

**Idelle organisasjoners bruk av
offentlig
informasjon på nettet.**

Nils Rune Birkeland

Avdeling for forvaltningsinformatikk
Universitetet i Oslo 1999
på oppdrag fra Arbeids- og administrasjonsdepartementet

Innholdsfortegnelse

Forord

1. Innledning	1
1.1 Bakgrunn og problemstilling.....	1
1.2 Arbeidsgang og metode	2
1.3 Kriterier for valg av organisasjoner	3
2. Organisasjonene	4
2.1 Rådet for psykisk helse.....	4
2.2 Natur og ungdom.....	5
2.3 Bellona.....	5
2.4 Funksjonshemmedes fellesorganisasjon	6
3. Samtaler om bruk og formidling av nettinformasjon	8
3.1 Informasjonsstrategi	8
3.1.1 Rådet for psykisk helse	8
3.1.2 Natur og ungdom	9
3.1.3 Bellona	10
3.1.4 Funksjonshemmedes fellesorganisasjon	10
3.2 Bruken av offentlige nettjenester	12
3.2.1 Rådet for psykisk helse	12
3.2.2 Natur og ungdom	12
3.2.3 Bellona	13
3.2.4 Funksjonshemmedes fellesorganisasjon	14
3.3 Videreformidling av offentlig informasjon	15
3.3.1 Rådet for psykisk helse	15
3.3.2 Natur og ungdom	15
3.3.3 Bellona	15
3.3.4 Funksjonshemmedes fellesorganisasjon	16
3.4 Vurdering av offentlige nettjenester	16
3.4.1 Rådet for psykisk helse	16

3.4.2	Natur og ungdom	17
3.4.3	Bellona	17
3.4.4	Funksjonshemmedes fellesorganisasjon	18
3.5	Ønsker og visjoner for fremtiden.....	19
3.5.1	Rådet for psykisk helse	19
3.5.2	Natur og ungdom	20
3.5.3	Bellona	21
3.5.4	Funksjonshemmedes fellesorganisasjon	21
4.	Konklusjon	23
4.1	Problemstillingen i lys av empirien	23
4.1.1	Underpunktene	23
4.1.2	Hovedspørsmålet	25
4.1	Videre forskning	26
- Kilder	27
- Appendix	28

FORORD

I regjeringens Handlingsplan for elektronisk forvaltning, 1999 – 2001 heter det bl.a. at "Alle statlige virksomheter skal benytte Internett aktivt som kanal i sin informasjonsstrategi. Ved hjelp av nettet skal publikum, næringsliv og forvaltning tilbys tilrettelagt informasjon og muligheter for kommunikasjon med forvaltningen." Siden 1995 har en lang rekke offentlige etater etablert informasjonstjenester på nettet, særlig i form av sider på World-wide Web. Avdeling for forvaltningsinformatikk har forsøkt å følge enkelte sider ved denne utviklingen gjennom flere mindre studier. I januar 1997 la Maisen Friman Lied fram sin rapport "Oversikt over offentlig elektronisk informasjon" (Forvaltningsinformatisk notatserie 5/96). Rapporten inneholder en bred kartlegging av elektronisk informasjonsvirksomhet, samtidig som den klar konkluderte med at World-wide Web var i ferd med å bli den helt dominerende teknologien på området.

I et samarbeid mellom Planleggings- og samordningsdepartementet (PSD), Statens informasjonstjeneste, Avdeling for forvaltningsinformatikk (AFIN) og Universitetet i Oslos innsatsområde for forskning Kommunikasjon: Teknologi og Kultur (KTK), ble det høsten 1997 igangsatt to mindre studier av statlige etaters bruk av nettsider. Arbeidene var finansiert av PSD og administrert av AFIN. Den ene studien ble gjennomført av stud. polit Espen Marius Foss og gjelder organisering av arbeid med elektronisk offentlig informasjon på nettsider (notatserien 1/98). Den andre studien ble gjennomført av stud. jur Eivind Wiese Vigeland og gir en beskrivelse/klassifisering av informasjonsinnhold og tjenestetilbud på offentlige etaters nettsider (notatserien 2/98). Fire av etatene er felles for begge studier.

Den nærværende rapporten om ideelle organisasjoners bruk av offentlige elektroniske informasjonstjenester, representerer en noe annen innfallsvinkel enn de foregående. Mens vi

tidligere har vært opptatt av å beskrive forhold i forvaltningsorganene selv, tar denne rapporten opp spørsmål om hvorledes representanter for enkelte ideelle organisasjoner som er brukere av offentlig elektronisk informasjon oppfatter disse tjenestene. Som tidligere undersøkelser representerer denne rapporten kun noen spadestik i en stor materie. Arbeidet aktualiserer imidlertid flere spørsmål som det kan være verdt å gjøre til gjenstand for nærmere vurdering. Blant annet tar rapporten opp spørsmålet om offentlige informasjonstjenester til en viss grad bør utvikles ut i fra ønsker og behov hos de organisasjoner som er brukere av tjenestene.

Rapporten er utarbeidet av Nils Rune Birkeland og er finansiert av Arbeids- og administrasjonsdepartementet. Den finnes også i elektronisk form under Avdeling for forvaltningsinformatikk's nettsider <http://www.jus.uio.no/iri/afin/>.

Oslo 3. juni 1999

Dag Wiese Schartum
(professor)

1. Innledning

1.1 Bakgrunn og problemstilling

Den eksplosjonsartede utviklingen i bruken av netteknologien de senere årene har gitt både offentlige og private informasjonsarbeidere helt nye redskaper å forholde seg til. Eksempelvis innen bank- og finanssektoren har kundene som et resultat av den teknologiske utviklingen i større og større grad blitt selvbetjente. Innen reiselivsbransjen ser vi også en utvikling i retning av langt mer selvhjulpne kunder som også takket være fri informasjonsflyt, har skaffet seg større forbrukermakt. Det er grunn til å spørre seg om en tilsvarende utvikling er mulig og ønskelig også for offentlige informasjons- og tjenestetilbydere. Utviklingen på dette området går riktignok i pentiumfart, og sannheter i dag vil neppe være verd harddiskslitasje i framtiden. Det vil likevel være nyttig og nødvendig for offentlige planleggere å vite noe om hvordan ulike grupper av informasjonsbrukere reagerer på utviklingen, og hvordan de forholder seg til de mulighetene som finnes: Har internett foreløpig noen effekt som formidlingskanal for offentlig informasjon?

Hvordan offentlige etater forholder seg til utviklingen og mulighetene er allerede kartlagt i tre tidligere prosjekter i regi av Avdeling for forvaltningsinformatikk. Maisen Friedman Lied gir (Forvaltningsinformatisk notatserie5/96) en bred kartlegging av elektronisk informasjonsvirksomhet i alle etater under fire departementer. Lieds undersøkelse resulterte i et videre arbeid med detaljstudier av disse tjenestene. Espen Marius Foss undersøkte organisering av offentlig informasjon på nettsider (notatserien 1/98), og Eivind Wiese Vigeland foretok en beskrivelse/klassifisering av informasjonsinnhold og tjenestetilbud på offentlige etaters nettsider (notatserien 2/98).

Bak denne undersøkelsen ligger en antagelse om at ideelle organisasjoners bruk av offentlige informasjonstjenester indirekte vil kunne ha betydning for en stor personkrets. (Organisasjonenes medlemmer og sosiale nettverk forøvrig). Dersom slike organisasjoner gjør seg nytte av informasjon på forvaltningens nettsider og evaluerer tjenestene som tilfredsstillende, kan det være grunn til å anta at informasjonstjenesten er effektiv overfor organisasjonens medlemsmasse.

Målet med dette prosjektet blir å kaste lys over, og formulere noen innsikter på dette området. Mer konkret kan målet uttrykkes gjennom følgende problemstilling og underpunkter:

I hvilken grad er offentlig nettinformasjon effektiv overfor ideelle organisasjoners medlemmer og sosiale nettverk?

- 1) Hvilken kompetanse og hvilke holdninger har organisasjonene selv til bruk av Informasjons- og kommunikasjonsteknologiske verktøy i sitt arbeid?*
- 2) Hvordan arter det offentlige informasjonsbildet seg for utvalgte organisasjoner, og hvordan fungerer dette i forhold til resten av det offentlige og private informasjonsbildet?
- 3) Hvordan vurderer organisasjonene den offentlige nettinformasjonen?

* Informasjons- og kommunikasjonsteknologi vil i det følgende bli forkortet til "IKT".

4) Hvilke tanker og ønsker har organisasjonene om fremtidens nettjenester?

1.2 Arbeidsgang og metode

Redskapet som skal belyse temaet vårt er kvalitative intervjuer med nett- og informasjonsansvarlige i 4 utvalgte organisasjoner: ”Rådet for psykisk helse”, ”Natur og ungdom”, ”Bellona” og ”Funksjonshemmedes fellesorganisasjon”. Med utgangspunkt i spørsmålene i innledningen ble det utarbeidet en intervjuguide som i denne rapporten tatt med som vedlegg 1).

Intervjuguiden er splittet opp i ”forskningsspørsmål” og ”intervjuspørsmål”.

Forskningsspørsmålene må oppfattes som en ytterligere presisering av spørsmålene i problemstillingen, samtidig som de skisserer strukturen i selve undersøkelsen.

1 a/b) tilsvarer underpunkt 1 i problemstillingen, 1 c) – 3 tilsvarer underpunkt 2, mens spørsmål 4 og 5 tilsvarer henholdsvis underpunkt 3 og 4. Intervjuspørsmålene er med visse tillemperinger det jeg konkret ber om svar på. Jo færre spørsmål som er nødvendige, jo bedre er det, de mest generelle spørsmålene kommer derfor først.

Intervjuene ble foretatt etter en kort korrespondanse per brev og via e-post. (vedlegg 1). Disse forberedelsene var kun av praktisk art, og for å informere om bakgrunnen for undersøkelsen. Funksjonshemmedes fellesorganisasjon stilte med to informanter, ellers var vi bare to (intervjuer og informant) til stede ved intervjuene, de hadde alle en varighet på ca. 50 minutter, og ble tatt opp på lydbånd. Opptakene ble transkribert, og sendt informantene for uttalelse. Presentasjonen er videre et resultat av en ad-hoc meningsgenerering med overvekt av meningsfortetting og tolking. Jeg har likevel forsøkt å gi framstillingen en muntlig samtaleform, for å gjenspeile atmosfæren i intervjuene. Dette gjelder spesielt for presentasjonen av spørsmål 1c) – spørsmål 5 i intervjukapittelet. Spørsmål 1 a/b, derimot, inngår i presentasjonen av organisasjonene i kapittel 2.

Svarene er først organisert etter rekkefølgen i spørsmålsstillingene, og videre etter intervjurekkefølgen. Dette er nødvendig for at leseren skal få den samme opplevelsen av intervjuene som intervjueren selv. Faren for at informasjon går tapt ved strukturendring veier tyngre enn behovet for en organisasjonstematisk rekkefølge. Dette overstyrer også et symmetriideal i emneorganisering mellom de ulike framstillingene. Det vil si at presentasjonen av emnepunkter under hvert enkelt forskningsspørsmål ikke nødvendigvis skjer i samme rekkefølge i framstillingene.

Undersøkelsens validitet (måler vi faktisk det vi har satt oss fore å måle?) må vurderes i forhold til i hvor stor grad den evner å kaste lys over antagelsen i problemstillingen.

Reliabiliteten blir internt et spørsmål om nøyaktighet, og om kvalitetskontroll av selve undersøkelsen, tolkingen og presentasjonen av resultatene. Den eksterne reliabiliteten vil dreie seg om det er mulig for andre å foreta en analyse av de innsamlede data, og om beskrivelsesnivået er slik at andre kan trekke egne og valide slutninger av materialet. Hvorvidt det er mulig å være deskriptiv nok i en såpass liten kvalitativ undersøkelse som det her dreier seg om kan nok diskuteres. Jeg har tilstrebet å la informantene selv i størst mulig grad komme til orde i framstillingen, selv om presentasjonen er et produkt av de før nevnte metoder.

