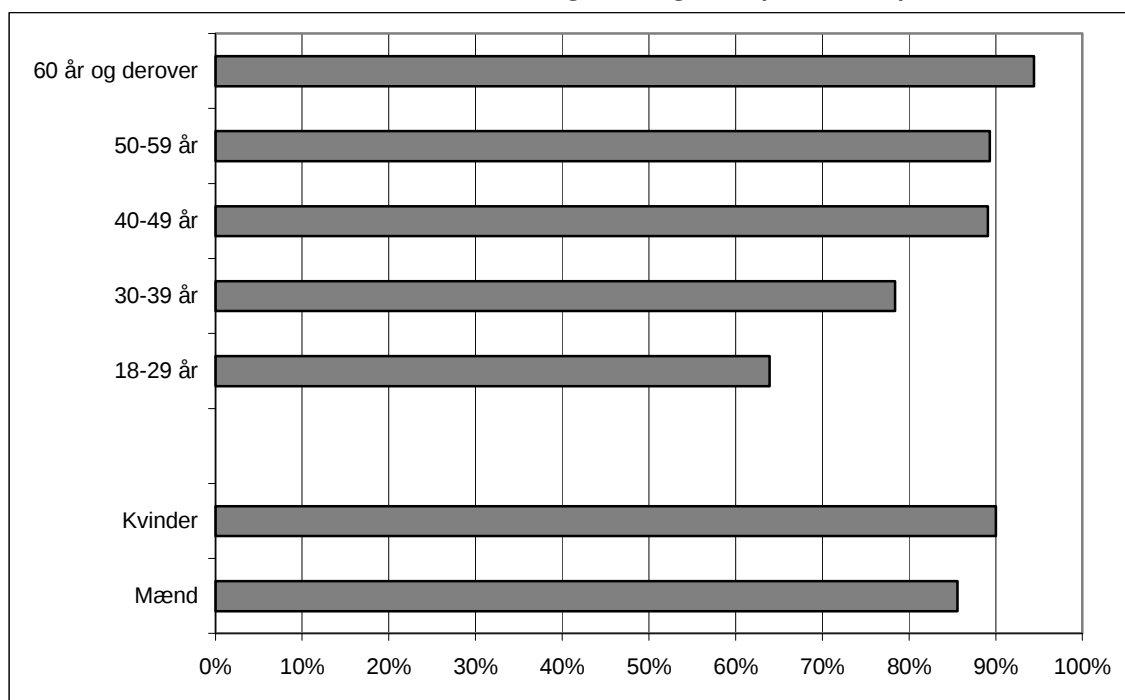
Tabel 3.8 Vurdering af vigtigheden af... Procent. Samtlige borgere (N=1458)

	Meget vigtigt	Ret vigtigt	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	Ikke særlig vigtigt	Slet ikke vigtigt
... at borgerne stemmer ved de kommunale valg?	76	22	2	0	0
... at borgerne holder sig informeret om, hvad der sker i kommunen?	25	63	10	2	0
... at borgerne deltager aktivt i løsningen af problemer i kommunen?	11	57	25	5	1
... at borgerne er aktive i den offentlige debat om kommunale og lokale anliggender?	10	59	25	5	1

Borgernes opfattelser synes således at afspejle et repræsentativt demokratisyn, hvor stemmeafgivelse på et velinformeret grundlag anses som værende vigtigere demokratiske aktiviteter end dialog og borgerinddragelse. Den ældre del af borgerne i Søllerød finder det i højere grad end den yngre del vigtigt, at borgerne holder sig informeret og deltager i debat om kommunale anliggender. Endvidere er der en lille forskel i forhold til mænds og kvinders vurdering af vigtigheden af disse former for deltagelse, hvor kvinder i højere grad end mænd finder dem vigtige.

Som det fremgår af figur 3.13, finder 64% af borgerne mellem 18 og 30 år det vigtigt, at borgerne holder sig informeret om, hvad der sker i kommunen, mens det samme gør sig gældende for 94% af borgerne på 60 år og derover. Forskellen mellem kønnes vurdering af vigtigheden af, at borgerne holder sig informeret om kommunale anliggender, er knap så stor, idet 90% af kvinderne 86% af mændene finder det vigtigt.

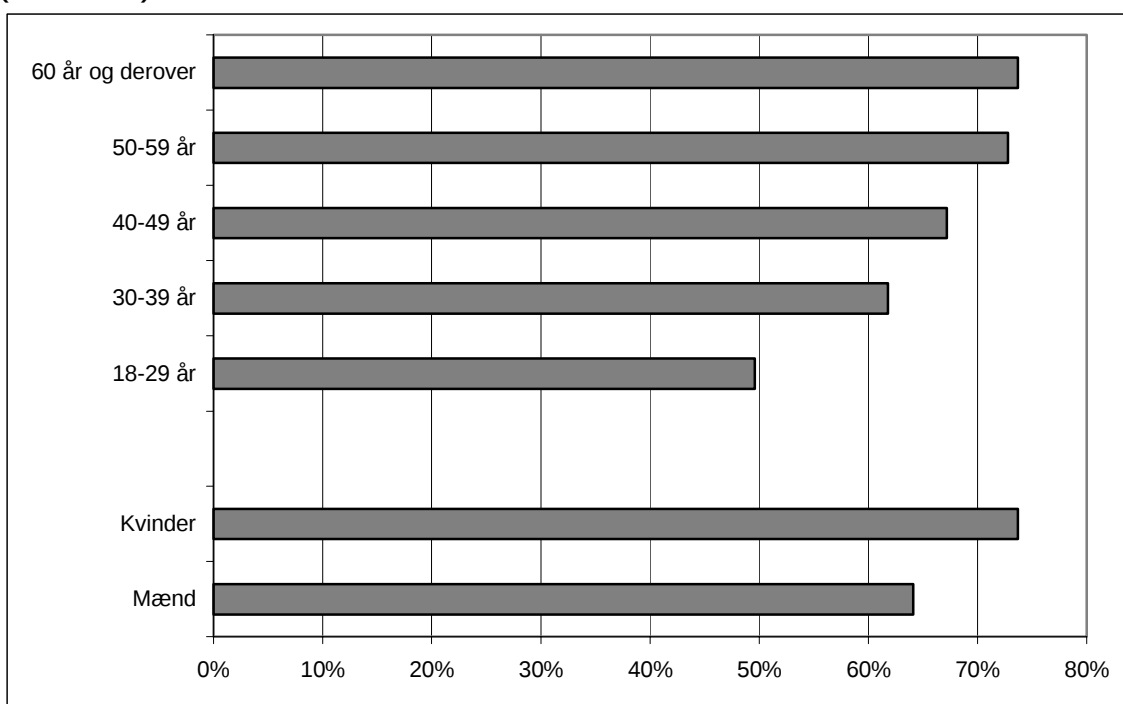
Figur 3.13 Borgere, der finder det vigtigt, at borgerne holder sig orienteret om, hvad der sker i kommunen. Samtlige borgere (N=1458)



Hver anden af de 18-29-årige mener, det er vigtigt, at borgerne deltager i den offentlige debat, mens det samme gælder for tre ud af fire borgere på 60 år og derover jf. figur 3.14. Også i forhold til dette spørgsmål er forskel-

len mellem kønnene mindre, da henholdsvis 74% af kvinderne og 64% af mændene finder borgernes deltagelse i den lokale offentlige debat vigtig.

Figur 3.14 Borgere, der finder det vigtigt, at borgerne er aktive i den offentlige debat om kommunale og lokale anliggender. Samtlige borgere (N=1458)



3.3 Sammenfatning

Søllerød Kommune har gennem de senere år fået opbygget et netværk, hvor også de decentrale institutioner er koblet på. Kommunen har endvidere gjort det til et projekt at tilbyde institutionerne hjælp til at komme på internettet med en hjemmeside. Digitaliseringen har medført en hurtigere og mere smidig kommunikation i kommunen, og det har medført en oplevelse af tættere kontakt forvaltningerne imellem samt mellem institutioner og forvaltning. Selv om forhøjelse af serviceniveau og effektiviseringsgevinst fylder meget i kommunens overvejelser omkring digitalisering, er der åbenhed for at anvende internettet som et demokratisk kommunikationsredskab. Det skal forstås på den måde, at kommunen giver borgerne mulighed for at følge med i den politiske udvikling i kommunen via informationer om kommunalbestyrelsens arbejde og det politiske liv på hjemmesi-

den eller via nyhedsabonnementer. Endvidere har kommunen etableret en platform på hjemmesiden for debatter borgere imellem eller mellem borgere og politikere, hvor borgerne selv har mulighed for at definere indholdet. Kommunen har dog ikke nogen målsætning om, at debatten udelukkende skal omhandle politiske/demokratisk relevante emner, endsige at der skal foregå meget debat. Ønsket er nærmere at være tilgængelig for borgerne, hvis de har behov for dialog.

Borgerne i Søllerød har generelt bedre forudsætninger for at orientere sig og deltage i demokratiet på internettet, hvis vi sammenligner med borgernes forudsætninger på landsplan. Borgernes tekniske forudsætninger for at deltage i netdemokratiet er gode, idet tre ud af fire borgere har adgang til internettet. Derudover har borgerne gode erfaringer med brug af internettet, idet 61% anvender internettet dagligt, og 43% af borgerne vurderer deres it-kompetencer som værende meget gode. Der eksisterer dog sociale skel i borgernes forudsætninger, hvor den ældre del af befolkningen har de dårligste forudsætninger. En stor del af denne borgergruppe har ikke internetadgang, og dem, der har, anvender det langt fra lige så hyppigt som de øvrige aldersgrupper. Også i forhold til deres vurdering af egne it-færdigheder har den ældre del af borgerne i kommunen de dårligste forudsætninger. Endvidere er der forskel på mænds og kvinders kompetencevurdering, hvor mænd i højere grad end kvinder vurderer deres kompetencer positivt. Til trods for borgernes gode internetadgang samt relativt gode vurdering af egne kompetencer oplever hver fjerde internetbruger en eller flere barrierer ved brug af internettet. Oplevelsen af at støde på barrierer ved brug af internettet kunne tænkes at virke hæmmende for denne borgergruppes brug af internettet. Man kunne fx forestille sig, at det ville få den betydning, at disse borgere prioriterer deres internetbrug, hvor brug af internettet til demokratiske formål måske vil blive nedprioriteret i forhold til kommunikation med familie og venner. Der synes at være et højt niveau af politiske kapabiliteter blandt borgerne i Søllerød målt ud fra, hvor let eller svært borgerne mente, de ville have ved at deltage i demokratiet på forskellige måder. I den forbindelse kunne vi ligeledes konstatere et socialt skel mellem køn, hvor kvinder umiddelbart står svagere end mænd, samt mellem uddannelsesniveau, hvor borgere med lavere uddannelsesgrad har dårligere forudsætninger. Borgernes demokratiske identitet, særligt med fokus

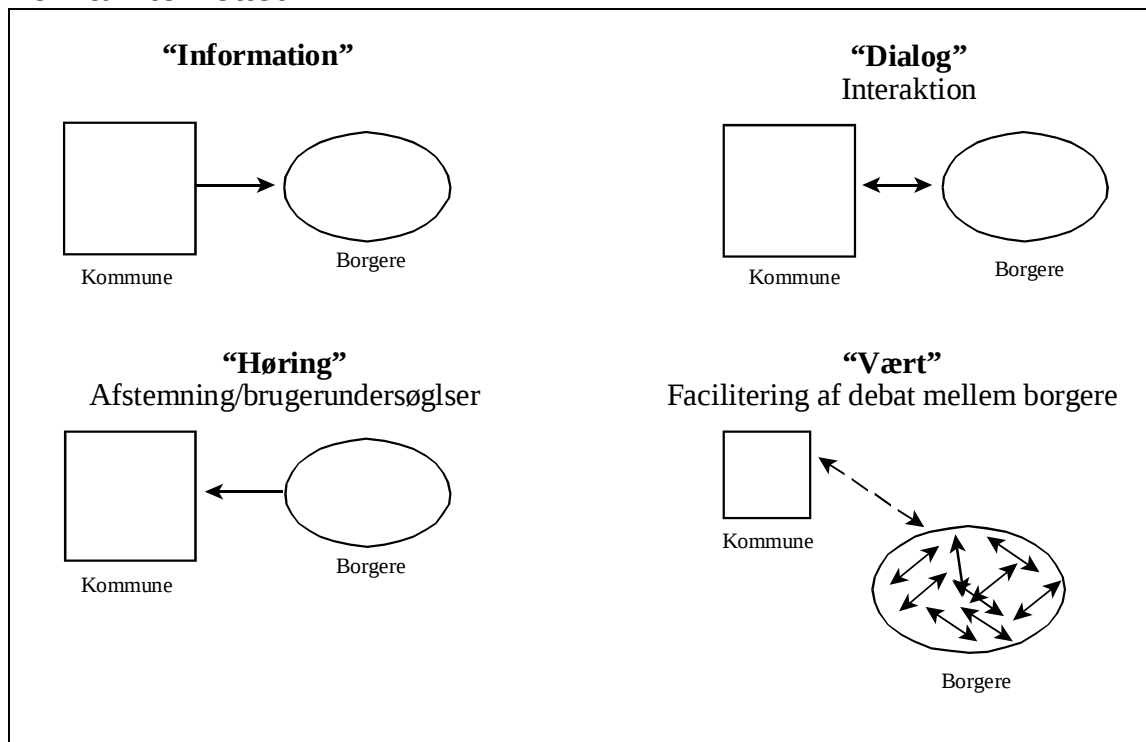
på det kommunale demokrati, synes at afspejle et traditionelt repræsentativt demokratiideal. Valgdeltagelse vurderes af flest borgere som værende meget vigtig for det lokale demokrati, mens deltagelse mellem valgene rangerer lavere i borgernes vurdering. Dette resultat understøttes af, at blot et fåtal af borgerne inden for de seneste 12 måneder forud for undersøgelsen havde deltaget i en eller anden demokratisk aktivitet.

4 Demokratisk brug af internettet i Søllerød Kommune

4.1 Fire modeller for netkommunikation mellem borgere og kommune

Vi skitserer i det følgende fire modeller, som karakteriserer typiske former for kommunikation mellem offentlige myndigheder og borgere via internettet. Modellerne anvendes til at opdele undersøgelsen af de forskellige måder, hvorpå internettets muligheder udnyttes til at udvikle demokratiet i Søllerød Kommune. De fire modeller præsenteres grafisk i figur 4.1, hvorefter de uddybes. I de efterfølgende afsnit bruges modellerne til at opdele og analysere de praktiske erfaringer med Søllerød Kommunes brug af internettet i demokratisk øjemed. De konkrete analyser integrerer erfaringer og synspunkter såvel fra borgerne, politikerne som kommunale forvaltningsledere.

Figur 4.1 Modeller for demokratisk kommunikation mellem borgere og kommunerne via internettet



»**Information**«. I denne model gør kommunen information tilgængelig på internettet, det kan fx være mødedagsordener og -referater eller information om nye tiltag i kommunen. Det er herefter op til borgerne at hente og benytte sig af disse informationer. Sådanne informationer har til dels altid været tilgængelige, enten ved borgernes henvendelse på kommunen eller i form af pjecer. Ved at formidle informationerne på internettet er de dog principielt blevet lettere tilgængelige, idet de kan søges via internettet fra forskellige lokaliteter, fx arbejdspladsen, biblioteket og hjemmet. Desuden har kommunen lettere ved at offentliggøre større mængder information og holde denne opdateret. På internettet kan informationerne desuden samles, og det bliver således lettere at overskue og søge information. Denne digitalisering af og nye måde at offentliggøre informationer på påvirker kommunens måde at behandle dokumenter på. Når politisk og anden information bliver lettere tilgængelig og mere synlig i det virtuelle offentlige rum, er det vanskeligt at forestille sig, at det ikke påvirker politikernes, forvaltningens og institutionernes måder at dokumentere og informere på.