For nærmere diskusjon omkring forskerrolle, validitet og reliabilitet i kvalitative undersøkelser henvises til Bostad 1998:s.150-156. Ellers er det metodiske horisonten jeg tar utgangspunkt i beskrevet i "Det kvalitative forskningsintervju"(Kvale 1997). Videre gir Miles og Hüberman (1994) en utdypende framstilling av temaet ad-hoc meningsgenerering.

1.3 Kriterier for valg av organisasjoner

Utgangspunktet er 2 offentlige forvaltningsområder som tilbyr nettinformasjonstjenester av en viss størrelse: "Miljøverndepartementet" og "Sosial- og helsedepartementet". Valget av forvaltningsområder ble bestemt dels av kvaliteten og trafikken på deres nettsider, samt av muligheten til å finne interessante og samfunnsaktive organisasjoner under deres forvaltningsparaply. Et mål har også vært å beholde en forankring til tidligere forprosjekter, noe som ble avgjørende for valget av Miljøverndepartementet. (Wiese Vigeland har tidligere tatt for seg" Direktoratet for naturforvaltning")

Til hvert av disse forvaltningsområdene ble det så valgt ut to organisasjoner etter følgende rangerte kriterier:

1) Organisasjonen skal ha egen nettside.

Dette er det synlige beviset på at organisasjonen forholder seg til nettet som informasjonskanal. Dette er selvsagt helt nødvendig.

2) Organisasjonen skal ha høyest mulig trafikk og oppdateringsfrekvens på nettsiden.

Her dreier det seg om hvor stort publikum organisasjonen når med sin nettinformasjon, og hvor bevisst og aktiv organisasjonen selv er i forhold til denne.

3) Organisasjonen skal være en aktiv deltaker i samfunnsdebatten.

Dette dreier seg om i hvor stor grad organisasjonen er i stand til å markere seg, og i hvor stor grad den kan være toneangivende i den framtidige utviklingen på samfunnsarenaen primært, og på nettområdet sekundært.

4) Organisasjonen skal være en interesseorganisasjon, ikke en næringsorganisasjon.

Vårt utvalg skal primært være organisasjoner bestående av interessegrupper uten felles kommersielle- eller yrkesprofesjonelle målsettinger.

I denne fasen ble mye tid brukt til å undersøke ulike organisasjoners nettsider, og flere organisasjoner ble kontaktet for utfyllende opplysninger om trafikk og oppdateringsfrekvens. For utfyllende opplysninger om hver enkelt organisasjon, og bedre forståelse av hvorfor de ble valgt henvises til kapittel 2. De utvalgte ble som nevnt "Natur og ungdom" og "Bellona" under Miljøverndepartementet, og "Rådet for psykisk helse" og "Funksjonshemmedes fellesorganisasjon" under Sosial- og helsedepartementet.

2. Organisasjonene

Her følger en presentasjon av organisasjonene som deltok i undersøkelsen. Det er spesielt lagt vekt på å få fram administrasjonens egen erfaring med og bruk av IKT-teknologi i arbeidet sitt. Fremstillingene under ”IKT-kompetanse og –bruk” er som nevnt gjort med utgangspunkt i svarene på spørsmål 1a) og b) i intervjuguiden.

2.1 Rådet for psykisk helse

Rådet for psykisk helse er en sammenslutning av brukerorganisasjoner innenfor feltet psykiatri og omsorg. Det er en humanitær organisasjon som arbeider for å fremme økt innsats på områdene psykiatrisk forskning, opplysning om psykiske lidelser, tiltak for psykisk helsevern i regi av brukerorganisasjoner, samt psykisk helse i utviklingsland. Målet med opplysningsarbeidet er å fjerne tabuer og myter rundt psykiske lidelser, samt belyse situasjonen i dagens psykiske helsevern. Virksomheten er basert på gaver.

Rådet for psykisk helse vil helst se på seg selv som en koordineringsinstans for en del sammenfallende interesser, og understreker at det dreier seg om en sammenslutning av frie organisasjoner. Totalt 20 organisasjoner går inn under organisasjonsparaplyen.

IKT-kompetanse og –bruk:

Nett-satsing er i budsjettet for 1998/99 en prioritert del av virksomheten til organisasjonen. 339.000 kr. er satt av til formålet i denne perioden. To personer i administrasjonen er til enhver tid involvert i dette arbeidet. Intervjupersonen i denne undersøkelsen (informasjonslederen) fungerer som en slags nett-redaktør, mens en tekniker tar seg av den praktiske delen av nett-publiseringsarbeidet. Organisasjonens nettsjeneste er forholdsvis nylig oppstartet, noe som forklarer at det den siste tiden er satt av en såpass stor sum som det er gjort til formålet. I framtiden ønsker administrasjonen å basere seg på egen kompetanse framfor innleide IT-konsulenter.

Ingen i administrasjonen har foreløpig formell IKT-kompetanse. Teknikeren har noen mindre kurs, og selv har informasjonsleder planer om å ta slike i nærmeste framtid. Kurs og opplæring er foreløpig ikke noe prioritert område. Det brukes PC og Windowsbaserte programsystemer. Alle i administrasjonen har tilgang på utstyr og nettverk, men bruken varierer veldig. Økonomi- og administrasjonsavdelingen er faktisk dem som bruker kommunikasjonsnettverket minst. Ellers har holdningen til innføring av ny teknologi generelt sett vært positiv, så lenge tradisjonelle arbeidsmåter og kommunikasjonskanaler kan brukes parallelt.

Innføringen av IKT kan sies å ha vært noe ustrukturert. Ingen overordnet innføringsstrategi. Internt i administrasjonen har man så smått begynt å distribuere notater og sammendrag fra egne møter via intranettet, men all arkivering foregår fortsatt papirbasert. Det er ellers vanskelig for sentraladministrasjonen å gi noe godt bilde av staa i de enkelte medlemsorganisasjonene. Det generelle inntrykket er at kompetansen er lav, hos de tillitsvalgte så vel som i administrasjonene. Det understrekes at de tillitsvalgte først og fremst må oppfattes som dyktige fagpersoner, uten spesielle ferdigheter eller interesser knyttet til teknologien.

2.2 Natur og ungdom

Natur og ungdom er naturvernforbundets egen ungdomsorganisasjon, frikoplet fra moderforeningen, og med sitt eget styre, økonomi og miljøstatsingspolitikk. Naturvernforbundet er forøvrig landets eldste og største naturorganisasjon med omkring 25000 medlemmer.

Natur og ungdom har i flere år vært en aktiv deltaker i samfunnsdebatten. De har særlig markert seg i spørsmål om sivil ulydighet. Organisasjonen har i overkant av 6000 medlemmer, fordelt på 120 lokallag. Aldersgruppen er fra 15-25 år. Årsomsetningen oppgis å være på ca. 4 millioner kr. Og bidrag kommer både fra offentlige tilskudd, gaver og medlemskontigent. Hovedsatsingsområdet er for tiden reduksjon av norsk oljeutvinningstempo og fornyelse av norsk energipolitikk.

IKT-kompetanse og –bruk:

Alle i Administrasjonen har tilgang på datamaskiner og nettjenester i arbeidet sitt. Tilgang betyr at alle har muligheten til å bruke dette, uten at alle har sin egen datamaskin. Det finnes kun to nettilkoblede maskiner, men alle har sin egen ”e-posthylle”, og de fleste bruker denne nesten daglig. PC og Windowssystemer er det som brukes mest. Mac benyttes til bildebehandling.

Ingen i administrasjonen har formell kompetanse i bruk av IKT. De fleste er selvlærte. Man har stor tro på læring gjennom egen praksis når det gjelder datateknologi. Dette betyr at det er brukt få kroner på IKT- og nettsatsing i administrasjonen. Tanken har vært å trekke veksler på idealistisk arbeid og kompetanse ute i organisasjonen.

Det er vanskelig å gi noe bilde av ferdighetene og bruken til resten av organisasjonsleddene og blant medlemmene. 10 lokallag har egne hjemmesider. Det har vært en del tekniske diskusjoner på nett med disse, men da stort sett med gutter. Administrasjonen ser et tydelig skille mellom jenter og gutter i bruk og interesse for teknologien. Flesteparten av medlemmene er dessuten ungdommer uten økonomi eller utstyr til å være oppkoblet til enhver tid. De fleste har likevel en eller annen mulighet i dag, om ikke hjemme så i alle fall på skolen, biblioteket, på internettcafeer eller hos venner.

2.3 Bellona

Bellona er en stiftelse, og altså ingen bred medlemsorganisasjon med lokallag og demokratisk styresett i tradisjonell forstand. Viktigste inntekter kommer fra bedrifters annonsering i ”Bellona Magasin”, ca 1/3. Resten kommer som bidrag fra omkring 4000 støttemedlemmer. På grunn av driftsformen har Bellona aldri mottatt noen driftsstøtte fra staten: De har således alltid vært helt uavhengige av myndighetene, noe de også gjør et poeng av. Magasinet er hoveddelen av virksomheten, og målgruppen for informasjonen går langt utover støttemedlemmene. Ambisjonen er å sette dagsorden innen miljøpolitikken: Redaksjonen ønsker å nå personer innen statlig og kommunal forvaltning, politikere, bedriftsledere og tillitsvalgte i næringslivet.

IKT-kompetanse og –bruk:

Alle 30 medarbeiderne i administrasjonen har datamaskin på arbeidsplassen, alle har e-post-konto, og er kjent med bruken av denne. Det brukes PC og Windowsbaserte programsystemer. Det har vært kjørt en del interne kurs. Så langt har disse vært sjeldne, ca. 1 gang i halvåret, men grundige. Framover vil man satse på hyppigere og mindre kurs. Ellers finnes et eget intranett for administrasjonen. Her legges det ut en del felles grunninformasjon og datatips til selvhjelp.

Administrasjonen må sies å ha en bred utdanning i informasjonsinnhenting og bearbeiding: En tendens er at jentene er høyere utdannet enn gutta, og den tradisjonelle kløften i beherskelsen og bruken av IKT finnes overhodet ikke. Ca 15% av administrasjonen har høyere utdanning innen området.

Undergruppene i utlandet bruker bruker nettet aktivt (Russland, EU og USA). Stort sett all kommunikasjon med disse foregår over nett. Utenlandsavdelingen legger også selv ut informasjon som kobles til Bellonas hovedsider på nettet. Disse sidene inneholder fyldig informasjon, har en gjennomtenkt presentasjonsform, og oppdateres stadig. Målgruppen er da heller ikke bare nordmenn, og informasjonen finnes også på både engelsk og russisk. I 1997 mottok ”Bellona-web” European Environmental Agencys pris for beste audiovisuelle presentasjon av europeiske miljøspørsmål.

2.4 Funksjonshemmedes fellesorganisasjon

FFO er med sine 56 medlemsorganisasjoner med tilsammen 250000 medlemmer Norges største paraplyorganisasjon for organisasjoner av funksjonshemmede og kronisk syke. FFO ble stiftet i 1950, er organisert i alle fylker og er aktive i over 50 kommuner. Organisasjonen har 1500 brukerrepresentanter i ulike råd og utvalg, fortrinnsvis innen helse og skolesektoren. Brukermedvirkning anses som viktig for å synliggjøre brukernes behov, og for å gi reell innflytelse på utviklingen av tjenestetilbudet.

FFO-fellesskapets overordnede mål er samfunnmessig likestilling og deltakelse for funksjonshemmede. Ønsket er gjøre hverdagen til funksjonshemmede og kronisk syke bedre. Et annet mål er å fremme felles politisk opptreden slik at organisasjonen står sterkere i sine ønsker og krav i møte med de som fatter beslutninger, det være seg forvaltningen, politiske organer eller i styrer og råd der FFO er representert. Utvikling av gode og billige tjenestetilbud er også et viktig arbeidsområde. Fellesadministrasjonen har i dag 21 ansatte.

IKT-kompetanse og –bruk:

FFO må sies å være offensiv når det gjelder satsing på informasjon. To ansatte har sammen et overordnet ansvar for informasjon både internt og eksternt. Oppdelingen av ansvar er det samme som i ”Rådet for psykisk helse”: et redaktørområde og et mere teknisk område. Alle ansatte i administrasjonen har tilgang til, og bruker datamaskin i jobben. Et eget intranettsystem med egen skrivebordsmeny gir lett tilgang til kommunikasjons-, presentasjons- og tekstbehandlingsredskaper. Intranettet brukes flittig til internkommunikasjon, samtidig som alle ansatte er aktive brukere av de andre IKT-redskapene på skrivebordsmenyen. Man har tatt for seg det interne organisasjonskartet og opprettet e-postlister for de ansatte og avdelingene.

Det er tatt et skikkelig skippertak for å heve kompetansen i organisasjonen. Innenfor administrasjonen finnes det ingen formell kompetanse bortsett fra teknisk ansvarlige som har

opplæring i multimedia og desktop publishing som en del av sin utdanning. FFO har gjennomført kurs for en ansatt fra hver avdeling i "Media Link", som er tekstredigeringsverktøyet på FFOs Web, slik at de selv kan legge til eller fjerne tekst fra websidene. (Dette er noe som må godkjennes fra informasjonsavdelingen.) I tillegg har FFO gjennomført kurs i blant annet Exel, Powerpoint og bruk av internett for sine ansatte. Tiltakene har blitt møtt med en positiv holdning.

Dyre, eksterne konsulenter er blitt brukt aktivt i en oppstartsprosess, nettopp for å gjøre seg uavhengig av slike i fremtiden. Til tider har så mye som 10% av arbeidsstyrken vært eksterne IT-konsulenter. Inntrykket er at mange datafirmaer nok har brukt brukerstøttefunksjonen som et sugerør til pengekassen i organisasjoner og bedrifter med små kunnskaper om bruk av teknologien.

Hvor utbredt IKT-bruken er ute i medlemsorganisasjonene er det vanskelig å si noe om. Kompetansen later til å være veldig variabel. Flere av organisasjonene har verken data/e-post, eller kunnskap til å bruke denne. Organisasjonene er tilknyttet gjennom kollektive medlemskap, så de enkelte personlige medlemmene blir følgelig ennå fjernere, og desto vanskeligere å gi noe bilde av.

3. Samtaler om bruk og formidling av nettinformasjon

Intervjuene under ble foretatt i løpet av en 2 ukers periode i februar 99. Som intervjuer møtte jeg en positiv holdning hos informantene, og intervjuene ble holdt i en hyggelig og avslappet tone. Målet har hele tiden vært å avdekke og artikulere sentrale momenter og temaer med utgangspunkt i forskningsspørsmålene i intervjuguiden. For oppsummering og ytterligere fortetting av intervjuresultatene henvises til punkt 4.1 i konklusjonskapittelet. Her vil også resultatene struktureres i forhold til spørsmålene i problemstillingen.

3.1 Organisasjonenes informasjonsstrategi

”Av den nyttige informasjonen vi mottar kommer bare 10% over nett”
(Bellona)

Dette dreier seg om totalbildet av informasjon fra/til aktører utenfor egen administrasjon. I mange tilfeller er det vanskelig å skille mellom spesiell organisasjonsinformasjon til medlemmer og tillitsvalgte, og mer generell publikumsinformasjon og opplysningsvirksomhet. Det blir derfor naturlig å se informasjonsstrømmen her under ett.

3.1.1 Rådet for psykisk helse

Vi mottar daglig alle mulige slags typer informasjon: Henvendelser fra organisasjonsledd, medlemmer, media og andre kontakter; rundskriv, høringsuttalelser/utlysninger, rapporter, forskningsresultater og pressemeldinger. Vi gjør også selv alle mulige henvendelser for å skaffe oss opplysninger, og resultatet av denne aktive informasjonsinnhenting er også en del av bildet.

Nettet er nyttig for å kunne følge med i det som skjer, men utgjør totalt sett lite av den informasjonen vi mottar og henter inn. Det mest nyttige har nok vært den bedrede muligheten for å holde seg oppdatert på pressemeldinger. Ellers kommer henvendelser fra det offentlige kun som brevpost. Vi har ennå ikke opplevd å få e-post fra en offentlig etat eller tjenesteperson.

På våre egne sider har ”Dr.online” vært en suksess. Dette er et slags diskusjonsforum der mennesker som har spørsmål og problemer kan få kastet lys over disse i et virtuelt plenum. Vi satser på å holde kvaliteten på samtalene/diskusjonene oppe ved at en psykiater har et overordnet oppsyn med tjenesten, og vedkommende kan også være behjelpelig med å svare på spørsmål. En elektronisk ”spør-legen tjeneste” er innebygd, med andre ord. 70000 kr er jo også satt av til dette formålet i 98/99. Vi mener tjenesten kan bidra til å finne personer som trenger hjelp slik at denne kan settes inn på et tidlig stadium i lidelsesforløpet. Ved lettere psykiske lidelser tror vi også at diskusjonsgrupper og spørsmål/svar-tjenester kan være til god hjelp. Men dette kan selvsagt ikke erstatte personlig terapi og behandling ved tyngre psykiske lidelser.

Når det gjelder informasjon fra vår side, er regelen at alt som sendes ut også skal på nett. Dette betyr ikke at vi i fulltekst legger ut alle våre publikasjoner og trykksaker, men målet er at folk på nettet skal kunne oppleve bredden i det vi arbeider med. Brukerne av våre netttjenester er både organisasjonsmedlemmer, vanlige publikummere, media og ikke minst fagfolk som på en rask måte ønsker å holde seg oppdatert, og som vi igjen er interessert i å holde kontakt og dialog med.

Fra bladet "Psykisk helse" legger vi ut noen artikler, intervjuer og andre smakebiter, nå sist samtaler med henholdsvis Finn Skårderud og Ingvar Ambjørnsen. Dette betyr også at vi ser på nettet som et viktig annonsemedium. Og informasjon om hvordan folk kan nå oss og støtte oss er viktig i denne sammenhengen. Vi henvender oss her til et svært bredt publikum.

Pressemeldinger er ellers et område hvor internett har forandret arbeidsmåten vår. Pressemeldinger til redaksjonene går i dag kun på nett. Unntaket kan være små lokalaviser som ennå ikke er en del av IKT-utviklingen. Dette har vist seg å være en svært effektiv kommunikasjonsmåte, og vi opplever nå i større grad å få respons på våre utsendelser. Meldinger kan nå også lettere rettes til en bestemt person eller journalist som vi allerede har etablert en kontakt med. Dette anser vi som en stor fordel. Både for oss, og for journalister med korte tidsfrister er det å kunne gå direkte inn og redigere i materialet en vesentlig forbedring.

3.1.2 Natur og ungdom

Vi bruker ikke nettet til særlig mye organisasjonsadministrativ kommunikasjon, her er det fortsatt telefon, brev og personlige møter som er det dominerende. Og i lang tid framover tror jeg nok også disse vil være de mest effektive kanalene for kontakt. Vi tilstreber en mest mulig "flat" organisasjonsstruktur der det skal være lett for medlemmene å nå frem til administrasjon og ledelse med sine synspunkter, samtidig som det skal være lett å nå ut med informasjon den andre veien. Brev brukes stort sett bare til offisielle henvendelser.

Vi publiserer stort sett alt som sendes ut også på nett. men dette betyr at vi også formidler det som går på nett gjennom andre kanaler. Nyhetsbrev og pressemeldinger sendes som papir, men legges også ut på nett. Pressemeldinger fakses for det meste, men med et standardoppsett der vi også henviser til nettversjonen. Vi har liten oversikt over i hvor stor grad redaksjonene benytter seg av nettversjonen. Vi har heller aldri drevet med e-postbombing slik som Norges studentunion. Grovt kan vi si at ca. 10% av all informasjon ut går via nett, men resten går tradisjonelt - altså brevpost, plakater, telefon, brosjyrer og gjennom personlig kontakt. I forbindelse med gasskraftalliansen har vi benyttet nettet en del, aksjonen har da også en felles informasjonsside på nettet. Ellers skal jeg snart reise på et nordisk miljøsam arbeidsprosjekt i Stockholm der all forberedelse har foregått via e-post.

Det er ingen særskilte forskjeller i kanaler mellom den informasjonen som går ut og den som går inn. Telefon og personlig kontakt er fortsatt det viktigste. Vi har heller ingen særskilt informasjonsstrategi i forhold til det offentlige. Informasjon fra det offentlige kommer likevel på papir, og oppslaget på nettsider generelt blir ganske tilfeldig. Vi i administrasjonen leser en del aviser på nettet - spesielt mindre lokale og regionale aviser som det ikke er så lett å få tak i i hovedstaden. Dette er ofte veldig nyttig.

3.1.3 Bellona

En viktig del av virksomheten vår er ”Bellonamagasin”: Norges største miljømagasin. Dette er vårt viktigste produkt, og det er først og fremst dette bladet som skal profilere oss utad. Det distribueres kun i papirform. Noen artikler legges ut på nett, men dette er kun smakebiter. Nettet som reklamekanal er altså det sentrale i denne sammenhengen. Per i dag er papirutgave å foretrekke, både økonomisk og praktisk. Dette gjelder både for leser og produsent, tror jeg.

Pressemeldinger fra vår side sendes fortrinnsvis ut som e-post, men for å gjøre det lettere for journalistene supplerer vi ofte også med en faks, som er lettere å ta med seg til redaksjonsmøtene. Selv foretrekker vi å motta pressemeldinger som e-post, selv om dette i liten grad skjer, og aldri fra det offentlige! Selvsagt er det ingenting som kan erstatte den personlige kontakten, mange journalister vil jo også ha sin egen ”eksklusive” versjon av saken. Asynkroniteten i kommunikasjonen er nettets store pré.

I forbindelse med Nikitin-saken ble flere hundre relaterte linker lagt ut på nettet, og også sendt som pressemeldinger til avisene. I ettertid har vi fått positive tilbakemeldinger på tiltaket. Vi fikk ingen respons på en tilsvarende utsendelse til det offentlige. I en kampanje i januar sendte vi ut 1000 fakser og brev om Nikitin-saken, dette krevde 20 arbeidstimer, inkluderte flere personer, og kostet oss til sammen omkring 17000 kr. Tilsvarende utsendelse på e-post, i 7000 eksemplarer, tok en person 1 time, og kostet ikke mange tellerskritt. Det er klart vi etter dette ser muligheten til vesentlige kostnadsbesparelser.

Av den nyttige informasjonen vi mottar kommer bare 10% over nett. Vi får uansett tilsendt det meste som papir. Vi ser likevel en økende tendens til e-posthenvendelser fra publikum og støttemedlemmer. Privat får jeg mange henvendelser gjennom e-post. I forbindelse med vårt 10-års handlingsprogram, B7, har vi knyttet til oss det vi kaller B7-partnere fra næringslivet. Hydro, NKL og NHO er blant disse, og her har nettet vært en svært effektiv kommunikasjonskanal: Stort sett e-post som suppleres med vanlige møter.

I forhold til det offentlige brukes e-post nesten aldri – har for eksempel aldri fått noen e-post tilbake fra Miljøverndepartementet. Da vi rettet en forespørsel til Utenriksdepartementet om saksinformasjon som vi visste allerede lå på nett, var de ikke i stand til å gi oss en henvisning til nettadressen. Resultatet var 40 sider på faks! Hun som jobber med miljøforvaltning hos oss, og har mest kontakt med offentlige etater er den som får mesteparten av papirmølla: Du skulle bare sett de papirbunkene.....enorme høringsforsendelser som det ville vært en vesentlig forbedring om hadde ligget på nett!

3.1.4 Funksjonshemmedes fellesorganisasjon

Organisasjonskommunikasjonen foregår gjennom ”klassiske” kanaler, dvs. brev + noe telefon og faks. Tanken er å øke bruken av nettbasert kommunikasjon, men i første omgang som et supplement.