I Søllerød eksisterer informationsmodellen i den forstand, at kommunalbestyrelsesdagsordener og -referater er tilgængelige på sollerod.dk. Borgerne har under linket »Det politiske liv« endvidere mulighed for at finde informationer om kommunalbestyrelsens politikere, hvem der sidder i de forskellige politiske udvalg samt dagsordener og referater fra udvalgene. Det er også muligt at abonnere på dagsordener og referater fra både udvalg og kommunalbestyrelsen, således at man modtager informationerne automatisk via e-mail, når man har meldt sig til ordningen på kommunens hjemmeside. Endelig er det muligt at abonnere på et elektronisk nyhedsbrev med generelle nyheder fra Søllerød Kommune. Den information, der dog fylder mest på hjemmesiden, er serviceinformation om kommunens tilbud til borgerne, og et grundlæggende kendskab herom må anses som en forudsætning for, at borgerne kan øve indflydelse på forskellige kommunale tiltag.

»**Dialog**«. Denne model udtrykker muligheden for at føre en samtale mellem borger og kommune via internettet. Kommunikationen går således i begge retninger, når en samtale etableres. Dialogmodellen findes i to varianter afhængig af, hvilke tidsmæssige rammer der er sat, dvs. om interaktionen foregår samtidig eller på forskellige tidspunkter. Interaktion på internettet kan således foregå synkront, hvor aktørerne er bundet af en bestemt tidsramme, eller den kan foregå asynkront og uafhængig af tid. Synkron kommunikation kan fx være chat med politikere og andre borgere eller dialog via e-mail, der kan sendes til politikere i forbindelse med et direkte transmitteret byrådsmøde. Kommunikation som almindelig e-mail-udveksling, deltagelse i postlister eller online debatfora kan derimod foregå asynkront.

Også denne dialogmodel har paralleller til traditionelle former for kommunikation. Den synkrone kommunikation kan sammenlignes med det personlige fremmøde på kommunen og »ansigt til ansigt«-interaktion. Det nye ved synkron kommunikation i elektronisk form er således, at aktørerne ikke skal se hinanden i øjnene, og at samtalen foregår på skrift. Asynkron kommunikation i traditionel forstand er fx brevveksling.

Det er muligt at finde e-mail-adresser på både kommunalbestyrelsens politikere og på cheferne for de forskellige forvaltningsområder på Søllerød Kommunes hjemmeside, hvilket gør det muligt for borgerne at kom-

munikere direkte til forvaltningen eller det politiske niveau via e-mail. Hjemmesiden har endvidere en debatside, hvor enhver borger i Søllerød har mulighed for at offentliggøre et debatindlæg om et selvvalgt emne, idet debatten ikke er emneinddelt. Sideløbende med denne åbne debatmulighed kører der dog i perioder nogle temadebatter, hvor indholdet er defineret af kommunen. Borgerne kan kommentere på hinandens indlæg, og politikere eller forvaltning kan besvare diverse spørgsmål fra borgerne samt kommentere indlæggene og på den måde deltage i debatten. Debatsiden er tilgængelig fra sollerod.dk's forside.

»**Høring**«. Kommunikation i denne model foregår ved, at kommunen beder om borgernes respons på konkrete politiske forslag og planer. Her benyttes internettets muligheder for på en forholdsvis enkel måde at præsentere forslag og spørgsmål samt få hurtig respons fra borgere/brugere. Det kan fx gøres i form af netafstemninger, hvor deltagerne klikker på et af flere mulige synspunkter, og hvor man løbende har mulighed for at følge afstemningens udvikling. Eller der kan etableres elektroniske »høringer«, hvor borgerne får mulighed for at kommentere på konkrete sager eller politiske forslag. Til forskel fra de traditionelle høringer og afstemninger er man via nettet ikke bundet til et bestemt geografisk sted for at kunne deltage.

Søllerød Kommune har i flere omgange forsøgt sig med at afholde høringer om forskellige politikforslag via hjemmesiden, eksempelvis i forbindelse med idræts- og trafikpolitikken samt i forbindelse med strategi for kommuneplan og Lokal Agenda 21. Nogle forvaltningsområder er begyndt at anvende internettet til at lave brugerundersøgelser blandt deres brugere for at se den vej at afveje stemningen for forskellige tiltag.

»**Vært**«. Modellen beskriver faciliteter for dialog mellem borgere, som kommunen stiller til rådighed for grupper af borgere, uden at kommunen selv er direkte aktør i disse fora. Foraene kan både fungere som åbne netværk for lokalsamfundet eller lukkede netværk for særlige interessegrupper. Dialogen finder derfor primært sted mellem borgere eller brugere indbyrdes, mens kommunen har en ekstern rolle som igangsætter og evt. driftsansvarlig. Denne værtsmodel kan sammenlignes med forsamlingshus eller medborgerhuse, netcafeer o.l., stillet til rådighed af kommunen til aktiviteter i lokalsamfundet samt udlån af lokaler til bestemte brugergrup-

per. Det nye i forbindelse med internettet er igen, at rammen for dialogen er virtuel.

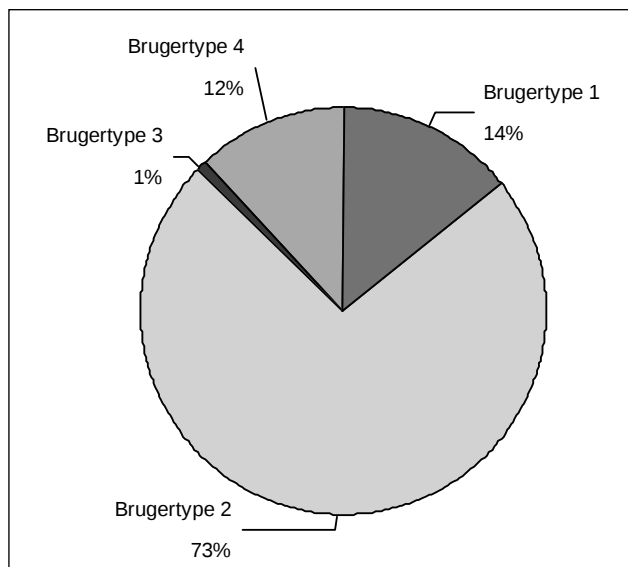
I Søllerød Kommune arbejder man ikke med værtsmodellen, som dog kan siges til dels at eksistere i den udstrækning, at institutionerne installerer debatmoduler på deres hjemmesider. Her forventes det ikke, at politikerne besvarer henvendelser, og kommunen er udelukkende aktør i den forstand, at den er ansvarlig for at facilitere en hjemmesideløsning for institutionen. Ansvar for driften er således delt mellem kommune og institution. Det er dog stadig meget få institutioner, der tilbyder debatmulighed, og de steder, hvor de gør, benyttes den i et meget begrænset omfang.

Brugerne af sollerod.dk inddelt efter brug af hjemmesidens demokratiske muligheder

Der er således forskellige måder, hvorpå borgerne kan anvende kommunens hjemmeside til demokratiske formål. I spørgeskemaundersøgelsen blev de stillet spørgsmål om deres erfaringer eller ønsker for de forskellige demokratiske anvendelsesmuligheder, og ud fra disse spørgsmål har vi kunnet inddele gruppen af internetbrugere i Søllerød i fire forskellige brugertyper. Type 1 og 2 er kendetegnet som hyppige internetbrugere, idet de anvender internettet dagligt, mens type 3 og 4 er ikke-hyppige internetbrugere, idet de bruger internettet ugentlig eller sjældnere. Det, der adskiller brugertype 1 og 3 fra brugertype 2 og 4, er brugen af eller ønsket om at anvende kommunens hjemmeside til demokratiske formål. Brugertype 1 og 3 har således enten gjort konkrete erfaringer med brug af sollerod.dk til demokratiske formål, eller udtrykker et klart ønske herom.

De konkrete erfaringer har vi målt på spørgsmål om, hvorvidt borgerne henter dagsordener eller referater på kommunens hjemmeside, hvorvidt de har deltaget i debatter eller høringer ved enten af have læst høringsforslaget, læst andres høringsindlæg eller selv skrevet et høringssvar til hjemmesiden. Ønskerne om brug af internettet til demokratiske formål er defineret på baggrund af spørgsmål om ønsker for deltagelse i dialog under forskellige omstændigheder samt ønsker om at afgive stemme ved kommunalvalg, følge byrådsmøder eller chatte med politikere via kommunens hjemmeside. Fordelingen af brugertyperne fremgår af figur 4.2.

Figur 4.2 Fordeling af forskellige brugertyper på sollerod.dk. Brugere af solle-
rod.dk N=737



Definition af brugertyper:

1. Hyppig internetbruger, der bruger eller udtrykker ønske om at bruge solle-rod.dk til demokratiske formål,
2. hyppig internetbruger, der ikke bruger og ikke ønsker at bruge solle-rod.dk til demokratiske formål,
3. ikke-hyppig internetbruger, der bruger eller udtrykker ønske om at bruge solle-rod.dk til demokratiske formål og
4. ikke-hyppig internetbruger, der ikke bruger og ikke ønsker at bruge solle-rod.dk til demokratiske formål.

Som det fremgår af fordelingen, udgør brugertype 2 den største andel af kommunens hjemmesidebrugere, der er daglige internetbrugere og anvender solle-rod.dk til andre formål end demokratisk orientering og deltagelse samt udtrykker enten meget svag eller ingen interesse i at deltage i netdemokratiet. Brugertype 1, der udgør 14% af brugerne af solle-rod.dk, er den næststørste brugergruppe og har enten konkrete erfaringer med brug af demokratiske virkemidler på kommunens hjemmeside eller udtrykker et klart ønske herom. Brugertype 3 og 4, der til trods for at de er knap så hyppige internetbrugere er brugere af kommunens hjemmeside, udgør tilsammen den mindste brugergruppe. Kun en meget lille del af denne brugergruppe, brugertype 3, bruger solle-rod.dk til demokratiske formål eller har ønsker herom.

I de følgende afsnit ser vi på erfaringerne med de forskellige kommunikationsmodeller i Søllerød Kommune med undtagelse af værtsmodellen, som ikke benyttes. I den forbindelse bliver de enkelte spørgsmål om konkret brug og ønsker om demokratisk anvendelse af kommunens hjemmeside, der har dannet baggrund for inddelingen af borgerne i de forskellige brugertyper, analyseret.

4.2 **Nemmere adgang til politisk information**

I det følgende fremlægger vi resultaterne fra caseundersøgelsen i forhold til borgernes adgang til og brug af politisk information på Søllerød Kommunes hjemmeside. Indledningsvis vil forskellige tiltag i kommunen i forhold til at forbedre borgernes informationsgrundlag blive beskrevet, og efterfølgende fokuseres der på borgernes brug af de tilgængelige informationer på kommunens hjemmeside. For at sætte borgernes brug af de politiske informationer på sollerod.dk i perspektiv præsenteres i denne sammenhæng borgernes generelle politiske orientering på internettet samt via aviser, tv og radio.

Søllerød Kommune vil tilbyde flere informationer og bedre tilgængelighed

Muligheden for at formidle informationer til borgerne via internettet har givet anledning til, at man i flere forvaltningsområder i Søllerød Kommune er begyndt at overveje nye muligheder for at informere borgerne om deres arbejde. De første skridt, der er taget, er at få gjort informationer om kommunen og lokalområdet lettere tilgængelige via kommunens hjemmeside.

Internettet anvendes også til at synliggøre nogle af de aktiviteter, der foregår i kommunen, men som borgerne måske ikke ellers får kendskab til. På børn og unge-området har man fundet det vigtigt at formidle, hvad der foregår på folkeskoleområdet, hvor der gennem flere år har været en kritik af det arbejde, der er foregået. Meget af kritikken synes at bunde i manglende evne til at synliggøre det arbejde, der foregår på kommunens folkeskoler. I den forbindelse har området startet et projektet, som de kalder »Den gode historie«, der både i forhold til medarbejderne, men også i forhold til borgerne skal sætte fokus på hverdagens små succeshistorier. Med projektet foretages en strategisk bearbejdning og udvælgelse af de gode historier, der formidles videre både som pressemeddelelser og som hjemmesideoplysninger.

Af mere fremtidsrettede projekter overvejer man på børn og unge-området at udbygge informationerne på deres del af sollerod.dk eller de decentrale institutioners hjemmesider til også at indeholde almene forbrugeroplysninger. Overvejelserne bygger på, at de oplever en stigende

tendens til, at borgerne spørger personalet om mange dagligdagsproblemer, der ikke nødvendigvis omhandler kommunale arbejdsopgaver. Det drejer sig for eksempel om generelle spørgsmål vedrørende understøttelse af barnet i læsning, hvad der er en god madpakke mv. I dag udarbejder man pjecer, men disse har begrænset holdbarhed, hvilket kan imødegås på internettet, hvor det er lettere og billigere at redigere og vedligeholde informationerne.

Områdechefen for byplan forestiller sig, at de i redegørelsesarbejdet, eksempelvis vedrørende, hvorfor og hvordan kommunens lokalplan udarbejdes, kan udnytte de visuelle muligheder i de digitale medier og anvende videoklip og lignende som baggrundsmateriale. Det er ikke noget, som de aktuelt arbejder med, men i forbindelse med præsentationsmaterialet, der blev udarbejdet omkring fornyelsen af Nærum Hovedgade til kommunalbestyrelsen, foreligger der 3D-animationer. Områdechefen forestiller sig, at de en dag bliver så dygtige, at de kan lade borgerne bevæge sig rundt i animationerne som en del af formidlingen af byplanområdets udviklingsprojekter. De kan dermed formidle flere baggrundsoplysninger, hvor de traditionelle lokalplaner præsenteres på et fladt papirdokument, der gør det svært at formidle alle relevante oplysninger. Hvis man derimod kunne fremlægge fx en videosekvens, med lyd på, så kunne de forklare tingene bedre og dermed forbedre deres præsentationer over for borgerne.

De satser endvidere på at få mange forskellige informationer knyttet sammen – eksempelvis kort på internettet, hvor borgere eller andre interessenter kan søge på en adresse og få informationer om det omkringliggende område. Det kunne også være en formidlingsmåde til forældre, der er interesserede i informationer om en daginstitution, som de ønsker deres barn optaget på. Via kortet kunne man linke til institutionen og vise, hvordan denne er indrettet via billeder. Tilflyttere til kommunen kunne eksempelvis taste deres nye adresse ind på hjemmesiden og undersøge de nærliggende institutioner. Ved at klikke ind på institutionernes adresser skal de kunne se luftfoto over, hvad der ligger omkring, klikke videre ind i institutionen og se lokalerne, videoklip af legeplads osv. Det samme kunne man forestille sig i forhold til plejehjem, hvor pårørende kan se, hvordan de forskellige steder ser ud i stedet for at skulle køre rundt til samtlige af kommunens plejehjem.

På det decentrale niveau er der også forestillinger om via internettet at skabe større gennemsigtighed over for borgerne. Institutionernes virksomhedsplaner, der er en formidling omkring de politiske målsætninger for de enkelte institutioner, er efterhånden gjort tilgængelige på de fleste institutioners hjemmesider. I dag udarbejder alle institutioner virksomhedsplaner, men arbejdet er stadig i udvikling, og ikke alle områder har tradition for at nedfælde deres ideer og målsætninger. På folkeskoleområdet planlægger man også at udbygge hjemmesiderne i forhold til den enkelte klasse og elev samt at synliggøre den pædagogiske og faglige årsplan for klasserne og derved give forældrene en mere direkte tilgang til information om deres børns skolegang.

Mange af de informationer, som kommunen formidler til borgerne via internettet, skal borgerne selv opsøge på selve hjemmesiden, men borgerne har også mulighed for at melde sig til forskellige abonnementsordninger. Noget af det første interaktive, som Søllerød Kommune gjorde i forhold til at informere borgerne, var at lave abonnement på dagsordener til kommunalbestyrelses- og udvalgs møder via internettet. Når borgerne først har tilmeldt sig på sollerod.dk, modtager de automatisk nyheder fra det pågældende udvalg via e-mail. Tidligere kunne borgerne også abonnere på dagsordener og referater pr. brev, men ved overgangen til digitale abonnementsordninger steg antallet af abonnenter kraftigt. Det er dog også muligt at læse dagsordenerne på selve hjemmesiden, og digitaliseringen har gjort det nemmere og hurtigere for borgerne at tjekke en konkret beslutning. Abonnementsordningen pr. brev er stadig mulig for de borgere, der ikke har mulighed for at modtage nyhederne digitalt. Det er dog forbundet med en mindre udgift til trykning og porto.