Vi har i den siste tiden forsøkt å strømlinjeforme informasjonsarbeidet. Fra april 1998 ble FFOs ukerseddel lagt ut på nett, i tillegg til at den blir sendt ut til abonnenter per post. Trafikkstatistikken forteller at det er en del som leser ukerseddelen på nettet.

I saker som angår hovedstyret bruker vi stadig mer e-post. Kommunikasjon går likevel parallelt som papir, men bla. som følge av tregere A-postgang er e-post blitt stadig mere populært. Referater og saksdokumenter går fortsatt kun som post, det samme gjelder den formelle kommunikasjonen med medlemsorganisasjonene. Potensialet for ressursbesparelser er der, spesielt i forhold til mindre organisasjoner, og for sentralt koordinert informasjon rettet mot personmedlemmer. Små administrasjoner, der hver enkelt ansatt må spre seg på flere arbeidsområder vil nok være mere opptatt av effektiviseringsgevinster, og dermed mere målbevisst i IKT-bruken. Vår egen www-presentasjon kan i denne sammenhengen sees på som et supplement til de allerede eksisterende informasjonskanalene internt i organisasjonen. I tillegg fungerer den som en opplysningsressurs for offentligheten, og selvsagt også som et annonsemedium for vår sak og vår virksomhet.

Pressemeldinger går ut som faks. Vi oppfatter fortsatt papiret som en slags kvalitetsgaranti. Tror egentlig ikke e-post kan bidra med noe nytt her, selv om journalisters mulighet til å klippe og lime i kildematerialet blir større. Men det er uansett ikke dette som er viktig: Journalisten vil uansett ha sin egen versjon. Jeg har erfaring fra media, og vet hvilket lotteri det er når det gjelder hvilke pressemeldinger som blir tatt opp av kurven. Det viktige blir den personlige kontakten med redaksjonene. Det er avgjørende å ha sitt eget nettverk av journalister der stoffet kan selges gjennom direkte kontakt, fortrinnsvis gjennom telefon. Nå er det jo ofte slik at saker må selges umiddelbart, at det å selge saker består i å respondere på medias selvvalgte (tilfeldige) dagsorden. E-post kan nok ha en funksjon i disse tilfellene, for raskt å nå bestemte journalister med henvendelser, men disse må følges opp med telefonkontakt.

Den personlige kontakten er også det viktigste i forhold til politikere. Rettet mot det offentlige er vi en lobbyorganisasjon som på makronivå representerer de 56 medlemsorganisasjonene. På dette området bruker vi nettet lite. IKT-kompetansen og viljen til å ta teknologien i bruk er svært forskjellig blant stortingsrepresentantene. Telefon og personlige henvendelser er det viktigste. Jeg har selv arbeidet 5 år på Stortinget, og kjenner til mye av den skepsisen som finnes mot bruk av IT.

Mot offentlig forvaltning foregår ingen kommunikasjonen på nett. Våre henvendelser hit går alltid via telefon/faks/brev. Det offentlige sender oss pressemeldinger kun per post. Henvendelser fra det offentlige kommer egentlig bare på denne måten. Dette har i mange tilfeller vært en ulempe når vi som følge av treg postgang f.eks. har endt opp med å få beskjed om pressekonferanser som allerede har foregått. Det er ellers en økende tendens til at vi mottar henvendelser utenfra via nettet, uten at dette ennå kan sies å være noen stor del av den innkomne informasjonsmengden.

3.2 Bruken av offentlige netjtjenester

”Foreløpig kan ikke det offentlige nettilbudet sies å ha vært noen begrensning i informasjonssammenheng. Det meste publiseres parallelt i alle fall, og nettet opptrer bare som et nyttig og raskt supplement”

(Funksjonshemmedes fellesorganisasjon)

3.2.1 Rådet for psykisk helse

Jeg må kunne si at vi daglig benytter oss av offentlige web-tjenester. Akkurat som vi leser morgenavisene pleier vi å stikke innom en del nettsted for å se om det er dukket opp noe nytt som kan relateres til vårt arbeidsfelt. Med ”vi” mener jeg meg og Frank som jo sammen er ansvarlige for internettbiten her i administrasjonen. Er det noe som er aktuelt for andre på kontoret gir vi disse beskjed, enten muntlig eller gjennom en intern e-post med linker til den aktuelle informasjonen.

Når det gjelder medlemmer og organisasjonsleddenes bruk er det vanskelig å danne seg et bilde. Informasjon om dette begrenser seg i tilfelle til de (få) henvendelsene vi får, men den økende trafikken på våre nettsider kan kanskje i seg selv gi en pekepinn.

Odinsidene til regjeringen og departementene er det vi er mest inne på. Ellers benytter vi også Kvasir som port til kommuner og kommunal informasjon. Agorasidene til Oslo kommune har også vært nyttige. Vår virksomhet inkluderer mye reising rundt i kommunene, og nettinno er i den forbindelse nyttig som en generell orientering. Ellers bruker vi også Stortingets websider mye. Her ligger det mye bra informasjon og funksjonalitet: Agendaer, anmeldte spørsmål og talere til spørretimen, samt informasjon om og mulighet til å nå stortingsrepresentantene.

Stortinget er jo den arena hvor beslutninger tas, og følgelig også en viktig arena for vårt informasjons- og påvirkningsarbeid. Her har vi faktisk opplevd at nettet har skaffet personlig kontakt med representanter, og dermed gitt mulighet for diskusjon og allianser, ikke bare elektronisk. Denne muligheten til å nå bestemte personer har vært veldig nyttig. Odin var bra å ha når vi fikk pressemeldingen om ny psykiatrilov. Det var bare å gå inn på databasen hvor vi så kunne lese den nye loven i sin helhet.

Ellers kan jeg ikke komme på situasjoner der nettet har sinket oss, eller lagt kjepper i hjulene i en sak. Så lenge tradisjonelle formidlingskanaler eksisterer parallelt utgjør nettet bare et nyttig supplement.

3.2.2 Natur og ungdom

Hele administrasjonen bruker nettet til informasjonssøk på offentlig web, selv om det er meg som nettansvarlig som bruker dette mest. Det kan nok hende at jeg tipser andre om ting på offentlig web hvis jeg vet det er aktuelt i forhold til deres arbeidsområde, uten at dette er noe ansvar som jeg har. Faggruppene tar seg for det meste av informasjonssinnhenting til sitt bruk. Vi bruker nok nettet tilnærmet daglig til offentlige besøk. Hvor mye medlemmer og lokallag gjør av tilsvarende er vanskelig å si. Jeg regner nok med at de lokallagene som har egne nettsider også bruker en del offentlig nettinno, selv om jeg her ikke har noen oversikt.

Odin og Stortinget er mest brukt som inngangsport til slik nettinno, mens søkemotorer brukes for mer tilfeldige søk. "Eudora" er den mest brukte e-posttjenesten, men i forhold til det offentlige har vi aldri benyttet e-post: Verken sendt eller mottatt. Ellers er det naturlig at det er Miljøverndepartementets sider vi benytter oss mest av. Nettet har så langt aldri vært kritisk faktor i noen sak. Vi får også full info gjennom andre kanaler, og har derfor heller ikke opplevd offentlige webtilbud som noen begrensning.

3.2.3 Bellona

Visst bruker vi offentlig informasjon som er lagt ut på nett – administrasjonen som helhet er nok inne på offentlig web daglig. For egen del har jeg ikke behov for så hyppige oppslag. Ofte er det nok å være inne ca. hver 14. dag for å følge med i de oppdateringer og forandringer som skjer. Informasjonen er sjelden utfyllende nok, og vi må som regel benytte tradisjonelle kanaler i tillegg likevel.

Odin og Stortingets web-sider er det vi benytter oss mest av. Den offentlige søkeindeksen "Mistin" bruker vi også en del. Vi bruker sjelden kommunal informasjon som vi oppfatter som veldig tynn og variabel. Kommunale postjournaler og møteprotokoller kan sikkert være nyttige, men vi tror nok disse er mer interessante for organisasjoner som jobber mer desentralisert og lokalt – for eksempel Naturvernforbundet og NU.

Vi har ennå ikke funnet et offentlig skjema på nett, og vi har heller ikke fått tilbud om offentlige e-postlister. Slike kunne nok vært nyttige, men så lenge offentlige nettpublikasjoner virker å være så tilfeldige og skippertakspregede som de er i dag, tror jeg ikke nytten vil være så stor. En liten henvendelse via mail om at nå var ditt og datt å finne, og høringsutlysning det og det lagt ut hadde vært greit – sammenliknet med å vente lenge på store papirforsendelser i posten.

Våre utenlandsavdelinger bruker jo nettet flittig. Hvilken befatning disse har med offentlig informasjon er jeg mer usikker på. Selv har vi benyttet oss en del av EUs sider. Disse er grundige, ambisjonsnivået er høyt, men tilgangen er ofte blokkert av en eller annen grunn. Uavhengige, private informasjonsleverandører og kontakter er vel så viktige i utlandet. Dette gjelder egentlig også her til lands. Kvaliteten på disse kildene er som regel bedre enn de offentlige. De er også helt nødvendige – vi er en uavhengig stiftelse som tilstreber å skaffe oss et objektivt bilde av virkeligheten, dette er også det vi leverer våre kunder.

Kan ikke huske at offentlige web-tjenester har vært noen kritisk faktor i viktige saker, verken positivt eller negativt – det meste av informasjonen flyter jo i andre kanaler også.. Vi kan ikke sies å ha drevet utstrakt lobbyvirksomhet med utgangspunkt i Stortingets web-sider. Vi har brukt e-post for å komme i kontakt med stortingspolitikere, og vi merker jo at den muntlige språkformen fremtvinger en raskere respons enn de meldingene som går gjennom offentlige papirbunker. Kanskje også det at e-post oppleves direkte, men likevel som noe flyktig bidrar til dette. Vi får faktisk svar – via e-post fra stortingspolitikere. Men ingenting kan erstatte den nettverksbyggingen og påvirkningen som man kan oppnå ved personlig kontakt. "UPS'er"* – programsporingssystemer som gjør det mulig å følge en sak gjennom behandlingsprosessen hos noen av våre private samarbeidspartnere er forresten noe vi har hatt

* UPS (United Parcel Service) henviser til et globalt formidlingssystem for pakker og dokumenter både fysisk og elektronisk, der både avsender og mottaker kan følge med på hvor forsendelsen til enhver tid befinner seg. For mer informasjon om UPS: <http://www.ups.com/about/story.html>

stor nytte av. Slike ting finnes dessverre ikke hos det offentlige – dette kan jo oppfattes som en begrensning.

3.2.4 Funksjonshemmedes fellesorganisasjon

Vi bruker offentlige web-sider nesten daglig. Odin er nok den tjenesten vi bruker mest, og er mest fornøyd med. Hvor stor den konkrete bruken virkelig er, kan være litt vanskelig å si noe om. Arbeidet med informasjonssøk er jo spredt ut på avdelingene i administrasjonen, og knytter seg til deres ansvarsområder.

Vi bruker Stortingets sider en del for å holde oss oppdatert på dagsorden og saker i spørretimen. Vi oppfatter nok Stortingets sider som mest rettet mot den jevne publikummer/borger, dette gjelder også den partiinformasjonen (ofte svært profesjonelt lagt opp) som er linket opp mot stortingssidene. For nærmere kontakt og påvirkning har profesjonelle lobbyister, som oss, som nevnt mere effektive kanaler.

Ellers er vi ikke kjent med e-postlister eller elektroniske informasjonsabonnementer, verken for storting, regjering eller andre offentlige etater. Odelstingsproposisjoner og stortingsmeldinger på nett har ved flere anledninger vært nyttige. Mønsteret kan være at vi gjennom stortingssidene kan gjøre oss kjent med agenda og meldte spørsmål til statsrådene, for så å gå inn på Odin, og umiddelbart finne de dokumentene som skal behandles. Dermed kan vi raskt gå videre og bruke vårt kontaktnett som lobbyister.

Andre offentlige web-steder som vi jevnlig benytter oss av er: Helsetilsynet, Husbanken, Lovdata, Rikstrykdeverket og Universitetsbiblioteket.