Som nævnt har borgerne også mulighed for at abonnere på generelle nyheder vedrørende Søllerød Kommune. De borgerne, der abonnerer på nyhederne via internettet, får nyhederne hurtigere end andre, idet de ikke er afhængige af at skulle læse dem i den lokale ugeavis, der udkommer to gange om ugen. Der er endvidere skabt sammenhæng mellem den kortfattede formidling af nyhederne og mere uddybende informationer på sollerod.dk, idet man fra nyhedsmailen kan klikke videre til informationer, man er interesseret i. Borgerne bliver derved lettere guidet til den konkrete information, som de er interesserede i.

Kommunen forestiller sig, at det i fremtiden vil blive muligt for borgerne at få adgang til egne sager og medvirke direkte i sin egen sagsbehandling via internettet. Det vil ifølge lederen af informationskontoret give borgerne mere indflydelse i den forstand, at de kan følge med i, hvordan behandlingen af sagerne udvikler sig:

»Når vi når dertil, hvor borgerne kan kigge med, ikke i selve systemet, men i det man nu giver dem adgang til, vil gevinsten for borgerne være, at de vil kunne gå ind og følge en bestemt sag og se, hvad der er sket med den.«

I den forbindelse er der dog stadig en række spørgsmål, der skal afklares, og det kræver endnu en fornyet indsats i forhold til at formidle informationer til borgerne. It-chefen udtrykker det således:

»Vi skal finde snitfladen i forhold til, hvad borgeren skal have adgang til, og hvor det kan aflaste os i vores sagsbehandling. De data, vi stiller til rådighed, skal vi være 120% sikre på er rigtige, for der vil ikke være nogen sagsbehandler til at foretage vurdering af informationerne, når adgangen går via nettet. Og det skal være formuleret på den rigtige måde, så vi ikke kommer til at give borgerne nogle informationer, som kan misforstås eller misfortolkes, fx fordi de er fyldt med fagsprog eller interne forkortelser.«

Selv om der nævnes mange fordele ved, at borgerne får adgang til deres egne sager, er der dog også nogle kritiske overvejelser i forhold til, hvilke konsekvenser det vil få. En områdechef mener blandt andet, at det kan give anledning til flere spørgsmål fra borgerne og dermed mere arbejde for embedsværket, der skal besvare spørgsmål og dokumentere, hvordan eksempelvis regler og lovgivninger forholder sig. En anden nævner, at det kan bevirke en opdeling af borgerne i en gruppe bestående af dem, der vil kunne udnytte de nye informationer til deres fordel, og de, der ikke kan. I forhold til, om adgangen til egne sager vil give borgerne større indflydelse, svarer områdechefen:

»Det kunne det meget vel gøre, hvis man ellers har evnerne og overskuddet til at lave den forudgående analyse selv. Det er jo en forudsætning. Selv

om jeg ikke bryder mig om udtrykket om et A-hold og et B-hold, så er det alligevel det, vi kommer til at bruge. Dem, der vil kunne bruge sådan en funktion, er velfungerende borgere og ikke de svagt stillede. Der vil altid være en marginalgruppe, som vi ikke får fat i, og som ikke vil kunne betjene sig selv.»

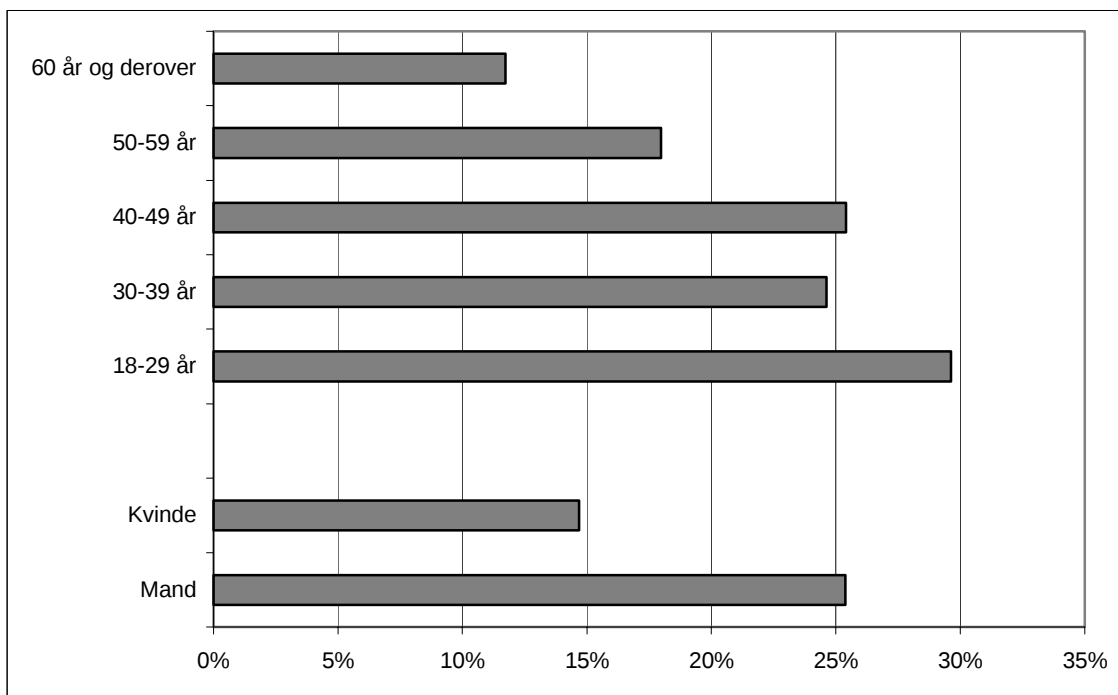
Borgernes anvendelse af internettet til politisk orientering generelt

Som det fremgik i afsnittet om borgernes forudsætninger, har internettet vundet indpas blandt borgerne i Søllerød som et medium for informationssøgning og kommunikation samt andre aktiviteter i dagligdagen som bankbesøg og shopping. Det ser således ud til, at internettet er en integreret del af borgernes orientering mod omverdenen i deres arbejds- og hverdagsliv. I det følgende vil vi belyse, hvorvidt internettet også har fået betydning for borgernes generelle politiske orientering, dvs. i forhold til både international, national samt lokal politik.

30% af borgerne mellem 18 og 30 år bruger mindst en gang ugentligt internettet til at søge information om politik og samfundsforhold jf. figur 4.3. Borgerne mellem 30 og 50 år anvender også internettet relativt ofte til at holde sig politisk orienteret, idet omkring hver fjerde i denne aldersgruppe anvender internettet til at søge information om politik og samfundsforhold. Det samme gør sig gældende for henholdsvis 18% og 12% for de 50-59-årige og borgere på 60 år og derover. Dernæst er mænd mere aktive end kvinder på internettet i forhold til at holde sig informeret om politik, idet hver fjerde af mændene mindst en gang ugentligt anvender internettet med det formål, og det samme gælder for 15% af kvinderne.

Det samme mønster gør sig gældende på landsbasis, hvor også den yngre del af befolkningen i højere grad end den ældre orienterer sig om politik og samfundsforhold og mænd i højere grad end kvinder. Niveauet for internetbrug i denne sammenhæng er tilnærmelsesvist det samme i Søllerød og på landsplan. Den største forskel findes i gruppen af 18-29-årige, hvor niveauet ligger 6 procentpoint højere i Søllerød. Denne forskel kan hænge sammen med, at der bor flere studerende i Søllerød Kommune, som i forbindelse med studiet har større behov for at søge information om politik og samfundsforhold.

Figur 4.3 Borgere, der mindst en gang ugentligt bruger internettet til at søge information om politik og samfundsforhold, fordelt på alder og køn. Samtlige internetbrugere (N=1102)



Borgernes uddannelsesgrad spiller også her en rolle i forhold til at anvende internettet til informationssøgning om politik og samfundsforhold. Borgere med højere uddannelsesgrad orienterer sig i højere grad end de øvrige borgere mod anvendelse af internettet i søgning af information, der har politisk og samfundsmæssig relevans.

Tv, radio og aviser er i højere grad informationskilder i demokratisk sammenhæng

De traditionelle medier bruges stadig mere af borgerne i Søllerød end internettet til orientering om politik og samfundsforhold jf. tabel 10. Landsdækkende tv-kanaler, aviser og radio er de medier, som borgerne hyppigst bruger for at følge med i den politiske debat og samfundsmæssige udvikling. Borgerne anvender også i vid udstrækning de lokale medier, der sammenlignet med internettet er de hyppigere anvendte informationskilder.

Tabel 4.1 Borgernes brug af traditionelle medier til orientering om politik og samfundsforhold sammenlignet med internettet. Procent. Samtlige borgere (N=1458)

	Dagligt	Ugentligt	Månedligt	Sjældnere	Aldrig
Landsdækkende tv-kanaler	89	8	1	1	1
Landsdækkende aviser	79	13	2	4	2
Landsdækkende radio	76	10	3	6	4
Lokal-tv	35	26	7	14	18
Lokalradio	27	11	6	22	34
Udenlandske tv-kanaler	24	23	9	22	22
Lokalaviser	9	76	6	5	3
Internettet	6	15	19	35	25
Udenlandske aviser	3	9	8	29	51

Den ældre del af borgerne er generelt hyppigere mediebrugere end den yngre, når det drejer sig om de traditionelle nyhedsmedier. Der kan konstateres en betydelig forskel mellem de forskellige aldersgruppers medieforbrug, hvor borgerne på 50 år og derover er større forbrugere af stort set samtlige typer traditionelle medier jf. tabel 4.2. Det lader således alt i alt til, at der er et generationsskel i mediebrugen blandt borgerne i Søllerød, når det drejer sig om at holde sig opdateret med informationer om politik og forhold i samfundet. Den yngre generation har i højere grad taget internettet til sig som en informationskilde, mens de ældre generationer i højere grad tyr til de »traditionelle« medier.

Tabel 4.2 Borgere, der dagligt orienterer sig om politik og samfundsforhold i tv, radio, aviser (samtlige borgere: N=1458) og internet (samtlige internetbrugere: N=1102) fordelt på alder. Procent

	Landsdækkende tv-kanaler	Lokal-tv	Landsdækkende aviser	Lokal-aviser	Landsdækkende radio	Internettet	Lokal-radio
18-29 år	70	19	51	7	47	7	9
30-39 år	88	19	59	4	70	5	18
40-49 år	91	32	79	5	73	11	25
50-59 år	90	40	85	7	85	6	33
60 år og derover	93	45	89	14	81	2	32

Ud fra ovenstående resultater lader det således til, at den yngre del af befolkningen i Søllerød i højere grad anvender internettet, når de vil orientere sig om politik og samfundsforhold. Det fremgik dog af afsnittet om borgernes forudsætninger for at deltage i netdemokratiet, at den ældre befolkningsgruppe på 60 år og derover var mere interesseret i kommunalpolitik end de øvrige aldersgrupper. Ligesom hyppigheden i internetbrugen til generel politisk orientering kunne interessen for kommunalpolitik også tænkes at spille ind i forhold til brugen af kommunens hjemmeside. Vi vil i det følgende sætte fokus på, dels i hvor høj grad samt til hvilke formål solle-rod.dk anvendes af borgerne, dels vil vi afsøge sammenhænge, der kan forklare denne brug.

Borgernes brug af solle-rod.dk til kommunalpolitisk orientering

73% af de borgere i Søllerød, der bruger internettet, har kendskab til, at kommunen har en hjemmeside, mens andelen af internetbrugere på landsplan, der har kendskab til, at deres kommune har en hjemmeside, er 63% (Tallene, der angiver niveauet for landsplan, refererer til MODINET's landsundersøgelse). Forklaringen på denne forskel kan hænge sammen med, at man i Søllerød gør en stor indsats for at reklamere for hjemmesiden i de lokale medier og via postomdelt materiale. I Søllerød er der således en relativ stor potentiel gruppe af deltagere i netdemokratiet sammenlignet med den gennemsnitlige danske befolkning.

Ser vi på, i hvor høj grad internetbrugerne i Søllerød bruger kommunens hjemmeside, fremgår det videre, at en større andel anvender hjemmesiden sammenlignet med landsgennemsnittet. 67% af borgerne i Søllerød bruger kommunens hjemmeside i en eller anden udstrækning, mens det samme gælder for 59% af danskerne i al almindelighed.

Borgerne mellem 18 og 30 år er den aldersgruppe i Søllerød, der i mindst udstrækning anvender hjemmesiden. Omkring hver anden i denne borgergruppe bruger i en eller anden udstrækning solle-rod.dk, og kun 4% bruger hjemmesiden mindst en gang ugentligt, jf. tabel 4.3. Sammenlignet med aldersgruppens brug af internettet til søgning af politisk information generelt, hvor 30% mindst en gang ugentligt anvendte internettet til det formål, er det således meget få, der orienterer sig om kommunale forhold

via kommunens hjemmeside. Her synes interessen for kommunalpolitik at slå igennem, idet denne aldersgruppe var mindst interesseret i kommunalpolitik sammenlignet med de andre aldersgrupper.

Den ældre gruppe af borgere på 60 år og derover efterfølger den yngre befolkningsgruppe i den forstand, at de i næstmindst udstrækning anvender sollerod.dk. Seks ud af ti i denne aldersgruppe benytter af og til kommunens hjemmeside. I denne aldersgruppe er der dog ikke stor forskel på brugen af internettet til at søge politisk information generelt og lokalpolitisk. 12% søgte informationer om politik og samfundsforhold mindst en gang ugentligt, hvor 8% med samme frekvens besøger kommunens hjemmeside. De 30-39-årige er den borgergruppe der i størst omfang anvender kommunens hjemmeside. Som det fremgår af tabel 4.3 er det kun 16% i denne borgergruppe, der aldrig bruger sollerod.dk. Det kan tænkes at hænge sammen med, at borgerne i denne aldersgruppe er forældre til børn i daginstitutioner og folkeskoler, og derfor har et stort behov for at have kontakt til kommunen. Vi har kontrolleret sammenhængen mellem alder og brug af sollerod.dk for, hvorvidt der er forskel mellem børnefamilier og familier uden børn i institutions- eller skolealderen. Denne analyse viser, at sammenhængen mellem alder og brugen af sollerod.dk er betinget af, hvorvidt der er tale om borgere med eller uden børn. Gruppen af 30-39-år med børn i institutions- eller skolealderen anvender i særlig høj grad hjemmesiden sammenlignet med de øvrige aldersgrupper.

Tabel 4.3 Borgernes brug af sollerod.dk fordelt på alder. Procent. Samtlige internetbrugere (N=1102)

	En eller flere gange om dagen	En eller flere gange om ugen	En eller flere gange om måneden	Sjældnere	Aldrig
18-29 år	1	3	18	29	49
30-39 år	2	4	28	51	16
40-49 år	0	3	24	48	25
50-59 år	0	4	15	44	38
60 år og derover	1	7	15	36	40

En af mange veje til information via hjemmesiden er at læse nyheder, hvilket knap to tredjedele af borgerne gør fra tid til anden, mens godt en tredjedel angiver, at de aldrig læser nyheder. Blandt de borgere, der læser nyhederne, gør 8% det ugentligt, 14% månedligt og 44% sjældnere. Nyheder udgør således et tilbud på hjemmesiden, hvor borgerne i udbredt grad kommer og søger information. Herudover kan borgerne vælge at tilmelde sig en gratis abonnementsordning, så de via mail får en påmindelse, hver gang nyhederne opdateres på hjemmesiden. Hver tiende borger gør brug af denne mulighed, som givetvis har et større potentiale, idet mere end halvdelen af de adspurgte borgere ikke kender til muligheden.

Abonnementsordningen er særlig interessant, idet kravene til borgerne om selv at finde vej til relevant information på kommunens hjemmeside forenkles gennem ordningen og giver kommunen mulighed for at henvende sig aktivt og direkte til den enkelte borger. Ordningen giver således kommunen en legitim adgang til at gøre opmærksom på nyheder, hvilket giver mulighed for at fastholde regelmæssig elektronisk kontakt med borgerne.