Hos oss er det nok internasjonal avdeling som bruker nettet mest. Av oss har Annette mest kontakt med denne avdelingen. Det arbeides mye mot FN i forbindelse med menneskerettigheter, og mot EU. Vi er jo også medlem av en del internasjonale organisasjoner, og har linket oss opp til dem. Internasjonalt er nettet veldig nyttig for å holde seg informert, og kommunikasjonen med utlandet foregår mye via e-post. Ellers virker det som Spania og de latinamerikanske landene har vært flinke til å legge det offentlige ut på nett. Kanskje er det fordi disse landene ser nettet som en mulighet til å gi et godt service-tilbud i et samfunn som er preget av mangelfull infrastruktur ellers.

3.3 Videreformidling av offentlig informasjon

”Regelen er at vi henviser til publikasjoner i seg selv, og så er det opp til mottakeren å finne infoen gjennom sin foretrukne kanal”
(Bellona)

3.3.1 Rådet for psykisk helse

Som jeg har vært inne på pleier vi i informasjonsavdelingen å gi beskjed videre hvis vi finner informasjon som kan være aktuell for andre i administrasjonen. I den grad vi henviser til offentlig informasjon i egne utsendelser er disse til navngitte skriv eller rapporter, uten at disse er bundet opp til noen bestemt formidlingskanal. Vi har heller ikke ordrett videresendt stoff fra offentlige publikasjoner enten de har vært nettbasert eller ikke. Det er i alle fall bedre å forholde seg til en bestemt publikasjon, og så får det være opp til mottakeren gjennom hvilken kanal han ønsker å tilegne seg denne.

Linker til det offentlige og til offentlige publikasjoner på nett har nok forekommet; både internt og i pressemeldinger, uten at vi har hatt noen plan eller overordnet tanke bak dette. Vi har heller ikke publisert offentlige dokumenter på egne nettsted, men isteden henvist til dem slik jeg har forklart.

3.3.2 Natur og ungdom

Spørsmål om videreformidling av offentlig nettinformasjon blir for oss en teoretisk problemstilling. Vi kan henvise til bestemte publikasjoner eller fagpersoner, dette gjelder både i det offentlige og i det private, uten at vi dermed binder henvisningen til noe bestemt medium. Vi har en del linker til Miljøverndepartementet - dette er generelle linker, ikke sakstilpassede - vi har heller ikke samordnet dette med det offentlige.

Vi ser det ellers som vanskelig å gjengi offentlig (og annen) informasjon uten at denne er vesentlig omarbeidet. Vi ser på offentlig informasjon som partisk, og vil gjerne justere denne mot andre kilder. Den informasjonen som vi gjengir og sender ut skal være filtrert gjennom oss, og tilpasset vår målgruppe som i hovedsak er unge mellom 15 og 25.

3.3.3 Bellona

Internt i administrasjonen hender det nok at jeg sender info om linker videre dersom jeg finner noe som er relevant for andre. Ellers har jo avdelingene ansvar for sin egen informasjonsinnhenting, og det er dermed ikke noe som koordineres av meg.

Utad har vi nok henvist til offentlige publikasjoner på nettet. Vi legger av og til ved info om linker og web-steder dersom vi vet om dem, uten at dette er noen bevisst politikk fra vår side.

Ellers redigerer, omskriver og populariserer vi i liten grad offentlig informasjon enten den ligger på nett eller ikke. Vi kommenterer denne, men folk får danne seg sitt eget bilde. Vi tilstreber som sagt et mest mulig objektivt bilde av sakene, og folk kan bruke våre web-sider som en miljøindeks for å danne seg sin egen oppfatning, i objektivitetens navn.

3.3.4 Funksjonshemmedes fellesorganisasjon

Hvorvidt vi videreformidler offentlig nettinfo kan være litt vanskelig å avgjøre, i og med at informasjonen stort sett publiseres parallelt. Vi knytter som regel henvisninger og eventuelle sitater/gjengivelser til publikasjoner og ikke til nettadresser. Vi får heller ikke henvisninger til nettadresser fra det offentlige på den infoen som sendes ut derifra, selv om det skulle finnes en internettversjon. Men dette gjelder for såvidt ikke pressemeldinger eller publikasjoner fra andre heller. På egne pressemeldinger eller publikasjoner opplyser vi ikke om linker til egen nettutgave, men vi ser nå at dette kunne vært en fordel.

Hvorvidt de ulike faggruppene og avdelingene henviser til eller gjengir offentlig (nett)informasjon i sitt daglige arbeid, og i sin korrespondanse, er vanskelig å si. Dette gjøres i alle fall i liten grad av oss i informasjonsavdelingen som jo har ansvaret for den formelle kommunikasjonen ut til omverdenen.

3.4 Vurdering av offentlige netjtjenester

”Odindatabasen er oversiktlig og grei, i alle fall for oss som arbeider profesjonelt med informasjon.”

(Bellona)

3.4.1 Rådet for psykisk helse

Jeg setter pris på den muligheten nettet gir for å oppnå personlig kontakt med rette vedkommende i en sak. Jeg har nevnt Stortingets sider som utgangspunkt for å henvende seg til hver enkelt representant. Den enkle tilgangen til agenda og tema for spørretime er nyttige for en organisasjon som oss. Dette kombinert med muligheten for å nå bestemte representanter gjør det mulig å skreddersy våre henvendelser til de sakene som de forskjellige arbeider med. Den muntlige ”rett-på-sak”-sjargongen som er etablert i e-postsjangeren gjør det også lettere å få kontakt og umiddelbar respons. Som nevnt har vi aldri korrespondert med departementer, offentlige etater eller tjenestepersoner via nett, så her ligger det store ubrukte muligheter.

Tilbud fra det offentlige om organisasjons eller emnetilpassede e-postlister hadde vært en stor fordel. Dette ville lettet arbeidet vårt med å finne fram til relevante opplysninger i den offentlige elektroniske informasjonsjungelen. Foreløpig har vi verken funnet, eller fått tilbud om slike tjenester.

Ellers bærer den offentlige informasjonen ofte preg av bare å være ”slengt” ut på nettet, uten å ha blitt bearbeidet til en form som passer dette mediet. Lange dokumenter er sjelden splittet opp, noe som fører med seg mye scrolling og dårlige orienteringsmuligheter i teksten. Det publiserte materialet bærer også preg av tungt, departementalt fagspråk så lenge det er såpass lite bearbeidet. Oppdateringsfrekvensen på Odin er for øvrig god. Det hadde vært en stor fordel om det i tillegg også hadde blitt lagt ut kortversjoner eller ingresser til den tyngre informasjonen. Dette er det alt for lite av i dag, og stoffet blir dermed mindre interessant for menigmann. En del kommuner har faktisk vært flinkere på dette området enn de sentrale myndigheter.

Dersom offentlige høringer skal legges ut på nett bør nok også disse gis en form som tar mer hensyn til den vanlige publikummer – ikke slik som de presenteres for de offisielle høringsinstansene. Hvis høringer ikke legges ut i et språk som ”Hvermansen” forstår, kan man heller ikke regne med å få forståelige svar tilbake.

Odindatabasen er grei å finne fram på, i alle fall for organisasjoner og fagpersoner som kjenner oppbyggingen av statsapparatet. For den vanlige publikummer, uten slik kjennskap, vil nok dette oppleves vanskeligere. Selv har jeg ingen problemer med å finne frem på Sosial og helsedepartementets sider, men selv med min erfaring kan skatteetatens sider oppleves som vanskelige. Departementene bør også ta lærdom av Stortinget, og gjøre det lettere å nå bestemte personer ute i etatene gjennom webben. Det holder ikke med en generell adresse som bare bringer deg til en eller annen teknisk web-master.

En fullstendig alltid oppdatert oversikt over det offentlige, med ansatte&ansvarsområder og ditto e-postadresser, hadde vært en stor forbedring.

3.4.2 Natur og ungdom

Vi er for såvidt fornøyd med de offentlige infotjenestene på nettet. Innholdet er egentlig greit nok. Det er ikke nødvendigvis et problem for våre medlemmer at stoffet er tungt og vanskelig tilgjengelig. For medlemmene er det helt nødvendig at informasjonen går gjennom oss i ledelsen og administrasjonen. Vi erkjenner at ting ikke alltid er enkle, og at grundighet på bekostning av publikumsvennlighet ikke nødvendigvis er negativt.

Flere kortversjoner, ingresser og populærversjoner kunne nok vært ønskelig, men vi ønsker ikke at dette skal bli medlemmenes møte med den offentlige informasjonen. Som nevnt er det vi som ønsker å ha rollen som formidler.

Det er stort sett greit å finne fram på offentlig web, men det krever nok en del kunnskap om oppbyggingen av statsadministrasjonen. E-postlister er derimot noe som vi savner - vi er ikke kjent med offentlige etater som tilbyr dette - noe som sikkert kunne effektivisert nettbruken vår. Odin er forresten også en grei innfallsport til kommunal informasjon.

Vi i administrasjonen har aldri samarbeidet med det offentlige om utvikling og oppbygging av informasjonstjenester. Vi har ikke blitt forespurt, eller selv bedt om opplinking av adresser eller henvisninger. Blinderngruppa har samarbeidet litt med senter for utviklig og miljø ved Universitetet i Oslo, om utvikling av et informasjonsopplegg, uten at jeg helt har oversikten over hva dette går ut på.

3.4.3 Bellona

I forhold til annen informasjon som legges på nett, skiller den offentlige nett-infoen seg ikke ut, verken positivt eller negativt. Som for andre ”siter” er oppdateringsfrekvensen tilfeldig og utleggingen bærer som nevnt ofte preg av skippertaksmentalitet. Denne måneden (februar) lanserte for eksempel Statens forurensningstilsyn, i samarbeid med Direktoratet for naturforvaltning ”Miljøstatus i Norge”, men sidene er ikke oppdatert siden 20. November. En ganske statisk status, spør du meg! Det virker også ganske tilfeldig hvilken informasjon som legges ut – og hvordan denne bearbeides for presentasjon. Ofte er resultatet bare store

dokumenter på skjerm. Det er i liten grad tatt hensyn til de mulighetene og de begrensninger som mediet gir.

Jeg opplever at en må være svært målrettet for å finne fram til, og ha nytte av den informasjon som ligger på nettet, det er lett å gå seg bort, men dette er ikke noe problem særskilt i forhold til det offentlige. Målrettet informasjonsinnhenting er viktig uansett. Odindatabasen er oversiktlig og grei, i alle fall for meg som arbeider profesjonelt med informasjon. Etatene har til en viss grad klart å skaffe seg en ”cyber-image”, det er for så vidt greit å identifisere informasjon som offentlig, og det offentlige er jo fortsatt en kvalitetsgarantist for informasjon, uten at jeg skal lage noen kilde-rangering.

E-postlister er som sagt noe som burde vært tilbudt, men da må hele nett-informasjonspolitikken bedres, i henhold til det vi har vært inne på tidligere - dersom dette skal ha noen effekt. Bedre informasjon om offentlig saksgang, og etaters høringsuttalelser hadde vært flott. Dessuten hadde offentlige skjemaer på nett vært en stor fordel. Tenk hvis for eksempel Statens lånekasse kunne ha tilbudt dette isteden for opptattone på telefonen, eller brev som det går altfor lang tid å få svar på. Her ligger det et stort tjenesteforbedringspotensial i forhold til privatpersoner, men også for organisasjoner, for eksempel i forbindelse med høringsuttalelser. Funksjonalitet alá UPS-systemet hadde vært veldig gunstig – dette ville gjort offentlig arbeid og saksgang mer åpen og gjennomsynlig. Med en slikt ordning kunne flaskehalsen i systemet lettere identifiseres, og en kunne kanskje også finne mer ut av hvorfor en sak stopper opp.