Vi har spurgt brugerne af sollerod.dk, hvor ofte de søger forskellige typer af information på hjemmesiden, og har delt dem op i henholdsvis information om service »serviceinformation« og information om forhold af politisk karakter »politisk information«. Borgernes interesse i serviceinformationer fremgår af tabel 4.4 (angivet med fed skrift), hvor det fremgår, at kun 15% af de borgere, der bruger sollerod.dk, aldrig søger information om kommunens servicemuligheder. Det betyder altså, at 85% af hjemmesidens brugere fra tid til anden søger information om kommunens serviceydelser.

Ser vi på borgernes brug af hjemmesiden til at hente politisk information, er der tale om en markant større andel af borgere, der aldrig henter informationer herom på hjemmesiden. Det fremgår af tabel 4.4 (angivet med kursiv skrift), at der er 70% eller derover, der aldrig henter informationer om henholdsvis: 1) dagsordener eller referater fra kommunalbestyrelsens møder, 2) information om kommunens politikere og 3) besøger netdebatten, hvor borgerne har muligheder for at diskutere politiske spørgsmål med hinanden, politikerne og forvaltningen.

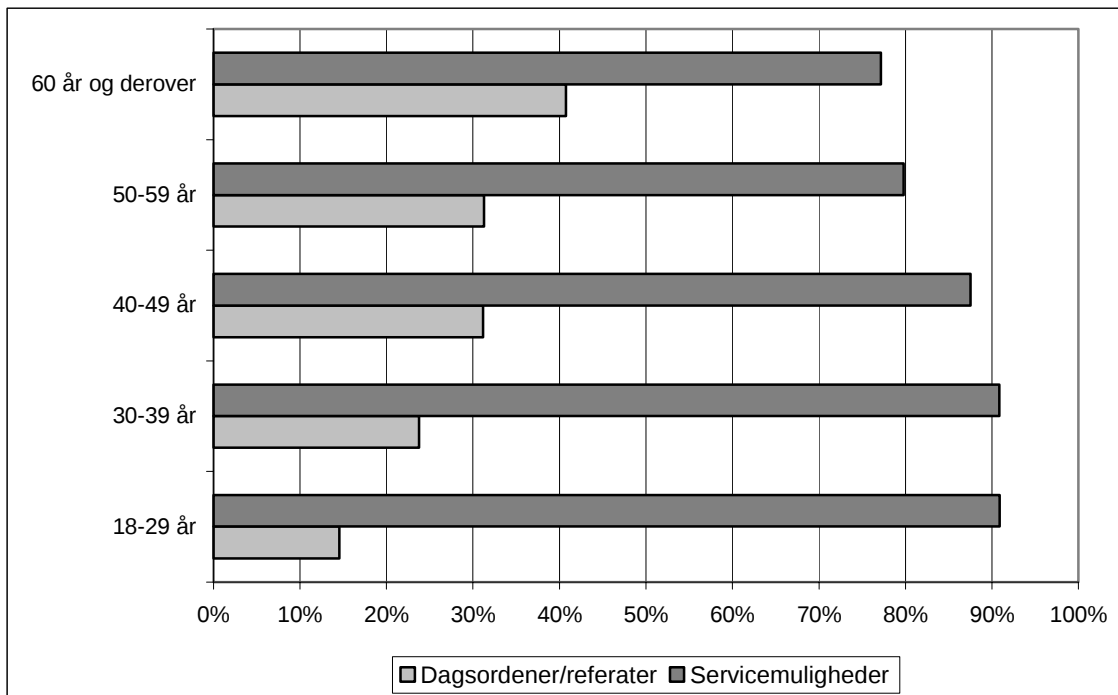
Tabel Hvor ofte foretager du dig noget af følgende på www.sollerod.dk?

4.4 Procent. Brugere af sollerod.dk (N=737)

	Ugentligt	Månedligt	Sjældne- re	Aldrig
Søger information om kommunens servicemuligheder	2	22	60	15
Søger information om kommunens kulturelle tilbud	2	13	47	38
Søger information om kommunens fritidstilbud	2	9	41	48
<i>Henter/læser dagsordener eller referater fra kommunalbestyrelsens møder</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>24</i>	<i>70</i>
<i>Søger information om kommunens politikere</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>26</i>	<i>73</i>
<i>Besøger netdebatten</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>16</i>	<i>83</i>

Der er dog en betydelig forskel mellem de forskellige aldersgruppers brug af kommunens hjemmeside. Det fremgår af figur 4.4, at den ældre del af brugerne i højere grad benytter sig af muligheden for at hente politisk information end de yngre aldersgrupper. Omvendt er den yngre del af borgerne i højere grad interesseret i serviceinformation end de ældre borgere. Denne forskel kan forklares ved, at de ældre borgere i langt højere grad end de yngre interesserer sig for kommunalpolitik. Vi har foretaget en analyse af, hvilken betydning alder, interesse i kommunalpolitik samt brug af internettet til at søge information om politik og samfundsforhold i al almindelighed har for, om borgerne henter eller læser dagsordener på sollerod.dk. Analysen viser netop, at interesse i kommunalpolitik spiller en væsentligere rolle end alder og brug af internet til at hente information om politik og samfundsforhold i al almindelighed. Sammenhængen mellem interessen for kommunalpolitik og brug af sollerod.dk til orientering om dagsordener og referater fra kommunalbestyrelsens møder forstærkes dog til en vis grad af alder og brug af internettet til søgning af politisk information generelt.

Figur 4.4 Borgernes brug af politisk information og serviceinformation fordelt på alder. Brugere af solleder.dk (N=737)



Knap 8 ud af 10 borger, der bruger internettet, giver udtryk for, at de enten »i høj grad« (25%) eller »i nogen grad« (52%) kan få den information om den kommunale service, som de ønsker. Hvilket næsten svarer til den gruppe, der søger disse informationer. Der er to procent af borgerne, der mener, at de »i ringe grad« kan få den information om den kommunale service, som de ønsker.

Mønsteret er det samme, når vi ser på den politiske information, hvor knap 40% af borgerne giver udtryk for, at de enten »i høj grad« (8%) eller »i nogen grad« (31%) kan få det indblik i kommunalbestyrelsens arbejde, som de ønsker, gennem kommunens hjemmeside. Der er endvidere en andel på godt 40%, der mener, at det er forbundet med »en stor fordel« (8%) eller »en ret stor fordel« (34%) at kunne følge med i den kommunale politik via Søllerød Kommunes hjemmeside.

Når vi spørger borgerne om deres vurdering af internettets betydning for demokratiet, viser det sig, at omkring to tredjedele af borgerne er »helt« eller »delvis enige« i, at: 1) internettet gør det lettere for almindelig borgere at følge med i politik på forskellige områder og 2) internettet er et godt sted at hente information om politik.

For at få en indikation af borgernes ønsker om at kunne hente såvel serviceinformation som politisk information på kommunens hjemmeside har vi spurgt dem om, hvor de synes, at kommunen skal udbygge hjemmesiden. Svarene fremgår af tabel 4.5.

Tabel 4.5 Synes du, at Søllerød Kommune skal udbygge sin hjemmeside på følgende områder? Procent. Brugere af sollerod.dk (N=737)

	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke	Ved ikke
Elektronisk selvbetjening	47	31	4	2	15
Adgang til sager/data, der vedrører dig selv (fx sager under behandling)	42	27	6	6	19
Information om kommunal service	38	37	6	2	17
Information om kommunalbestyrelsens arbejde	20	38	14	4	24
Adgang til at deltage i debatter	12	27	23	9	29

Der er udbredt enighed blandt medlemmerne af kommunalbestyrelsen om, at internettets muligheder for at give borgerne adgang til egne sager er af stor betydning.

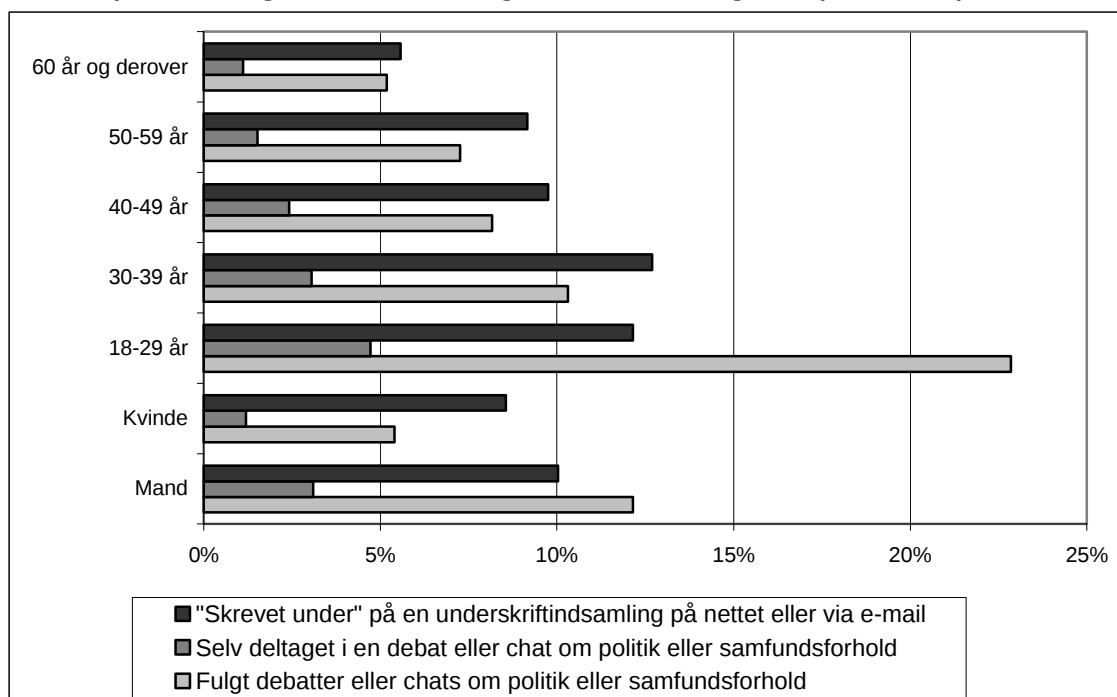
Betydningen af den digitaliserede information er ifølge chefen for Informationskontoret en bedre tilgængelighed til kommunen. Borgerne har i højere grad mulighed for holde sig orienteret i den politiske udvikling samt for at være bedre forberedt ved henvendelser til kommunen, og endelig vil nogle borgere kunne påvirke behandlingen af deres sager.

4.3 Dialog mellem borgere, politikere, forvaltning og institutioner

Her fremlægges resultater i forhold til de nye muligheder for, at borgerne kan indgå i dialog med politikere, forvaltning og institutioner via kommunens og institutionernes hjemmesider og e-mail. Indledningsvis beskrives borgernes brug af internettet til at følge og indgå i politiske debatter generelt, idet disse resultater kan sætte borgernes brug af internettet i lokalpolitiske sammenhænge i perspektiv.

Inden for de seneste 12 måneder havde 23% af borgerne mellem 18 og 30 år fulgt debatter eller chats på internettet, der omhandlede politik og samfundsforhold jf. figur 4.5. Der var også flest i denne aldersgruppe, selv havde deltaget i debatterne, selv om andelen (5%) var noget lavere sammenlignet med, hvor mange der havde været inde at læse andres debatindlæg. 12-13% af de 18-39-årige havde deltaget i en eller flere elektroniske underskriftindsamlinger godt forfulgt af de 40-59-årige, hvor omkring hver tiende havde gjort tilsvarende. Selv om knap så mange af borgerne på 60 år og derover havde fulgt eller deltaget i debatter eller »skrevet under« på en e-mail-baseret underskriftindsamling, har de alligevel forsøgt sig hermed.

Figur 4.5 Borgere, der 12 måneder forud for undersøgelsen havde fulgt eller deltaget i debatter eller chats på internettet om politik og samfundsforhold eller »skrevet under« på en underskriftindsamling via e-mail fordelt på køn og alder. Samtlige internetbrugere (N=1102)



På nær deltagelse i underskriftindsamling via e-mail kan der konstateres en forskel mellem kønnene, hvor det igen er mændene, der i højere grad anvender internettet til at følge eller deltage i politiske debatter.

For at have noget at holde borgernes deltagelse i internetbaserede debatter om politik og forhold til samfundet op mod har vi spurgt om, hvor

ofte borgerne deltager i debatter eller chats om andre emner. For samtlige borgergrupper gælder det, at de oftere engagerer sig i debatter eller chats omhandlende andre emner end politik og samfund. Godt hver tredje af de 18-29-årige har fulgt debatter om andre emner, og flere end hver femte har selv deltaget i sådanne debatter.

Borgerne i Søllerød er således ikke helt uprøvede i at følge eller deltage i netdebatter eller chats i al almindelighed. Der synes derfor at være et potentiale for at engagere borgerne i lokalpolitiske debatter på sollerod.dk. I det følgende vil erfaringerne med debat på Søllerød Kommunes hjemmeside blive beskrevet. Derefter sætter vi fokus på erfaringerne med e-mail som dialogform samt brugen af de kommunale institutioners hjemmesider.

Dialog via kommunens hjemmeside

Den primære ændring, der er sket inden for de seneste år i forhold til borgernes muligheder for dialog med kommunens politikere samt forvaltning via internettet, er etableringen af en debatside på sollerod.dk. Ifølge en områdechef stod den første store prøve med debatsiden for 2-3 år siden op til kommunevalget, hvor kommunen havde formuleret et debatoplæg om kommunens udvikling. Det er dog en udbredt vurdering blandt politikere og områdecheferne, at netdebatten ikke kan karakteriseres som en »sluse«, der er blevet åbnet for borgernes henvendelser. Det vælter ikke ind med indlæg fra borgerne. E-mailen fylder mere i hverdagen, hvor kommunikationen er kendetegnet ved et hurtigt spørgsmål og et hurtigt svar.

Både blandt kommunalpolitikere og i forvaltningen gives der udtryk for en skuffelse i forhold til resultaterne af de netdebatter, de har forsøgt at starte. Debatterne har været kendetegnet af få indlæg, men en politiker mener, at årsagen hertil skal findes i, at der reelt ikke har været lagt op til debat. Et af oplæggene fra politikerne var en stor ros til de aktiviteter, kommunen forestår, og politikerne mener, at omfanget af debatten kommer an på, hvordan debattemaet formuleres. Den tavse debat gør, at politikerne har oplevet, at det af den vej har været svært at få tilbagemeldinger fra borgerne om deres synspunkter på forskellige politikområder. En områdechef giver udtryk for, at det synes at være de samme borgere, der henvender sig

via internetdebatten, der også ville have udtrykt deres mening via andre kanaler:

» ... der har ikke været så meget debat. Det har været skuffende. Hvis du spørger en politiker, så havde de sikkert også sagt, at det er skuffende. Der er ikke kommet ret meget. Og det er dem, der ville have skrevet alligevel, der skriver.«

Chefen for Informationskontoret synes dog at kunne konstatere en udvikling i debatten på kommunens hjemmeside, hvor de er gået fra nærmest ingen debat til noget debat, selv om der stadig ikke kommer mange indlæg. Den langsomme udvikling af netdebatten forklares blandt andet med, at borgerne ikke har været bevidste om, at muligheden eksisterer. Endvidere synes der generelt ikke at være stor tradition for, at borgerne deltager i den offentlige debat, heller ikke i lokalavisen.

Endvidere rejses det som et spørgsmål, hvorvidt der overhovedet er tale om politiske debatter på kommunens hjemmeside. En af kommunalbestyrelsens politikere synes, at der er brug for at finde ud af, hvad der menes med »politiske debatter«. Den debat, der udspiller sig på Søllerøds Kommunes hjemmeside i dag, er primært en erstatning for læserbrevene i lokalavisen, »Det Grønne Område«, hvor borgerne skriver til kommunen og efterfølgende modtager et svar. Politikerne svarer i dag ud fra et princip om loyalitet, hvor det ofte er udvalgsformanden, der formulerer svaret på henvendelsen, fordi »så er der svaret«. Politikerne anser dog ikke det som værende en politisk debat, idet indlæggene ikke er argumenterede synspunkter, hvor forskellige perspektiver diskuteres. Desuden mener en politiker ikke, at der lægges op til sådanne debatter på hjemmesiden:

»Vi debatterer ikke på en sådan måde, at vi udstikker en debat og i virkeligheden politiserer og inviterer til, at borgere så kan være med til at gøre det. Så begrebet politisk debat er jeg faktisk meget i tvivl om, vi kan sige eksisterer hos os på elektronisk form.«

På trods af denne skepsis over for netdebatten er politikerne og områdecheferne optimistiske i forhold til, at debatten i fremtiden kan udvikle sig. Po-

litikerne mener, at de kan lægge op til debatter med bestemte temaer, hvor eksempelvis brugerorganisationer og interesseorganisationer bliver opfordret til at offentliggøre deres indlæg til debatten via internettet. Derigennem kunne der genereres nogle politiske indlæg og interesse fra borgerne, der kan kommentere hinandens og politikernes meninger. Chefen for Byplan mener også, at temadebatter om konkrete tiltag i kommunen vil kunne medvirke til at øge debatten på sollerod.dk:

»Det kunne jo godt være, at når vi nu får det her ordentligt ud på nettet og får etableret et debatforum specielt om Nærum Hovedgade, så begynder de at debattere med hinanden og debattere med os. Vi har da fået indlæg allerede, men ikke debatmæssigt... mere enkeltindlæg, der er kommet. Men en eller anden dag, når du kommer tæt nok på folks havelåge, så tror jeg da også...«

Der er således en forventning til, at selve emnet, der debatteres, kan betyde noget for borgernes deltagelse, og jo mere debatten opleves relevant, des flere debatindlæg. Områdechefen foreslår ligeledes, at debatten bør anvendes mere konstruktivt i forhold til at opfordre borgerne til at indsende konstruktive idéer og forslag, hvor debatten i dag mere er et forum, hvor borgerne kan fremsætte indsigelser til allerede definerede politikområder.

Via spørgeskemaundersøgelserne blandt borgere og politikere i kommunalbestyrelsen har vi fået et indtryk af de konkrete erfaringer med debatmuligheden på kommunens hjemmeside. 7 ud af 11 af kommunens politikere har på et eller andet tidspunkt skrevet et indlæg til netdebatten på kommunens hjemmeside, og alle vurderer, at de i forskelligt omfang vil deltage mere i debatter via internettet i fremtiden. Blandt borgerne, der anvender hjemmesiden, er det blot 1%, der har skrevet et indlæg til en af debatterne på hjemmesiden. Der er givetvis større potentiale for borgernes deltagelse i netdebatter, idet 41% siger, at de ville være meget eller noget interesseret i at komme med »ideer i en tidlig fase af planlægningen af aktiviteter i kommunen«, og 30% synes, at det er en »stor eller meget stor fordel« at kunne debattere kommunale spørgsmål på hjemmesiden. Og når borgerne bliver bedt om at pege på de områder, hvor de mener, at Søllerød Kommune skal udbygge hjemmesiden, så er der 39%, der synes, at adgan-

gen til at deltage i debatter skal udbygges. Der er dog kun 9%, der er helt enig i, at »internettet er velegnet for debat af politiske spørgsmål«.

Politisk debat er del af en afklaringsproces frem mod politiske beslutninger, som deltagerne i debatten ønsker at påvirke, hvorfor vi har spurgt borgerne, om hjemmesiden giver »bedre grundlag for at påvirke den kommunale politik på forskellige områder«. Hertil svarer 3%, at det »i høj grad« er tilfældet, mens 19% svarer »i nogen grad«, 12% »i ringe grad«, 4% »slet ikke« og hele 62% »ved ikke«.

De kvalitative interview med borgerne var i høj grad fokuseret omkring debat på sollerod.dk og muligheden for at påvirke den politiske udvikling i kommunen ad den vej. Interviewene nuancerede billedet af borgernes syn på den elektroniske debatmulighed, og det generelle indtryk er, at de personer, der har erfaring med at skrive debatindlæg, er mere skeptiske over for påvirkningsmuligheden end de, der ikke har erfaringer hermed. En borger udtrykker det således:

»Jeg kan komme i kontakt med alle politikerne nu på computeren. De kan godt være længe om at svare, men de må jo også sortere lidt en gang imellem. Man får altid et svar, og de lytter måske nok, men de retter sig ikke efter det. Men jeg bliver også tilfreds, hvis jeg har reageret. Som borger har du kun stor politisk indflydelse gennem vælgerforeningerne. Det er der, det sker, og er man ikke medlem der, så har man ingen indflydelse.«

Denne borger har således større tillid til at kunne opnå indflydelse på den kommunale politik ad de traditionelle kanaler.

En borger, der ellers ser muligheder i anvendelse af internettet til demokratiske formål, forholder sig dog også skeptisk i forhold til at debattere på internettet. Vedkommendes skepsis går dog mere i retning af, at den personlige kontakt forsvinder, hvilket kan få negativ betydning for debatten:

»Helt generelt kan det sikkert være en fordel at debattere, men ikke for mit eget vedkommende. Jeg skal se folk, hvis jeg skal snakke med dem. Jeg er heller ikke specielt god til at skrive. Jeg sætter mig ikke sådan lige ned og

skriver et læserbrev. Hvis man skriver, så kan det blive læst med nogle andre øjne, og så bliver man tit misforstået. Så er det lettere at tale sammen.»

De borgere, der ikke har gjort sig erfaringer med at bruge sollerod.dk på demokratisk vis, giver udtryk for, at de ikke har oplevet noget behov for det. Flere af dem nævner videre, at de kunne forestille sig, at de ville bruge det mere, når de bliver pensionerede og vil gå mere op i ældrepolitik og ældresager.

Hvis vi ser på borgernes vurdering af, hvor effektive forskellige aktiviteter er i forhold til at påvirke beslutningerne i kommunen, så får vi bl.a. de svar, der fremgår af tabel 4.6, hvor påvirkning gennem debat via den kommunale hjemmeside rangerer lavest i borgernes vurdering af spørgsmålet.

Tabel 4.6 Der findes forskellige opfattelser af, hvordan man som borger mest effektivt kan påvirke beslutningerne i kommunen. Hvor effektivt synes du, hver enkelt af disse aktiviteter er? Procent. N=1102

	Meget effektiv	Effektiv	Hverken effektiv eller ineffektiv	Ineffektiv	Meget ineffektiv	Ved ikke
Tage personlig kontakt til kommunen	25	44	12	3	1	16
Tage kontakt til kommunen pr. brev	12	49	17	3	1	18
Tage kontakt til kommunen sammen med andre (fx via underskriftindsamling)	11	28	18	4	2	37
Tage personlig kontakt til kommunalbestyrelsens medlemmer	11	26	16	2	2	43
Skrive et læserbrev i den lokale avis	6	31	24	4	2	32
Tage kontakt til kommunalbestyrelsens medlemmer pr. brev	5	30	17	2	2	43
Tage kontakt til kommunen via e-mail	5	28	24	5	2	36
Deltage i offentlige høringer	4	25	24	4	3	40
Deltage i kommunalbestyrelsesmøder	4	19	23	5	4	45
Tage kontakt til kommunalbestyrelsens medlemmer via e-mail	3	19	20	3	3	52
Deltage i debat på kommunens hjemmeside	1	8	27	7	3	54

Samtale med kommunen via e-mail

I forvaltningen i Søllerød Kommune er der en udbredt oplevelse af, at kommunikationen med borgerne i stigende grad foregår via e-mail. Ifølge en af områdecheferne skal årsagen til denne stigning i borgerhenvendelser via e-mail blandt andet findes i, at det er blevet hurtigere og nemmere at stille mange forskellige spørgsmål, som man måske tidligere vægrede sig ved. En områdechef giver udtryk for, at e-mail-kommunikationen ikke blot har erstattet den øvrige kommunikation, men der kommer andre henvendelser fra borgere end tidligere. Forvaltningen får blandt andet respons på, at borgerne ser de informationer, de lægger ud på hjemmesiden. Borgerne sender fx umiddelbart deres bemærkninger til den digitale version af lokalplanen, når de har set den på internettet.

Generelt oplever de i forvaltningsområderne, at borgerne i høj grad er interesserede i at kommunikere via internettet, både når det angår idéer og forslag samt specifikke sager. De oplever også, at borgerne digitalt sender oplysninger af meget fortrolig karakter og meget følsomme informationer, som de ikke selv i forvaltningen ville sende ud via e-mail. I tilfælde, hvor det drejer sig om personhenførbare data, må forvaltningen dog undlade at svare elektronisk og i stedet svare tilbage pr. brev. At borgerne også anvender internettet til at formidle fortrolige informationer til kommunen, indikerer, at internettet er et medium, som borgerne har tillid til. En områdechef forklarer borgernes brug af internettet med, at de er uafhængige af åbningstider:

»De bruger nettet, og det oplever man også, når man kan se de tidspunkter, folk sender noget på. Det kan godt være klokken elleve om aftenen. Så er de lige kommet i tanker om et eller andet, som de skal spørge om eller skal have meddelt ... Det er ikke sådan, at folk ringer i arbejdstiden, eller de skal huske at have brevet puttet i postkassen inden klokken et eller andet. Nej, hvis de lige har ideen, så bruger de nettet.«

Mulighederne for digital kommunikation har medført en ændring i borgernes måde at henvende sig til kommunen på. Borgerne henvender sig i højere grad til forvaltningsområdernes chefer, idet deres e-mail-adresser kan findes på internettet. Erfaringen er, at borgerne finder mailadressen på om-

rådechefen, udvalgsformanden eller borgmesteren, når de slår op på internettet, og kommunikationen via internettet er derfor i højere grad rettet mod ledelsesniveauet:

»Når jeg kan se, at det stiger, så er det, fordi mails mere typisk kommer ind til mig. Borgerne slår op på nettet og siger: »Hvem er chef for Miljø og Forsyning?« Og så skriver de til mig. Det første jeg gør, det er, at jeg siger tak, og så blive mailen i øvrigt sendt hen, hvor han kan få et svar.«

Der kommer ligeledes meget digital post ind fra borgerne via hjemmesiden, hvor stort set alle informationer er angivet i følgeskab med en e-mail-adresse på det forvaltningsområde eller den afdeling, der er ansvarlig for informationen.

Denne nye form for henvendelse har dog ikke betydet de store ændringer i kommunens måde at håndtere henvendelserne på. Henvendelserne sendes blot videre til de relevante medarbejdere, der udarbejder en besvarelse. Det har dog fået den betydning, at områdechefer og udvalgsformænd skal forholde sig til indholdet i henvendelsen for at kunne sende den videre til den rette person. Proceduren er endvidere, at der gives et direkte svar til borgeren fra den mailadresse, henvendelsen er modtaget på, om, at beskeden er modtaget og vil blive behandlet.

Selv om borgerne i stigende grad retter henvendelse til det centrale forvaltnings- og ledelsesniveau, giver områdecheferne dog ikke udtryk for, at de direkte borgerhenvendelser har medført en overbelastning i hverdagen. En områdechef fortæller, at han modtager to til tre direkte borgerhenvendelser på sin mail om ugen. Belastningen ligger i princippet på institutionsniveauet, fordi de konkrete sager oftest er en sag mellem institutioner og borgere. Forvaltningen behandler typisk sager af en mere principiel karakter og i nogle tilfælde klagesager.

Områderne har både en fællesmail, og de enkelte medarbejdere har egen e-mail-adresse. Den fælles mail anvendes typisk i forbindelse med formelle tiltag såsom en politik formidlet via hjemmesiden eller en trykt folder samt i forbindelse med serviceinformation på hjemmesiden. Ved konkrete sager er det oftere den direkte mail til sagsbehandleren, der oply-

ses til borgerne og anvendes i kommunikationen. Ifølge en af områdecheferne anvendes de personlige e-mails oftere end den fælles mailadresse:

»Jeg vil sige, vi modtager flest på vores personlige mail. Vi har da nogle stykker hver dag i vores fællesmail, selvfølgelig har vi det. Men det er tit folk ved, hvem der har brug for at modtage mailen. Og så er der også situationer, hvor vi direkte beder om det, fordi det kan være en fordel for os at have alt samlet på vores fælles mailadresse.«

Også i relation til særlige brugergrupper er e-mailen blevet et anvendt kommunikationsværktøj. E-mailen anvendes i stor udstrækning i kommunikationen mellem forvaltningsområderne og kommunens foreninger, og tendensen er stigende i takt med, at foreningerne får egne hjemmesider. Det er også blevet mere almindeligt, at medlemmerne i foreningernes bestyrelser har privat mailadresse. En områdechef bemærker, at det efterhånden er sjældent, at de støder på personer, der ikke har en mailadresse. Det bevirker, at det går hurtigere, når der fx skal indkaldes til møder, ligesom forvaltningens dialoger med foreningerne ikke længere er afhængige af at skulle foregå uden for arbejdstid. Med internettet er dialog mellem foreningerne og forvaltningen således blevet meget nemmere, og det er ikke længere en undskyldning, at en person ikke kan træffes.

Indtrykket i Søllerød Kommune er også, at der er sket en ændring i kommunikationen mellem borgerne og det politiske niveau. Det skyldes ligeledes, at internettet medfører en anden tilgængelighed, og en områdechef udtrykker det således:

»Politikere var tidligere umulige at få fat i, men det er de jo ikke nu.«

En chef fra et andet forvaltningsområde fortæller, at det politiske udvalg, i den periode han har siddet som områdechef, ikke har fokuseret på den direkte netbaserede kommunikation mellem borgere og politikere. Som noget nyt har det politiske udvalgs formand dog en defineret gruppe i sit mailsystem, bestående af samtlige formænd i brugerbestyrelserne på institutionsniveauet, som han kommunikerer direkte med via mail. Det er eksempelvis blevet anvendt i forbindelse med et møde i det politiske udvalg,

hvor der var en sag vedrørende udvikling af energikontoen. Dette spørgsmål er tidligere blevet behandlet centralt i kommunen, men politikerne havde et ønske om at få det kommunikeret ud til det decentrale niveau. Rationalet var, at det kunne give nogle besparelser, når der skabes sammenhæng imellem den økonomiske planlægning og de personer, der i hverdagen kan slukke og tænde for strømmen, varmen i ferier osv. Et sådan spørgsmål ville typisk være en sag, hvor politikerne fremlægger et forslag til besparelser, hvorefter bestyrelserne opfordres til at give høringssvar. Politikerne ville i sidste ende tage en beslutning ud fra afvejningen mellem de forskellige argumenter og indsigelser fra bestyrelserne. Udvalgsformanden har nu valgt at anvende internettet til at gå dybere ind i dialogen med bestyrelserne, fordi deres høringssvar ofte bunder i misforståelser. Via internettet kan udvalgsformanden forklare politikernes beslutninger grundigere, og i forbindelse med høringer kan udvalget direkte redegøre for, at de handler, som de gør, til trods for indgivne høringssvar.

I vores interview bad vi områdecheferne »kigge ind i fremtiden« i forhold til, hvordan kommunikationen mellem borgere og politikere vil komme til at udvikle sig. Svarene viser, at områdecheferne vurderer, at udviklingen kan gå i forskellige retninger. En af områdecheferne mener, at de største ændringer i fremtiden ikke så meget skal findes i den direkte kommunikation mellem borger og politiker, men mere i kommunikationen mellem politikere og brugerbestyrelser samt borgerrepræsentanter. En anden mener, at udviklingen afhænger af, hvordan der skabes opmærksomhed omkring muligheden for direkte kommunikation borgere og politikere imellem:

»Det kommer meget an på, hvordan man markedsfører den mulighed ... Det kan godt være, at det ikke er markedsført godt nok, at man kan kommunikere med politikerne via nettet.«

Omvendt nævner flere, at de ikke fornemmer et stort behov for dialog. Borgernes indstilling til det lokale demokrati vurderes som traditionelt i den forstand, at de er tilfredse med at blive repræsenteret af folkevalgte politikere i kommunalbestyrelsen. En områdechef udtrykker sin vurdering af borgernes lokaldemokratiske indstilling således:

»Søllerød Kommune er en velfungerende kommune. Hovedparten af borgerne er bare interesserede i, at tingene virker, og har egentlig ikke det store behov for den voldsomme dialog. Det er der ikke meget nærdemokrati over, det ved jeg godt. Men det er jo egentlig et udtryk for, at vi alle har en travl hverdag. Man har stemt på sine politikere, man betaler sin kommuneskat, og så er det også meningen, at de skal klare de næste fire, år uden at man egentlig skal foretage sig en hel masse.«

Vi har spurgt kommunalpolitikerne om deres erfaringer med brug af e-mail i kontakten med borgerne. Knap halvdelen af medlemmerne af kommunalbestyrelsen (der svarede på spørgeskemaet) kommunikerer ofte med borgerne via e-mail, og knap halvdelen gør det nu og da, mens enkelte aldrig gør det. Af tabel 4.7 fremgår det, at knap 30% af politikernes kontakter med borgerne foregår via e-mail, mens personlige kontakter, brevvekslinger og telefoniske kontakter tegner sig for resten af kontakterne med borgerne i løbet af en måned.