Vi har ikke bidratt ved opprettelsen av offentlige nettsteder – har heller ikke blitt forespurt. Vi har selv bedt Statens forurensningstilsyn om å få legge inn linker på deres sider, men utover dette har vi heller ikke samarbeidet om linker og søkefunksjonalitet. Vi har selv lagt opp linker til det offentlige, på våre egne sider i saker der vi finner dette relevant. Selv går vi gjennom mye informasjon og siler gode ”miljøsiter” som vi linker opp. I den forbindelse har det offentlige Norge vært lite flinke til å linke sine sider til relatert offentlig informasjon i andre land. Mulighet til enkelt å kunne sammenlikne norske og utenlandske offentlige løsninger, informasjon og bestemmelser burde vært en prioritert oppgave.

Å selv foreta en sammenlikning mellom kvaliteten på norsk og utenlandsk offentlig nett-info har jeg ikke grunnlag for, men det er tydelig at det satses mye ute. Ellers er det bra at tilgangen på Odin-serveren er stabil – dette er et stort pré i forhold til EUs sider. (Vi prøver Odin, men begge serverinngangene er nede for øyeblikket!)

3.4.4 Funksjonshemmedes fellesorganisasjon

Odin og Stortinget er som det vel har kommet fram i en klasse for seg når det gjelder offentlig nett-info. Lovdata er også nyttig og brukervennlig. Innholdet er foreløpig langt fra omfattende nok til at nettet er noe totalt informasjonalternativ.

Det er foreløpig forholdsvis lett å finne fram til informasjonen. Men, etterhvert som mengden blir større vil det nok bli en utfordring å finne en struktur og orienteringsløsning som gjør at brukerne ikke kaster bort mere tid på søking. En ”hva er nytt” –tjeneste, skreddersydd ulike brukere, vil være veldig nyttig. Dette vil jo også aktualisere spørsmål om brukernes informasjonsplikt i saker som angår dem. Det må finnes en balanse mellom eksplisitte henvendelser og nettet som offentlig oppslagstavle.

Språket er etter vår mening tungt og departementalt. Mere bruk av kortversjoner og ingresser kunne nok vært ønskelig, for å kunne nå et bredere publikum. Men media og organisasjoner som i utgangspunktet er proffe informasjonsbehandlere er likevel avhengig av at ting legges ut i sin helhet, og dette vil jo måtte bety en del lange avhandlinger og faglig, byråkratisk språk. Det er nok i dag en fordel med en viss erfaring med det offentlige for å kunne finne fram på databaser som Odin. Det er ingen ulempe med god kjennskap til intern organisering og etatsoppbygging.

Men nettet må jo i framtiden kunne tilby informasjon for alle. På FFOs hjemmesider har vi prøvd å dele opp etter temaer, og mindre etter intern administrativ organisering. Men dette blir et problem etter hvert som materialet blir større, og ansvaret for publisering nødvendigvis må desentraliseres til avdelingene. Så vi skjønner jo det offentlige her. En viss brukerkompetanse vil nok derfor bli nødvendig i framtiden.

Vi har ikke bidratt ved utvikling av offentlige nettsted – aldri blitt forespurt, og egentlig heller ikke tatt noe initiativ selv. Vi har samarbeidet litt med private aktører, bla. Storebrand i forbindelse med en forsikringsordning som vi har tilbudt våre medlemmer. Men dette er ikke nok til å si at det er en tendens til at det private er flinkere til å lenke informasjon, eller har vært mer aktive for å dele kompetanse innen nett-publisering.

3.5 Ønsker og visjoner for framtiden

”Det er uforståelig at det offentlige som nå later til å satse så mye på nettet som de gjør, ikke i større grad har tatt brukerne med på råd. Dette burde vært en selvfølge. Det tilsynelatende fraværet av innspill fra brukerne knyttet til den offentlige IKT-utviklingen er forstemmende!”

(Funksjonshemmedes fellesorganisasjon)

3.5.1 Rådet for psykisk helse

Jeg tror nok ikke fremtiden vil bringe oss inn i det fullstendig papirløse samfunn. I alle fall ikke i et tiårs perspektiv. Tradisjonelle kanaler og dokumenter, og brev på papir vil og bør fortsatt være et kvalitetsstempel på seriøs informasjon. Men det finnes en dobbelthet her. Jeg setter voldsomt pris på den muntlige og direkte kommunikasjonsmåten som nettet inviterer til. Dette gir privatpersoner så vel som fagpersoner muligheten til å komme med spontane henvendelser til myndighetene. Det blir lettere å si hvor skoen trykker enn når all tilbakemelding skal foregå offisielt, og i et mer eller mindre departementalt språk. For mange av våre medlemmer kan denne muligheten for ”direkte avstand” kanskje være det som skal til for at de tør melde fra om sine vanskeligheter. Terskelen for respons blir lavere.

Men dette er ikke nødvendigvis noen naturlig rollefordeling. Som profesjonelle brukere av nettet vil vi gjerne at statusen til denne typen kommunikasjon heves. Vi trenger et kvalitetsstempel også på nettinformasjon. Informasjonen må kunne autentiseres og avsenderen må være sikker på at henvendelsen virkelig når frem til mottakeren. Kanskje trenger vi en form for kvitteringsordning for mottatte beskjeder. Slike ting er helt nødvendige dersom nettet skal slå igjennom som kommunikasjonskanal.

Det vil også bli en utfordring for det offentlige å gjøre det mulig for brukeren å orientere seg i en stadig økende stoffmengde. Publikumssider må flyttes fram, synliggjøres og utvikles videre. Tyngre informasjon rettet mot fagpersoner bør plasseres for seg.

Angående påstanden om at nettet begrenser folks sosiale kontakt i forbindelse med digital tjenesteutlegging: –Jeg tror i alle tilfeller den sosiale kvaliteten er lav når en av våre klienter ”kryper” for en offentlig saksbehandler. For mange med psykiske lidelser kan det faktisk være en voldsom hjelp å kunne ha en skjerm foran seg – der de kan gå rett på sak, og i større grad tørre å si hva de mener. Og, ikke minst få rask tilbakemelding. Respons fra det offentlige via nett er derfor helt nødvendig, og er noe som må satses på. Nettet kan i en slik sammenheng faktisk gjøre livet lettere for mennesker med psykiske lidelser, og ikke bare slik en tradisjonelt oppfatter dette som en vei til isolasjon.

Selvsagt er det grupper som ikke vil henge med i en offentlig tjenesteutvikling på nett. Men vi kan ikke la være å høste av de fordelene som alle andre vil nyte godt av på grunn av dette. Personlig ser jeg faktisk behovet for offentlige tjenester på nett som vel så viktig som de telebaserte banktjenestene som allerede er utviklet. En ”kontofon” for det offentlige, eller service-kontorer som en felles inngang til det offentlige hadde jeg selv oppfattet som en voldsom lettelse. Digitale skjemaer med tilhørende veiledning kunne spare forbrukerne for mye tid. ”Din side”-tjenesten er et godt eksempel: Noe jeg trodde var en stor og omstendelig prosess – det å skifte strømleverandør – var her gjort på 3 minutter! Tenk hvis dette kunne overføres på arbeidsmarkeds-, skatte- og eiendomsetaten. Det hadde virkelig vært en forvaltning som satte kunden i høysetet!

3.5.2 Natur og ungdom

Jeg tror nok at tendensen er at flere tjenester og mer informasjon, både offentlig og privat, overføres til nett. Men jeg er skeptisk til at stadig mer sensitiv informasjon beveger seg i disse nettverkene. Sikkerhet er og vil også fortsette å være et stort problem i fremtiden. Selv bruker jeg f.eks. ikke telebank, selv om jeg er fullstendig teknofreak ellers. Lavsensitiv informasjon, ikke minst reklame vil nok i stadig større grad florere. Det er nok også her at mulighetene er størst.

Med mindre det dreier seg om standardproblemer tror jeg aldri nettet kan erstatte den nære, personlige kontakten. Men jeg tror ikke nettet vil bidra til flere misforståelser - det plasserer seg bare som et nytt element i et informasjonsflytshierarki. I dag ser dette slik ut: Personlige møter og brev har størst status, deretter kommer telefonsamtaler, og til slutt e-post og www som i dag har liten troverdighet. Jeg ser ikke dette som en naturlig eller ønskelig ”rollefordeling”. det er mer snakk om innarbeidede tradisjoner som møter en ny og polystandardisert teknologi. Spørsmålet om autentisering av meldinger og presentasjoner må løses før webben kan bli en virkelig effektiv formidlingsteknologi.

Ellers er jeg engstelig for at privatpersoner og mindre organisasjoner blir tapere i ”informasjonskampen”. Faren for å bli overvåket både av myndigheter og kommersielle interesser kan for disse gruppene ikke oppveies av at muligheten også går den andre veien. Det offentlige kan jo drukne deg i informasjon, og kan tildekke viktige opplysninger i en stor og ustrukturert informasjonståke. Dette ser jeg som en fare for grupper uten store ressurser til å orientere seg. Viktige sammenhenger og strukturer tilsløres ved at det stadig dynges på med mer informasjon. I denne sammenhengen kan offentlige e-postlister bare ytterligere medvirke til denne informasjonsoverbelastningen. Slike kan kanskje bare bli enda et middel til å

ensrette, ev. å tilsløre viktig informasjon. Brukeren må selv være fri til å finne opplysninger, og oppdage sin egen versjon av "sannheten" til enhver tid.

Tilbud om kurs og opplæring fra det offentlige innen www og IT kunne nok vært ønskelig. Problemet er at NU allerede får så mange tilbud om offentlige kurs og tilstelninger at administrasjonen og lokallagene langt i fra har kapasitet til å følge opp. "Learning by doing" ev. med veiledning underveis er vel så viktig. Likevel hadde det nok vært ønskelig å bli tatt med på råd når det offentlige skal videreutvikle sin informasjonsstrategi på nett. Det er jo tross alt vi som er brukere!

3.5.3 Bellona

Jeg tror noe av det viktigste som nettet kan gjøre med offentlig forvaltning er å skape større åpenhet – digitalisering av skjemaveldet hadde dessuten vært en kjempelettelse. Det vil bli enda vanskeligere for det offentlige å holde tilbake, eller skjule opplysninger. Fri informasjonsflyt er et gode, slik jeg ser det. Dette gjelder jo både det private og det offentlige. Vi i Bellona er ennå ikke særlig engstelige for overvåking gjennom elektroniske spor og kobling av registre. Vi satser da også på åpenhet om vår virksomhet, og så lenge politiet og myndighetene fortsatt ligger så langt i bakleksa innen IKT-utviklingen er ikke problemet særlig stort.

Det papirløse samfunn er en ønskelig visjon, både miljømessig og effektivitetsmessig. Disse begrepene henger da også ofte sammen. Dette stiller derimot store krav til informasjonstilbyderne. Netthinformatjonen må være aktuell og fullstendig for å bli et uavhengig alternativ. Oppdatering og interaktivitet må styrkes, og sikkerhet må prioriteres. Framtidens web må ikke bare bli dokumenter på skjerm, men reell, nettilpasset informasjon der potensialet i mediet utnyttes.

”Livsviktig” e-post må ikke forsvinne i systemet pga. dårlig oppfølging eller ulike standarder. En slags kontooversikt hos det offentlige, slik at man til enhver tid kan ha kontroll på sine henvendelser hadde vært en løsning. Dette er helt klart en teknisk utfordring, men jeg er optimist, vi har jo stabile systemer for sensitive opplysninger i forbindelse med bankoverføringer.

Opplæring av brukere kunne nok vært på sin plass, men behovene er jo så forskjellige – nettopp derfor hadde det vært bra å bli tatt med på råd under utviklingen av framtidens offentlig nettsider. Så langt har vi bare vært med på et slikt møte – i forbindelse med UD-modernisering.

3.5.4 Funksjonshemmedes fellesorganisasjon

Vi regner nok med at en langt større del av informasjonen, både offentlig og privat, vil gå på nett i framtiden. Å flytte en del offentlige tjenester på nett kan nok være ønskelig ut fra en effektiviseringsvinkel. Dette er nok noe som vil tvinge seg fram, men IKT må ikke bidra til å gjøre samfunnet kaldere. Det må ikke bli et substitutt for personlig kontakt og sosiale relasjoner. Nettet vil aldri kunne erstatte det sosiale grensesnittet som arena for direkte innspill og spontanitet. Likevel kan nok nettet utvikle seg til område for mer formelt samfunnsliv – dvs arena for tjenesteutførelse, møtevirksomhet og informasjonshenting.