Tabel 4.7 Hvordan vurderer politikerne fordelingen af borgernes kontaktformer i løbet af en måned?

	Procentfordeling
e-mail	29
Personlig kontakt	27
Brev	22
Telefon	20
Andre måder	2
I alt	100

Fordeling af politikernes samlede antal henvendelser: 276.

Set fra borgernes synsvinkel er der tale om, at 8% af de borgere, der bruger internettet, inden for det seneste år har kontaktet en politiker i Søllerød Kommune vedrørende forhold i lokalområdet eller i kommunen. Ud af dem har 18% henvendt sig via e-mail, hvilket er en anelse større andel end henvendelser pr. brev (16%) og telefon (14%). Det personlige møde som kontaktform blev benyttet af flest, nemlig 44% af borgerne.

Der var 26% af borgere, der bruger internet, der havde kontaktet en ansat i Søllerød Kommune inden for de seneste 12 måneder. Heraf brugte 11% e-mail til at tage kontakt, mens 19% mødte personligt op, og 47% brugte telefonen til at kontakte den kommunalt ansatte.

På spørgsmålet, om det er en gevinst at have kontakt med borgerne via e-mail, svarer mere end halvdelen af politikerne, at der er tale om en meget stor gevinst, og de øvrige mener også, at der er tale om en gevinst om end i mindre omfang. Blandt de borgere, der har erfaringer med at kontakte enten politikere eller kommunalt ansatte via e-mail, vurderer godt halvdelen, at e-mail har betydet, at kontakten til kommunens politikere og personale er blevet bedre (24% mener, at det »i høj grad« er tilfældet, mens 23% siger »i nogen grad«, og 5% siger »i ringe grad«). Det er dog væsentligt at bemærke, at der er 10% af borgerne med erfaringer, der »slet ikke« mener, at der er tale om en forbedring, og 38% af borgerne, der siger, at de ikke ved det, selv om de har erfaringer med at sende e-mail til enten politiker eller ansatte. Forventningerne til fordelene ved e-mail viser sig væsentligt større, når borgerne uden erfaringer også får lov at svare på spørgsmålet om fordele ved e-mail. Så viser det sig nemlig, at kun 4% vurderer, at e-mail slet ikke er nogen fordel, mens kun 20% angiver, at de ikke ved, om det er en fordel. Det betyder altså, at tre fjerdedele af borgerne har en generel vurdering af, at e-mail påvirker kontakten mellem borgere, politikere og kommunalt ansatte på en fordelagtig måde. Denne vurdering er dog, som nævnt ovenfor, mere forbeholden blandt de borgere, der har praktisk erfaring med e-mail som kontaktform.

Kontakt mellem borgere og institutioner via institutionernes hjemmesider

Søllerød Kommune har valgt at støtte institutionernes etablering af hjemmesider, som bl.a. derfor er under hastig udvikling. Vi har spurgt borgerne om, i hvilket omfang de benytter hjemmesiderne i de kommunale institutioner, de er brugere af. Her viser det sig, at omkring 55-65% af brugerne, fra tid til anden, anvender hjemmesider for: Folkeskoler, kulturinstitutioner (fx museer, biografer mv.), biblioteker, Pensionist- og Ældrerådet og aktivitetsscenter for ældre. Omkring 50% anvender hjemmesider for: Daginstitutioner (vuggestue/børnehave), fritidsinstitutioner (dvs. musikskolen,

ungdomsskolen) og øvrige skoler (dvs. Høldagsskolen, Søllerød Ungdoms- og Uddannelsescenter, Værstedsskolen, Fælles Pædagogisk Center). Blandt brugerne af plejehjem og tandpleje er det omkring 20% af brugerne, der anvender institutionernes hjemmesider. Det hænger bl.a. sammen med, at det første plejehjem først har fået hjemmeside i sidste kvartal af 2004.

Vi stillede borgerne det generelle spørgsmål om, hvilken betydning institutionernes hjemmeside har for kontakten mellem brugeren og institutionen. Her deler borgerne sig i tre næsten lige store grupper, der henholdsvis mener, at hjemmesiden har en positiv betydning, ingen betydning og ikke ved hvilken betydning hjemmesiden har.

Borgernes ønsker i forhold til indholdet af de kommunale institutioners hjemmesider fremgår af tabel 4.8, hvor det viser sig, at konkrete informationer prioriteres højest, men også at knap 40% ønsker at få adgang til bestyrelsesreferater og mulighed for dialog med personalet og institutionens øvrige brugere.

Tabel 4.8 I hvilken grad kunne du ønske dig, at de kommunale institutioner, som du er bruger af, havde hjemmesider med følgende indhold? Procent. Samtlige internetbrugere (N=1102)

	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke	Ved ikke	N
Adgang til praktisk information (fx om regler, åbningstider e.l.)	53	27	4	3	13	940
Adgang til information om institutionens aktiviteter	37	33	7	5	17	927
Mulighed for elektronisk tilmelding og betaling til arrangementer	32	32	10	8	17	931
Løbende information via e-mail om nyheder/ændringer i institutionens dagligdag	21	31	17	11	20	926
Adgang til information om mål og principper	19	30	17	9	24	913
Adgang til bestyrelsesreferater	13	27	25	13	21	917
Mulighed for dialog med personalet og institutionens øvrige brugere	11	26	25	15	24	924
Andet	3	4	4	11	78	321

Internettets betydning for dialogen mellem borgere, politikere og forvaltning

Den generelle vurdering blandt politikere og områdechefer i Søllerød er, at internettet har betydet, at borgernes adgang til kommunen er blevet nemmere. Internettet er et hurtigere medium, og det er også indtrykket, at borgernes henvendelser er mere uformelle, og at flere end tidligere henvender sig til politikere og forvaltning:

»Det er fordelen ved e-mailen, at borgerne oplever, at vi er tættere på. Mange oplever e-mail som en mere uformel kontaktform. Det vil sige, de tør godt kaste sig ud i det og kontakte os mere, end hvis de skulle sætte sig ned og skrive et brev.«

Sammenlignet med henvendelser pr. brev lader det til, at den barriere, der kan være for, at nogle borgere henvender sig skriftligt til kommunen, er mindre i forbindelse med den digitale kommunikation. Det nævnes blandt andet, at sproget i en e-mail er mere uformelt, hvorfor flere borgere har lettere ved at formulere deres spørgsmål, problemer o.l.

Den digitale kommunikation menes også i højere grad at kunne give borgerne indflydelse på de beslutninger, der tages i kommunen. En områdechef fremhæver, at den øgede mængde af henvendelser fra borgerne kan få betydning for politiske beslutninger, idet det efterlader et bedre indtryk af stemningen blandt borgerne for bestemte tiltag:

»Mediet burde være ligegyldigt, men vi får måske nogle flere henvendelser om det samme. Det er jo med til at påvirke vores beslutning ... før tænkte vi måske: Det er kun den ene person, der mener det.«

Spørgsmålet omkring internettets muligheder for dialog og borgernes indflydelse vurderes også ud fra overvejelser omkring tilgængeligheden til det politiske niveau. En områdechef mener, at borgerne har fået øget indflydelse i den forstand, at de let får deres budskab igennem til forvaltningen, hvilket er en grundlæggende forudsætning for indflydelse. Hvis borgerne i højere grad sender e-mail om bestemte problemer end pr. telefon eller brev, får det den betydning, at forvaltningen bliver opmærksom på forhold,

som de ikke selv ville have bemærket. Det kan medføre handling fra politikere eller forvaltning, og på den måde opnår borgerne større indflydelse.

4.4 **Høring af borgernes synspunkter**

Her fremlægges resultater i forhold til de nye muligheder for, at politikere, forvaltning og institutioner kan indhente synspunkter i forhold til konkrete sager og beslutningsforslag fra borgerne via kommunens og institutionernes hjemmesider og e-mail.

En tredjedel af borgerne svarer, at de ville være meget interesseret i at give deres mening til kende, hvis kommunen lagde flere sager ud til offentlig høring på internettet. Der er imidlertid kun 20% af borgerne, der har kendskab til, at kommunen allerede gør det. Heraf har 20% læst høringsforslag, og 12% har læst indlæg i debatter, mens der ikke er nogen af de adspurgte, der har skrevet indlæg i høringsdebatten.

Resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen viser således, at det endnu ikke er særlig udbredt, at borgerne i Søllerød Kommune giver deres mening til kende via internettet, når der afholdes høringer. En områdechef, der har været involveret i afholdelse af høringer via internettet, giver udtryk for, at udeblivelsen af borgerkommentarer har været skuffende, idet man har søgt at skabe processer, hvor dialog med borgerne i høj grad var tænkt med. Høringsdebatterne har været temainddelt i henhold til specifikke politikker, og ønsket har været at gøre beslutningsprocessen til en levende proces mellem politikere, forvaltning og borgere. Processen har været, at forvaltningen udarbejder et forslag til den pågældende politik, og når denne er blevet godkendt af kommunalpolitikkerne, er politikken blevet lagt ud til debat på sollerod.dk. Foruden debatten nedsættes der en følgegruppe, som skal udarbejde handleplaner for implementeringen af politikken, og i den proces har borgerne i kommunen mulighed for at påvirke udviklingen via debatsiden. Om debatten siger områdechefen:

»Vi ikke har haft vildt mange henvendelser, da vi havde høring. Den har virket, men den er ikke blevet bestormet, det er den ikke. Og efter vi har fået politikken vedtaget, hvor der også er mulighed for debat, har der også været en del, og vi har da naturligvis også hele tiden opmærksomhed på

det og svarer på indlæg, men det er ikke overvældende. Desværre... Vi synes jo også, at det er lidt tomt, at den udebliver.»

Selv om antallet af debatindlæg har været skuffende, giver cheferne i kommunens forvaltning alligevel udtryk for positive oplevelser med nethøringerne. Høringerne er en kilde til at få indtryk af borgernes ønsker og behov og kan derfor virke som inspirator for forvaltning og politikere. Spontaneiteten i besvarelser via nethøringerne fremhæves som en positiv egenskab, der bevirker, at flere borgere kommer med indsigelser:

»Umiddelbart tror jeg, at der er flere, der er tilbøjelige til at komme med en kommentar til en lokalplan. Ikke dermed sagt, at de hverken er blevet bedre eller dårligere de svar, der kommer. Vurderingen går på, at man kan fornemme, at folk lige har set annoncen i avisen om den lokalplan i høring, som de i øvrigt kan se på hjemmesiden, og så kommer de med deres reaktion, når de alligevel er inde på nettet.»

Foruden inspiration til forvaltningens og politikernes arbejde har nethøringerne en praktisk betydning for arbejdet med sagsbehandlingen. Idet indsigelserne kommer løbende, kan forvaltningen komme før i gang med at behandle de høringssvar, der er kommet. Tidligere fik de indsigelserne på høringens sidste dag, hvilket betød et større arbejdspres i forhold til at få svarene gjort klar til politikerne.

Der er således den vurdering i Søllerød Kommune, at høringer via internettet besidder et vist potentiale, og politikerne gør sig tanker om, hvordan denne mulighed kan udnyttes bedre. En politiker siger:

»Der er masser af muligheder for politikerne til at kommunikere ud til borgerne, så det her skal gå ud på, hvordan får vi borgeren til at komme med deres meninger via nettet, når de nu alligevel sidder ved computeren. Jeg mener egentlig, at vi kunne begynde at overveje at lave flere høringsrunder, men der er aldrig nogen, der ser hinandens høringssvar. Det er kun os, der ser høringssvar. Hvorfor laver man ikke fora, hvor de kan se tingene på tværs, hvad andre mener?«

Arbejdet med, hvordan politikere og forvaltning i Søllerød Kommune kan anvende internettet til at få input fra borgerne, er således en proces, der er i udvikling.

4.5 **Sammenfatning**

Alt i alt giver caseundersøgelsen i Søllerød det indtryk, at de demokratiske muligheder, som internettet kan give, ikke anvendes i særlig stor udstrækning. Kommunens målsætning er primært at gøre relevante informationer tilgængelige for borgerne med den forhåbning, at borgerne i højere grad vil anvende hjemmesiden og være mere tilbøjelige til at betjene sig selv. Generelt er det et ønske, at kommunens arbejde og de politiske processer skal være gennemsigtige for borgerne, og adgangen til information herom skal være nem for de borgere, der ønsker det. Undersøgelsen viser dog, at borgernes interesse i at bruge kommunens hjemmeside i højere grad går på serviceinformationer og -muligheder end på at få indblik i det politiske liv i kommunen.

Demokratiske debatter med borgerne via internettet har ikke højeste prioritet blandt politikere og ansatte i kommunen, selv om der dog er villighed til at forsøge sig med denne kommunikationsform. E-mailen er et stadig mere benyttet medium for dialog mellem borgere og politikere samt borgere for forvaltning, mens det dominerende indtryk fra erfaringerne med netdebat er »skuffende«. Kun en meget lille andel af borgerne har deltaget i de høringer, der har været lagt ud på kommunens hjemmeside, og endnu færre har forsøgt sig med at skrive indlæg til debatten på sollerod.dk. Søllerød Kommune har dog ikke gjort noget særligt i forhold til at udvikle nye dialogformer og integrere internettets kommunikationsmuligheder i de politiske beslutningsprocesser. Man har mere forsøgt at sætte strøm på de politiske processer, ellers kører processerne »som de plejer«.

En betydelig andel af borgerne giver dog udtryk for, at de ville deltage i dialog på internettet under andre omstændigheder end nu, fx hvis de kunne komme med ideer tidligere i den politiske proces. Den seneste udvikling af debatten på sollerod.dk i forbindelse med den kommunale strukturdebat vidner også om, at borgerne i højere grad anvender dialogmuligheder på internettet i forbindelse med emner, der har relevans for den enkelte og på

den måde opleves som værende relevant. Både politikere og forvaltningsledere er åbne for demokratisk debat med borgerne, og flere udtrykker et ønske om at arbejde med formen af dialogen, så den integreres mere aktivt i det politiske og forvaltningsmæssige arbejde. Blot det faktum, at kommunen allerede har forsøgt sig med digitale høringer, vidner om, at demokrati via internettet er et prioriteret indsatsområde.

Undersøgelsen i Søllerød giver dog også det indtryk, at internettet er blevet en væsentlig kontaktflade mellem borgere og kommune. Godt hver anden borger i kommunen eller 67% af kommunens internetbrugere, anvender i et eller andet omfang sollerod.dk. Og foruden at være et sted, hvor borgerne kan orientere sig om deres kommune, er det et sted, hvor kommunen muliggør politisk orientering samt debat. I den sammenhæng er det væsentlig at huske på de 24% af borgerne, der aldrig anvender internettet, samt de 24% internetbrugere, der oplever en eller flere barriere i forbindelse med brug af internettet. Selv om borgerne i Søllerød Kommune har bedre forudsætninger end mange andre steder, kan en stor gruppe marginaliseres, hvis internettet erstatter øvrige demokratiske eller serviceorienterede aktiviteter i kommunen. Dette er dog ikke tilfældet, og der er generelt opmærksomhed på, at ikke alle borgere har lige adgang til internettet. Internettet kunne dog også tænkes at forstærke nogle handicapgruppers indflydelsesmulighed, idet de fx kunne have lettere ved at deltage i den politiske debat fra hjemmet eller orientere sig om rettigheder eller støttemuligheder via informationer på internettet, som kommunen ikke har kendskab til. Dette spørgsmål er dog ikke forfulgt tilstrækkeligt i denne undersøgelse.

Idet erfaringerne med demokratisk anvendelse af sollerod.dk er så få, er det svært at sige noget generelt om konsekvenserne ved den digitaliserede kontaktform. Overordnet fremhæves det mest frugtbare ved den digitale kommunikation at være en oplevelse af tættere kontakt borgere, politikere og forvaltning imellem. Det er dog stadig uklart, om internettet giver borgerne øget direkte indflydelse eller mulighed herfor, idet der endnu ikke har været klare eksempler på, at borgerne har forsøgt at øve en sådan indflydelse.

Resultaterne fra Søllerød viser, at internettet ikke i sig selv skaber en demokratisk engageret befolkning eller sprudlende demokratisk debat. Set i lyset af borgernes generelt gode forudsætninger for deltagelse i netdemo-

kratiet vidner undersøgelsen ikke om, at internettet alene ikke bliver det kommunale demokratis redning. Dette har ellers været en af profetierne omkring internettets udbredelse. Den stigende interesse for at debattere på kommunens hjemmeside i forbindelse med strukturdebatten viser dog, at det ikke er umuligt at anvende internettet som en demokratisk platform.

5 Nyeste udvikling i Søllerøds erfaringer med internet og demokrati

I skrivende stund er der kommet liv i debatten på sollerod.dk, efter at borgmester Erik Fabrin i sin nytårshilsen 2004 opfordrede borgerne til at komme med deres synspunkter i strukturdebatten og dens betydning for Søllerød Kommune. Nytårshilsenen: »Hvem skal vi lege med?« tog udgangspunkt i Strukturkommissionens (på det tidspunkt) snarlige betænkning og de ændringer i opgavefordeling og kommunestørrelse, som dette måtte forventes at medføre.

Med afsæt i de omkringliggende kommuners størrelse og forventede størrelse efter en reform var Fabrins spørgsmål til borgerne bl.a., om Søllerød vil være lillebror til andre større kommuner. Søllerød Kommune har et indbyggertal på knap 32.000 og er dermed over den »magiske grænse« på 30.000, men det betyder samtidig, at Søllerød Kommune kan blive en af de mindste kommuner i området, hvis den afholder sig fra sammenlægning med en eller flere nabokommuner. Et spørgsmål fra borgmesteren i forlængelse heraf lød: Skal vi lege med nogen – og hvem skal det være? Dermed lægges der op til debat med borgerne om, hvilke værdier der er væsentlige i forbindelse med en eventuel kommunesammenlægning.

Oplægget har affødt en del reaktioner fra borgerne, og der er kommet gang i debatten på kommunens hjemmeside. Borgerne diskuterer i en debattrække under navnet »Hvem skal vi lege med?«, hvorvidt Søllerød Kommune skal lægges sammen med omliggende kommuner, og hvad der i den forbindelse er vigtigt. Fra den 29. december 2003 til den 9. februar er der kommet 21 indlæg i debatten. Debatten har dog stadig primært karakter af at være enkeltstående kommentarer fra borgere indeholdende deres syn på strukturdebatten end egentlig debat borgerne imellem omkring indlæg og

og synspunkter. Kun nogle få indlæg, fra regnet besvarelser fra borgmesteren, refererer til andre borgeres synspunkter. De, der refererer til andre borgere, gør det meget bredt ved fx at skrive »nogle mener...« eller ved at referere til »læserbreve i lokalavisen...«. En stor del af indlæggene er dog argumenterende og trækker på viden fra andre kilder, fx undersøgelser eller nøgletal om de omkringliggende kommuner. Indholdet i debatten har således i høj grad en politisk karakter, mere end det er borgernes udtryk for specifikke egeninteresser.

Borgerne i kommunen har dog også reageret på debatindlægget via e-mail og pr. brev, og inklusive disse henvendelser har kommunen alt i alt modtaget omkring 35 indlæg. Undervejs har Informationskontoret sammenfattet de fremsatte synspunkter og lagt dem ud på debatsiden på solle-rod.dk. Også i forbindelse med et nyligt afholdt borgermøde med 300 deltagere blev der skrevet en ny opsamling af de synspunkter, der allerede var fremsat af borgerne. Debatten på høringen kunne således tage afsæt i disse værdier og synspunkter.

Internettet har ifølge informationschefen været et godt redskab for debatten, idet kommunen løbende har kunnet fodre debatten med baggrundsinformation, rapporter, oversigtskort og lignende. Det er bl.a. gjort muligt for borgerne at sammenligne Søllerød på nøgletal med andre kommuner efter eget valg, der er offentliggjort en rapport, der sammenligner Søllerød og Birkerød Kommuner, der linkes til strukturkommissionens betænkning, og der er lagt en reportage fra det afholdte borgermøde ud.

Besøgende på hjemmesiden er vokset kraftigt i de første måneder af 2004. Hvor kommunen i 2003 i gennemsnit oplevede en 50% stigning af besøgene på hjemmesiden i forhold til 2002 til omkring 15.000 i gennemsnit og et maks. på knap 20.000 har de i januar 2004 haft 24.000 besøgende. Strukturdebatten tilskrives en stor del af stigningen, idet der ikke er foregået andre bemærkelsesværdige ting i kommunen i dette tidsrum – men kommunen oplever dog generelt en stor fremgang i antallet af brugere af netstedet. Informationschefen bemærker endvidere, at den debat, der har været om strukturreformen, primært har foregået på kommunens hjemmeside og ikke i lokalavisen. En forklaring herpå kan netop være, at internettet tilbyder en anden form for dynamik end den lokale avis, der kun ud-

kommer to gange ugentligt og ikke kan give direkte adgang til baggrunds-informationer og interaktive oplysninger.

Planen for debatten er, at den får lov til at køre i de forskellige faser af strukturdebatten og vil munde ud i en endelig opsamling. Opsamlingen vil dels tjene det formål at give noget tilbage til de borgere, der har fulgt eller deltaget i debatten, og dels vil den kunne give politikerne et overblik over, hvad der har vægtet i borgernes synspunkter.

Endnu en proces, der er på vippen til at blive sat i gang i Søllerød Kommune, er en dialogproces med borgerne som de primære deltagere vedrørende et udviklingsprojekt for Nærum Hovedgade. Meningen med dialogprocessen er at inddrage borgerne i udviklingsprocessen, således at de kan komme med ideer til projektet. Dialogprocesserne vil finde sted i arbejdsgrupper i »virkeligheden«, men internettet er tænkt med i den forstand, at projektet får sin egen hjemmeside, hvor referater og anden information lægges ud. Siden kommer endvidere til at indeholde skitser og billeder, så borgerne kan følge med i udviklingen.

Bilag 1

Guide til interview med udvalgte borgere

Guide til borgerinterview i Søllerød (november 2003)

– alle spørgsmål er uddybninger af generelle oplysninger, vi har fået gennem spørgeskema.

Navn

1. Tilknytning til Søllerød Kommune og engagement i lokalsamfundet

- Bor din familie i Søllerød Kommune?
- Bor dine venner/omgangskreds primært i Søllerød Kommune?
- På hvilke punkter er du tilfreds og utilfreds med at bo i Søllerød Kommune?
- Hvilke foreninger er du aktiv i?

Fra spørgeskemaet ved vi, om vedkommende er aktiv i en forening, men ikke hvilke.

- Hvilken betydning har foreningslivet for dig?
- Hvad betyder lokalsamfundet for dig?
- Hvilke erfaringer har du som borger og bruger med Søllerød Kommunes
 - forvaltning?
 - institutioner?
 - politikere?

2. Politisk interesse, indflydelse og deltagelse i Søllerød Kommune

- Hvilke politiske emner interesserer dig i henholdsvis kommunalpolitisk og landspolitisk sammenhæng?
- Hvordan deltager du i det politiske liv i Søllerød Kommune?
 - Aktuelt
 - Historisk
- Hvordan er dit kendskab og forhold til politikerne i byrådet?
- Oplever du, at politikerne i byrådet er åbne over for henvendelser og synspunkter fra dig og fra borgerne i almindelighed?
- I hvilken grad har borgerne indflydelse på lokalpolitikken i Søllerød Kommune?

3. Den kommunale forvaltning og de kommunale institutioner

- Hvordan er dit kendskab til og erfaringer med kommunens forvaltning?
- Oplever du, at medarbejderne i den kommunale forvaltning er åbne over for henvendelser og synspunkter fra borgerne?
- Hvordan er dit kendskab til og erfaringer med kommunens institutioner?
- Oplever du, at medarbejderne i de kommunale institutioner er åbne over for henvendelser og synspunkter fra borgerne?
- Er du bruger af institutioner i Søllerød Kommune?
 - Hvilke?

Jeg vender tilbage til spørgsmål om institutionernes hjemmesider om lidt.

4. Internettets betydning for det kommunale demokrati og borgerinddragelse

- Hvordan bruger du internettet i dag?
 - Til hvilke formål?
- Hvor har du placeret din pc og adgang til internettet?
 - Hvilke overvejelser har du gjort dig i den anledning?
- Hvordan har du det med at bruge internettet?
- Hvilket pc-udstyr og opkobling til internettet har du?

- Hvordan oplever du, at internettet spiller sammen med andre medier tv/radio mv.?
Fx henvisninger fra radio og tv til hjemmesider på nettet og henvisninger i lokalaviser såsom Det Grønne Område
- Hvilket kendskab har du til Søllerød Kommunes hjemmeside (liste over institutionshjemmesider pr. 10. november 2003)?
- Har Søllerød Kommunes brug af internettet haft nogen betydning for dit forhold til...
 - den kommunale politik?
 - den kommunale forvaltning?
 - de kommunale institutioner?
- På hvilke områder og måder har du haft udbytte af at bruge Søllerød Kommunes hjemmeside?
- Har du ideer/forslag til, hvordan Søllerød Kommune kan udbygge hjemmesiden?

5. Spørgsmål til brugere af institutioner i Søllerød Kommune

- Bruger du hjemmesiderne for de institutioner, du er bruger af?
Hvis nej, stiller vi hypotetiske spørgsmål om ønsker og forestillinger om udbud og brug af institutionshjemmesider
 - Hvilke institutioner er der tale om?
 - Hvordan kom du i gang med at bruge hjemmesiderne?
 - Hvordan vil du beskrive institutionernes hjemmesider?
- Har institutionernes brug af internettet haft nogen betydning for dit forhold til institutionen, når det gælder ...
 - Oplysning?
 - Indflydelse?
 - Kontakt mellem andre forældre/børn/unge/ældre?
- Tror du, at du kommer til at bruge institutionens hjemmeside mere i fremtiden, end du gør nu?
 - Hvorfor – hvorfor ikke?
 - Til hvad?
 - Hvis ja – er det godt, at det går den vej? Forskrækker det dig?

- Hvis nu det var muligt at komme i kontakt med institutionens medarbejdere via internettet, ville du så bruge denne mulighed?
 - Gør du det allerede?
 - Hvorfor – hvorfor ikke?
 - Vil det betyde noget for dig, hvis det blev muligt at få direkte kontakt til medarbejderne via internettet?
- Hvad ville du sige til, at institutionerne udbygger deres hjemmesider med fx:
 - Elektronisk meddelelsesbog?
 - Chat med andre brugere om erfaringer, pædagogik osv.?
 - Information såsom dagsordener og referater fra institutionsbestyrelsen?
- Har du ideer/forslag til, hvordan institutionerne kan udbygge deres hjemmesider?

6. Demokratisk diskussion og aktuelle aktiviteter på Sollerod.dk

- Hvilke muligheder og problemer ser du i forhold til at debattere politik på internettet?
- Tror du, at debatten bliver anderledes, når den foregår på nettet?
- Hvad skal der til for, at du i højere grad ville få lyst til at deltage i debatter på kommunens hjemmeside?
- Tror du, at det er en idé at give borgerne muligheder for at "chatte" med politikerne via internettet?
- Man har hørt så meget om, at folk udgiver sig for at være en anden, når de er på nettet, ser du det som et problem?
 - Tror du, at andre er oprigtige, når de kommer med indlæg på nettet?
 - Skal det være muligt at være anonym, når man debatterer på nettet?
 - Ville du selv være anonym, hvis du skulle deltage i en politiks debat?
- Tror du, at demokratisk dialog via internettet vil brede sig i fremtiden?
- Kan demokratisk dialog på internettet erstatte fx vælgermøder?

7. Barrierer for brug af internettet til demokratiske formål

- Ser du nogen barrierer for brug af internettet til demokratiske formål?

- Ser du gode grunde til at begrænse udbredelsen i brugen af internettet til demokratiske formål?
- Ser du gode grunde til at forøge udbredelsen i brugen af internettet til demokratiske formål?

8. Forventninger til internettets fremtidige betydning for demokratiet

- På hvilke måder tror du, at internettet vil påvirke din demokratiske deltagelse i fremtiden?
 - I kommunalpolitik
 - I landspolitik
 - I politik på internationalt niveau
 - I brugerdemokrati (fx kommunale institutioners brugerbestyrelser)
- Hvilke muligheder er der for, at internettet kan bidrage positivt til demokratiets udvikling?
- Hvilke muligheder er der for, at internettet kan bidrage negativt til demokratiets udvikling?
- Tror du, at du kommer til at bruge internettet mere i fremtiden, end du gør nu?
 - begrund hvorfor eller hvorfor ikke?
 - til hvad?

9. Har du gjort dig andre tanker om den demokratiske brug af internettet?

10. Har jeg glemt at spørge om noget vigtigt?

Tak for hjælpen!

Bilag 2

Guide til interview med områdechefer

Netbaseret kommunikation borgere-forvaltning/institutioner

- Beskrivelse af ændringer de sidste 3-5 år
- Vurdering af ændringer, især om borgerne får ændret indflydelse (deres stemmer ændret vægt): hvordan har det påvirket mig og mit område?
- Vurdering af status i dag med hensyn til kommunikation mellem borgere og forvaltning/institutioner
- Hvilken udvikling forventer du de næste 3-5 år?

Netbaseret kommunikation borgere-politikere (medieret af forvaltningen)

- Beskrivelse af ændringer de sidste 3-5 år
- Vurdering af ændringer, især om borgerne får ændret indflydelse over for politikerne (deres stemmer ændret vægt): hvordan har det påvirket mig og mit område?
- Vurdering af status i dag med hensyn til kommunikation mellem borgere og forvaltning/institutioner
- Hvilken udvikling forventer du de næste 3-5 år?

Netbaseret kommunikation borgere indbyrdes (medieret af forvaltningen)

- Kan vedrøre debatter på nettet samt debat over nettet på institutionsniveau
- Beskrivelse af ændringer de sidste 3-5 år

- Vurdering af ændringer, især om borgerne får ændret kollektiv indflydelse: hvordan har det påvirket mig og mit område?
- Vurdering af status i dag med hensyn til kommunikation mellem borgere og forvaltning/institutioner
- Hvilken udvikling forventer du de næste 3-5 år?

Netbaseret kommunikation internt i forvaltningen og mellem forvaltning og institutioner

- Beskrivelse af ændringer de sidste 3-5 år
- Vurdering af ændringer, især om ændringerne har påvirket borgerne, og hvordan de har påvirket mig og mit område?
- Vurdering af status i dag med hensyn til kommunikation mellem borgere og forvaltning/institutioner
- Hvilken udvikling forventer du de næste 3-5 år?

Bilag 3

Spørgeskema til kommunalbestyrelsens medlemmer: svarfordelinger

Baggrund

Der er tale om en spørgeskemaundersøgelse blandt samtlige medlemmer af kommunalbestyrelsen i Søllerød. Vi har modtaget 11 besvarelser ud af 15.

Spørgeskemaundersøgelsen uddybes ved, at alle medlemmer af kommunalbestyrelsen inviteres til at deltage i et fokusgruppeinterview, hvor der bliver lejlighed til at diskutere og uddybe resultaterne.

Personlige erfaringer med it

Alle kommunalpolitikere i Søllerød, der har svaret, har computer i hjemmet og har været brugere af internettet i mindst fire år. Fire vurderer deres it-færdigheder som værende ret eller meget gode.