Det må ikke oppfattes sånn at en majoritet av våre medlemmer pga. sitt handikap vil ha en sterkere motivasjon for å ta i bruk elektronisk kommunikasjon. Redusert mobilitet er ikke problemet for alle. Mange av våre medlemmer har såkalte skjulte handikap, for eksempel hjertepasienter, lungesyke og epeleptikere. Disse er vanligvis ikke avskåret fra vanlig samfunnsliv. For sterkt bevegelseshemmede tror vi derimot at nettet vil virke frigjørende. Deler av denne gruppen er svært motivert, og bruker allerede mere tid på nett enn gjennomsnittet. I framtiden vil nok store grupper eldre med bevegelseshemning kunne ha en økt motivasjon for å ta i bruk en slik fjerninteraksjonsteknologi. Men disse gruppene vil samtidig ha en høyere terskel for å ta i bruk nettopp disse hjelpemidlene. Om økt motivasjon resulterer i økt bruk er derfor vanskelig å si.

Nettet vil nok i framtiden befeste sin posisjon som annonseplass. Et reklamemedium med mulighet til impulshandlingsinteraktivitet har et stort potensiale foran seg. Dette er nok noe som også frivillige organisasjoner i større grad vil benytte seg av i framtiden, for å reklamere for sin virksomhet og skaffe seg flere støttemedlemmer.

I framtiden må det legges bedre til rette for innspill knyttet til utvikling av offentlige nettjenester. Alle kategorier av brukere bør bli hørt: både organisasjoner, privatpersoner, næringsliv og media.

4. Konklusjon

4.1 Problemstillingen i lys av empirien.

Jeg skal her knytte responsen på forskningsspørsmålene, kap 2 og 3 opp mot problemstillingen i innledningen. Først vil jeg se resultatene i forhold til underpunktene i problemstillingen, for deretter å betrakte hovedspørsmålet i forhold til disse.

4.1.1 Underpunktene

1) Hvilken kompetanse og hvilke holdninger har organisasjonene selv til bruk av IKT-verktøy i sitt arbeid?

Resultatene fra intervjuguidens spørsmål 1 a/b) som fremstilles i kapittel 2 dekker i det vesentligste hva dette underpunktet dreier seg om. Den sterke fokuseringen på administrasjon og administrasjonens bruk av og holdninger til IKT kan forklares ut i fra valg av intervjuobjekter. Nå er det jo også slik at bruken og innføringen av den nye netteknologien først skjer i de profesjonelle delene av organisasjonen, og vil koordineres derfra. Selv om ikke administrasjonen og informasjonsansvarlige har klart gi et klart bilde av bruken i resten av organisasjonen, gjøres den forutsetningen at deres bruksvaner og holdninger etter hvert vil smitte over på resten av organisasjonen. Ellers vil informantenes kompetanse og holdninger til bruk komme fram i responsen på alle de resterende spørsmålene i intervjuguiden.

Vi ser av kapittel 2 at det er en solid satsing på området i alle organisasjonene. Betydelige ressurser er benyttet til IKT og nettprofilering. Ingen har en likegyldig holdning til den nye teknologien, og alle har gjort seg opp tanker om de framtidige mulighetene og problemene som måtte oppstå. Kompetansen er varierende. Bellona og FFO er de organisasjonene som framstår som mest profesjonelle på området. Litt underlig, kanskje, er det at NU, som den organisasjonen som i størst grad kunne ventes å representere en ung generasjon på bølgelengde med teknologien, er de som framstår som mest skeptiske. Deres brukerkompetanse skiller seg heller ikke ut. Nå kan jo dette for NUs del også vesentlig være et spørsmål om ressurser. Noe som i så fall kan være et eksempel på at utslagene av skjevfordeling, økonomisk, sosialt og evnemessig, forsterkes som følge av et stadig mer teknologidrevet samfunn.

2) Hvordan arter det offentlige informasjonsbildet seg for utvalgte, ideelle organisasjoner?

Dette underpunktet belyses i framstillingens 3.1, 3.2 og 3.3. Kapittel 3.1 gir en totaloversikt, mens vi i kapittel 3.2 snevrer inn, og konsentrerer oss om den offentlige sfæren. 3.3, om viderefremstilling, blir et bilde på den enkelte organisasjons funksjon som filter eller prosjektor, for dette innsnevrede informasjonsbildet.

Organisasjonenes informasjonsstrategi (3.1): De intervjuede var samstemte i at nettet er nyttig for å kunne ”følge med i det som skjer”, men poengterer at nettet totalt sett utgjør lite av

den informasjonen som mottas og samles inn. Når det gjelder utsendelser, er bildet noe annerledes. Her har flere av organisasjonene utnyttet, og gjort seg positive erfaringer med nettet som informasjonsbærer. Selv om nettet sjelden har erstattet andre kanaler, oppfattes det som et nyttig supplement. Årsaken til denne tilsynelatende asymmetrien mellom informasjon inn/ut ligger nok dels i utvalgskriteriene for intervjuene. Administrasjonene har nok høyere IKT-kompetanse enn mange av sine samhandlingspartnere, både offentlig og privat. Dessuten er det vanskelig for informasjonsavdelingene å danne seg noe fullstendig bilde av informasjonsinnhentingen som foregår i organisasjonen. Heller ikke i administrasjonene er det noen samlet strategi. Innhentingen foretas her som regel av enkeltpersoner i avdelingene, og relateres opp mot deres arbeidsområder. Informasjonen ut, derimot, styres og samordnes av informasjonsansvarlige.

Bruken av offentlige netjtjenester(3.2): I den grad det er raskere eller mer praktisk å tilegne seg offentlig informasjon over nett, benyttes denne muligheten. Et hovedpoeng er likevel at nettet føyer seg inn i et informasjonsbilde bestående av etablerte og konvensjonaliserte kanaler. Det blir altså ikke noen erstatning, men kan likevel bidra til å endre informasjonsflyten i disse kanalene.

Odin er den tjenesten som brukes mest, både for sitt eget innhold, og som utgangspunkt for å nå annen offentlig informasjon: Ellers er ”stortingssidene” mye brukt. Alle organisasjonene oppgir at de daglig er inne på offentlige nettsteder, selv om oppfatningen om nytten av dette er noe delte.

Videreformidling av offentlig informasjon fra nettet(3.3): Dette spørsmålet var litt problematisk å besvare for organisasjonene. Som det går fram av sitatet settes det et skille mellom innhold(publikasjon i seg selv) og kanal. Selv om internetteknologien nok har potensiale i seg til også å mediere et meningsinnhold, oppfattes det i denne sammenhengen kun som en formidlingskanal. Innholdet er dermed ikke avhengig av informasjonsbæreren - nettet/hypermediestrukturen (Bostad 1998.)

I tillegg publiseres og aksesserer det meste parallelt, slik at det er vanskelig å identifisere en bestemt videreformidlet informasjonsmengde som nettinformasjon. Se også neste underpunkt.

I underpunktene 3 og 4 er det symmetri med kapittel 3.4 og 3.5. I tillegg til det som kommer fram i 3.4 skinner elementer av vurdering også gjennom i andre punkter i framstillingen i kapittel 3.

3) Hvordan vurderer organisasjonene den offentlige nettinformasjonen?

En generell oppfatning er at det offentlige verken er bedre eller verre enn andre informasjonstilbydere på nettet. Odindatabasen er klart det tilbudet som organisasjonene er mest kjent og fornøyd med. ”Stortingssidene” trekkes også fram som en tjeneste som organisasjonene har hatt god nytte av.

Emnetilpassede e-postlister, for lettere å kunne holde seg orientert om relevante saker er noe som etterlyses. Mer frekvente og gjennomtenkte oppdateringer og endringer i seg selv er også viktig. Det ytres også ønske om en mere gjennomarbeidet dokumentstruktur, tilpasset det nye mediet. Det blir påpekt at det offentlige må bli mere bevisst om, og ta hensyn til, behovene til ulike grupper av informasjonsbrukere. Dette gjelder både strukturelt, formmessig og verbalspråklig.

Det kan være verdt å merke seg at Natur og ungdom ikke nødvendigvis ser på ”lite publikumsvennlig” informasjon som noen ulempe. De ser på seg selv som et nødvendig filter mellom det offentlig eksponerte informasjonsbildet og egne medlemmer.

4) Hvilke tanker og ønsker har organisasjonene om fremtidens netjtjenester?

Et ønske om i større grad å kunne være med å påvirke den offentlige IKT-utviklingen er noe som går igjen, sammen med et gjentatt ønske om ytterligere brukerfokusering. Et håp om at IKT-teknologien kan gjøre offentlige systemer og prosesser mere gjennomsiktede veies mot angsten for at store informasjonsforvaltere i større grad vil kunne skjule viktige sammenhenger og strukturer i teknologisk babbel. I hvilken grad nettet vil realisere skrekvisjoner om ”storebror ser deg”- samfunnet var det også delte meninger om

De tradisjonelle forestillingene om at IKT-utviklingen virker isolerende og skaper teknologiske ”drop-outs” var det ingen bastante oppfatninger om. Avhengig av organisasjonstilhørighet ble dette problematisert i forhold til ulike brukerperspektiver og samfunnsgruppers interesser.

Et annet viktig moment som kom fram er spørsmålet om hvordan nettet i framtiden vil føye seg inn i den eksisterende infrastrukturen rundt kommunikasjon og informasjon. Her var det heller ingen bastante konklusjoner, bortsett fra en generell oppfatning om at endringer vil tvinge seg fram uansett, og at dette ikke er noe som kan styres, verken av brukere eller myndigheter. Troen er likevel stor på at praktisk-teknologiske problemer knyttet til arkivering, autentisering og sikkerhet vil la seg løse i framtiden.

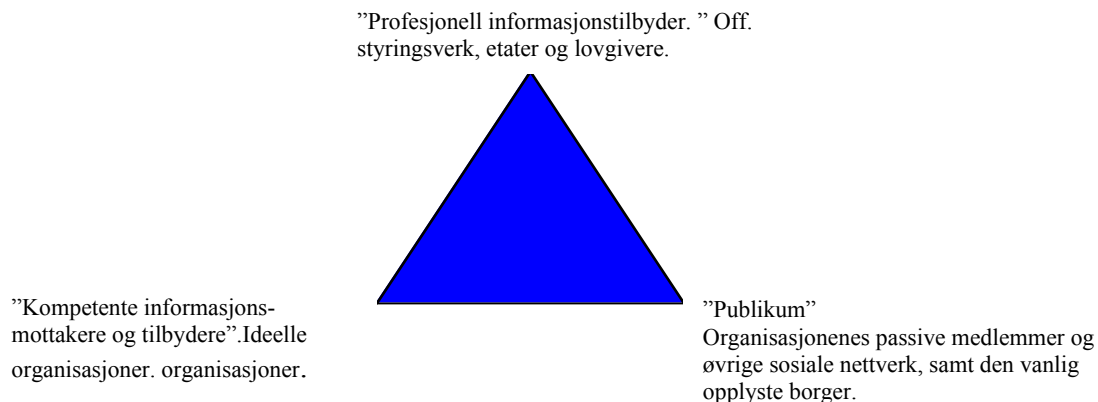
4.1.2 Hovedspørsmålet

Det har i underpunktene kommet fram en del interessante momenter som har belyst temaet vårt. Det som står igjen er å vurdere disse resultatene opp mot hovedspørsmålet: har disse underpunktene også vært i stand til å kaste lys over dette?

Som det har kommet fram har det i mange tilfeller vært vanskelig å identifisere informasjon som spesifikk nettinformasjon. Den offentlige nettinformasjonen er i følge intervjuobjektene verken fullstendig, eller oppdatert, men fremstår fortsatt bare som et ”nyttig supplement”. Så lenge informasjon publiseres parallelt, og den er mer fullstendig i andre kanaler er det vanskelig å ta stilling til spørsmålet om grad av effektivitet. Det vi kan ta med oss fra intervjuene er at det absolutt finnes et potensiale for å heve kvaliteten, og at dette igjen vil bidra til å øke effekten overfor gruppene i problemstillingen. Det at holdningen til å gå videre med offentlig nettinformasjon og –tjenester generelt sett er positiv, vil nok også bidra til dette. Ønsket om større grad av brukervedvirkning i en slik prosess er viktig å merke seg.

4.2 Videre forskning

Det neste steget bør nå være å gjøre en liknende undersøkelse blant utvalgte i organisasjonenes kontaktnett. Med kontaktnett forstår vi ordinære medlemmer, publikummere som organisasjonene ønsker å nå med informasjon, samt yrkespersoner som i sitt virke kommer i kontakt med organisasjonene, for eksempel journalister og politisk aktive. Slik jeg ser det ville dette vært en naturlig fortsettelse i en linje fra de tre undersøkelsene som er nevnt i innledningen: Lied Mathiesen Friedmanns "Oversikt over offentlig elektronisk informasjon", Espen Marius Foss' "Organisering av arbeid med elektronisk offentlig informasjon" og Vigelands "Det offentlige Norge på internett". Aktørene i informasjonsbildet kan forsøksvis plasseres i følgende triadiske modell:



Her ser vi at disse tre foregående prosjektene i regi av AFIN plasserer seg øverst i trekanten. Denne undersøkelsen har tatt for seg aktører i venstre hjørne, mens det som står igjen er å se nærmere på "publikumsgruppen". Et 5. forstudium her vil kunne fullstendig gjøre "prøvebildet" vårt.

Selv vil jeg videreføre forskningen ved å fokusere på denne siste aktørkategorien i arbeidet med en hovedoppgave i nordisk ved Institutt for nordisk og mediefag på Høgskolen i Agder. Med "aktørmodellen" og AFIN-prosjektene som horisont skal jeg bidra ved utviklingen av en offentlig informasjonstjeneste: "Informasjonstjener Samsen allaktivitetshus" i Kristiansand. (Prosjekt Sli-150, hypermedier, UiO, våren 99.) Allaktivitetshuset er et prestisjefyllt, departementsstøttet aktiviseringsprosjekt for ungdom. Kommunen har i den forbindelse et stort annonserings- og informeringsbehov overfor samarbeidspartnere, organisasjoner og publikum. Både prosjekt, produkt og brukerreaksjoner skal i oppgaven evalueres i lys av aktørmodellen ovenfor. Problemstillingen fokuserer på publikumsgruppens bruk og reaksjoner i forbindelse med informasjonsformidling i hypermedier.

Kilder

Litteratur

Bostad Finn, *Teknologiens uunværlige kontekst: Et semiotisk perspektiv på hypermedier*, NTNU, Trondheim 1998, s. 150-155.

Foss, Espen Marius, *Det offentlige Norge på internett - Organisering av arbeid med elektronisk informasjon*, Forvaltningsinformatisk notatserie 1/1998.

Kvale, Steinar, *Interview. An Introduction to Qualitative Research Interviewing*, Sverige 1997. Norsk utg. Ad Notam Gyldendal AS 1997, *Det kvalitative forskningsintervju*, 235 sider.
ISBN: 82-417-0807-6

Lied, Marius Maisen, *Offentlig elektronisk informasjon - en oversikt*, Forvaltningsinformatisk notatserie 5/1996.

Miles, M.B. & Hübeman, A.M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. London: Sage

Vigeland, Eivind Wiese, *Det offentlige Norge på internett - Informasjonsinnhold og tjenestetilbud*, Forvaltningsinformatisk notatserie 2/1998.

Nettreferanser

"<http://www.ffa.no/>" (16/4-1999)

"<http://www.ngo.grida.no/ngo/nu/nu/nu.html>" (16/4-1999)

"<http://odin.dep.no/>" (16/4-1999)

"<http://www.psykisk.org/index.html>" (16/4-1999)

"<http://www.stortinget.no/>" (16/4-1999)

"<http://www.bellona.no/n/>" (16/4-1999)

"<http://www.samsen.com/>" (21/5-1999)

Kontaktpersoner

Anette Skomsøy, Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon

Einar Wilhelmsen, Natur og Ungdom

Jarl Ovesen, Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon

Ragnhild Heggen, Rådet for Psykisk helse

Siri Engeseth, Miljøstiftelsen Bellona

Appendix

1. Intervjuguide

SPØRSMÅLENE:

Forskningsspørsmål 1:

Organisasjonens oppfatning av egen IKT-kompetanse og –bruk.

- a) Administrasjon
- b) Medlemmer/tillitsvalgte
- c) Bruk av nett i forhold til andre informasjonskanaler

Intervjuspørsmål 1:

- a) Har de ansatte tilgang på IKT/www?
 - hvor mange?
 - hvor mye brukes dette?

Hva slags maskiner og programmer bruker dere?

Hva slags IKT-kompetanse har administrasjonen?

- kurs (i hva)
- høyskole/universitet (i hva)
- egenferdighet (i hva)
- manglende ferdighet/ønske om mer kompetanse (i hva)

Egen oppsummerende vurdering?

- b) Tilsvarende med visse tillempinger spørsmålene i a)
- c) Hva slags typer informasjon mottar/sender organisasjonen? Hvordan vil dere eventuelt klassifisere denne?
 - dette gjelder informasjon både fra/til organisasjonsledd og medlemmer og fra/til myndigheter og publikum.

Informasjon inn:

Hvilke informasjonskilder brukes mest/minst ev. anser dere at dere har størst/minst nytte av? (Vi forholder oss til den klassifiseringen som vi er blitt enige om ovenfor.)

- forskjeller i forhold til informasjonstyper
- forskjeller her mellom intern (organisasjonens) og ekstern (myndigheter og publikums) informasjon?

Hvordan mottar dere informasjonen?

- hvilke kanaler blir benyttet?
- forskjeller i forhold til informasjonstyper?
- forskjeller her mellom intern (organisasjonens) og ekstern (myndigheter og publikums) informasjon?

Informasjon ut:

Samme spørsmål som ovenfor, bare at dette altså gjelder informasjon ut, både til Organisasjonsledd og medlemmer, myndigheter og publikum

Forskningsspørsmål 2:

Organisasjonens bruk av offentlige nett-tjenester.

- a) Bruksfrekvens og –mengde.
- b) Den konkrete bruken av offentlige nett-tjenester.
- c) Sammenhenger der off. nett-tjenester brukes.

Intervjuspørsmål 2:

- a) Hvor ofte benytter organisasjonen seg av offentlige nett-tilbud?

Hvor mange i organisasjonen dreier dette seg om?

- administrasjon
- organisasjonsledd
- medlemmer

- b) Hvilke tjenester er dere kjent med?

Hvilke tjenester har dere benyttet dere av?

Hvilke av disse bruker dere mest/minst ev. har dere størst/minst nytte av.

- c) Er det tilfeller der offentlige nett-tjenester har vært spesielt nyttige?
 - bestemte saker
 - konkrete oppgaver

Tilfeller der offentlige nett-tjenester har vist seg å være lite tjenelige?

- bestemte saker
- konkrete oppgaver

Forskningsspørsmål 3:

Videreformidling av offentlig informasjon fra nettet.

- a) Formidlingsfrekvens og –mengde.
- b) Formidlingskanaler for offentlig informasjon fra nettet.
- c) Elektronisk publisering av offentlige dokumenter.

Intervjuspørsmål 3:

- a) Sender dere offentlig informasjon som er hentet fra offentlige nett-steder videre?
- Bearbeidet / ubearbeidet

Hvis ja, skjer dette ofte?

- til hvem, fortrinnsvis

Er det mye slik informasjon dere sender videre?

- b) Forutsetter fortsatt ”ja” i foregående:
Hvordan sender dere informasjonen videre?
 - avviker mønsteret fra det vi har vært inne på tidligere om formidling av informasjon mere generelt.
- c) Har dere publisert offentlige dokumenter på egne nettsider?
 - hva slags dokumenter dreier dette seg om?
 - i hvilken sammenheng ble dokumentene benyttet? hvordan?
 - hvorfor ble dokumentene benyttet? / ev. ikke benyttet hvis nei ovenfor?

Forskningsspørsmål 4:

Vurdering av offentlige nett-tjenester.

- a) Tilfredshet i forhold til tjenester og innhold
- b) Vurdering av presentasjonsform
- c) Samarbeid med det offentlige i forbindelse med utvikling av informasjonstjenester.

Intervjuspørsmål 4:

- a) Hva synes dere er bra med det offentlige nett-tilbudet?
 - spesifiser i forhold til de tjenestetypene dere har brukt. Tidsbesparende?
 - spesifiser i forhold til innholdet i disse tjenestene. Unngått misforståelser?

Hva er dårlig med det offentlige nett-tilbudet?

- samme spesifiseringer som ovenfor. Bortkastet tid? Ført til misforståelser?

Er det bestemte offentlige etater som skiller seg ut i den ene eller andre retningen, spesielt innenfor deres eget arbeidsområde.

b) Har dere kommentarer til måten informasjonen og tjenestene er utformet/presentert?

- funksjonalitet/brukervennlighet
- layout/estetikk

Er det bestemte offentlige etater som skiller seg ut på dette området i den ene eller andre retningen, spesielt innenfor deres eget arbeidsområde?

c) Har dere blitt forespurt eventuelt på eget initiativ bidratt ved utviklingen av offentlige nettsteder?

- På innholdssiden: Har dere selv bedt om at offentlige dokumenter eller annen informasjon blir publisert? Har dere selv publisert offentlige dokumenter og informasjon?
- Funksjonalitet/layout: Har dere bedt om forandringer her for at offentlig nettinformasjon bedre skal kunne integreres med egne presentasjoner/funksjonelle løsninger. Hva med lenker, har dere her samarbeidet med det offentlige? lenker på egne nettsider/ lenker på offentlige nettsider.

Forskningsspørsmål 5:

Tro om og ønsker for framtiden.

Intervjuspørsmål 5:

Hvis du ser for deg framtidssamfunnet – hvordan kunne du tenke deg at det offentlige nett-tjenestetilbudet skulle være?

- det ideelle framtidsscenario
- samvirke med andre tjenester
- forbedring av eksisterende tjenester
- utvikling av nye tjenester
- utvikling av innhold
- nytt innhold
- utvikle grenesnippet / brukervennlighet
- IKT- opplæring / offentlig innsats på dette området

ønske om å bli tatt med på råd i videre utvikling – har dere allerede bidratt / blitt forespurt

2. Organisasjonsbrev

Organisasjonens navn:

Dato:

Undersøkelse om ideelle organisasjoners bruk av offentlige elektroniske informasjonstjenester

Avdeling for forvaltningsinformatikk (AFIN) ved Universitetet i Oslo skal etter oppdrag fra Arbeids- og administrasjonsdepartementet gjøre en forstudie av **ideelle organisasjoners bruk av offentlig informasjon på nettet**. Hensikten er å kartlegge erfaringer, bruk og ønsker knyttet til offentlig informasjon på World-wide Web.

[org. navn] er en av de organisasjoner vi ønsker å undersøke. I den forbindelse ønsker undertegnede å intervju et utvalg personer i [org. navn]. Jeg vil om kort tid ta kontakt for en innledende samtale om aktuelle personer å intervju. Det vil siden bli gjort avtale om intervju med de utvalgte personene.

Jeg håper [org. navn] vil stille seg positiv til undersøkelsen. Vår plan er å gjennomføre intervjuene på en måte som i minst mulig grad vil legge beslag på organisasjonens medarbeidere. Dersom det er spørsmål om opplegg og gjennomføring svarer jeg gjerne på spørsmål. Spørsmål kan også stilles til prosjektansvarlig professor Dag Wiese Schartum ved Avdeling for forvaltningsinformatikk (22 85 00 77 eller d.w.schartum@jus.uio.no).

Med vennlig hilsen

Nils Rune Birkeland
n.r.birkeland@jus.uio.no
(Vitenskapelig assistent - AFIN)