Brug af computer/internet i det politiske arbejde og i kontakten med borgerne

Dagligt eller næsten dagligt anvender kommunalpolitikere i Søllerød internet og e-mail i forbindelse med deres politiske arbejde.

Tabel B3.1 Hvor ofte besøger du kommunens hjemmeside?

	Antal
En eller flere gange om dagen	5
En eller flere gange om ugen	4
En eller flere gange om måneden	1
Sjældnere	0
Aldrig	0
Total	10

Brug af computer/internet i det politiske arbejde og i kontakten med borgerne

Tabel B3.2 Hvor ofte bruger du internettet, når det drejer sig om at kommunikere med borgere via e-mail?

	Antal
Ofte	5
Nu og da	5
Kun sjældent	0
Aldrig	1
Ved ikke	0
Total	11

Tabel B3.3 Har du på et eller andet tidspunkt skrevet indlæg til debatten på www.sollerod.dk?

	Antal
Ja	7
Nej	4
Total	11

Tabel B3.4 Hvordan vurderer politikerne fordelingen af borgernes kontaktformer i løbet af en måned?

	Procentfordeling
e-mail	29
Personlig kontakt	27
Brev	22
Telefon	20
Andre måder	2
I alt	100

Fordeling af politikernes samlede antal henvendelser: 276. N=11.

Tabel B3.5 Hvor stor en rolle spiller følgende kilder for dig i dag i dit politiske arbejde?

	Meget stor	Ret stor	Ret lille	Slet ingen	N
Det Grønne Område	5	5	0	0	10
Landsdækkende aviser	5	4	0	1	10
www.sollerod.dk	3	6	1	0	10
Din partiorganisation	3	4	2	1	10
Tilfældig borgerkontakt	3	4	1	2	10
Brugerbestyrelser og -råd	2	6	2	0	10
Foreninger i kommunen	2	6	2	0	10
URBAN/MetroXpres	2	3	0	5	10
Borgermøder/vælgermøder	1	3	6	0	10
Københavns Radio	1	3	5	1	10
Direkte borgerhenvendelser	1	3	3	3	10
TV Lorry	1	2	5	2	10

Forventninger og holdninger til digital politisk kommunikation

Tabel B3.6 Hvilken betydning tror du, at disse kilder får for dit politiske arbejde i fremtiden?

	Større betydning	Samme betydning	Mindre betydning	N
www.sollerod.dk	7	3	0	10
Landsdækkende aviser	4	6	0	10
Din partiorganisation	3	7	0	10
Det Grønne Område	3	6	0	9
Brugerbestyrelser og -råd	2	8	0	10
Foreninger i kommunen	2	7	1	10
Borgermøder/vælgermøder	2	5	3	10
Tilfældig borgerkontakt	0	9	1	10
Direkte borgerhenvendelser	0	7	3	10
URBAN/MetroXpres	0	6	4	10
Københavns Radio	0	6	4	10
TV Lorry	0	6	4	10

Tabel B3.7 Er internettet generelt et godt redskab for dig i dit politiske arbejde?

	Antal
Ja, meget	8
Ja, noget	3
Nej, egentlig ikke	0
Nej, slet ikke	0
Ved ikke	0
Total	11

Tabel B3.8 Hvordan ser du på e-mail som kommunikationsmiddel, når det drejer sig om kontakten til borgerne? Er der tale om...

	Antal
En meget stor gevinst	7
En ret stor gevinst	2
En ret lille gevinst	2
Slet ingen gevinst	0
Ved ikke	0
Total	11

Tabel B3.9 Hvordan ser du generelt på internettets muligheder, når det drejer sig om at give borgerne adgang til sager, der vedrører dem selv, fx ejendomsoplysninger?

	Antal
Meget stor betydning	7
Ret stor betydning	4
Ret lille betydning	0
Slet ingen betydning	0
Ved ikke	0
Total	11

Tabel B3.10 Tror du, at du i fremtiden kommer til at bruge computeren/internettet mere i forbindelse med dit politiske arbejde, end du gør nu?

	Antal
Ja, meget	4
Ja, noget	6
Nej, egentlig ikke	1
Nej, slet ikke	0
Ved ikke	0
Total	11

Tabel B3.11 Tror du, at du selv vil komme til at deltage mere i elektroniske debatter i fremtiden?

	Antal
Ja, meget mere	1
Noget mere	8
Måske lidt mere	2
Nej, slet ikke	0
Ved ikke	0
Total	11

Tabel B3.12 Hvordan forholder politikerne sig til forskellige forslag for brug af internettet i demokratisk øjemed?

	En god idé	Må overvejes	En dårlig idé	Ved ikke	N
Ved passende lejligheder skal borgerne kunne chatte med ledende politikere på nettet	7	3	0	0	10
Borgerne bør hvert år høres om prioriteringen af det kommunale budget. Al relevant materiale i forbindelse med budgetbehandlingen lægges ud på www.sollerod.dk	4	6	0	0	10
I tilfælde af uenighed mellem partierne om større politiske spørgsmål bør disse lægges ud til debat i offentligheden, herunder sollerod.dk, inden kommunalbestyrelsen træffer beslutning	4	3	3	0	10
I forbindelse med web-transmission fra kommunalbestyrelsens møder skal borgerne have mulighed for at stille spørgsmål via nettet og telefon	2	7	1	0	10
Kommunalbestyrelsens møder skal web-transmitteres, når der behandles større sager	2	6	1	1	10

Bilag 4

Guide til fokusgruppeinterview med kommunalbestyrelsens medlemmer

Fokusgruppeinterview om internettets demokratiske funktioner

– tirsdag den 12. august 2003 kl. 16-18 på Søllerød Rådhus

Fokusgruppeinterviewet har to formål: 1) at orientere om resultaterne fra spørgeskemaundersøgelserne blandt henholdsvis borgere og medlemmer af kommunalbestyrelsen i Søllerød Kommune og 2) at uddybe og diskutere udvalgte spørgsmål om internettes demokratiske funktioner.

Tidsplan og program for fokusgruppeinterviewet

- | | |
|-------------|---|
| 16.00-16.30 | Velkomst og præsentation af resultater fra spørgeskemaer: <ul style="list-style-type: none">▪ Blandt borgere▪ Blandt medlemmer af kommunalbestyrelsen i Søllerød Kommune |
| 16.30-16.40 | Pause |
| 16.40-18.00 | Diskussion af de fire hovedspørgsmål – ca. 20 min. pr. spørgsmål |

Hovedspørgsmål – diskuteres ud fra erfaringer og forventninger

1. Hvad er fordele henholdsvis ulemper ved internettet som arena for politiske debatter?
2. Hvad er fordele henholdsvis ulemper ved e-mail-kommunikation mellem borgere og kommunalbestyrelsesmedlemmer?
3. Hvad er fordele henholdsvis ulemper ved internettet som redskab i det politiske arbejde?
4. Hvilke konsekvenser har internettet haft for dit samspil med forvaltningen?

Underspørgsmål

Ad. 1

To meninger brydes: på den ene side inviterer nettet til, at nye grupper melder sig i den politiske debat, på den anden side siges det, at den digitale kløft i befolkningen gør, at nogle grupper vil blive koblet af den politiske debat. Hvad er jeres erfaring og vurdering?

Ad. 2

E-mail kan ses som et værdifuldt supplement til og en udvidelse af den personlige kommunikation mellem politikere og borgere. Men e-mail kan også ses som en uheldig erstatning af de personlige kontakter mellem borgere og politikere. Hvad er jeres erfaring og vurdering?

Ad. 3

Er nettet blot et neutralt nyt kommunikationsmiddel, som ikke påvirker indhold eller karakteren i det politiske arbejde? Eller er der tale om, at flere parter får »stemmer«, fordi man hurtigere kan komme i kontakt med flere parter? Eller har det politiske arbejde på anden måde ændret karakter? Hvad er jeres erfaring og vurdering?

Ad. 4

Er nettet igen blot et neutralt, nyt kommunikationsmiddel, som ikke påvirker politikernes relation til forvaltningen? Eller er der tale om, at nettet muliggør, at politikerne kan pålægge forvaltningen at stille mere omfatten-

de/detaljeret viden til rådighed for det politiske arbejde, fx dokumentation for effekt af serviceydelser etc? Eller at forvaltningens større informationsadgang giver et skævt forhold mellem forvaltningens viden og politikernes? Hvad er jeres erfaring og vurdering?

Litteratur

Arenbach Nielsen, Jens (2002): Forskning i danske partiers indre liv – det empiriske tomrum før 1970.

Hoff, Jens, Karl Löfgren og Sune Johansson 1999: *Internet og demokrati – erfaringer fra kommunevalget 1997*. København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag.

Houlberg, Kurt (2003): »Kommunalpolitisk deltagelse mellem valgene«. I: Kjær, Ulrik & Poul Erik Mortensen (red.): *Kommunestørrelse og lokalt demokrati*. Odense. Syddansk Universitetsforlag.

Jæger, B. og O. Rieper (1991): *Kommunal service som selvbetjening. Evaluering af forsøg med videotex*. AKF Forlaget.

Olsen, Leif, Stine Christensen & Olaf Rieper (2004): *Borgernes brug af Søllerød Kommunes hjemmeside – dokumentation af en spørgeskemaundersøgelse*. København. AKF Forlaget.

Torpe, Lars og Jeppe Nielsen (2002): Åbenhed og dialog. En vurdering af kommunernes hjemmesider 2002 med bilag. Forskningsrapport. Bilag 1, bilag 2. AAU. (<http://www.socsci.auc.dk/digdem/publikationer.htm>)

Torpe, Lars & Jens Ulrich (2002): »Strøm på demokratiet«. *Digitale demokratiforsøg under Det Digitale Nordjylland*.
<http://www.socsci.auc.dk/digdem/stroem.pdf>

Summary

Use of the Internet in local democracy – Søllerød Local Authority as a case study

Issued May 2004

by Leif Olsen, Stine Christensen og Olaf Rieper

Background data

Data on the use of the Internet in local democracy by the Danish local authority of Søllerød has been gathered over a period from March to December 2003. The data sources include surveys of random samples of citizens in Søllerød Local Authority, interviews with councillors, administrative managers and institution heads, as well as interviews with selected citizens.

Søllerød Local Authority's prerequisites for the development of electronic democracy (e-democracy)

Søllerød Local Authority has good prerequisites for the development of e-democracy. In recent years, the Local Authority has developed a solid infrastructure in which every administrative sphere and institution is coupled to a network with a fibre-optics cable. Every manager and employee in the administration and every institution head has an e-mail address and many institution employees have their own e-mail addresses as well. Almost all social work is handled electronically today, and plans are currently underway to expand electronic document management to provide citizens access to their own case files in future.

Over the last two to three years, a good deal of work has gone into the Local Authority's website, sollerod.dk, which provides access to general information on the local community, service information and self-service options, as well as information on political activities and debate options. Today, the website receives 18,000 visitors per month. Of relevance to democracy, it is possible for citizens to find e-mail addresses for the Local Authority politicians and administration managers on the website, and they have the opportunity to participate in debates and selected hearings. The politicians are also represented, each with their own homepage. Søllerød Local Authority is a leader among Danish local authorities with regard to the democratic use of the Internet.

The use of the Internet for democratic purposes is a part of the Local Authority's policy, although the Local Authority has not drafted an actual strategy for the area. The democracy angle has simply come about in practice. The aim of digitalisation as such is to make the administration's work more efficient and to move the »impersonal« communication between citizens and the Local Authority online.

The citizens' prerequisites for participating in e-democracy

The citizens of Søllerød have good prerequisites for being able to participate in local democracy on the Internet.

Citizen access to the Internet at home and at work is much higher than the average Dane's Internet access (three out of four citizens in Søllerød have Internet access), and citizens in Søllerød generally evaluate their computer competencies as good.

Citizen interest in local politics is low compared to their interest in national and international politics, but seven out of ten do express an interest in local politics. The citizens' sense of democracy generally appears to reflect a representative view of democracy. Still, most citizens find that it is important for local democracy that citizens participate actively in the solution of problems within the local authority, and that they are involved in the public debate. More than every second citizen feels that they would find it easy to express themselves publicly both in writing and orally or through a written application to the local authority if they needed to.

Use of www.sollerod.dk for democratic purposes

In general, it is possible to identify four ways of using the Internet to strengthen local democracy: a) the local authority makes information available that is relevant to democracy, b) hearings and polls are held online, c) dialogue between the local authority and citizens on political issues is made possible, and d) the local authority makes the electronic framework available so citizens can communicate with each other. The last method, however, has not been employed by Søllerød Local Authority.

Information

The citizens use the service information from the Local Authority's or institutions' websites much more than the political information (e.g. access to subscribing to minutes of meetings, opportunity to learn more about district planning proposals), whereas citizens generally use the traditional media much more often than the Internet to gather political information. The younger citizens, however, use the Internet much more often than the older (among the 18-30 year olds, 30 per cent use the Internet once a week for general political information). This is true both generally and specifically with regard to the Local Authority's website. If this constitutes a generation effect, then a great increase in the use of Internet media must be expected in the future for gathering political information compared to the traditional media. The citizens would especially like the Local Authority to expand its website with regard to e-self service and access to own case files. Information on the local government council's work and access to online debates are not as high on the list, although almost 40 per cent of citizens in Søllerød would like access to online debates to be expanded to a high degree or to some degree.

The representative local democracy must be assumed to be strengthened by greater access to political information as it gives citizens easier access to more information. However, citizens are primarily interested in service information and in obtaining information on their own cases.

Hearings and polls

Søllerød Local Authority has held e-hearings on district planning proposals, but has not held e-polls.

Response from citizens to the hearings held on such topics as sports-related and transport policies as well as district planning proposals (which are statutory hearings) has only been limited, but both the administration and politicians feel that such methods should only be used as a source of information on the citizens' wishes and as inspiration for politicians and the administration. With regard to influencing political decision-making within the Local Authority, e-hearings rank quite low on the citizens' list, while personal contact and written correspondence rank highest.

Thus, e-hearings and e-polls have, until now, not had consequences for local, representative democracy. But expectations within the Local Authority suggest that they are prepared to listen to citizens through these channels.

Dialogue between citizens and politicians

The electronic dialogue is made possible through e-mail and debate forums on the Local Authority's website.

Debates and chats are generally used by the younger age groups (for instance, 23 per cent of 18-30 year olds followed debates and chats on the Internet on politics and social conditions in the last 12 months.)

In the Local Authority, an increasing amount of communication between politicians and citizens is taking place by e-mail, in part in substitution for letters, phone calls and personal contact. But new channels are also opening, for example one committee chairperson uses e-mail for direct communication with user boards at institutions. And politicians are more accessible to citizens thanks to e-mail. Furthermore, since the administrative managers' e-mail addresses are available on the website, they get a better idea of what issues citizens find important. Half of the councillors communicate often with citizens by e-mail. Still only a limited number of citizens contact politicians by e-mail.

The online debates have, until now, been characterised by few citizen contributions. Both the administration and politicians find this disappointing. Seven councillors have written contributions for online debates, but all councillors feel that they will do so in future. Among citizens with Internet access and knowledge of the website, 1 per cent have written contributions. This figure must be seen in light of the fact that there are few contributions from citizens in the local press. But 40 per cent of citizens express that they

would be interested in submitting ideas during the early planning stage of activities in the Local Authority, so there is presumably quite a large potential for participation in the online debate within the Local Authority. However, only 9 per cent agree completely that the Internet is well suited for debating political issues. Thus, the indicators for the potential for online debate are somewhat unreliable. When asked, politicians and the administration stated that debate topics should be relevant for citizens, in the sense that they must be able to see that their contributions could make a difference, and there should be qualified contributions from key persons within the Local Authority.

E-mail communication between citizens and politicians gives the individual citizen as well as special interest groups (e.g. user boards, society boards) easier access to politicians, and some politicians utilise the medium actively to communicate with groups of citizens. This suggests that the Internet makes it possible for citizens to become more involved in and to influence decisions that affect their own situations.

E-debates appear only to a limited extent to represent a new public space, since citizen activity in such debates is limited, but the same is also true for citizen activity in the traditional local media. Recently, an e-debate on the Local Authority's website on local government reform resulted in a good deal of activity on the part of the citizens.